



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**IMPACTO DE LA COVID-19 EN EL VÍNCULO LABORAL DE LOS
AGENTES DE COSTAMAR TRAVEL OFICINA ALCANFORES, 2020**

**PRESENTADA POR
JULLIANA SANDOVAL FUENTES**

**ASESORA
ALBINA CECILIA DORIS ALVAREZ SALOMON**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

LIMA – PERÚ

2021



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y
PSICOLOGÍA**

ESCUELA DE TURISMO Y HOTELERÍA

**“Impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral de los Agentes
de Costamar Travel Oficina Alcanfores, 2020”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

PRESENTADA POR:

JULLIANA SANDOVAL FUENTES

ASESORA:

MG. ALBINA CECILIA DORIS ALVAREZ SALOMON

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico a Dios, mi Familia con todo el cariño y amor, en especial a mis Padres por su sacrificio y esfuerzo por apoyarme en mi carrera profesional y estar siempre a mi lado en cada decisión, sacrificio y esfuerzo que paso.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a la Universidad de San Martín de Porres y a la Facultad de Ciencias de la Comunicación Turismo y Psicología por haberme dado la oportunidad formarme y creer en mí.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
PORTADA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE.....	iv
INDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPITULO I: MARCO TEORICO.....	22
1.1 Antecedentes de la investigación.....	22
1.1.1 Antecedentes Nacionales.....	22
1.1.2 Antecedentes Internacionales.....	23
1.2 Bases teóricas.....	26
1.2.1 Impacto Del COVID-19 en El Perú	26
1.2.2 Contratación Laboral en El Perú.....	31
1.2.3 Tipos de Contratación Laboral.....	32
1.2.4 Vínculo Laboral En Tiempos de COVID-19.....	33
1.2.5 Medidas Laborales En Tiempos de COVID-19.....	35
1.2.6 Protocolos de bioseguridad en el Perú.....	36
1.2.7 Clima Laboral.....	37

1.2.7 Modalidad de trabajo Remoto.....	38
1.3 Definiciones de términos Básicos.....	39
1.3.1 Empleador.....	39
1.3.2 Clima Laboral.....	40
1.3.3 Estabilidad Laboral.....	40
1.3.4 Vínculo Laboral.....	40
1.3.5 Pandemia.....	41
1.3.6 Medidas Sanitarias.....	41
1.3.7 Protocolo S. S. en Agencias de Viaje.....	41
CAPITULO II: METODOLOGÍA.....	43
2.1 Diseño Metodológico.....	43
2.1.1 Enfoque de investigación.....	44
2.1.2 Tipo de investigación.....	44
2.2 Procedimiento de Muestreo.....	45
2.2.1 Población.....	45
2.2.2 Tamaño de Muestra.....	45
2.2.3 Lugar de Estudio.....	46
2.2.4 Técnicas de Recolección.....	46
2.2.5 Validación y Confiabilidad.....	47
2.3 Aspectos Éticos.....	48
2.4 Consideraciones de Confiabilidad.....	49
CAPITULO III: RESULTADOS, ANALISIS, DISCUSIÓN Y PROPUESTA.....	50
3.1 Análisis de las entrevistas.....	63
3.1.1 Sobre el Vínculo .L que tienen con Costamar Travel.....	66
3.1.2 Sobre las medidas L. Ante la crisis Social y E.....	68
3.1.3 Sobre La Modalidad De T. R. en Costamar Travel.....	68

3.1.4 Sobre El Clima Laboral en la Agencia Costamar.....	70
3.2. Discusión.....	75
3.3 Propuesta.....	77
3.3.1. Módulo De Integración Grupal.....	77
3.3.2 Módulo De Colaboración Digital.....	78
3.3.3 Módulo De Crecimiento Profesional.....	79
Conclusiones.....	81
Recomendaciones.....	84
Referencias.....	86
Anexo 1 Matriz De Consistencia.....	92
Anexo 2 Guion De Entrevista.....	93
Anexo 3 –Entrevista.....	95
Anexo 4 –Entrevista.....	99
Anexo 5 –Entrevista.....	103
Anexo 6 –Entrevista.....	107
Anexo 7 –Entrevista.....	111
Anexo 8 -Entrevista.....	115
Anexo 9 –Entrevista.....	120
Anexo 10 –Entrevista.....	124
Anexo 11 –Entrevista.....	127
Anexo 12 Hojas de Consentimientos.....	131
Anexo 13 Validación de Instrumentos.....	135

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Ranking de los países más afectados 2020	30
Figura 2	Ranking de los países más afectados 2021	31
Figura 3	Validación y Confiabilidad	47
Figura 4	Consideraciones De Confiabilidad	49
Figura 5	Cuadro De Entrevistas Operaciones	51
Figura 6	Cuadro De Entrevistas Ventas	56

RESUMEN

El objetivo general es describir el impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral de los agentes de Costamar Travel en la oficina de Alcanfores. La presente investigación enfocará la permanencia o no de los agentes debido a la inmovilización social y el estado de emergencia decretado por el gobierno peruano, esto conlleva a que la Agencia asuma diversas modalidades para mantener el vínculo laboral con sus trabajadores.

El turismo, hoy en día, es uno de los sectores más afectados por la COVID-19, el cual ha paralizado al mundo y generado como consecuencia lógica, la suspensión de la actividad turística. Esta investigación se concentrará en la Agencia de viaje Costamar Travel, quien fue ganadora de los *World Travel Awards* 2019 en la categoría “Mejor Agencia de Viajes” en Sudamérica y que, actualmente se encuentra pasando por muchos cambios a consecuencia de la pandemia.

Este trabajo emplea el método Cualitativo, tipo descriptivo y con diseño Fenomenológico, donde se estudió el caso desde una perspectiva más interpretativa de las experiencias que vienen viviendo los profesionales de turismo. Con una población de 18 agentes de ventas y reservas, se determinó una muestra de 9 agentes por conveniencia. El instrumento implementado para esta investigación fue la entrevista semi estructurada, siendo flexible y al mismo tiempo manteniendo las directrices establecidas.

Acerca de los resultados de la investigación si bien es cierto afirman tener un estrecho vínculo laboral con la Agencia, se aprecia que la comunicación entre el área de ventas y operaciones es limitada, de acuerdo a las entrevistas se pudo analizar que la comunicación y el trabajo en equipo son dos puntos que se deben trabajar y reforzar dentro de la empresa para poder convertir vínculo laboral en una verdadera identificación con la empresa, así mismo se pudo observar en las entrevistas que muchos Agentes de ventas aspiran a un ascenso y crecer profesionalmente en la Agencia pero indican que no hay oportunidad de postular internamente.

Es por ello la creación de un plan titulado “Desarrollo de habilidades” dirigido a los Agentes de Ventas y Operaciones con el objetivo de crear un mejor ambiente laboral, brindar capacitaciones y oportunidad de ascender y crecer internamente en la Agencia.

Palabras claves: COVID-19, Agencia de viaje, vínculo laboral, agentes de viaje, Turismo, Pandemia

ABSTRACT

The general objective is to describe the impact of COVID-19 regarding the employment relationship of Costamar Travel agents in the Alcanfores office. This investigation will focus on the permanence or not of the agents due to social immobilization and the state of emergency decreed by the Peruvian government, this leads the Agency to assume various modalities to maintain the employment relationship with its workers.

Tourism, today, is one of the sectors most affected by COVID-19, which has paralyzed the world and generated, as a logical consequence, the suspension of tourism activity. This research will focus on the Costamar Travel Agency, which was the winner of the 2019 World Travel Awards in the category "Best Travel Agency" in South America and which is currently undergoing many changes as a result of the pandemic.

This work uses the Qualitative method, descriptive type and with phenomenological design, where the case was studied from a more interpretive perspective of the experiences that tourism professionals have been living. With a population of 18 sales and reservation agents, a sample of 9 agents was determined for convenience. The instrument implemented for this research was the semi-structured interview, being flexible and at the same time maintaining the established guidelines.

Regarding the results of the investigation, although it is true that they claim to have a close employment relationship with the Agency, it is appreciated that communication between the sales and operations area is limited, according to the interviews it was possible to analyze that communication and work As a team, these are two points that must be worked on and reinforced within the company to be able to convert the employment relationship into a true identification with the company, likewise it could be observed in the interviews that many Sales Agents aspire to a promotion and grow professionally in the Agency but indicate that there is no opportunity to apply internally.

That is why the creation of a plan entitled “Skills Development” aimed at Sales and Operations Agents with the aim of creating a better work environment, providing training and the opportunity to promote and grow internally in the Agency.

Keywords: COVID-19, travel agency, employment relationship, travel agents, Tourism, Pandemic.

INTRODUCCION

La presente tesis titulada “Impacto del COVID-19 en el vínculo laboral de los Agentes de Costamar Travel, Oficina Alcanfores, 2020” tiene como objetivo describir el impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral de los agentes de Costamar Travel, oficina Alcanfores ubicada en el distrito de Miraflores, Lima.

Primero se menciona el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación, viabilidad e importancia.

El primer capítulo, constituye el marco teórico, el cual enfoca diversos fundamentos teóricos de la investigación, partiendo desde el antecedente bibliográfico, bases teóricas y culminando en la definición de variables conceptuales y operacionales.

El segundo capítulo constituye el diseño metodológico como son el tipo y nivel de investigación, población y muestra, delimitación de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procesamiento de datos.

El Tercer capítulo es acerca de los resultados y un análisis detallado de cada entrevista, se presentó un cuadro resumen de las entrevistas en el área de Ventas y Operaciones. Así mismo, se presentó un plan de desarrollo, donde se aprecian tres módulos.

Seguido con las conclusiones, en donde se aprecia puntos relacionados con el planteamiento de problema y los objetivos iniciales de la investigación.

Concluyendo con las recomendaciones y/o sugerencias, las referencias bibliográficas y los anexos necesarios como término de la investigación.

Descripción de la realidad problemática

En Diciembre de 2019 se inició el brote epidémico más largo de la historia conocido como Coronavirus o COVID-19, lo que inicialmente empezó como un brote epidémico local en la ciudad de Wuhan al Sur de China, se ha convertido en una pandemia afectando a miles de ciudades y países en todo el mundo, cuya solución se dará al descubrir y aplicar la vacuna para dicho virus.

Los Coronavirus (CoV) son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS-CoV). El que se padece, hoy en día, es un nuevo Coronavirus, cuya cepa de coronavirus no se había encontrado antes en el ser humano (OMS, 2020, s/p, en Línea).

Muchos países han optado por tomar medidas de prevención como el distanciamiento físico, la OMS (2020) afirma que: “Se recomienda mantener una distancia de al menos un metro con los demás. Es una medida general que todas las personas deberían adoptar incluso si se encuentran bien o si han tenido una exposición conocida a la COVID-19” (OMS, s/p, en Línea).

El sector Turístico ha sufrido un impacto fuerte, según la última edición del Barómetro de la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020) indica que: “Entre 850 y 1.100 millones de turistas internacionales menos, entre 910.000 y 1.2 billones perdidos en ingreso de exportación del turismo y entre 100 y 120 millones de empleos directos de turismo amenazados” (p.40).

En la actualidad, el turismo, en el Perú se encuentra paralizado desde mediados del mes de marzo del año 2020, a consecuencia de esta pandemia, generando un gran impacto negativo en la actividad; muchas empresas grandes, medianas y pequeñas han sido afectadas por lo cual tuvieron que tomar medidas extremas con sus colaboradores, es el caso de la Agencia de Viaje Costamar Travel, ganadora en nominación de Mejor Agencia de Viajes en Sudamérica en los premios “*World Travel Awards 2019*”. Siendo catalogada como una de las mejores agencias de viajes en el Perú, quienes como muchas otras agencias en nuestra ciudad se encuentran pasando por decisiones que conllevan al despido o licencia sin goce de haber de sus trabajadores.

Actualmente se visualiza un escenario de incertidumbre en el sector del Turismo, al respecto, la OMT (2020) indica que:

En relación a las restricciones de los viajes al 20 de Abril de 2020, el 100% de todos los destinos mundiales han introducido restricciones de viaje en respuesta a la pandemia, 97 destinos (45%) han cerrado total o parcialmente sus fronteras para los turistas, 65 destinos (30%) han suspendido total o parcialmente vuelos internacionales y 39 destinos (18%) están implementando

El cierre de las fronteras de una manera diferenciada al prohibir la entrada de pasajeros de países de origen específicos. (OMT, s/p, en línea)

El gobierno peruano fue uno de los primeros en Latinoamérica en tomar medidas contra la COVID-19, declarando Estado de Emergencia Nacional mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM el 15 de marzo del presente año (Gob.pe, 2020, s/p, en línea). Con la finalidad de proteger a la población de contagios masivos, sin embargo, hubo personas que desobedecieron la norma de inmovilización social obligatoria (cuarentena) produciendo de esta manera una alta ola de contagios en Lima Metropolitana. Debido a esta inmovilización social, muchas personas perdieron sus empleos viéndose obligadas a retornar a sus lugares de origen, de esta manera los retornantes llevaron el virus a las diversas provincias del país.

Con el transcurso de los meses se han evidenciado los avances en cuanto a la reactivación económica, en sectores como restaurantes, comercios, transporte urbano, transporte interprovincial, teniendo presente el cumplimiento de protocolos emitidos por el Ministerio de Salud (MINSA).

Otro acontecimiento importante fue la reapertura de los vuelos nacionales en el mes de julio del año 2020, luego la progresiva reapertura de los vuelos internacionales los cuáles se están reiniciando de una manera responsable respetando las medidas sanitarias y de seguridad. De acuerdo con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2020) en su página Web anunció lo siguiente: “El Perú recibió del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés) el Sello “*Safe Travels*” el primer sello de seguridad e higiene del mundo, en turismo, ante el COVID-19” (MINCETUR, s/p, en línea).

Esa acreditación, constituye una buena noticia para llevar a cabo la reapertura del turismo de manera responsable y segura, lo que permitirá a muchas empresas, que brindan servicios turísticos, reinventarse y a su vez cumplir con los estrictos protocolos de bioseguridad.

Por otro lado, debido al impacto generado por la COVID-19 se han dictado medidas económicas por parte del Gobierno peruano para reducir dicho impacto en la economía peruana, sin embargo, es importante analizar las medidas laborales, así como la modalidad del trabajo remoto. Es por ello que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2020) aprobó el Decreto de Urgencia N° 038-2020 que tiene como objetivo lo siguiente:

Establecer medidas extraordinarias, de carácter económico y financiero, que permitan mitigar los efectos económicos causados a los trabajadores y empleadores del sector privado a consecuencia de las medidas restrictivas y de aislamiento social adoptadas en el marco de la Emergencia Sanitaria declarada mediante el Decreto Supremo N° 008-2020-SA y del Estado de Emergencia Nacional declarado mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, y sus prórrogas, ante la propagación de la COVID-19, así como preservar los empleos de dichos trabajadores. (MTPE, p.1, en línea)

El propósito de esta investigación es realizar un análisis del vínculo laboral que se le plantea a los trabajadores de la agencia de viajes Costamar Travel sede Alcanfores y las medidas laborales que se vienen adoptando ante la crisis sanitaria y económica.

Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es el impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral de los Agentes de Costamar Travel Oficina Alcanfores, en el 2020?

Problema Específico

¿Cuáles y cómo son las medidas sanitarias frente a la COVID-19 en la Agencia Costamar Travel oficina Alcanfores, en el 2020?

¿Cuáles y cómo son las medidas laborales, ante la crisis de la COVID-19, que ha adoptado la Agencia de Costamar Travel oficina Alcanfores, en el 2020?

¿Cómo es el clima laboral en la Agencia Costamar Travel oficina Alcanfores ante la COVID-19, en el 2020?

Objetivos De Investigación

Objetivo General

Describir el impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral de los agentes de Costamar Travel Oficina Alcanfores, en el 2020.

Objetivo Específicos

Describir las medidas sanitarias frente a la COVID-19 en los agentes de Costamar Travel oficina Alcanfores, en el 2020.

Describir las medidas laborales ante la crisis de la COVID-19 en los agentes de Costamar Travel oficina Alcanfores, en el 2020.

Describir el ambiente laboral en la Agencia Costamar Travel oficina Alcanfores ante la COVID-19, en el 2020.

Justificación de la Investigación

Importancia de la investigación

En el contexto de las medidas de contención de la COVID-19, de acuerdo con La OMT (2020) “Con más del 80% de los bienes del Patrimonio Mundial cerrados, el sustento de millones de profesionales del turismo está en grave peligro” (OMT, s/p, en línea). Por lo tanto, se prevé que el empleo en los comercios y en el sector de turismo se encuentre entre los más afectados.

Uno de los motivos por el cual se realizó la siguiente investigación es el estudiar más de cerca el vínculo laboral que mantienen los profesionales en Turismo en la reconocida Agencia de Viajes Costamar Travel, contribuyendo con información brindada por los mismos agentes y dando a conocer las acciones tomadas con respecto a la relación laboral ante la crisis económica.

Así mismo, demostrar que bajo una crisis sanitaria global, las agencias de viaje pueden reinventarse en muchos aspectos, así como mejorar los canales de comunicación entre los colaboradores, desarrollar habilidades virtuales con capacitaciones continuas, haciendo que el aprendizaje constante sea el soporte para perfeccionar el trabajo virtual y se pueda crear un mejor vínculo con los contratistas, proveedores, trabajadores y/o clientes.

Claramente los beneficiarios en esta investigación son los agentes, así como la misma agencia de viaje, preparándolos para responder a una crisis como la COVID-19 y brindando soluciones más efectivas, muchas lecciones serán aprendidas en retrospectiva, proponiendo alternativas que lleven a mejores resultados y estos resultados sean la estrategia más eficaz a corto plazo.

Viabilidad de la investigación

El presente trabajo de investigación es viable, se cuenta con disponibilidad de tiempo y el apoyo de los agentes de Costamar Travel y la información necesaria para poder llevar a cabo la investigación. Por motivos de la pandemia toda la información será recopilada de forma virtual.

Limitaciones

La limitación principal para esta investigación es el no contar con una población y muestra más amplia, debido al Estado de Emergencia en nuestro País, muchas empresas del sector turístico y hotelero han sido obligadas a tomar medidas con sus trabajadores, como la culminación del vínculos laboral y cambios en la modalidad de trabajo, con el fin de reducir la propagación del virus y mantener operativa a la empresa. Es el caso de la Agencia Costamar Travel Oficina Alcanfores, que actualmente cuenta con un número reducido de Agentes debido a la crisis económica producto de la pandemia de la COVID-19.

En cuanto al nivel de recursos técnicos, no se necesitará equipos de alta gama, solamente se utilizará para la recolección de datos, testimonios de los Agentes. Acerca del nivel de Recursos Humanos, no habrá una limitación porque se contará con la participación de los trabajadores de la agencia Costamar Travel de la oficina de Alcanfores.

Adicionalmente, los gastos serán solventados en su totalidad por la autora de la investigación, por ende, no habrá limitación alguna a nivel de recurso financiero.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

En el presente capítulo se citarán y analizarán investigaciones afines al tema tratado.

1.1.1 Antecedentes nacionales

En Iquitos, Perú según **Chávez, A. (2020)**, en su tesis para optar el título de Licenciado en Ingeniería de Computación y Sistemas “Efectos de la implementación del teletrabajo en los Trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social, Gobierno Regional de Loreto, Iquitos 2020”, de diseño no experimental y tipo descriptivo, el objetivo es estudiar los efectos que ocasiona el teletrabajo en las cinco dimensiones: apoyo técnico, carga laboral, productividad, estado del ambiente laboral y el impacto en la vida familiar. Se concluye que el empleo del correo electrónico y del teléfono son suficientes para sus actividades, la conexión a internet con la que cuentan es satisfactoria, las horas trabajadas en la semana son suficientes, mejoraron la productividad laboral llevando a cabo la modalidad del teletrabajo, hubo una mejora en la relación laboral con los jefes y por último el teletrabajo no interfiere con las relaciones familiares, logrando obtener mejor concentración y más tiempo disponible en sus hogares.

En Trujillo, Perú según **Suarez, L. (2020)** en su tesis para optar el grado de Magíster en Gestión pública, “Implementación del teletrabajo y Calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, 2020”, su objetivo general es determinar la relación de la implementación del teletrabajo con la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa, local San Pablo. La presente tesis posee un enfoque cuantitativo, correlacional ya que se busca determinar la relación entre ambas variables “teletrabajo y Calidad de servicio”, su diseño es no experimental transversal correlacional simple. La población fue de 40 trabajadores de la UGEL San Pablo que se encuentran realizando teletrabajo, se aplicó la técnica de encuestas en donde se busca recopilar información de las variables teletrabajo y calidad de servicio se utilizó la escala de *Likert* logrando obtener como resultados lo siguiente; existe una correlación positiva entre el teletrabajo y la calidad de servicio de grado 0.661 en la UGEL San Pablo, por lo cual podemos decir que se está brindando una buena calidad de servicio mediante la modalidad del teletrabajo.

1.1.2 Antecedentes Internacionales

En Colombia, según **Echeverri, P. y Espitia, E. (2020)** en su tesis para optar el grado de Magíster en Desarrollo Humano Organizacional, titulada “Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia de la COVID-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero en Colombia”. Se utilizó un enfoque cuantitativo descriptivo, no experimental con un diseño transversal, el instrumento usado fue cuestionario, se analizó las siguientes dimensiones: soporte institucional para el trabajo, la seguridad en el trabajo, la integración Al puesto de trabajo, la satisfacción por el trabajo, el bienestar logrado a

través del trabajo, el desarrollo personal y la administración del tiempo libre. Concluyendo que existe satisfacción por parte de los trabajadores con respecto al nuevo mecanismo de trabajo (trabajo remoto) y de bioseguridad (trabajadores que realizan trabajo presencial) que adoptó la empresa petrolera frente a los obstáculos por la pandemia de la COVID-19 y la buena percepción de bienestar logrado por medio de su trabajo, lo cual les permite gozar una estabilidad económica, familiar y social.

En Colombia, según **Acosta, A. y Muñoz, J. (2020)**, en su tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia de Proyectos, titulada “Lecciones Aprendidas del Trabajo remoto de Equipos Agilistas por la pandemia del COVID-19”, su objetivo general definir y divulgar a la sociedad las lecciones aprendidas de equipos agilistas colombianos trabajando de manera virtual por la pandemia de la COVID-19. Su enfoque es mixto ya que se aplica análisis estadísticos para determinar variables o datos con el fin de comprobar las hipótesis planteadas, contiene partes de una investigación cualitativa porque aplica técnicas de entrevista semi estructurada y observación. En los resultados, se llegó a definir que a pesar que los involucrados expresaron molestias al momento de trabajar, como falta de espacio o elementos necesarios (sillas, herramientas tecnológicas, etc.). El desempeño sigue siendo excelente. Se concluye que uno de los principales retos que el equipo de trabajo enfrentó en esta cuarentena fue el de mejorar sus habilidades para manejar plataformas virtuales de comunicación empresarial, otro punto fue la comunicación constante que tuvo el equipo con sus clientes, lo cual mantuvo satisfecho a los clientes.

En Chile, según **Weller, J. (2020)** Consultor de la Unidad de Estudios del Empleo de la División de Desarrollo Económico de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en su Documento de Proyecto titulada “La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales” cuyo objetivo es reconocer el potencial productivo de la digitalización, al mismo tiempo genera preocupaciones de una desigualdad que caracteriza los mercados laborales en América Latina. Presenta un breve argumento con respecto al impacto de la crisis sanitaria del COVID-19 en los mercados laborales, también gráficos respecto al mercado laboral en Lima Metropolitana, diferenciado por sector, categorías de ocupación y formalidad. En esta investigación habla de los desafíos en el ámbito socio laboral que muchas empresas y personas en América Latina llevan pasando en plena pandemia de la COVID-19, algunos de ellos relacionados con la digitalización lo que lleva al teletrabajo y el replantear muchos procesos de trabajo para asegurar la seguridad laboral frente a los riesgos de salud.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Impacto de la COVID-19 en el Perú

Según la Organización Mundial de Salud (OMS, 2020) afirma que:

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. (OMS, s/p, en línea)

De acuerdo con el concepto de la OMS, la COVID-19 es una enfermedad infecciosa, que puede llegar a ser, mortal causada por el coronavirus, nacida en la ciudad de *Wuhan* (China) en diciembre del año 2019 y que hasta la actualidad los científicos del mundo se encuentran trabajando en una vacuna para combatirla, los síntomas que presenta son desde un resfriado común hasta la neumonía aguda.

En un mundo de desigualdad social y económica, el Perú es uno de los más afectados por la pandemia de la COVID-19, según Navarrete (2020) en su investigación social “Modernidad, COVID-19 y colonialidad en el Perú” afirma que:

La epidemia sigue las tendencias de la desigualdad global. La vida saludable, las tasas de mortalidad y el acceso a los servicios de salud han sido marcadamente diferentes en períodos anteriores a la pandemia entre las capas medias y las élites con los sectores más pobres, en estos momentos de crisis la vulnerabilidad social se encuentra gravemente afectada por el desarrollo de la enfermedad. (p.2)

De acuerdo a lo citado, la pandemia de la COVID-19 está marcado por la desigualdad socioeconómica, puntos como: el acceso al servicio de salud, la vida saludable y las tasas de mortalidad trazan grandes diferencias que terminan afectando a las personas con bajos recursos.

En cuanto a las consecuencias de la crisis de la COVID-19 en el Perú, de acuerdo con Navarrete (2020) afirma lo siguiente:

La situación socioeconómica en el Perú es muy adversa por la COVID-19, tendrá un impacto directo sobre el incremento de la precariedad del empleo, la informalidad y el nivel de pobreza . Muchas personas que estaban ingresando y afianzándose en la clase media emergente podrían volver a la condición de pobreza. (p.5)

De esta manera, la crisis creada por la enfermedad aumentó crecientemente el desempleo, en la ciudad de Lima en el trimestre Febrero-Marzo-Abril 2020 se estima que existen 360 mil 700 personas que buscan un empleo activamente (INEI, 2020, p.19). Sectores como el comercio y el turismo fueron los más afectados, los cuales hasta el momento se encuentran perjudicados

De acuerdo con Navarrete (2020) “El resultado de las difíciles condiciones en el Perú originan un aumento del desempleo, precariado, informalidad y trabajo forzoso. Riesgo social que puede hacer que el deterioro sea mayor en la salud y en la extensión de la pandemia” (p.6).

En medio de un contexto de prevención contra la COVID-19 y de acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020) afirma que:

Se prevé que el empleo en el comercio, los restaurantes y hoteles y la industria manufacturera se encuentren entre los más afectados, mientras que el trabajo en sector agropecuario (indispensable para la subsistencia general y generalmente con la posibilidad de mantener el distanciamiento físico en el trabajo) está con un riesgo de pérdida (temporal) medio-bajo. (CEPAL, p.10, en línea)

El Ministerio de Salud de Perú (MINSA) viene preparando un Plan de Vacunación Voluntario contra la COVID-19, que se pondrá en marcha en el Perú bien se tenga la vacuna aprobada. De acuerdo con la portal de Ministerio de Salud (MINSA, 2020) afirma que: “El MINSA inmunizará a 22.2 millones de personas, según la disponibilidad de las vacunas y priorizando a la población en situación de riesgo (MINSA, s/p, en línea).

Tomando como referencia lo citado, se aconseja tomar medidas de prevención y lo más recomendable es estar en cuarentena, tener una higiene frecuente y tener un distanciamiento físico en caso de estar fuera de casa, debe anotarse que la salud de nuestra familia se encuentra en nuestras manos, ya que al mantenernos sanos los mantenemos así a ellos también. Diferentes países en el mundo se encuentran trabajando en encontrar una vacuna, de acuerdo con la Organización Panamericana de Salud (OPS, 2020) afirma que “A diciembre del 2020, existen más de 200 vacunas candidatas

que se están desarrollando. Algunas están más avanzadas que otras. Más de 50 vacunas candidatas ya se están probando en humanos". (OPS, s/p, en línea)

Por otro lado, el Perú se ha ubicado en el rango de los países con mayor contagio en el mes de Octubre del año 2020, en la figura 1 se visualiza el ranking donde se aprecia el porcentaje de población afectada.

En la figura 2, se observa el ranking con datos actualizados al 27 de Enero de 2021.

FIGURA N. 1 Ranking De Países Más Afectados
(Datos Actualizados al 15 de Octubre del 2020)

	Afectados	Fallecidos	Curados	% de población afectada	
1	EEUU	7.948.755	217.374	3.155.826	2,41%
2	India	7.307.097	111.266	6.383.441	0,54%
3	Brasil	5.140.863	151.747	4.526.393	2,45%
4	Rusia	1.346.380	23.350	1.043.431	0,92%
5	Argentina	931.967	24.921	751.146	0,73%
6	Colombia	930.159	28.306	816.667	1,93%
7	España	921.374	33.553	150.376	1,96%
8	Perú	856.951	33.512	759.597	2,66%
9	Francia	850.997	33.146	107.043	1,31%
10	México	829.396	84.898	703.489	0,66%

Fuente: *EL MUNDO.ES* (Fotografía)

Elaboración: Johns Hopkins (CSSE) *Center for Systems Science and Enginee*

FIGURA N.2 Ranking De Países Más Afectados
(Datos Actualizados al 27 de Enero del 2021)

Datos actualizados el 27 de enero (07:00 h)				% de población afectada
	Afectados	Fallecidos		
1	EEUU	25.439.570	425.119	7,72%
2	India	10.689.527	153.724	0,79%
3	Brasil	8.933.356	218.878	4,26%
4	Rusia	3.716.228	69.391	2,53%
5	R. Unido	3.700.268	100.359	5,57%
6	Francia	3.138.498	74.250	4,84%
7	España	2.629.817	56.799	5,56%
8	Italia	2.485.956	86.422	4,13%
9	Turquía	2.442.350	25.344	2,94%
10	Alemania	2.164.043	53.619	2,60%

Fuente: *EL MUNDO.ES* (Fotografía)

Elaboración: Johns Hopkins (CSSE) *Center for Systems Science and Engineering*.

1.2.2 Contratación Laboral en el Perú

De acuerdo con el Ministerio de trabajo y Promoción del empleo (MTPE, 2020) en la Ley de Productividad y Competitividad Laboral (LPCL) Art.4 del Capítulo I indica lo siguiente: “En toda prestación personal de servicios remunerados y subordinados, se presume la existencia de un contrato de trabajo a plazo indeterminado” (p.2).

Según lo citado, se puede definir la contratación laboral como la primera acción importante entre una organización y un profesional donde se inicia el vínculo laboral, contrayendo una serie de derechos y obligaciones por ambas partes y respetando las condiciones laborales establecidas en dicho acuerdo.

Así mismo a lo largo de los años han existido diferentes definiciones acerca de la contratación laboral, que a su vez ha ido cambiando y mejorando desde conceptos hasta condiciones laborales.

Por otro lado, Jaramillo y Campos (2019) afirman que “En el Perú se ha producido un crecimiento vertiginoso del uso de contratos temporales y un declive relativo en el uso de contratos por tiempo indeterminado” (p.7).

Tomando como referencia lo citado, el Perú como otros países de Latinoamérica, consideran ventajoso el uso de contratos temporales al momento de aceptar trabajadores ya que proporciona flexibilidad a las empresas en cuanto al ciclo económico y a la fase en que se encuentren ya sea de expansión o declive. Así mismo, identifican uno de los motivos de la preferencia por los contratos temporales: el alto costo que demandaría despedir a trabajadores que cuentan con un contrato permanente, a diferencia de la contratación temporal o de plazo fijo (Jaramillo y Campos, 2019).

Otro punto importante, acerca del porque la mayoría de los empleadores prefieren realizar un contrato de plazo fijo, se debe a la posibilidad de poder evaluar las habilidades que el trabajador va desarrollando con el tiempo. Bajo una supervisión y reporte de trabajo se puede evaluar el cambio a una contratación laboral por tiempo indeterminado

1.2.3 Tipos de Contratación Laboral

En el Perú existen varios tipos de contratos, los más habituales en el sector privado son los siguientes: El Contrato de trabajo a plazo fijo bajo la modalidad de “Contrato intermitente” y el segundo es el contrato a plazo fijo, también llamado “Sujeto a modalidad” (MTPE, s/p, en línea).

De acuerdo a lo citado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, se puede indicar que un contrato a plazo indefinido, es el tipo de contrato que no tiene fecha de caducidad, salvo que al trabajador se le encuentre una falta laboral grave con el empleador y éste de por concluido el contrato. Por otro lado, el Contrato a plazo fijo, conocido también como “Sujeto a modalidad”, es aquel contrato que se determina a través de una causa objetiva, contando con una fecha de vencimiento y conforme el trabajador va desarrollándose en la empresa este contrato puede renovarse cada 3 a 6 meses, no superando el plazo máximo de 5 años porque si éste fuese el caso cambiaría a contrato a indefinido.

1.2.4 Vínculo Laboral en tiempos de la COVID-19

Algunas de las consecuencias que la COVID-19 está afectando es el cambio en la relación laboral entre empleadores y trabajadores, de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) afirman que:

A escala mundial, La disminución de la ocupación fue más acusada en América y menor en Europa y Asia central, regiones en las que la reducción de la cantidad de horas de trabajo se vio compensada mediante planes para fomentar la conservación en el empleo, en particular, en Europa (OIT, p.2, en línea).

De acuerdo a lo citado, la disminución de la ocupación tuvo un fuerte impacto en América a diferencia de Europa y Asia central, en donde se implementó la reducción de horas de trabajo, como también estrategias o planes para fomentar la conservación del empleo.

Por otro lado, debido a la COVID-19 de acuerdo con el Observatorio de la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2020) afirma que:

En todo el mundo están surgiendo soluciones a los retos, como un acuerdo de negociación colectiva entre un sindicato y una plataforma de limpieza que permite que algunos trabajadores sean reconocidos como empleados en Dinamarca, o planes conjuntos de ahorro para la jubilación en Perú, o del “derecho a desconectarse” y de obtener un “precio decente” por el trabajo a demanda en Francia. (OIT, s/p, en línea)

Como indica en la cita anterior, muchos países están tomando acciones en cuanto a la crisis laboral y económica con el fin de mantener el vínculo laboral y poder ayudar a la población.

En el Perú, según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2020) en una nota de prensa hecha el 06 de Mayo del 2020 afirmaron lo siguiente:

En la primera etapa de la crisis y con la finalidad de preservar el vínculo laboral y mantener los ingresos laborales, se creó la figura del trabajo remoto, la misma que ha sido muy bien recibida por trabajadores y empleadores. (MTPE, s/p, en línea)

De acuerdo a la cita, el trabajo remoto ha permitido a muchos peruanos preservar sus trabajos, siendo una alternativa bien recibida por los trabajadores. Es importante mencionar las normas legales que tuvieron mayor impacto en las relaciones laborales con el fin de prevenir el aumento de contagio de la COVID-19.

El Decreto Supremo N° 008-2020-SA es la Declaratoria de Emergencia Sanitaria nacional por 90 días calendarios desde el 12 de marzo hasta el 9 de junio del año 2020, exponiendo que todos los centros laborales públicos y privados deben adoptar medidas de prevención y control sanitario (Gob.pe, s/p, 2020).

Otro Decreto que impacto fue el Decreto de Urgencia N° 029 -2020 en donde indica que: “Los empleadores pueden modificar el lugar de la prestación de servicios de todos sus trabajadores, implementando así el trabajo remoto para el 15 de marzo del 2020” (Gobierno Peruano, s/p, en línea 2020).

Por último el Decreto de Urgencia N° 038- 2020 donde indica que:

Los empleadores que no puedan aplicar el trabajo remoto o la licencia con goce de haber ya sea por la naturaleza de sus actividades, pueden adoptar

medidas con el fin de mantener el vínculo laboral con los trabajadores, excepcionalmente, se podrá optar por la suspensión perfecta de labores (Gob.pe, s/p, 2020).

Logrando así permitir la adopción de medidas que resulten necesarias para no terminar la vigencia del vínculo laboral y la percepción de remuneraciones, siempre y cuando sean aquellas empresas que no puedan implementar la modalidad de trabajo remoto o aplicar la licencia con goce de haber debido a la naturaleza de sus actividades.

1.2.5 Medidas Laborales en tiempos de la COVID-19

Para muchas empresas de diferentes sectores ha sido difícil continuar sus actividades debido a la pandemia, algunos han dejado de requerir colaboradores y terminan liquidando dichas empresas.

En el Perú, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2020) aprobó el Decreto de Urgencia N°038 - 2020 debido a la pandemia por la COVID-19, el cual prescribe en el Art. 3 “Medidas aplicables a las relaciones laborales en el marco del Estado de Emergencia Nacional y Emergencia Sanitaria” donde indica que:

Los empleadores que no puedan implementar la modalidad de trabajo remoto o aplicar la licencia con goce de haber, por la naturaleza de sus actividades o por el nivel de afectación económica que tienen a la fecha de entrada en vigencia del presente Decreto de Urgencia, pueden adoptar las medidas que resulten necesarias a fin de mantener la vigencia del vínculo

laboral y la percepción de remuneraciones, privilegiando el acuerdo con los trabajadores. (p. 2)

Con la publicación del Decreto de Urgencia N°038-2020, el empleador que no pueda cumplir con las medidas indicadas ya sea por la casi nula demanda o por la afectación económica puede aplicarse de manera excepcional la “suspensión perfecta”. La suspensión perfecta se define cuando el trabajador deja de prestar el servicio y el empleador de pagar su remuneración, manteniendo el vínculo laboral, hasta que las condiciones mejoren.

1.2.6 Protocolos de Bioseguridad en el Perú

La adopción de algunas medidas de precaución como son; mantener el distanciamiento físico, llevar mascarilla, ventilar bien las habitaciones, evitar las aglomeraciones, lavarse las manos, son medidas que proporcionan mayor seguridad ante la COVID-19 (OMS, 2020).

En marzo del año 2020 se detectó el primer caso de la COVID-19 en el Perú, para ello el gobierno peruano ejecutó ciertas restricciones, como el cierre de fronteras, toque de queda a partir de las altas horas de la noche, cuarentena, se dieron a cabo con el fin de evitar el avance del contagio, así mismo se informó acerca de las orientaciones básicas emitidas por la Organización Mundial de Salud.

El plan de vacunación contra la COVID-19 en el Perú empezó a dar marcha en los meses de Febrero a Marzo del año 2021, en donde se estima inmunizar a 22.2 millones de peruanos, priorizando a la población en situaciones de riesgo, sin embargo, para evitar el aumento de números de

casos positivos se recomienda llevar acabo las medidas básicas de higiene recomendadas por la Organización Mundial de Salud (MINSA, 2020).

En el sector de turismo, se implementó el protocolo para las Agencias de viaje, siendo aprobado a través del Decreto Supremo N° 005-2020- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) y puesto en marcha desde el 15 de mayo del 2020, sin embargo el reinicio de las actividades turísticas no fueron autorizadas por el gobierno en aquellos meses del año 2020 (MINCETUR, 2020).

1.2.7 Clima Laboral

En la actualidad resulta de relevancia hablar de Clima laboral, muchos trabajadores lo consideran como una de las razones que conlleva a la permanencia o no en una organización

De acuerdo con García (como se citó en Pilligua y Arteaga, 2019) “El Clima laboral se compone de un gran número de factores, tanto físicos como emocionales, que inciden en el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de trabajo” (p.3).

Analizando lo citado, podemos decir que crear un buen clima laboral determina la productividad y el desempeño de un trabajador en la empresa, el clima laboral influye en la satisfacción tanto profesional como laboral. Así mismo los factores relevantes para tener un buen Clima laboral son la comunicación, trabajo en equipo, liderazgo y satisfacción laboral.

Según Pilligua y Arteaga (2019) indican que “La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo” (p.5).

Pedraza (2018) afirma que “La satisfacción laboral es una variable relevante en el estudio de las organizaciones, porque se estima que refleja de manera importante el estado de bienestar del empleado en su trabajo”.

De acuerdo con ambas citas, la satisfacción laboral es aquella sensación de haber obtenido un logro en el trabajo, el reconocimiento profesional y el poder obtener ascensos u otro tipo de motivación genera una satisfacción personal y por ende profesional.

Para obtener un buen Clima Laboral, se debe tener como base la satisfacción personal y laboral del trabajador, es importante transmitir confianza, estabilidad, liderazgo y trabajo en equipo en una organización. Es aquí, en donde parte todo y junto con una buena administración del Capital Humano, se llegará al objetivo trazado.

1.2.8 Modalidad de Trabajo Remoto

Es preciso indicar que debido a la crisis sanitaria actual, muchas empresas han preferido optar por la modalidad de trabajo remoto, el trabajo a distancia se muestra como la medida más adecuada en esta situación de aislamiento de las personas para luchar preventivamente contra la COVID-19.

De acuerdo con Kcomt (2020) en el Webinar presentado por MINCETUR y PROMPERU indica lo siguiente acerca del trabajo remoto:

Es la prestación de servicios subordinada con la presencia física del trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita. (s/p, en línea)

Es importante resaltar que dicha modalidad no puede ser aplicada a los trabajadores confirmados con la COVID-19, ni a quienes se encuentren con descanso médico. Es un hecho que muchos empleadores para evitar el término del vínculo laboral con sus trabajadores optaron por la suspensión perfecta de labores, exponiendo al Ministerio de Trabajo los motivos que la sustentan (Kcomt, 2020).

De acuerdo con el Artículo 7,7.1 del Decreto de Urgencia N°038 (2020) afirma lo siguiente:

Excepcionalmente, se autoriza a los trabajadores comprendidos en una suspensión perfecta de labores prevista en el marco legal vigente y sujetos a los alcances del Texto Único Ordenado de la Ley de Compensación por Tiempo de Servicios, aprobado por el Decreto Supremo N° 001-97-TR, a disponer libremente de los fondos del monto intangible por depósitos de Compensación por Tiempo de Servicios (CTS), previsto en la Ley N° 30334, hasta por una (1) remuneración bruta mensual por cada mes calendario vencido de duración de la suspensión perfecta de labores.(p.3)

1.3 Definición de Términos Básicos

1.3.1 Empleador

De acuerdo al Diccionario Panhispánico del español jurídico (DPEJ, 2020) afirma que: “El empleador es el empresario, parte del contrato laboral, que ofrece el puesto de trabajo y asume la obligación de pagar el salario del empleado”. (DPEJ, s/p, en línea)

Suárez (2016) señala que el empleador: “Define el tipo de contrato, el sueldo, entre otras exigencias requeridas”.

1.3.2 Clima Laboral

Bordas (como se citó en Pérez, 2019) afirma que: “Es un concepto multidimensional, ya que a la hora de definirlo hay que tener en cuenta dimensiones relativas a la persona, al grupo y a la organización”.

Así mismo, Pilligua y Arteaga (2019) indican que:

En el clima laboral intervienen algunos factores considerados importantes dentro de cualquier organización, la percepción que tengan los trabajadores del ambiente donde laboran, indudablemente tendrá relación con la confianza, la estabilidad, el trabajo en equipo y la sinergia total entre sus empleados, donde por su puesto, este resultado positivo o negativo influirá en la productividad de la empresa. (p.4)

1.3.3 Estabilidad Laboral

Otros Autores como Obregón (2016) señalan que: “El objetivo de la estabilidad laboral es proteger el derecho al trabajo e impedir los actos arbitrarios de los empleadores”. (p.2)

1.3.4 Vínculo Laboral

De acuerdo con Gutiérrez (como se citó en Alvarado, 2018) afirma que es “Una relación es un vínculo entre un trabajador y una empresa; dicho vínculo se establece mediante un contrato en el cual se indican las características del acuerdo entre ambas partes: salario, horario, duración, labores, así como otras circunstancias”. (p.92)

1.3.5 Pandemia

De acuerdo con la OMS (2020) señala que:

Se produce una pandemia de gripe cuando surge un nuevo virus gripal que se propaga por el mundo y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él. Por lo común, los virus que han causado pandemias con anterioridad han provenído de virus gripales que infectan a los animales. (s/p, en línea)

1.3.6 Medidas Sanitarias

Según el Ministerio de Agricultura (OTOA, 2012) afirma que:

Las Medidas Sanitarias y Fitosanitarias son todas aquellas leyes, reglamentos, prescripciones y procedimientos, establecidos por los países, necesarias para proteger la vida y la salud de las personas y los animales o para preservar los vegetales, previendo que no se introduzcan en sus territorios, plagas o enfermedades que atenten contra el bienestar nacional. (s/p, en línea)

1.3.7 Protocolo Sanitario Sectorial en Agencias de Viaje

De acuerdo con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2020) afirma que:

Las Agencias de viaje y Turismo debido al estado de emergencia e inmovilización social decretado por el Gobierno tuvieron que detener sus actividades, ya que podría contribuir a la propagación de esta enfermedad, por lo cual es necesario establecer un protocolo que permita implementar medidas preventivas sanitarias. (p.4)

Su objetivo principal es establecer las medidas preventivas sanitarias que deben cumplir las agencias de viajes y turismo, con el fin de prevenir la transmisión y propagación de la COVID-19, realizar la vigilancia de la salud del personal, y el regreso y reincorporación al trabajo (MINCETUR, 2020, p.5).

CAPITULO II

METODOLOGIA

2.1 Diseño Metodológico

En este capítulo se presentan los aspectos metodológicos, exponiendo el enfoque metodológico que se ha desarrollado en la investigación, el diseño metodológico, el ambiente, la muestra o los participantes y el instrumento usado para la recolección de información.

Se optó por la investigación cualitativa siendo la prioridad captar la realidad social de cada Agente entrevistado con el fin de comprender el significado de ellos. De acuerdo con Monje (2011) afirma que “La investigación cualitativa parte, se nutre epistemológicamente de la hermenéutica, la fenomenología y el interaccionismo simbólico. El pensamiento hermenéutico interpreta, se mueve en significados no en datos, está abierto en forma permanente frente al cerrado positivo” (p.13). Donde el interés es mayor por comprender el significado de los fenómenos.

De acuerdo con Bonilla y Rodríguez (como se citó en Monje, 2011) afirman que “Los investigadores que usan métodos cualitativos recurren a la teoría, no como punto de referencia para generar hipótesis sino como instrumento que guía el proceso de investigación desde sus etapas iniciales” (p.14).

La investigación que se plantea en la tesis se enfoca en recoger los testimonios de los agentes de viaje que se encuentran laborando en plena pandemia por la COVID-19, con el fin de obtener información real y confiable.

El diseño que se utilizó para esta investigación es de tipo Fenomenológico, ya que gracias a los testimonios de las experiencias vividas por las agentes de viaje de Costamar vamos a poder describir y conocer el significado que tuvieron para ellos.

ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

2.1.1 Enfoque de Investigación

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, debido a que es una investigación que no aplica procedimientos estadísticos, se basa en testimonios, hechos y experiencias vividas por parte de los trabajadores, donde no se permite generalizar los resultados de dicho fenómeno.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que “El enfoque cualitativo admite subjetividad, su objetivo en la investigación es describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes”.

2.1.2 Tipo de Investigación

La perspectiva metodológica que ha seguido esta investigación ha sido Fenomenológico considerando que Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que: “El propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (p.526). Bajo este tipo de investigación se pretende comprender la experiencia en el trabajo que viene viviendo los agentes vigentes en la Agencia Costamar Travel.

2.2 PROCEDIMIENTO DE MUESTREO

2.2.1 Población meta

Se determinó una población aproximada de 18 agentes de Costamar Travel que mantienen el vínculo laboral y pertenecen entre las áreas de operaciones y ventas en la oficina Alcanfores.

2.2.2 Tamaño de muestra

El tamaño de muestra es por conveniencia, para la presente investigación se determinó una muestra de 9 Agentes entre las dos áreas (operaciones y ventas) que laboran en la oficina de Alcanfores.

2.2.3 Lugar de Estudio

Se determinó como lugar de estudio la oficina ubicada en Calle Alcanfores 775, situado en el distrito de Miraflores, Lima. Siendo una de las oficinas administrativas y punto de ventas para el público en general.

2.2.4 Técnicas de recolección de datos

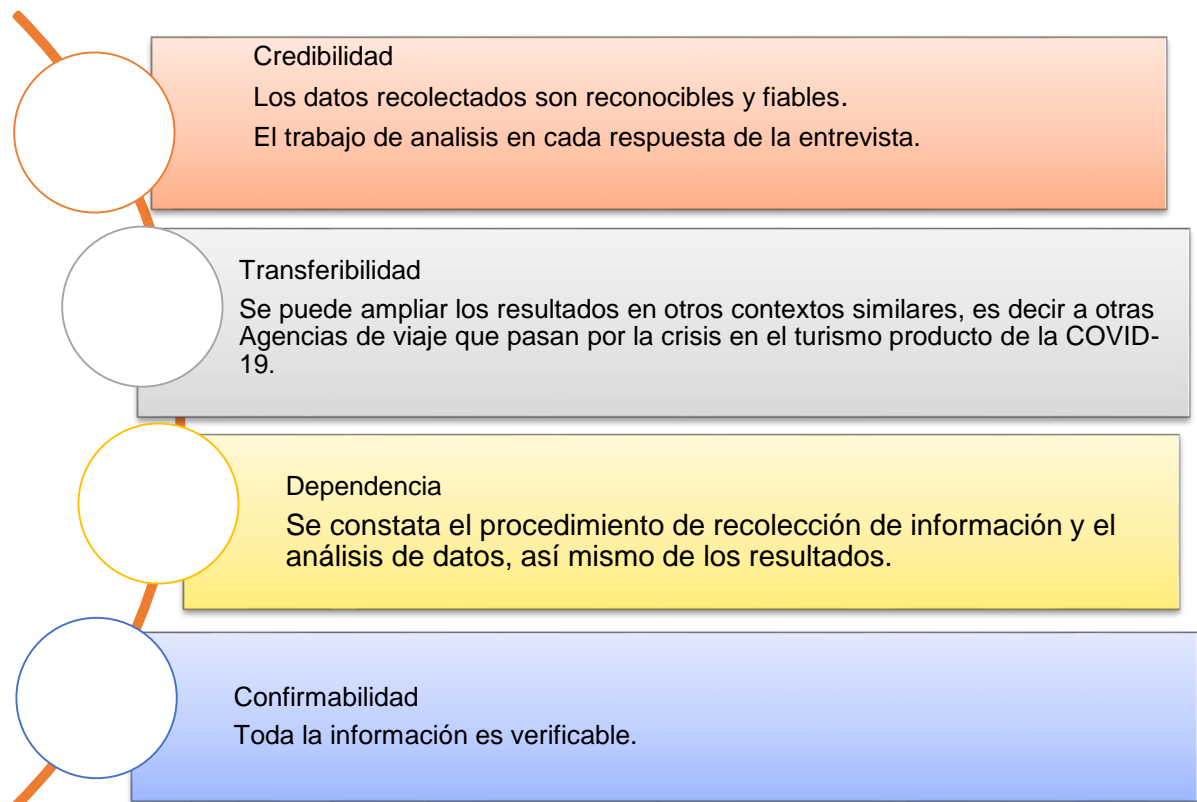
El instrumento que se utilizó para la investigación fue un Guion de entrevista semi estructurada, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma que “Las entrevistas semi estructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información”. (p.436)

La entrevista empleada en la investigación, se caracteriza por tener la libertad de formular preguntas adicionales en cada tema tratado, temas como vínculo laboral, Medidas laborales, Modalidad de trabajo remoto y Clima laboral, así mismo dando la libertad para que el entrevistado pueda explayarse de acuerdo a su experiencia.

2.2.5 Validación y Confiabilidad

A continuación se presenta en el siguiente gráfico la validación y confiabilidad de la investigación presente.

Figura N. 3



Fuente: Guba y Lincoln (1985)

Elaboración: Propia

2.3 Aspectos éticos

Para la presente investigación, se ha obtenido el consentimiento de los participantes en brindar sus testimonios, de otra forma no podría ser incluido en el estudio. Así mismo se logró conseguir el consentimiento verbal de todos los entrevistados y el anexo de 3 Agentes dando por escrito su consentimiento a la publicación de sus testimonios.

Por otro lado, la investigación es netamente original, no existe copia fiel de ningún otro estudio anterior. Es importante resaltar que toda la fuente utilizada en la investigación ha sido citada correctamente o referenciada en la bibliografía como corresponde a la Sexta edición del APA.

2.4. Consideraciones de confiabilidad de la tesis

Debido al confinamiento por la COVID-19, sólo se consideró como técnica de recolección de información el instrumento de entrevista.

Figura N. 4 Cuadro de Consideraciones De Confiabilidad

Criterio	Entrevistas
Credibilidad	Se realizó entrevista a los Agentes de viaje de la oficina Alcanfores, siendo parte fundamental en el estudio conocer el vínculo laboral actual con la empresa, aplicando una entrevista semi estructurada, donde fueron un total de 9 entrevistados.
Dependencia	Se formuló las preguntas del guion de la entrevista de acuerdo a la metodología planteada, variables e indicadores.
Confiabilidad	Revisión del guion de entrevista, revisión de las preguntas por parte del Asesor metodológico. Triangulación de respuestas de las entrevistas y análisis de respuestas.
Transferibilidad	Guiones de entrevistas.

Fuente y Elaboración: Propia

CAPITULO III

RESULTADOS, ANALISIS, DISCUSIÓN Y PROPUESTA DE LA INVESTIGACION

En el presente capítulo se analizará los resultados de la aplicación de las entrevistas realizadas a un grupo de 9 agentes de Costamar dentro de las áreas de ventas y operaciones para poder conocer su percepción en cuanto al impacto que generó la COVID-19 en el vínculo laboral con la agencia.

Por tal motivo, a partir de los resultados que se obtuvieron se elaboraron conclusiones, logrando proponer un Plan que ayude a mejorar el trabajo virtual y fortalecer el vínculo laboral.

A continuación se presenta Cuadro **N.3 y N.4** cuadro general de entrevistados dividido por áreas: Operaciones y Ventas, donde se podrá visualizar cada respuesta y pregunta de nuestros 9 entrevistados, con el fin de resumir y analizar los resultados de la entrevista.

Figura N.5 Cuadro de Entrevistados- Operaciones

Relación de Preguntas	Karla Rodríguez Supervisora de Operaciones	Katherine Mejía Agente de Operaciones USA	Shirley Laynes Agente de Operaciones Perú	Greysi Pastor Agente de BackOffice
Acerca del Vínculo Laboral con la Agencia ¿Qué opina de la Agencia Costamar Travel?	Considero que es una empresa de gran reconocimiento en el ámbito turístico, con presencial internacional inclusive.	Es una Agencia de viajes muy conocida a nivel internacional por la venta de servicios turísticos a diferentes partes del Mundo.	Opino que es una empresa con una larga trayectoria, con buenas referencias de los clientes, paquetes y precios accesibles para todo tipo de bolsillo, preocupados con que la atención hacia el cliente sea la mejor.	Es la mejor agencia, Costamar Travel ya 40 años que lidera en el área de negocios del turismo, cuenta con todos los servicios que un pasajero necesita, y en este caso del COVID-19 protegió a sus pax con los reembolsos, crédito a favor.
¿Qué opina del término vínculo laboral?	Hace referencia al vínculo que tiene el empleador con su empresa.	Opino que es la relación laboral existente mediante un acuerdo que se ve reflejado en un Contrato laboral y en este se ve reflejado los derechos y deberes que se tiene en la empresa	Que es la relación que existe entre un empleador y la empresa.	Es un valor crucial, antes de la pandemia era más estable ese vínculo del trabajador y la empresa, también es importante las capacitaciones que ofrece Costamar y motivar a los empleados para ofrecer un buen servicio al cliente.
¿Cuál es el vínculo laboral actual que tiene con la Agencia Costamar?	Trabajadora en modalidad Home Office	Como agente de Operaciones	El vínculo laboral actual que tengo es un contrato como agente de operaciones tiempo completo.	Están tratando de recuperar a los empleados que estuvieron en suspensión sin goce, poco a poco nos estamos recuperando, a fin de proteger los intereses y la integridad en todo sentido tanto del trabajador como de Costamar. Son indispensables para que funcione la empresa.

¿Cuánto tiempo viene laborando en la Agencia?	5 años con 8 meses.	Llevo 3 años trabajando.	Casi 2 años.	4 años.
¿Considera usted tener un estrecho vínculo laboral con la Agencia? ¿Por qué?	Considero tener una Buena relación, de manera cordial y con óptima comunicación con la Gerencia.	Los vínculos obtenidos han sido siempre los mejores, son estrechos debido a que somos un área pequeña y contemplamos siempre el trabajo en Equipo y la honestidad.	Considero tener una buena relación, en especial con mis compañeras de mi área Operaciones.	No, en cualquier momento podrían despedirme, me parece que los gerentes no son tan profesionales y despiden sin medir las consecuencias, dudo mucho sobre el vínculo laboral que trasmite Costamar.
¿Cómo fue la reacción ante la crisis sanitaria de la agencia Costamar con sus trabajadores? ¿En el caso de su área?	Se rigieron según los protocolos y mandato del Gobierno. En el Área, se despidió a más de la mitad del personal, quedando solo dos activos.	Muchos trabajaron hasta el término de su contrato y otros entraron en licencia sin goce de haber, Sucedió lo mismo en mi área.	Se despidió a más de la mitad del personal, y solo quedamos dos compañeras realizando todo el trabajo.	Suspensión, anulación de contratos reducción de personal en todas las áreas, hasta que reactiven el sector del turismo.
¿Qué medidas laborales tomó la empresa con usted?	Inicialmente me mandaron de vacaciones, luego suspensión perfecta y posteriormente, se reanudó el trabajo en modalidad Home Office	Primero licencia sin goce de haber y luego retomando las labores, con una reducción de sueldo, trabajando de manera remota.	Inicialmente me mandaron de suspensión perfecta y luego retomamos el trabajo desde casa.	Tomaron medidas como, el trabajo desde casa con todas las herramientas que se va a necesitar en el área.
¿Considera que las acciones tomadas por la agencia fueron necesarias para usted?	Fueron necesarias de forma general debido a las circunstancias.	No considero necesaria para mí o los trabajadores pero si necesaria para la Empresa.	Definitivamente, ya que al trabajar desde casa estoy cuidando mi salud y la de mi familia.	Si fueron necesarias , lo único que no estoy de acuerdo es con la reducción de sueldo
¿Siente usted que recibió el apoyo de la empresa con las herramientas tecnológicas para el trabajo remoto?	Se brindó las mismas herramientas de oficina, podrían haber mejorado algunas, sin embargo, podrían mejor según la carga se requiera.	Sí, porque llevaron mi computadora y teléfono a mi casa y pudieron instalar sin problemas.	Si, ya que enviaron la máquina y el teléfono que utilizaba en oficina a mi domicilio	Sí, todo muy bien y rápido en esta parte.

<p>¿En su opinión, realizar trabajo remoto desde casa tiene el mismo rendimiento que trabajar en oficina? ¿Porque cree usted?</p>	<p>Por el puesto en el que me encuentro considero que favorece en cuanto a elaborar reportes y crear objetivos para el área, no obstante, el rendimiento en general varía pues la comunicación con los agentes debe ser constante y en tiempo real para optimizar el rendimiento.</p>	<p>Si, Porque desempeño las mismas funciones sin inconvenientes y con la misma responsabilidad y compromiso con la que trabajaba en la oficina.</p>	<p>Siento que hacer home office demanda más trabajo y tiempo ya que estás desde tu casa y no se respeta el “horario de salida”.</p>	<p>Las funciones, la rutina es la misma, mi rendimiento es igual yo me adapto en donde sea, lo bueno es que uno se ahorra gastos y el tiempo es lo más importante.</p>
<p>¿Fue fácil para usted adaptarse a la modalidad de trabajo remoto?</p>	<p>Sí, básicamente porque el área es 24/7 y en muchas ocasiones se trabajaba de manera remota.</p>	<p>Si, ya que los programas en los que se trabajan son muy fáciles de acceder y manejar de esa forma remota.</p>	<p>Si, ya que tengo casi dos años realizando las mismas funciones y ya se el manejo y procedimiento de cada situación que se presenta.</p>	<p>Sí, muy fácil.</p>
<p>¿Cómo se siente trabajando en la Agencia Costamar Travel?</p>	<p>A nivel área/departamento es reconfortante ver cómo fluye el clima laboral. A nivel general considero es tranquilo.</p>	<p>Bien con mi grupo de trabajo y con los demás colaboradores de otras áreas.</p>	<p>Agradecida ya que me dieron la oportunidad de seguir laborando desde casa a pesar de la situación actual.</p>	<p>En primer lugar, agradecida por considerarme y continuar con el trabajo, pero no es estable, Costamar es como mi segunda casa y si hay personas que valen muchísimo, gracias a Dios me crucé con personas lindas de corazón. Me siento muy bien pero no feliz aún me queda realizar muchas cosas, ayudar y crecer profesionalmente.</p>
<p>¿Cómo es la relación que tiene con su superior inmediato o jefe?</p>	<p>Mi relación directa es con Gerencia, la cual es muy buena.</p>	<p>Buena, a veces la comunicación era limitada.</p>	<p>Mi relación con mi supervisora es muy buena ya que tenemos tiempo de conocernos y sabemos cómo manejar cada</p>	<p>Con los pocos jefes gerentes que traté, me permitieron ser clara y directa ante alguna gestión o sugerencia que pueda aportar, así que las relaciones</p>

			situación.	han sido buenas profesionalmente. No te limitan. Pero también me tocaron muchos jefes y la verdad que no saben nada lo que es ser un gran líder, felizmente no están, no sumaban ni dejaban avanzar era gente muy negativa.
¿Cómo es la relación que tiene con sus compañeros del área?	Excelente.	Excelente con muchas y buena con algunos, ya que como en diferentes muchos de los trabajadores forman grupos de acuerdo a antigüedad u otros motivos.	Muy cercana ya que somos una área con pocas personas por lo que es más fácil sobre llevar las personalidades de cada una.	La educación y valores se aprenden desde casa y siempre fui y soy muy buena compañera, amiga, nunca causé o busqué algún problema, pero lamentablemente en la empresa hay mucha envidia y celos, son personas que no son felices, Hipocresía por delante, no me sorprende. Mientras pueda apoyar a los demás yo feliz continuar en esta carrera del turismo, por mi parte todo bien.
¿Qué tan satisfecho está en la empresa? ¿Por qué?	Medianamente, pues considero que deben de haber cambios en la estructura para mejorar el rendimiento general de la empresa.	Satisfecho, aunque como colaborador, me gustaría que hubiera mayor crecimiento laboral en las áreas.	No de todo, pues si considero que es importante que nos incluyan en todas las capacitaciones y a su vez en los <i>Famtrips</i> que realiza la agencia a los agentes de ventas, obviamente en un tiempo futuro.	Aun no cumplo algunas metas, así que satisfecha no estoy

<p>Si estuviera frente a los dueños de esta empresa ¿Qué les diría? ¿Qué no funciona bien? ¿Qué se puede mejorar?</p>	<p>Lo indicado anteriormente, cambios en la estructura para mejorar el rendimiento general. Más capacitaciones e incentivos (no solo monetarios) sobre todo para las áreas operativas.</p>	<p>Les diría, que en muchos grupos de trabajo existen muchos colaboradores que tiene las ganas, la experiencia y la empatía para desempeñar otros cargos y que no necesariamente deberían ascender a elegidos sino dar la oportunidad a todos,</p>	<p>Les diría que el área de Operaciones es de vital importancia como el área de ventas, ya que somos el soporte de los agentes cuando ellos no se encuentran y nuestro trabajo es 24/7, por ende solicitaría los mismos beneficios que obtienen los agentes de ventas como viajes y capacitaciones.</p>	<p>Sacar a esa gente que no suma, no son líderes, solo piensan en sus bolsillos, deberían dar oportunidad a gente que si tiene las ganas de salir adelante y ayudar a los demás a crecer profesionalmente. los cambios siempre son buenos Finalmente agradecerles por la oportunidad que me dieron, que Dios siga bendiciéndolos, gracias a ellos hay tantas familias que tienen un techo y que comer.</p>
---	--	--	---	--

Fuente y Elaboración: Propia en base a las entrevistas

Figura N. 6 Cuadro General de Entrevistados área Ventas

Relación de Preguntas	Yessika Reyes Agente de Ventas	Angie Villafuerte Agente de Ventas	Gino Cavassa Agente de Ventas	Grecia Quiroz Agente de Ventas	Yeraldine Mendoza Agente de Ventas
<p>Acerca del Vínculo Laboral con la Agencia</p> <p>¿Qué opina de la Agencia Costamar Travel?</p>	<p>Es las Agencias de Viajes más grandes de Latinoamérica y gran parte de USA.</p> <p>Especialista en asesoría de paquetes turísticos nacionales e internacionales.</p>	<p>Es una de las Agencias Mayoristas con mayor prestigio y reconocimiento a nivel internacional.</p>	<p>Pienso que es una empresa grande con buen ambiente laboral y oportunidades de crecimiento.</p>	<p>Costamar Travel es una de las agencias más reconocidas a nivel nacional e internacional como agencia Mayorista, Minorista y Corporativa.</p>	<p>Es una Agencia de viaje muy reconocida nacional e internacionalmente.</p>
<p>¿Qué opina del término vínculo laboral?</p>	<p>Es la relación entre un trabajador y la empresa. El cual se establece, mediante un contrato laboral.</p>	<p>Opino que es la relación pactada mediante un contrato laboral entre un trabajador y un empleador, en dicho contrato debe estar estipulado derechos y obligaciones con la empresa.</p>	<p>Por lo que se, vínculo laboral es la relación que existe entre la empresa y el colaborador, en este caso sería un contrato de trabajo.</p>	<p>El término vínculo laboral es la relación laboral que existe entre un trabajador y una empresa o empleador muchas veces está se ve reflejada en un contrato laboral.</p>	<p>Es la relación existente entre un empleador y un trabajador.</p>
<p>¿Cuál es el vínculo laboral actual que tiene con la Agencia Costamar?</p>	<p>Trabajador.</p>	<p>Tengo un contrato como Agente de Ventas del mercado USA con especialidad a destinos de USA y Caribe.</p>	<p>Contrato laboral por tiempo indefinido.</p>	<p>Actualmente, trabajadora jordana completa.</p>	<p>Personal permanente.</p>

<p>¿Cuánto tiempo viene laborando en la Agencia?</p>	<p>3 años y medio, pero me cesaron el 01 de Setiembre del 2020. Fui reincorporada a la empresa el 15 de Octubre del presente.</p>	<p>Llevo laborando 5 años y 9 meses, como agente de ventas.</p>	<p>5 año y 8 meses</p>	<p>Casi 5 años.</p>	<p>12 años</p>
<p>¿Considera usted tener un estrecho vínculo laboral con la Agencia? ¿Por qué?</p>	<p>Si, Él dueño de la empresa, sigue paso a paso los avances de nuestros sistemas, de la mano con nuestro equipo. Así mismo, nos da la confianza para poder brindarle nuestras sugerencias u opiniones.</p>	<p>Si, porque considero que tanto para la gerencia como para los dueños de la Agencia, es importante nuestra opinión y participación en las reuniones de reporte que tenemos. Actualmente estas reuniones no son frecuentes como antes, debido a la poca demanda que tenemos.</p>	<p>Si, Porque estamos en constante comunicación con nuestros superiores y trabajamos directamente con nuestros clientes.</p>	<p>Si, considero tener una relación estrecha en especial en estos últimos años, el dueño de la agencia me considera mucho para cualquier recomendación o ideas para mejorar el rendimiento laboral.</p>	<p>Por el tiempo que vengo laborando en la empresa, considero que sí.</p>
<p>¿Cómo fue la reacción ante la crisis sanitaria de la agencia Costamar con sus trabajadores? ¿En el caso de su área?</p>	<p>Hubo tres escenarios: La suspensión perfecta durante los primeros meses, el trabajo remoto de poco personal y posterior a ello el despido de varios colaboradores.</p>	<p>Primero todos hemos estado en suspensión perfecta hasta mediados de Julio, lamentablemente no todos de mis compañeros en mi área pudieron regresar al trabajo y continuaron en suspensión hasta la actualidad. Tengo</p>	<p>En nuestro departamento se tomaron medidas de precaución tales como la desinfección de los espacios así como la implementación de otras medidas sanitarias a fin de mantener a los colaboradores fuera de riesgo. Posteriormente</p>	<p>Lo primero fue la suspensión perfecta, que se dio en todas las áreas de la empresa.</p>	<p>Todos pasamos a suspensión perfecta, luego hubo una coordinación de trabajo remoto con una cantidad reducida de personal en ventas, reservas y atención al cliente.</p>

		entendido que en otras áreas como Operaciones y áreas administrativas casi el ochenta por ciento dejaron de trabajar en la agencia.	se optó por trasladar el trabajo a nuestras casas.		
¿Qué medidas laborales tomó la empresa con usted?	La suspensión perfecta durante los primeros meses, luego el trabajo <i>Home Office</i> durante un par de meses y por último el despido. Finalmente, pasado un mes de mi despido me pidieron reincorporarme a la empresa.	Producto a la pandemia por la COVID-19, llevamos el trabajo remoto en casa	Primero, todos entramos en suspensión perfecta luego nos solicitaron trabajar desde casa.	Luego de casi 5 meses en suspensión, me llamaron a mí y una compañera para realizar trabajo remoto desde casa, en nuestro vemos mercado USA	Continuidad de labores remoto con disponibilidad total.
¿Considera que las acciones tomadas por la agencia fueron necesarias para usted?	Debido a la situación por la que atravesó el país y el mundo entero a raíz de la COVID -19 y el gran impacto que causó en el sector Turismo, creo que el procedimiento fue el correcto.	Si, fueron necesarias para evitar la expansión del virus pero perjudicial para todos nosotros, ya que el sueldo que recibimos no es el mismo que antes.	Si, ya que es necesario permanecer aislado de otras personas y evitar contagiarse del virus.	Si, fueron necesarias, debido a la crisis sanitaria que estamos pasando, pero perjudicial para la empresa y para nosotros como trabajadores.	Si, fueron necesarias debido que todo el país se encuentra enfrentando la pandemia del COVID-19.
¿Siente usted que recibió el apoyo de la empresa con las herramientas tecnológicas para el trabajo remoto?	Al inicio fue un poco complicado, ya que debido a la coyuntura, se tuvieron muchas necesidades y poco personal de apoyo. Pero con el pasar de los meses, esto se fue	Al principio fue complicado, debido que nosotros necesitamos líneas internacionales, en mi caso tuve problemas con mi computadora y	Si, vinieron a mi domicilio e instalaron mi computadora y teléfono (al principio tuve problemas para condicional un espacio debido que tengo una	Si, no tuve problemas con la instalación de mi computadora y mi teléfono en mi casa.	En mi caso, siento que no fueron dadas a tiempo, hubo retraso con la entrega de mi equipo de trabajo.

	normalizando.	teléfono y por ende necesitaba el apoyo del personal de sistemas, ya con el pasar de los meses se fue normalizando.	hija menor, pero con el transcurso de los días adapte mi espacio de trabajo.		
¿En su opinión, realizar trabajo remoto desde casa tiene el mismo rendimiento que trabajar en oficina? ¿Porque cree usted?	Sí, y hasta podría decir que se tiene un mayor rendimiento, ya que nos ahorramos horas de tráfico y además tenemos las herramientas necesarias para poder desarrollar una venta o resolver un inconveniente, a cualquier hora del día.	Si, considero que tengo hasta mejor rendimiento de trabajo que en la oficina, ya que sólo necesitaba un ambiente tranquilo en mi casa, el trabajo que realizó es mediante correos y teléfono y puedo estar pendiente a cualquier hora.	Considero que mi productividad se elevó trabajando desde casa a comparación de cuando trabajaba en la oficina. En lo personal me siento más relajado y motivado sabiendo que ya no tengo que lidiar con los inconvenientes como los trayectos de ida y vuelta al trabajo tales como tráfico, tiempo perdido, etc.	Pienso que se tiene un mejor rendimiento, con organización y siendo responsable uno puede rendir mejor a comparación del trabajo en oficina.	Si, ya que trabajar desde casa implica tener disponibilidad 24/7. El rendimiento es hasta mejor ya que no tengo que perder tiempo en el tráfico de ida y me resulta más sencillo y económico.
¿Fue fácil para usted adaptarse a la modalidad de trabajo remoto?	Sí, ordenando mis horarios y creando un ambiente o espacio tranquilo de trabajo.	Al principio me tomó tiempo debido a algunos problemas tecnológicos que se me presentó pero luego pude solucionar y adaptarme sin problemas.	En lo personal al principio si fue un poco complicado, debido que tengo una hija menor en mi casa, pero con el tiempo pude ambientar un espacio para trabajar cómodamente.	En mi caso, si lo fue y no tuve problema.	Si fue fácil. Ya había realizado trabajo remoto anteriormente.

<p>¿Cómo se siente trabajando en la Agencia Costamar Travel?</p>	<p>Antes de la pandemia, no me sentía cómoda laboralmente, existía desacuerdos en el trabajo con mi supervisora, la comunicación no era buena y no había reconocimiento en nuestro trabajo al momento de presentar reportes al dueño, pero con los cambios de personal y jefatura el ambiente actual es totalmente comfortable.</p>	<p>Me siento tranquila pero profesionalmente no muy satisfecha, pienso que la empresa debería brindar mayor oportunidades de crecimiento laboral a todos por igual y no por referidos de jefatura.</p>	<p>Hasta el momento me siento cómodo, no he tenido inconvenientes con mis compañeros o superiores</p>	<p>Yo empecé mi experiencia laboral con la empresa, al principio me costó adaptarme al trabajo bajo presión pero con el tiempo gané experiencia.</p>	<p>Antes de la pandemia, en lo personal no satisfecha, por la pocas oportunidades que brindan para ejercer una línea de carrera dentro de la empresa.</p>
--	---	--	---	--	---

<p>¿Cómo es la relación que tiene con su superior inmediato o jefe?</p>	<p>Actualmente, es muy buena tengo contacto directo con el dueño de la empresa y libertad de dar mis opiniones con respecto al trabajo.</p>	<p>Antes de la pandemia, no era de lo mejor pero con los cambios realizados de jefatura, me siento más tranquila y con libertad de expresar mis ideas y opiniones.</p>	<p>Cordial y respetuosa.</p>	<p>Actualmente somos autónomos en nuestro trabajo y diariamente enviamos un reporte al dueño de la empresa, es muy buena. Antes de la pandemia no lo era, ya que considero que mi ex supervisora no reconocía nuestros logros.</p>	<p>Cordial y respetuosa, sólo vínculo laboral.</p>
<p>¿Cómo es la relación que tiene con sus compañeros del área?</p>	<p>Antes de la pandemia, no era de lo mejor, había mucho individualismo en el trabajo.</p>	<p>Antes de la pandemia, era cordial y estrictamente laboral. En lo personal sentía un ambiente individualista en cuanto al trabajo y había poca coordinación y armonía en el ambiente laboral.</p>	<p>Amigable, respetuosa.</p>	<p>Actualmente, es muy buena ya que somos menos personas, antes de la pandemia no era de lo mejor.</p>	<p>Igual, cordial y amigable. Siempre que podemos tratamos de interactuar fuera de la oficina.</p>
<p>¿Qué tan satisfecho está en la empresa? ¿Por qué?</p>	<p>Estoy satisfecha con el ambiente y trato laboral actualmente, pero económicamente no, ya que debido a la situación, nuestros sueldos han sido reducidos a un 30% hasta finales de año.</p>	<p>Lo normal, porque pienso que la empresa debería dar mayores oportunidades de crecimiento y formación laboral a sus trabajadores y preocuparse más en su personal como mejores climas laborales.</p>	<p>En un 70% ya que me gustaría percibir un mayor sueldo y crecer profesionalmente en la empresa.</p>	<p>Un 50 % ya que siento que hay mucho por pulir no sólo en mi área, también siento que no te reconocen tus logros y es complicado escalar o ascender de puesto dentro de la empresa</p>	<p>De lo normal, no satisfecha por completo, considero que se debería considerar al personal con experiencia para ascender dentro de la empresa y no sólo por referidos.</p>

<p>Si estuviera frente a los dueños de esta empresa ¿Qué les diría? ¿Qué no funciona bien? ¿Qué se puede mejorar?</p>	<p>Estoy agradecida por la oportunidad de poder seguir desarrollando mis conocimientos en su empresa. Esperando poder escalar, de acuerdo a mi esfuerzo y dedicación.</p> <p>El sistema (<i>Click & Book</i>) aún tiene muchos procesos por mejorar y automatizar. Espero se puedan solucionar a corto plazo, para poder seguir avanzando nuevas tareas dentro de la empresa.</p>	<p>Primero, agradecería por seguir brindándome trabajo en medio de esta crisis económica. En cuanto a sugerencias, les recomendaría brindar mayores oportunidades de crecimiento a todos por igual, hay muchos trabajadores que tienen 10 años o 5 años en el mismo puesto, esperando tener oportunidades en crecer profesionalmente dentro de la empresa, pero muchas se ve opacado por la falta de difusión interna.</p>	<p>Les pediría mayor oportunidad de crecimiento en especial en mi área, ya que la mayoría de mis compañeros tienen más de 5 años, tienen mucha experiencia y aún mantienen la misma posición y por supuesto un aumento de sueldo.</p>	<p>Primero, reestructurar el organigrama organizacional, ya que no están bien definidos los canales de comunicación internos, brindar mayor oportunidad de ascender o hacer línea de carrera dentro de la empresa en especial a las personas que tienen más de 5 años en la empresa.</p>	<p>*Promover línea de carrera con el personal.</p> <p>*Oportunidad de ascender por igual a todos, ya que algunos son referidos o por amistad con supervisores consiguen ascensos o cambios en el área sin ser evaluados correctamente.</p>
---	---	--	---	--	--

Fuente y Elaboración: Propia en base a las entrevista

3.1 Análisis de las Entrevistas

Entrevistas a los Agentes de Costamar Travel

Se hicieron entrevistas a tres agentes del área de operaciones, la Supervisora de dicha área y cinco agentes del área de ventas de la oficina Alcanfores, para saber qué opinión tienen sobre las acciones que vienen tomando la Agencia en plena crisis económica debido a la COVID-19, para esto se dividió la entrevista en temas importantes para el desarrollo de la investigación.

Antes de analizar la entrevista, es importante hacer hincapié en las funciones de las dos áreas: Operaciones y Ventas. Ambas áreas tienen funciones que se entrelazan y dependen entre sí.

Las funciones del área de ventas, empiezan desde la asesoría al cliente, es el intermediario en la reserva, diseña el itinerario, cotiza los servicios, brinda toda la información necesaria para el viaje, asesora a otras agencias mayoristas acerca del manejo del *B2B¹ Click and Book* (toma de reserva y/o información del destino), también informan y coordinan con el área de operaciones ante cualquier eventualidad presentada en destino.

¹ (Del Inglés Business to Business) hace referencia a las transacciones comerciales entre empresas.

Por otro lado, el área de Operaciones tiene funciones como: reconfirmar las reservas previo viaje, informan al área de ventas cualquier aviso o información adicional previo al viaje, preparan los *vouchers* de cada paquete o servicio, atiende las llamadas del celular de emergencias, se encargan de brindar solución ante cualquier problema de cancelación, retraso de vuelo o evento ocurrido en destino. Luego de conocer un poco más las funciones principales de estas dos áreas, podemos analizar las respuestas que obtuvimos de la entrevista.

3.1.1 Sobre el Vínculo laboral que tienen con la Agencia Costamar

En esta parte se abordó una serie de preguntas, como la opinión general del vínculo laboral, su perspectiva en cuanto a la relación laboral con la agencia, su opinión en general de la agencia Costamar y si consideraba tener un estrecho vínculo laboral con la empresa.

Según las entrevistas realizadas a los nueve agentes entre área de operaciones y ventas, todos afirman que la empresa Costamar Travel es de gran reconocimiento en el sector turístico a nivel nacional e internacional, tiene buenas referencias por parte de clientes y la agencia viene trabajando con reconocidos operadores y cadenas hoteleras a nivel nacional e internacional.

Se consultó acerca de su opinión del término vínculo laboral, los nueve agentes concuerdan que es la relación existente entre un trabajador y un empleador mediante un contrato laboral. También se preguntó si mantienen un estrecho vínculo con la agencia, la mayoría afirman que si existe un estrecho vínculo, debido al buen trabajo que vienen realizando hasta el momento, a excepción de una Agente de Operaciones quien afirma no sentirse segura en la empresa.

Entrevistada: Agente de Operaciones

“No, en cualquier momento podrían despedirme, me parece que los gerentes no son tan profesionales y despiden sin medir las consecuencias, no creo tener un estrecho vínculo laboral con Costamar”.(Anexo N° 4)

Por otro lado, las respuestas de dos agentes de ventas, hacen referencia a que mantienen una buena relación laboral con la gerencia e inclusive con los dueños de la Agencia, ya que les dan la confianza de brindar sugerencias en el trabajo, haciéndoles sentir seguridad en sus puestos de trabajo.

Entrevistada: Agente de Ventas

“Actualmente, es muy buena tengo contacto directo con el dueño de la empresa y libertad de dar mis opiniones con respecto al trabajo.”.(Anexo N°6)

Entrevistada: Agente de Ventas

“Actualmente somos autónomos en nuestro trabajo y diariamente enviamos un reporte al dueño de la empresa, es muy buena. Antes de la pandemia no lo era, ya que considero que mi ex supervisora no reconocía nuestros logros”. (Anexo N° 11)

Analizando las respuestas, en general, podemos indicar que son los agentes de Ventas quienes obtienen una mayor comunicación y relación con la gerencia de la compañía, haciéndoles sentir indispensables para la empresa y por ende creando un estrecho vínculo laboral. A diferencia del área de Operaciones, quienes consideran tener un vínculo laboral óptimo pero no estrecho, llegando a pensar que en cualquier momento podrían perder su trabajo o dejar de ser indispensables para la empresa.

Así mismo vemos que resaltan tener un vínculo muy cercano entre compañeras de área por ser un número pequeño de Agentes y poder realizar trabajo en equipo, ayudándose en el trabajo y creando un fuerte lazo de amistad en el área.

Entrevistada: Agente de Operaciones

“Los vínculos obtenidos han sido siempre los mejores, son estrechos debido a que somos un área pequeña y contemplamos siempre el trabajo en Equipo y la honestidad”. (Anexo N° 3)

La diferencia que podemos notar entre ambas áreas, es el tiempo que vienen laborando en la empresa, analizando el cuadro de respuestas de la entrevista, podemos ver que en el área de Operaciones hay un promedio menor en años a diferencia del área de Ventas que el promedio sobrepasa los diez años, sin embargo la relación entre compañeros de área en Operaciones es más estrecha que en el área de Ventas.

3.1.2 Sobre las Medidas Laborales ante la crisis sanitaria y económica

Se preguntó a cada agente, acerca de su opinión de la primera reacción que tuvo la empresa con sus trabajadores ante la crisis sanitaria, las medidas laborales que tomaron con ellos y con sus compañeros de área y si considera que fue necesario. Analizando las respuestas de los entrevistados, la Agencia Costamar se rigió a los protocolos y el mandato establecido por el Gobierno.

Entrevistada: Supervisora de Operaciones

“Inicialmente me mandaron de vacaciones, luego suspensión perfecta y posteriormente, se reanudó el trabajo en modalidad Home Office”.

(Anexo N° 5)

De acuerdo a la información brindada por los agentes, se puede constatar que antes de la pandemia el número de Agentes de ventas y operaciones era de 41 personas en la oficina de Alcanfores. Como resultado de la pandemia y la consecuente crisis económica, se han cesado progresivamente a 23 agentes en la oficina alcanfores, quedando 18 agentes vigentes, en la actualidad. Se concluye que el 56% del personal debió ser despedido.

Durante los primeros meses de la pandemia, la agencia optó por la suspensión perfecta sin goce de haber a sus trabajadores, luego fueron incorporando sólo a algunos agentes, produciéndose allí los despidos paulatinos mencionados.

Los incorporados empezaron a realizar trabajo remoto desde sus casas. También afirman que hubo muchos despidos y contratos que fueron concluyendo en diferentes áreas. Todos los entrevistados están de acuerdo en que las medidas que se tomaron fueron necesarias para evitar la expansión del virus.

3.1.3 Sobre la Modalidad de Trabajo Remoto en Costamar Travel

En esta parte de la entrevista, se preguntó si la empresa brindó apoyo con las herramientas tecnológicas, acerca del rendimiento laboral en esta modalidad y por último si fue fácil adaptarse a la modalidad de trabajo remoto en casa.

Analizando las respuestas de los agentes de ventas, ellos afirman que al principio fue un poco complicado, ya que debido a la coyuntura, se tuvieron muchas necesidades y tenían poco apoyo del personal de sistemas, pero con el pasar de los meses tuvieron y supieron adaptarse. Esto se puede apreciar en la siguiente entrevista: agente de ventas.

“Se brindó las mismas herramientas de oficina, podrían haber mejorado algunas como (teclado, teléfono), así mismo tuve problemas y necesitaba el apoyo del personal de sistemas, fueron meses complicados y tuvimos que adaptarnos.” (Anexo N° 6)

Con respecto al rendimiento laboral en la modalidad remota, la mayoría de los entrevistados afirman que tuvieron un mejor rendimiento laboral trabajando desde casa, debido a que el trabajo que realizan es por medio de correos y llamadas. No obstante, de acuerdo con la entrevista de la Supervisora de Operaciones:

Entrevistada: Supervisora de Operaciones:

“Por el puesto en el que me encuentro considero que, el trabajo remoto, favorece en cuanto a elaborar reportes y crear objetivos para el área, no obstante, el rendimiento en general varía pues la comunicación con los agentes debe ser constante y en tiempo real para optimizar el rendimiento.”

(Anexo N° 5)

Cabe resaltar que hubo un agente del área de operaciones que opinó diferente a los demás ya que indicó que sentía mayor demanda de lo usual, lo cual le afectaba en su ámbito familiar.

Entrevistada: Agente de Operaciones

“Siento que hacer home office demanda más trabajo y tiempo ya que estás desde tu casa y no se respeta el horario de salida”. (Anexo N° 9)

Cuando se preguntó con respecto a si fue fácil adaptarse a la modalidad remota, analizando las respuestas podemos indicar que son los agentes de operaciones quienes se adaptaron más rápido a esta modalidad a comparación de los agentes de ventas, de acuerdo a la entrevista de la Supervisora de Operaciones. Por otro lado, hubo una Agente de ventas quien presentó problemas tecnológicos al principio.

Entrevistada: Agente de Ventas

“Al principio fue complicado, debido a que nosotros necesitamos líneas internacionales, en mi caso tuve problemas con mi computadora y teléfono y, por ende, necesitaba el apoyo del personal de sistemas, ya con el pasar de los meses se fue normalizando”. (Anexo N° 8).

Por otro lado, los agentes de operaciones, quienes antes de la pandemia realizaban trabajo dentro y fuera de la oficina, debido al manejo de un celular de emergencia, atendiendo llamadas nacionales e internacionales de pasajeros y ayudando cualquier problema o consulta que se presenta en los viajes.

Afirman estar más familiarizados con el trabajo remoto, ya que parte de sus funciones es atender llamadas en destino a cualquier hora. Analizando sus respuestas, no tuvieron problema con el trabajo en casa, tal como lo indica la supervisora del área.

Entrevistada: Supervisora de Operaciones

“Sí, básicamente porque el área tiene un horario 24/7 y en muchas ocasiones se trabajaba de manera remota”. (Anexo N° 5)

3.1.4 Sobre el Clima laboral en la Agencia Costamar Travel

Concluyendo la entrevista, se consultó acerca del clima laboral en la empresa; la intención era conocer la percepción sobre la relación de los agentes con sus superiores y compañeros de cada área, también que tan satisfecho se encuentra el entrevistado con la Agencia y por último si tuviera la oportunidad de tener en frente al dueño de la empresa que le recomendaría mejorar.

En la primera pregunta, con respecto a cómo se sentían trabajando en la Agencia Costamar, podemos apreciar que en el área de Ventas, la mayoría de las respuestas afirman no percibir un buen ambiente laboral antes de la

pandemia, había individualismo en el trabajo, creando un ambiente poco armonioso. A continuación el testimonio de una de las Agentes.

Entrevistada: Agente de Ventas

“Antes de la pandemia, era cordial y estrictamente laboral. En lo personal sentía un ambiente individualista en cuanto al trabajo y había poca coordinación y armonía en el ambiente laboral”. (Anexo N° 8)

Así mismo, coincide con la respuesta de otra agente de la misma área quien indicó que antes de la pandemia no se sentía cómoda en su entorno laboral, ya habiendo cambios en la jefatura se sintió más tranquila.

“Antes de la pandemia, no me sentía cómoda laboralmente, existía desacuerdos en el trabajo con mi supervisora, la comunicación no era buena y no había reconocimiento en nuestro trabajo al momento de presentar reportes al dueño, pero con los cambios de personal y jefatura el ambiente actual es totalmente comfortable”. (Anexo N° 6)

Analizando estas dos respuestas podemos decir que se percibe un clima laboral respetuoso y cordial entre compañeros del área, pero no el trabajo en equipo. Así mismo, de acuerdo a una de las respuestas, notamos que la relación laboral con la supervisora antes de la pandemia no era del todo buena por falta de comunicación asertiva, no había reconocimiento en el trabajo al momento de presentar reportes al dueño de la empresa, pero con los cambios hechos por parte de gerencia y llevando el trabajo en casa el clima que perciben es confortante.

En la última pregunta; se preguntó acerca de que recomendaciones darían al dueño de la Agencia Costamar si lo tuviera en frente, las respuestas partieron desde mejorar las herramientas de trabajo como el sistema de

reservas Página web *Click and book*, dar la oportunidad de ascender y crecer profesionalmente, más capacitaciones y aumentos de sueldo.

Antes de analizar cada respuesta de esta pregunta, explicaremos de que trata la plataforma de reservas *Click and book*. Esta Plataforma nació a principios del año 2019, teniendo como objetivo convertirse en una de las mejores plataformas de reservas en vuelos, hoteles y operadores turísticos, se encontraron deficiencias en el sistema, es por ello que los agentes de ventas recomiendan automatizar, evitando tener problemas como demora de carga, falta de información de precios o descripción al momento de concretar una venta, siendo la herramienta principal de todos los Agentes de Ventas.

Otra de las respuestas fue dar oportunidades de crecimiento laboral dentro de la empresa, debido que muchos Agentes en especial en el área de Ventas, tienen más de 5 años o 10 años ejerciendo las mismas funciones. Podemos analizar en las respuestas que aspiran un ascenso y oportunidades de trabajar en otras áreas de acuerdo a su experiencia o estudios.

Entrevistada: Supervisora de Operaciones

“Cambios en la estructura para mejorar el rendimiento general. Más capacitaciones e incentivos (no solo monetarios) sobre todo para las áreas operativas”. (Anexo N° 5)

Entrevistada: Agente de Ventas

“Les pediría mayor oportunidad de crecimiento en especial en mi área, ya que la mayoría de mis compañeros tienen más de 5 años, tienen mucha experiencia y aún mantienen la misma posición y por supuesto un aumento de sueldo”. (Anexo N° 11)

También dieron referencia al aumento de sueldo en el área de Ventas, es el caso de un Agente de ventas, quien lleva años trabajando en la empresa y por la experiencia y buen manejo del trabajo desearía ascender y aumentar su sueldo.

Entrevistado: Agente de Ventas

“Les pediría mayor oportunidad de crecimiento en especial en mi área, ya que la mayoría de mis compañeros tienen más de 5 años, tienen mucha experiencia y aún mantienen la misma posición y por supuesto un aumento de sueldo”. (Anexo N° 7)

Así mismo, recomiendan que la oportunidad sea dada a todos por igual y no por vínculo de amistad o familia.

Entrevistada: Agente de Ventas

“Oportunidad de ascender por igual a todos, ya que algunos son referidos o por amistad con supervisores consiguen ascensos o cambios en el área sin ser evaluados correctamente”. (Anexo N° 10)

Con todas las respuestas que pudimos analizar, podemos afirmar que para lograr el éxito rotundo en la Agencia de viajes Costamar Travel, es fundamental trabajar de manera interna en sus trabajadores, prestar atención

a sus demandas y evaluar sus capacidades para poder ascender junto al área de Recursos Humanos y jefes de área.

Muchas empresas vienen enfocándose solamente en los números de ventas que pueden obtener a lo largo de los años, pero restan importancia al desarrollo profesional de su personal o equipo de trabajo, creando un débil vínculo laboral por parte del trabajador con la empresa y que éste opte por ver opciones de crecimiento en otros lados.

Con todas las sugerencias de los entrevistados y obteniendo un análisis general de las deficiencias encontradas, se ha desarrollado un plan de capacitación y desarrollo de habilidades. A continuación, se explicará paso por paso el plan propuesto en la investigación.

DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación permiten al investigador darse cuenta que, los agentes de ventas y operaciones de la oficina Alcanfores afirman tener un estrecho vínculo laboral con la Agencia Costamar Travel, la comunicación interna entre ambas áreas: operaciones y ventas, es limitada. De acuerdo con la entrevista se pudo analizar que la comunicación y el trabajo en equipo son dos puntos que se deben trabajar y reforzar dentro de la empresa.

Luego de tener los resultados de las entrevistas y el análisis debido, se ha diseñado un plan titulado “Desarrollo de habilidades” dirigido para los Agentes de Ventas y Operaciones, el objetivo principal de esta propuesta es reforzar el vínculo laboral entre ambas áreas, debido a las respuestas de las entrevistas se ha evidenciado que existe diferencias dentro de la misma área, es el caso del área de ventas, donde existe el individualismo dentro del trabajo, dejando de lado el reconocimiento colectivo dentro del área, a su vez reforzar el vínculo laboral con el área de Operaciones, creando un ambiente más amigable y reconfortante logrando mejorar el trabajo entre ambas áreas.

En cuanto al crecimiento profesional dentro la Agencia, estamos proponiendo dar la oportunidad de ascender a otros puestos dentro de la empresa. Esta propuesta va dirigida a los agentes que cuentan con más de 5 años en la misma área y desean expandir sus conocimientos profesionales y aplicar la experiencia obtenida en el transcurso de esos años.

Es fundamental conversar personalmente con cada uno de ellos y poder conocer sus aspiraciones profesionales, se evaluará cada perfil profesional para lograr así su participación en las capacitaciones que se dictan dentro de

la empresa, estas capacitaciones son por áreas y con el fin de obtener un *feedback*, mejorar funciones y dar ideas constructivas al área. El objetivo de este módulo es poder conseguir que el agente se identifique con el nombre Costamar y fortalezca el vínculo laboral con la Agencia y con sus compañeros.

Cada módulo expuesto en nuestro plan “Desarrollo de Habilidades”, no sólo va a favorecer a la empresa, obteniendo un mejor rendimiento laboral y desarrollando una buena comunicación entre compañeros de trabajo, si no, ayudará al crecimiento profesional del trabajador expandiendo su conocimiento en otras áreas e incluso en otras sedes a nivel nacional e internacional de Costamar Travel.

Por otro lado, debido a la COVID-19 la Agencia tomó medidas sanitarias y laborales con sus trabajadores, con las cuales muchos trabajadores estuvieron de acuerdo, como medida de precaución, llevando el trabajo remoto a casa. También a través de las entrevistas se reconoció que para la mayoría de los agentes fue fácil adaptarse a la modalidad remota, lo cual favoreció su ritmo de trabajo y rendimiento y así se logró compartir tiempo de calidad con su familia y seres queridos.

Este tipo de investigación cualitativa, fenomenológica con estudio de casos reales, ha permitido conocer el impacto que ha generado la COVID-19 en el vínculo laboral, la reacción en cuanto a las medidas laborales que tuvo con los trabajadores al iniciar la pandemia y conocer que tan satisfechos se encuentran trabajando los empleados, en la agencia. Se pudo hacer preguntas abiertas a los agentes y así conocer sus inquietudes, sus recomendaciones e ideas que pueden aportar para mejorar el vínculo laboral, el desempeño personal y coadyuvar al mayor éxito de la empresa.

PROPUESTA

Plan de “Desarrollo de Habilidades para los Agentes de Costamar Travel”

Este plan será dirigido exclusivamente para los Agentes de Ventas y Operaciones, con el fin de desarrollar sus habilidades adquiridas por la experiencia dentro de la Agencia. Uno de nuestros objetivos principales es crear un estrecho vínculo laboral y una plena identificación con el nombre Costamar Travel, en plena pandemia por la COVID-19. Logrando que el Agente se sienta identificado y orgulloso con la empresa. Asimismo, que el nombre de la empresa refleje ese estándar de óptima calidad laboral. Es por ello, que se debe empezar conociendo las perspectivas profesionales a las que aspiran los agentes. Para esto se dividió en tres módulos:

1. Módulo de Integración Grupal

En esta parte del plan, es importante fomentar la integración y la confianza entre áreas, por ello se acudirá a actividades y juegos sencillos que requerirá de la disposición de cada participante, debido al confinamiento por la COVID-19, dichas reuniones de integración serán hechas de manera virtual por medio de la plataforma *Zoom*, durará 30 minutos y será dirigido por el área de Recursos Humanos.

El objetivo final de esta dinámica es lograr que cada Agente reconozca sus fortalezas y debilidades y lograr mejorar la convivencia laboral.

Ventajas por obtener:

- Realizar dinámicas en equipo que motiven a los trabajadores, así mismo mejoren La comunicación.
- Reducir el estrés causado día a día por el trabajo.
- Desarrollar mayor productividad en el trabajo y mejores relaciones Interpersonales en el ámbito del trabajo.
- No establecer competencias que generen frustración, antes bien reforzar vínculos de solidaridad y apoyo.

2. Módulo de Colaboración Digital

Debido al confinamiento por la COVID-19, muchas empresas de diferentes sectores se encuentran marcados por herramientas como el internet y el entorno digital. En esta segunda parte, se realizará una actividad virtual recurriendo como herramienta principal para las presentaciones la plataforma *Google Slides presentations*. Es aquí donde uno de los objetivos es sacar la creatividad y las habilidades de interacción digital, logrando encontrar las deficiencias en este entorno.

En la primera fase de este módulo, se pretende reforzar el manejo activo de la plataforma de reservas *Click and Book* y de los sistemas globalizadores (Amadeus y Sabre) siendo los sistemas más usados por la Agencia, con el fin de ahorrar tiempos de intervalo que demoren el proceso de reconfirmación ante el cliente.

En la segunda fase, se creará equipos integrados por ambas áreas (Ventas y Operaciones) quienes deberán presentar una propuesta para crecer los mercados, de acuerdo a las últimas tendencias en turismo y destinos de viaje post COVID-19, el objetivo de esta actividad es que cada equipo debe desarrollar propuestas de innovación para la plataforma de reservas *Click & Book*.

El equipo ganador de esta actividad, tendrá la oportunidad de reunirse virtualmente por medio de la plataforma *Zoom* o *Google meetings* con la Gerencia de la compañía (dueño) y exponer su propuesta y retroalimentación de la plataforma de reservas, así mismo serán quienes lideren la propuesta post COVID-19.

3. Módulo de Crecimiento Profesional

Para concluir este plan, una vez superada la crisis sanitaria por la COVID-19, se trabajará con los Agentes que tengan más de cinco años trabajando en la empresa y mantengan el mismo cargo de trabajo. Debido a la pandemia, hubo cambios y modificaciones en diferentes áreas en la empresa, aquí se dará la oportunidad a aquellos Agentes que cuenten con estudios y/o especialidades, es por ello que se les hará partícipes en las capacitaciones y/o reuniones virtuales que dicta la empresa semanalmente.

A modo de ejemplo:

La Agente Angie Villafuerte, lleva un poco más de 5 años trabajando como Agente de Ventas para el mercado americano, con especialidad de ventas en paquetes de USA y el Caribe. Ella estudió la carrera de Administración hotelera y Turismo y tiene Master en Marketing Digital, Angie busca la oportunidad de ascender al área de *E-commerce* y desarrollar lo aprendido en su Master y especializaciones.

En este plan podrá cumplir sus expectativas, sus objetivos personales y profesionales, logrando ser partícipe en capacitaciones internas del área *E-commerce* y sentirse identificada con la Agencia Costamar, por haberle dado la oportunidad de crecer profesionalmente.

CONCLUSIONES

En la presente investigación luego de obtener los resultados en las entrevistas de los Agentes de la oficina de Alcanfores y el análisis debido, se llegó como conclusión los siguientes puntos:

La COVID-19 ha generado un fuerte impacto en el vínculo laboral con los Agentes, debido a la poca demanda de reservas, la Agencia tuvo que tomar medidas laborales con sus trabajadores del área de Ventas y Operaciones. Antes de la pandemia por la COVID-19 habían 41 trabajadores en las áreas mencionadas de la oficina de Alcanfores, (27 Agentes del área de ventas y 14 Agentes del área de Operaciones) tras la crisis económica el número de trabajadores se ha reducido al 44%, habiendo sido cesados el 56% del total, lo cual nos muestra que esta crisis ha sacrificado a más del 50% de esta sucursal de la Agencia.

En cuanto a las medidas sanitarias, la Agencia Costamar siguió estrictamente los protocolos de bioseguridad dictados por la OMS y el Ministerio de Salud MINSA, es por ello que se tomaron medidas de aislamiento o prohibición de reuniones y actividades dentro de la oficina, con el fin de evitar la propagación de la COVID-19. Actualmente la oficina se encuentra cerrada, y eventualmente el área de administración, contabilidad y sistemas asisten presencialmente cumpliendo con el protocolo debido antes de ingresar, portando sus mascarillas y protectores faciales.

Acerca de las medidas laborales en la Agencia, una vez expuesto el Decreto de Urgencia N°038- 2020 por el Ministerio de Trabajo y de acuerdo con el análisis de las entrevistas, todos los trabajadores entraron en Suspensión perfecta hasta el mes de Junio, así mismo a muchos trabajadores que llegaron a cumplir el tiempo establecido en su contrato dejaron de laborar en la empresa, quedando un número reducido de Agentes que se encuentran laborando de manera remota en sus domicilios, para ello la empresa se encargó del traslado e instalación de las herramientas de trabajo (computadora, teléfono, auriculares) de los Agentes a su domicilio.

De acuerdo al análisis realizado, podemos indicar que la productividad y la eficiencia ha aumentado realizando el trabajo remoto en casa, en comparación del trabajo en oficina, ya que los Agentes no sienten la misma presión de ser el mejor en el área. Cuentan con un espacio acondicionado para trabajar sin distracciones, y con más tiempo evitando el lapso que transcurre al desplazarse a la oficina y padecer el tráfico, por otro lado, se sienten más eficientes llegando a presentar iniciativas y reportes de ventas.

De acuerdo a las entrevistas realizadas a los Agentes, llegamos a la conclusión que el clima laboral actual ha mejorado, esto es debido al trabajo remoto en casa y a muchos cambios realizados en especial en el área de Ventas, uno de ellos fue el cambio de posición de la supervisora del área de ventas, ya que hubo más de un testimonio que nos expuso los problemas que había en dicha área, como la falta de comunicación asertiva, el poco reconocimiento por el desempeño, entre otros. Por otra parte, según el análisis de los testimonios en las entrevistas, notamos que el clima laboral en

el área de Ventas no era mejor antes de la pandemia, esto debido a la poca comunicación y al individualismo que existía en el trabajo (el deseo de resaltar más que otros) entre otros factores que se expusieron en las entrevistas.

RECOMENDACIONES

Se recomienda continuar con la investigación y llevar a cabo cada módulo del plan propuesto en este estudio, contando con la buena disposición y voluntad de los Agentes de Ventas y los Agentes de Operaciones, permitiendo poder evaluar los resultados y tomar decisiones que favorezcan a los Agentes.

Se recomienda seguir con el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en la oficina Alcanfores, se sugiere sacar citas previas con el área correspondiente para el uso de la oficina, lo cual permitirá tener un control de visitas, evitando riesgos de contagio. Así mismo mantener el control del uso de mascarillas, protectores faciales y toma de temperatura antes de ingresar a la oficina.

Cumplir la norma del trabajo remoto en casa hasta previo aviso del Ministerio de Trabajo para volver a retomar el trabajo presencial. De la misma forma, también respetar el derecho a la desconexión digital, no se puede exigir la realización de tareas y/o coordinaciones de carácter laboral durante los días de descanso o fuera del horario de trabajo.

Se recomienda a los supervisores de ambas áreas (Ventas, Operaciones) y a los mismos Agentes en fomentar un buen clima laboral. Al supervisor del área de Ventas, se sugiere mejorar su capacidad de liderazgo, saber manejar de manera apropiada situaciones difíciles que pasan en el día a día, reconocer el trabajo de cada Agente y hacerlos sentir valorados, cada opinión y aporte al equipo es fundamental. Por otro lado, se recomienda a los Agentes de operaciones en tener mayor comunicación con los agentes de ventas, un ambiente laboral positivo contribuye a un mejor rendimiento y estar más comprometidos con el puesto de trabajo.

REFERENCIAS

- Acosta, A. y Muñoz, J. (2020). *Lecciones Aprendidas del Trabajo remoto de Equipos Agilistas por la pandemia del COVID-19* (Tesis de Maestría). Universidad EAN, Bogotá, Colombia. Recuperado de:
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10002/MunozJuan2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarado, J. (2018). *Caracterización del Proceso sobre reconocimiento del vínculo laboral y Pago de beneficios sociales, expediente N 00041-2014-0-1808-JR-FC-01; DEL DISTRITO JUDICIAL DE LIMA* (Trabajo de Investigación). Universidad Católica de Chimbote, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18387/MOTIVACION_SENTENCIA_ALVARADO_%20GONZALES_JUAN_JESUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, A. (2020). Tesis *Efectos de la implementación del teletrabajo en los Trabajadores de la gerencia regional de desarrollo social, Gobierno regional de Loreto, Iquitos 202* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/94/Tesis%20Ana%20Pa%20Ch%c3%a1vez%20Villac%c3%ads.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- DICCIONARIO Panhispánico del español jurídico DPEJ (s.f) Empleador. En el diccionario Panhispánico del español jurídico. Recuperado en 27 de Octubre de 2020, de <https://dpej.rae.es/lema/empleador-ra>
- Echeverri, P. y Espitia, E. (2020). Tesis, *Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del COVID-19 sobre la calidad de vida laboral*

percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero en Colombia (Tesis de pregrado). Universidad EAFIT, Bogotá, Colombia. Recuperado de: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17393/PalaAndrea_EcheverriGomez_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Diario El Peruano (martes 14 de abril, 2020). Decretos de Urgencia N° 038-2020 *Decreto de urgencia que establece medidas complementarias para mitigar los efectos económicos causados a los trabajadores y empleadores ante el COVID-19 y otras medidas. Artículo 3 y Artículo 7.* Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/582540/Decreto-de-urgencia-n-038-2020-1865516-3.pdf>

González, V. (2020). *Sitio Web Destino negocio*, La guía de las empresas conectadas. Recuperado de: <https://destinonegocio.com/pe/gestion-pe/tipos-de-contratos-de-trabajo/>

Hopkins, J. (2020). *Centro de Recursos: Covid-19: Experiencias e información básica.* 8 de junio University & Medicine. Recuperado de: <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *“Metodología de la Investigación”*. Sexta Edición. Recuperado de: <file:///C:/Users/JULLIANA/Downloads/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed>

Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2020). *Informe Técnico. Situación del mercado laboral en Lima Metropolitana*. Trimestre móvil. 5 de mayo sitio web:https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/05-informe-tecnico-n05_mercado-laboral-feb-mar-abr.2020.pdf

Jaramillo, M. y Campos, D. (2019). *Contratos Laborales en el Perú*. Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE). Recuperado de:
<http://190.102.145.132/bitstream/handle/GRADE/505/DI%2098%20web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morales, F. (s.f). *Economipedia.com* (Versión electrónica). Economipedia Copyright.,
<https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Guía didáctica. Neiva, Colombia. Recuperado de: [Guía-didáctica-metodología-de-la-investigación \(1\).pdf](#)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2020). *Protocolo Sanitario Sectorial ante el COVID-19 para agencias de viaje y Turismo*. Recuperado de:https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/924625/Protocolo_Agencias_de_viaje.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2020). *Webinar ¿Cómo aprovechar las medidas de la emergencia nacional en el sector Turismo?*

Parte II Medidas Corporativas y laborales. Recuperado de:

<https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/covid-19?page=4>

Ministerio de Trabajo y Promoción y Promoción del Empleo (MTPE, 2020). *Ley de Productividad y Competitividad Laboral, Contratación Laboral.* Rescatado de: https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/concurso_inspecciones/lectura_3.pdf

Navarrete J. (2020). *Modernidad, COVID-19 y colonialidad en el Perú.* Revista de Investigación UNMSM. Sitio web <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/view/18489/15528>

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020). *Preguntas y respuestas, ¿Cuál es la diferencia entre aislamiento, cuarentena y distanciamiento?.* Sitio Web <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020). *Acceso, Coronavirus.* Sitio Web <https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus/coronavirus>

Organización Panamericana de Salud (OPS, 2020). *Brote de enfermedad por el Coronavirus.* Sitio Web <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/brote-enfermedad-por-coronavirus-covid-19>

Organización Mundial de Turismo (OMT, 2020). *Turismo Internacional y el COVID-19, Tablero de datos de turismo de la OMT*. Recuperado de:

<https://www.unwto.org/unwto-tourism-dashboard>

Organización Mundial de Turismo (OMT, 2020). *Turismo Internacional y el COVID-19*. Recuperado de: <https://www.unwto.org/international-tourism-and-covid-19>

Organización Mundial de Turismo (OMT, 2020). *Barómetro, Enfoque Especial del Impacto del COVID-19, Mayo 2020*. Documento en PDF. Recuperado de:

<https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-05/Barometer%20-%20May%202020%20-%20Short.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020). *Perú, Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales*. Recuperado de:

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdfv

Oficina de Traslados Comerciales Agrícola de Republica Dominicana, (OTOA, 2012). *Medidas Sanitarias y Fitosanitarias (MSF)*. Recuperado de:

<http://otca.gob.do/medidas-sanitarias-y-fitosanitarias-msf/>

Obregón, T. (2016). *Estabilidad Laboral no es lo sinónimo de Reposición*. Revista Derecho y Sociedad. Recuperado de:

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18832/19052>

Pérez, N. (2019). *Estudio del Clima Laboral*. (Pág. 11). Comillas Universidad Pontificia. Recuperado de:

<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/31889/TFG%20S UBIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Suárez, B. (2016). *Empleabilidad: análisis del concepto*. Universidad de Murcia. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/303686234_Empleabilidad_analisis_del_concepto

Suarez, L. (2020). *Tesis Implementación del teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión educativa local San Pablo, 2020* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46386/Suarez_V LM-%20%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Weller, J. (2020). La Pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. *Publicación de las Naciones Unidas*. Recuperado de:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/S2000387_es.pdf?sequence=1&isAll

ANEXO 1: CUADRO DE MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	VARIABLES O CATEGORIAS	INDICADORES	METODOLOGÍA	PLAN DE ANALISIS DE DATOS
Impacto del COVID-19 en el vínculo laboral de los Agentes de Costamar Travel Oficina Alcanfores, 2020	<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es el impacto del COVID-19 en el vínculo laboral de los Agentes de Costamar Travel Oficina Alcanfores, en el 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cuáles y cómo son las medidas sanitarias frente al COVID-19 en la agencia de Costamar Travel oficina Alcanfores, en el 2020?</p> <p>¿Cuáles y cómo son las medidas laborales, ante la crisis de la COVID-19, que ha adoptado la agencia de Costamar Travel oficina Alcanfores, en el 2020?</p> <p>¿Cómo es el clima laboral en la AA.VV Costamar Travel oficina Alcanfores ante la COVID-19, en el 2020?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Describir el impacto del COVID-19 en el vínculo laboral de los Agentes de Costamar Travel Oficina Alcanfores, en el 2020.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <p>Describir las medidas sanitarias frente al COVID-19 en los agentes de Costamar Travel oficina Alcanfores, en el 2020.</p> <p>Describir las medidas laborales ante la crisis del COVID-19 en los agentes de Costamar Travel oficina Alcanfores, en el 2020.</p> <p>Describir el ambiente laboral en la AA.VV Costamar Travel oficina Alcanfores ante la COVID-19, en el 2020.</p>	<p>COVID-19</p> <p>VINCULO LABORAL</p>	<p>Coronavirus</p> <p>Pandemia</p> <p>Medidas sanitarias</p> <p>Protocolo Sanitario Sectorial en Agencias de viaje</p> <p>Contratación laboral en el Perú</p> <p>Medidas Laborales en tiempos de COVID-19</p> <p>Clima laboral</p>	<p>Enfoque</p> <p>Cualitativo</p> <p>Diseño: Fenomenológico</p> <p>Informantes</p> <p>Muestra</p> <p>Agentes</p> <p>De Costamar Travel – Oficina Alcanfores</p> <p>Muestreo</p> <p>Por conveniencia</p>	<p>Técnicas</p> <p>Entrevistas</p> <p>Instrumento</p> <p>Guion de entrevista</p>

ANEXO 2: GUÍON DE ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

Entrevistado:

Edad:

Puesto en la empresa:

Buenas tardes (...) El motivo por el cual estamos haciendo la siguiente entrevista es porque queremos conocer su testimonio acerca de la relación actual que tiene con la Agencia Costamar Travel, sabemos que nos encontramos en una crisis sanitaria y económica debido a la COVID-19 y muchas empresas en el sector de Turismo han sufrido un duro golpe económico. Me permite hacerle unas preguntas relacionada a su experiencia laboral que tiene en la agencia, gracias.

1. Acerca del Vínculo Laboral con la Agencia

¿Qué opina de la Agencia Costamar Travel?

¿Qué opina del término vínculo laboral?

¿Cuál es el vínculo laboral actual que tiene con la Agencia Costamar?

¿Cuánto tiempo viene laborando en la Agencia?

¿Considera usted tener un estrecho vínculo laboral con la Agencia?

¿Por qué?

2. Acerca de las Medidas Laborales ante la crisis económica y sanitaria

¿Cómo fue la reacción ante la crisis sanitaria de la agencia Costamar con sus trabajadores? ¿En el caso de su área?

¿Qué medidas laborales tomó la empresa con usted?

¿Considera que las acciones tomadas por la agencia fueron necesarias para usted?

3. Acerca de la Modalidad de Trabajo Remoto en la empresa Costamar Travel

¿Siente usted que recibió el apoyo de la empresa con las herramientas tecnológicas para el trabajo remoto?

¿En su opinión, realizar trabajo remoto desde casa tiene el mismo rendimiento que trabajar en oficina? ¿Porque cree usted?

¿Fue fácil para usted adaptarse a la modalidad de trabajo remoto?

4. Acerca del clima laboral en la empresa Costamar Travel

¿Cómo se siente trabajando en la Agencia Costamar Travel?

¿Cómo es la relación que tiene con su superior inmediato o jefe?

¿Cómo es la relación que tiene con sus compañeros del área?

¿Qué tan satisfecho está en la empresa? ¿Por qué?

Si estuviera frente a los dueños de esta empresa ¿Qué les diría? ¿Qué no funciona bien? ¿Qué se puede mejorar?

ANEXO 3

ENTREVISTA

Entrevistado: Katherine Mejía Chambergo

Edad: 29 años

Puesto en la empresa: Agente de Operaciones Perú

Buenas tardes (...) El motivo por el cual estamos haciendo la siguiente entrevista es porque queremos conocer su testimonio acerca de la relación actual que tiene con la Agencia Costamar Travel, sabemos que nos encontramos en una crisis sanitaria y económica debido a la COVID-19 y muchas empresas en el sector de Turismo han sufrido un duro golpe económico. Me permite hacerle unas preguntas relacionada a su experiencia laboral que tiene en la agencia, gracias.

1. Acerca del Vínculo Laboral con la Agencia

¿Qué opina de la Agencia Costamar Travel?

Es una Agencia de viajes muy conocida a nivel internacional por la venta de servicios turísticos a diferentes partes del Mundo.

¿Qué opina del término vínculo laboral?

Opino que es la relación laboral existente mediante un acuerdo que se ve reflejado en un Contrato laboral y en este se ve reflejado los derechos y deberes que se tiene en la empresa.

¿Cuál es el vínculo laboral actual que tiene con la Agencia Costamar?

Como agente de Operaciones.

¿Cuánto tiempo viene laborando en la Agencia?

Llevo 3 años trabajando.

¿Considera usted tener un estrecho vínculo laboral con la Agencia?

¿Por qué?

Los vínculos obtenidos han sido siempre los mejores, son estrechos debido a que somos un área pequeña y contemplamos siempre el trabajo en Equipo y la honestidad.

2. Acerca de las Medidas Laborales ante la crisis económica y sanitaria

¿Cómo fue la reacción ante la crisis sanitaria de la agencia Costamar con sus trabajadores?

Muchos trabajaron hasta el término de su contrato y otros entraron en licencia sin goce de haber.

¿En el caso de su área?

Sucedido lo mismo.

¿Qué medidas laborales tomó la empresa con usted?

Primero licencia sin goce de haber y luego retomando las labores, con una reducción de sueldo, trabajando de manera remota.

¿Considera que las acciones tomadas por la agencia fueron necesarias para usted?

No considero necesaria para mí o los trabajadores pero si necesaria para la Empresa.

3. Acerca de la Modalidad de Trabajo Remoto en la empresa Costamar Travel

¿Siente usted que recibió el apoyo de la empresa con las herramientas tecnológicas para el trabajo remoto?

Si, porque llevaron mi computadora y teléfono a mi casa y pudieron instalar sin problemas.

¿En su opinión, realizar trabajo remoto desde casa tiene el mismo rendimiento que trabajar en oficina?

Si

¿Porque cree usted?

Porque desempeño las misma funciones sin inconvenientes y con la misma responsabilidad y compromiso con la que trabajaba en la oficina.

¿Fue fácil para usted adaptarse a la modalidad de trabajo remoto?

Si, ya que los programas en los que se trabajan son muy fáciles de acceder y manejar de esa forma remota.

4. Acerca del clima laboral en la empresa Costamar Travel

¿Cómo se siente trabajando en la Agencia Costamar Travel?

Bien con mi grupo de trabajo y con los demás colaboradores de otras áreas.

¿Cómo es la relación que tiene con su superior inmediato o jefe?

Buena, a veces la comunicación era limitada.

¿Cómo es la relación que tiene con sus compañeros del área?

Excelente con muchas y buena con algunas, ya que como en diferentes muchos de los trabajadores forman grupos de acuerdo a antigüedad u otros motivos.

¿Qué tan satisfecho está en la empresa? ¿Por qué?

Satisfecha, aunque como colaborador, me gustaría que hubiera mayor crecimiento laboral en las áreas.

Si estuviera frente a los dueños de esta empresa ¿Qué les diría? ¿Qué no funciona bien? ¿Qué se puede mejorar?

Les diría, que en muchos grupos de trabajo existen muchos colaboradores que tienen las ganas, la experiencia y la empatía para desempeñar otros cargos y que no necesariamente deberían ascender a elegidos sino dar la oportunidad a todos.

ANEXO 4

ENTREVISTA

Entrevistado: Greysi Pastor Gamboa

Edad: 30

Puesto en la empresa: Agente de Operaciones USA

Buenas tardes (...) El motivo por el cual estamos haciendo la siguiente entrevista es porque queremos conocer su testimonio acerca de la relación actual que tiene con la Agencia Costamar Travel, sabemos que nos encontramos en una crisis sanitaria y económica debido al COVID-19 y muchas empresas en el sector de Turismo han sufrido un duro golpe económico. Me permite hacerle unas preguntas relacionada a su experiencia laboral que tiene en la agencia, gracias.

1. Acerca del Vínculo Laboral con la Agencia

¿Qué opina de la Agencia Costamar Travel?

Es la mejor agencia, Costamar Travel ya 40 años que lidera en el área de negocios del turismo, cuenta con todos los servicios que un pasajero necesita, y en esta pandemia de la COVID-19, protegió a sus pax con los reembolsos, crédito a favor, etc.

¿Qué opina del término vínculo laboral?

Es un valor crucial, antes de la pandemia era más estable ese vínculo del trabajador y la empresa, también es importante las capacitaciones que ofrece Costamar y motivar a los empleados para ofrecer un buen servicio al cliente.

¿Cuál es el vínculo laboral actual que tiene con la Agencia Costamar?

Están tratando de recuperar a los empleados que estuvieron en suspensión sin goce, poco a poco nos estamos recuperando, a fin de proteger los

intereses y la integridad en todo sentido tanto del trabajador como de Costamar. Son indispensables para que funcione la empresa.

¿Cuánto tiempo viene laborando en la Agencia?

4 años.

¿Considera usted tener un estrecho vínculo laboral con la Agencia? ¿Por qué?

No, en cualquier momento podrían despedirme, me parece que los gerentes no son tan profesionales y despiden sin medir las consecuencias, dudo mucho sobre el vínculo laboral que trasmite Costamar.

2. Acerca de las Medidas Laborales ante la crisis económica y sanitaria

¿Cómo fue la reacción ante la crisis sanitaria de la agencia Costamar con sus trabajadores? ¿En el caso de su área?

Suspensión, anulación de contratos reducción de personal en todas las áreas, hasta que reactiven el sector del turismo.

¿Qué medidas laborales tomó la empresa con usted?

Tomaron medidas como el trabajo desde casa con todas las herramientas que se va a necesitar en el área.

¿Considera que las acciones tomadas por la agencia fueron necesarias para usted?

Si fueron necesarias, lo único que no estoy de acuerdo es con la reducción de sueldo

3. Acerca de la Modalidad de Trabajo Remoto en la empresa Costamar Travel.

¿Siente usted que recibió el apoyo de la empresa con las herramientas tecnológicas para el trabajo remoto?

Sí, todo muy bien y rápido en esta parte.

¿En su opinión, realizar trabajo remoto desde casa tiene el mismo rendimiento que trabajar en oficina? ¿Porque cree usted?

Las funciones, la rutina es la misma, mi rendimiento es igual yo me adapto en donde sea, lo bueno es que uno se ahorra gastos y el tiempo es lo más importante.

¿Fue fácil para usted adaptarse a la modalidad de trabajo remoto?
Sí, muy fácil.

4. Acerca del clima laboral en la empresa Costamar Travel

¿Cómo se siente trabajando en la Agencia Costamar Travel?

En primer lugar, agradecida por considerarme y continuar con el trabajo, pero no es estable, Costamar es como mi segunda casa y si hay personas que valen muchísimo, gracias a Dios me crucé con personas lindas de corazón. Me siento muy bien pero no feliz aún me queda realizar muchas cosas, ayudar y crecer profesionalmente.

¿Cómo es la relación que tiene con su superior inmediato o jefe?
Con los pocos jefes gerentes que traté, me permitieron ser clara y directa ante alguna gestión o sugerencia que pueda aportar, así que las relaciones han sido buenas profesionalmente. No te limitan.
Pero también me tocaron muchos jefes y la verdad que no saben nada lo que

es ser un gran líder, felizmente no están, no sumaban ni dejaban avanzar era gente muy negativa.

¿Cómo es la relación que tiene con sus compañeros del área?

La educación y valores se aprenden desde casa y siempre fui y soy muy buena compañera, amiga, nunca causé o busqué algún problema, pero lamentablemente en la empresa hay mucha envidia y celos, son personas que no son felices, Hipocresía por delante, no me sorprende.

Mientras pueda apoyar a los demás yo feliz continuar en esta carrera del turismo, por mi parte todo bien.

¿Qué tan satisfecho está en la empresa? ¿Por qué?

Aun no cumplo algunas metas, así que satisfecha no estoy.

Si estuviera frente a los dueños de esta empresa ¿Qué les diría? ¿Qué no funciona bien? ¿Qué se puede mejorar?

Simple, sacar a esa gente que no suma, no son líderes, solo piensan en sus bolsillos, deberían dar oportunidad a gente que si tiene las ganas de salir adelante y ayudar a los demás a crecer profesionalmente.

Los cambios siempre son buenos, finalmente agradecerles por la oportunidad que me dieron, que Dios siga bendiciéndolos, gracias a ellos hay tantas familias que tienen un techo y que comer.

ANEXO 5

ENTREVISTA

Entrevistado: Karla Rodríguez Martínez

Edad: 30

Puesto en la empresa: Supervisora de Operaciones

Buenas tardes (...) El motivo por el cual estamos haciendo la siguiente entrevista es porque queremos conocer su testimonio acerca de la relación actual que tiene con la Agencia Costamar Travel, sabemos que nos encontramos en una crisis sanitaria y económica debido a la COVID-19 y muchas empresas en el sector de Turismo han sufrido un duro golpe económico. Me permite hacerle unas preguntas relacionada a su experiencia laboral que tiene en la agencia, gracias.

1. Acerca del Vínculo Laboral con la Agencia

¿Qué opina de la Agencia Costamar Travel?

Considero que es una empresa de gran reconocimiento en el ámbito turístico, con presencia internacional inclusive.

¿Qué opina del término vínculo laboral?

Hace referencia al vínculo que tiene el empleador con su empresa.

¿Cuál es el vínculo laboral actual que tiene con la Agencia Costamar?

Trabajadora en modalidad Home Office.

¿Cuánto tiempo viene laborando en la Agencia?

5 años con 8 meses.

¿Considera usted tener un estrecho vínculo laboral con la Agencia?

¿Por qué?

Considero tener una Buena relación, de manera cordial y con óptima comunicación con la Gerencia.

2. Acerca de las Medidas Laborales ante la crisis económica y sanitaria

¿Cómo fue la reacción ante la crisis sanitaria de la agencia Costamar con sus trabajadores? ¿En el caso de su área?

Se rigieron según los protocolos y mandato del Gobierno.

En el Área, se despidió a más de la mitad del personal, quedando solo dos activos.

¿Qué medidas laborales tomó la empresa con usted?

Inicialmente me mandaron de vacaciones, luego suspensión perfecta y posteriormente, se reanudó el trabajo en modalidad Home Office.

¿Considera que las acciones tomadas por la agencia fueron necesarias para usted?

Fueron necesarias de forma general debido a las circunstancias.

3. Acerca de la Modalidad de Trabajo Remoto en la empresa Costamar Travel.

¿Siente usted que recibió el apoyo de la empresa con las herramientas tecnológicas para el trabajo remoto?

Se brindó las mismas herramientas de oficina, podrían haber mejorado algunas como (teclado, teléfono).

¿En su opinión, realizar trabajo remoto desde casa tiene el mismo rendimiento que trabajar en oficina? ¿Porque cree usted?

Por el puesto en el que me encuentro considero que favorece en cuanto a elaborar reportes y crear objetivos para el área, no obstante, el rendimiento en general varía pues la comunicación con los agentes debe ser constante y en tiempo real para optimizar el rendimiento.

¿Fue fácil para usted adaptarse a la modalidad de trabajo remoto?

Sí, básicamente porque el área es 24/7 y en muchas ocasiones se trabajaba de manera remota.

4. Acerca del clima laboral en la empresa Costamar Travel

¿Cómo se siente trabajando en la Agencia Costamar Travel?

A nivel área/departamento es reconfortante ver cómo fluye el clima laboral. A nivel general considero que es tranquilo.

¿Cómo es la relación que tiene con su superior inmediato o jefe?

Mi relación directa es con Gerencia, la cual es muy buena.

¿Cómo es la relación que tiene con sus compañeros del área?

Excelente.

¿Qué tan satisfecho está en la empresa? ¿Por qué?

Medianamente, pues considero que deben de haber cambios en la estructura para mejorar el rendimiento general de la empresa.

Si estuviera frente a los dueños de esta empresa ¿Qué les diría? ¿Qué no funciona bien? ¿Qué se puede mejorar?

Lo indicado anteriormente, cambios en la estructura para mejorar el rendimiento general. Más capacitaciones e incentivos (no solo monetarios) sobre todo para las áreas operativas.

ANEXO 6

ENTREVISTA

Entrevistado: Yessica Melisa Reyes Santos.

Edad: 29 años.

Puesto en la empresa: Agente de Ventas USA

Buenas tardes (...) El motivo por el cual estamos haciendo la siguiente entrevista es porque queremos conocer su testimonio acerca de la relación actual que tiene con la Agencia Costamar Travel, sabemos que nos encontramos en una crisis sanitaria y económica debido a la COVID-19 y muchas empresas en el sector de Turismo han sufrido un duro golpe económico. Me permite hacerle unas preguntas relacionadas a su experiencia laboral que tiene en la agencia, gracias.

1. Acerca del Vínculo Laboral con la Agencia

¿Qué opina de la Agencia Costamar Travel?

Es las Agencias de Viajes más grandes de Latinoamérica y gran parte de USA. Especialista en asesoría de paquetes turísticos nacionales e internacionales.

¿Qué opina del término vínculo laboral?

Es la relación entre un trabajador y la empresa. El cual se establece, mediante un contrato laboral.

¿Cuál es el vínculo laboral actual que tiene con la Agencia Costamar?

Trabajador.

¿Cuánto tiempo viene laborando en la Agencia?

3 años y medio, pero me cesaron el 01 de Setiembre del 2020.

Fui reincorporada a la empresa el 15 de Octubre del presente.

¿Considera usted tener un estrecho vínculo laboral con la Agencia? ¿Por qué?

Si, Él dueño de la empresa, sigue paso a paso los avances de nuestros sistemas, de la mano con nuestro equipo. Así mismo, nos da la confianza para poder brindarle nuestras sugerencias u opiniones.

2. Acerca de las Medidas Laborales ante la crisis económica y sanitaria

¿Cómo fue la reacción ante la crisis sanitaria de la agencia Costamar con sus trabajadores? ¿En el caso de su área?

Hubo tres escenarios: La suspensión perfecta durante los primeros meses, el trabajo remoto de poco personal y posterior a ello el despido de varios colaboradores.

¿Qué medidas laborales tomó la empresa con usted?

La suspensión perfecta durante los primeros meses, luego el trabajo *Home Office* durante un par de meses y por último el despido. Finalmente, pasado un mes de mi despido me pidieron reincorporarme a la empresa.

¿Considera que las acciones tomadas por la agencia fueron necesarias para usted?

Debido a la situación por la que atravesó el país y el mundo entero a raíz de la COVID-19 y el gran impacto que causó en el sector Turismo, creo que el procedimiento fue el correcto.

3. Acerca de la Modalidad de Trabajo Remoto en la empresa Costamar Travel

¿Siente usted que recibió el apoyo de la empresa con las herramientas tecnológicas para el trabajo remoto?

Al inicio fue un poco complicado, ya que debido a la coyuntura, se tuvieron muchas necesidades y poco personal de apoyo. Pero con el pasar de los meses, esto se fue normalizando.

¿En su opinión, realizar trabajo remoto desde casa tiene el mismo rendimiento que trabajar en oficina? ¿Por qué cree usted?

Sí, y hasta podría decir que se tiene un mayor rendimiento, ya que nos ahorramos horas de tráfico y además tenemos las herramientas necesarias para poder desarrollar una venta o resolver un inconveniente, a cualquier hora del día.

¿Fue fácil para usted adaptarse a la modalidad de trabajo remoto?

Sí, ordenando mis horarios y creando un ambiente o espacio tranquilo de trabajo.

4. Acerca del clima laboral en la empresa Costamar Travel.

¿Cómo se siente trabajando en la Agencia Costamar Travel?

Antes de la pandemia, no me sentía cómoda laboralmente, pero con los cambios de personal y jefatura el ambiente actual es totalmente confortable.

¿Cómo es la relación que tiene con su superior inmediato o jefe?

Actualmente, es muy buena tengo contacto directo con el dueño de la empresa y libertad de dar mis opiniones con respecto al trabajo.

¿Cómo es la relación que tiene con sus compañeros del área?

Antes de la pandemia, no era de lo mejor, había mucho individualismo en el trabajo.

¿Qué tan satisfecho está en la empresa? ¿Por qué?

Estoy satisfecha en cuanto al ambiente y trato laboral actualmente, pero económicamente no, ya que debido a la situación, nuestros sueldos han sido reducidos a un 30% hasta finales de año.

Si estuviera frente a los dueños de esta empresa ¿Qué les diría? ¿Qué no funciona bien? ¿Qué se puede mejorar?

Estoy agradecida por la oportunidad de poder seguir desarrollando mis conocimientos en su empresa. Esperando poder escalar, de acuerdo a mi esfuerzo y dedicación.

El sistema aún tiene muchos procesos por mejorar y automatizar. Espero se puedan solucionar a corto plazo, para poder seguir avanzando nuevas tareas dentro de la empresa.

ANEXO 7
ENTREVISTA

Entrevistado: Gino Cavassa

Edad: 32 años

Puesto en la empresa: Agente de Ventas Perú

Buenas tardes (...) El motivo por el cual estamos haciendo la siguiente entrevista es porque queremos conocer su testimonio acerca de la relación actual que tiene con la Agencia Costamar Travel, sabemos que nos encontramos en una crisis sanitaria y económica debido a la COVID-19 y muchas empresas en el sector de Turismo han sufrido un duro golpe económico. Me permite hacerle unas preguntas relacionada a su experiencia laboral que tiene en la agencia, gracias.

1. Acerca el Vínculo Laboral con la Agencia

¿Qué opina de la Agencia Costamar Travel?

Pienso que es una empresa grande con buen ambiente laboral y oportunidades de crecimiento.

¿Qué opina del término vínculo laboral?

Por lo que se, vínculo laboral es la relación que existe entre la empresa y el colaborador, en este caso sería un contrato de trabajo.

¿Cuál es el vínculo laboral actual que tiene con la Agencia Costamar?

Contrato laboral por tiempo indefinido.

¿Cuánto tiempo viene laborando en la Agencia?

5 años y 8 meses

¿Considera usted tener un estrecho vínculo laboral con la Agencia?

¿Por qué?

Si, Porque estamos en constante comunicación con nuestros superiores y trabajo directamente con nuestros clientes.

2. Acerca de las Medidas Laborales ante la crisis económica y sanitaria

¿Cómo fue la reacción ante la crisis sanitaria de la agencia Costamar con sus trabajadores? ¿En el caso de su área?

En nuestro departamento se tomaron medidas de precaución tales como la desinfección de los espacios así como la implementación de otras medidas sanitarias a fin de mantener a los colaboradores fuera de riesgo. Posteriormente se optó por trasladar el trabajo a nuestras casas.

¿Qué medidas laborales tomó la empresa con usted?

Primero, todos entramos en suspensión perfecta luego nos solicitaron trabajar desde casa.

¿Considera que las acciones tomadas por la agencia fueron necesarias para usted?

Si, ya que es necesario permanecer aislado de otras personas y evitar contagiarse del virus.

3. Acerca de la Modalidad de Trabajo Remoto en la empresa Costamar Travel.

¿Siente usted que recibió el apoyo de la empresa con las herramientas tecnológicas para el trabajo remoto?

Si, vinieron a mi domicilio e instalaron mi computadora y teléfono (al principio tuve problemas para condicionar un espacio debido que tengo una hija menor, pero con el transcurso de los días adapte mi espacio de trabajo.

¿En su opinión, realizar trabajo remoto desde casa tiene el mismo rendimiento que trabajar en oficina? ¿Porque cree usted?

Considero que mi productividad se elevó trabajando desde casa a comparación de cuando trabajaba en la oficina. En lo personal me siento más relajado y motivado sabiendo que ya no tengo que lidiar con los inconvenientes como los trayectos de ida y vuelta al trabajo tales como tráfico, tiempo perdido, etc.

¿Fue fácil para usted adaptarse a la modalidad de trabajo remoto?

En lo personal al principio si fue un poco complicado, debido que tengo una hija menor en mi casa, pero con el tiempo pude ambientar un espacio para trabajar cómodamente.

4. Acerca del clima laboral en la empresa Costamar Travel.

¿Cómo se siente trabajando en la Agencia Costamar Travel?

Hasta el momento me siento cómodo, no he tenido inconvenientes con mis compañeros o superiores.

¿Cómo es la relación que tiene con su superior inmediato o jefe?

Cordial y respetuosa.

¿Cómo es la relación que tiene con sus compañeros del área?

Amigable, respetuosa.

¿Qué tan satisfecho está en la empresa? ¿Por qué?

En un 70% ya que me gustaría percibir un mayor sueldo y crecer profesionalmente en la empresa.

Si estuviera frente a los dueños de esta empresa ¿Qué les diría? ¿Qué no

Funciona bien? ¿Qué se puede mejorar?

Les pediría mayor oportunidad de crecimiento en especial en mi área, ya que la mayoría de mis compañeros tienen más de 5 años, tienen mucha experiencia y aún mantienen la misma posición y por supuesto un aumento de sueldo.

ANEXO 8

ENTREVISTA

Entrevistado: Angie Villafuerte

Edad: 31 años

Puesto en la empresa: Agente de Ventas USA

Buenas tardes (...) El motivo por el cual estamos haciendo la siguiente entrevista es porque queremos conocer su testimonio acerca de la relación actual que tiene con la Agencia Costamar Travel, sabemos que nos encontramos en una crisis sanitaria y económica debido a la COVID-19 y muchas empresas en el sector de Turismo han sufrido un duro golpe económico. Me permite hacerle unas preguntas relacionada a su experiencia laboral que tiene en la agencia, gracias.

1. Acerca del Vínculo Laboral con la Agencia.

¿Qué opina de la Agencia Costamar Travel?

Es una de las Agencias Mayoristas con mayor prestigio y reconocimiento a nivel internacional.

¿Qué opina del término vínculo laboral?

Opino que es la relación pactada mediante un contrato laboral entre un trabajador y un empleador, en dicho contrato debe estar estipulado derechos y obligaciones con la empresa.

¿Cuál es el vínculo laboral actual que tiene con la Agencia Costamar?

Bueno actualmente tengo un contrato como Agente de Ventas del mercado USA con especialidad a destinos de USA y Caribe.

¿Cuánto tiempo viene laborando en la Agencia?

Llevo laborando 5 años y 9 meses, como agente de ventas.

¿Considera usted tener un estrecho vínculo laboral con la Agencia?

¿Por qué?

Si, porque considero que tanto para la gerencia como para los dueños de la Agencia, es importante nuestra opinión y participación en las reuniones de reporte que tenemos. Actualmente estas reuniones no son frecuentes como antes, debido a la poca demanda que tenemos.

2. Acerca de las Medidas Laborales ante la crisis económica y sanitaria.

¿Cómo fue la reacción ante la crisis sanitaria de la agencia Costamar con sus trabajadores? ¿En el caso de su área?

Primero todos hemos estado en suspensión perfecta hasta mediados de Julio, lamentablemente no todos de mis compañeros en mi área pudieron regresar al trabajo y continuaron en suspensión hasta la actualidad. Tengo entendido que en otras áreas como Operaciones y áreas administrativas casi el ochenta por ciento dejaron de trabajar en la agencia.

¿Qué medidas laborales tomó la empresa con usted?

Producto a la pandemia por la COVID-19, llevamos el trabajo remoto en casa.

¿Considera que las acciones tomadas por la agencia fueron necesarias para usted?

Si, fueron necesarias para evitar la expansión del virus pero perjudicial para todos nosotros, ya que el sueldo que recibimos no es el mismo que antes.

3. Acerca de la Modalidad de Trabajo Remoto en la empresa Costamar Travel

¿Siente usted que recibió el apoyo de la empresa con las herramientas tecnológicas para el trabajo remoto?

Al principio fue complicado, debido que nosotros necesitamos líneas internacionales, en mi caso tuve problemas con mi computadora y teléfono y por ende necesitaba el apoyo del personal de sistemas, ya con el pasar de los meses se fue normalizando.

¿En su opinión, realizar trabajo remoto desde casa tiene el mismo rendimiento que trabajar en oficina? ¿Porque cree usted?

Si, considero que tengo hasta mejor rendimiento de trabajo que en la oficina, ya que sólo necesitaba un ambiente tranquilo en mi casa, el trabajo que realizó es mediante correos y teléfono y puedo estar pendiente a cualquier hora.

¿Fue fácil para usted adaptarse a la modalidad de trabajo remoto?

Al principio me tomó tiempo debido a algunos problemas tecnológicos que se me presentó pero luego pude solucionar y adaptarme sin problemas.

4. Acerca del clima laboral en la empresa Costamar Travel

¿Cómo se siente trabajando en la Agencia Costamar Travel?

Me siento tranquila pero profesionalmente no muy satisfecha, pienso que la empresa debería brindar mayor oportunidades de crecimiento laboral a todos por igual y no por referidos de jefatura.

¿Cómo es la relación que tiene con su superior inmediato o jefe?

Antes de la pandemia, no era de lo mejor pero con los cambios realizados de jefatura, me siento más tranquila y con libertad de expresar mis ideas y opiniones.

¿Cómo es la relación que tiene con sus compañeros del área?

Antes de la pandemia, era cordial y estrictamente laboral. En lo personal sentía un ambiente individualista en cuanto al trabajo y había poca coordinación y armonía en el ambiente laboral.

¿Qué tan satisfecho está en la empresa? ¿Por qué?

Lo normal, porque pienso que la empresa debería dar mayores oportunidades de crecimiento y formación laboral a sus trabajadores y preocuparse más en su personal como mejores climas laborales.

Si estuviera frente a los dueños de esta empresa ¿Qué les diría? ¿Qué no funciona bien? ¿Qué se puede mejorar?

Primero, agradecería por seguir brindándome trabajo en medio de esta crisis económica. En cuanto a sugerencias, les recomendaría brindar mayores oportunidades de crecimiento a todos por igual, hay muchos trabajadores que tienen 10 años o 5 años en el mismo puesto, esperando tener oportunidades en crecer profesionalmente dentro de la empresa, pero muchas se ve opacado por la falta de difusión interna.

ANEXO 9

ENTREVISTA

Entrevistado: Shirley Laynes

Edad: 24años

Puesto en la empresa: Agente de Operaciones Corporativo

Buenas tardes (...) El motivo por el cual estamos haciendo la siguiente entrevista es porque queremos conocer su testimonio acerca de la relación actual que tiene con la Agencia Costamar Travel, sabemos que nos encontramos en una crisis sanitaria y económica debido a la COVID-19 y muchas empresas en el sector de Turismo han sufrido un duro golpe económico. Me permite hacerle unas preguntas relacionada a su experiencia laboral que tiene en la agencia, gracias.

1. Acerca del Vínculo Laboral con la Agencia.

¿Qué opina de la Agencia Costamar Travel?

Opino que es una empresa con una larga trayectoria, con buenas referencias de los clientes, paquetes y precios accesibles para todo tipo de bolsillo, preocupados con que la atención hacia el cliente sea la mejor.

¿Qué opina del término vínculo laboral?

Que es la relación que existe entre un empleador y la empresa.

¿Cuál es el vínculo laboral actual que tiene con la Agencia Costamar?

El vínculo laboral actual que tengo es un contrato como agente de operaciones tiempo completo.

¿Cuánto tiempo viene laborando en la Agencia?

Casi 2 años.

¿Considera usted tener un estrecho vínculo laboral con la Agencia?

¿Por qué?

Considero tener una buena relación, en especial con mis compañeras del área Operaciones.

2. Acerca de las Medidas Laborales ante la crisis económica y sanitaria.

¿Cómo fue la reacción ante la crisis sanitaria de la agencia Costamar con sus trabajadores? ¿En el caso de su área?

Se despidió a más de la mitad del personal, y solo quedamos dos compañeras realizando todo el trabajo.

¿Qué medidas laborales tomó la empresa con usted?

Inicialmente me mandaron de suspensión perfecta y luego retomamos el trabajo desde casa.

¿Considera que las acciones tomadas por la agencia fueron necesarias para usted?

Definitivamente, ya que al trabajar desde casa estoy cuidando mi salud y la de mi familia.

3. Acerca de la Modalidad de Trabajo Remoto en la empresa Costamar Travel.

¿Siente usted que recibió el apoyo de la empresa con las herramientas tecnológicas para el trabajo remoto?

Si, ya que enviaron la máquina y el teléfono que utilizaba en oficina a mi domicilio.

¿En su opinión, realizar trabajo remoto desde casa tiene el mismo rendimiento que trabajar en oficina? ¿Porque cree usted?

Siento que hacer home office demanda más trabajo y tiempo ya que estás desde tu casa y no se respeta el “horario de salida”.

¿Fue fácil para usted adaptarse a la modalidad de trabajo remoto?

Si, ya que tengo casi dos años realizando las mismas funciones y ya se el manejo y procedimiento de cada situación que se presenta.

4. Acerca del clima laboral en la empresa Costamar Travel.

¿Cómo se siente trabajando en la Agencia Costamar Travel?

Agradecida ya que me dieron la oportunidad de seguir laborando desde casa a pesar de la situación actual.

¿Cómo es la relación que tiene con su superior inmediato o jefe?

Mi relación con mi supervisora es muy buena ya que tenemos tiempo de conocernos y sabemos cómo manejar cada situación.

¿Cómo es la relación que tiene con sus compañeros del área?

Muy cercana ya que somos una área con pocas personas por lo que es más fácil sobre llevarlas personalidades de cada una.

¿Qué tan satisfecho está en la empresa? ¿Por qué?

No de todo, pues si considero que es importante que nos incluyan en todas las capacitaciones y a su vez en los *Famtrips* que realiza la agencia a los agentes de ventas, obviamente en un tiempo futuro.

Si estuviera frente a los dueños de esta empresa ¿Qué les diría? ¿Qué no funciona bien? ¿Qué se puede mejorar?

Les diría que el área de Operaciones es de vital importancia como el área de ventas, ya que somos el soporte de los agentes cuando ellos no se encuentran y nuestro trabajo es 24/7, por ende solicitaría los mismos beneficios que obtienen los agentes de ventas como viajes y capacitaciones.

ANEXO 10

ENTREVISTA

Entrevistado: Yeraldine Mendoza

Edad: 38 años

Puesto en la empresa: Agente de Ventas Perú

Buenas tardes (...) El motivo por el cual estamos haciendo la siguiente entrevista es porque queremos conocer su testimonio acerca de la relación actual que tiene con la Agencia Costamar Travel, sabemos que nos encontramos en una crisis sanitaria y económica debido a la COVID-19 y muchas empresas en el sector de Turismo han sufrido un duro golpe económico. Me permite hacerle unas preguntas relacionada a su experiencia laboral que tiene en la agencia, gracias.

1. Acerca del Vínculo Laboral con la Agencia

¿Qué opina de la Agencia Costamar Travel?

Es una Agencia de viaje muy reconocida nacional e internacionalmente.

¿Qué opina del término vínculo laboral?

Es la relación existente entre un empleador y un trabajador.

¿Cuál es el vínculo laboral actual que tiene con la Agencia Costamar?

Personal permanente.

¿Cuánto tiempo viene laborando en la Agencia?

12 años.

¿Considera usted tener un estrecho vínculo laboral con la Agencia?

¿Por qué?

Por el tiempo que vengo laborando en la empresa, considero que sí.

2. Acerca de las Medidas Laborales ante la crisis económica y sanitaria.

¿Cómo fue la reacción ante la crisis sanitaria de la agencia Costamar con sus trabajadores? ¿En el caso de su área?

Todos pasamos a suspensión perfecta, luego hubo una coordinación de trabajo remoto con una cantidad reducida de personal en ventas, reservas y atención al cliente.

¿Qué medidas laborales tomó la empresa con usted?

Continuidad de labores remoto con disponibilidad total.

¿Considera que las acciones tomadas por la agencia fueron necesarias para usted?

Si, fueron necesarias debido que todo el país se encuentra enfrentando la pandemia del COVID-19.

3. Acerca de la Modalidad de Trabajo Remoto en la empresa Costamar Travel.

¿Siente usted que recibió el apoyo de la empresa con las herramientas tecnológicas para el trabajo remoto?

En mi caso, siento que no fueron dadas a tiempo, hubo retraso con la entrega de mi equipo de trabajo.

¿En su opinión, realizar trabajo remoto desde casa tiene el mismo rendimiento que trabajar en oficina? ¿Porque cree usted?

Si, ya que trabajar desde casa implica tener disponibilidad 24/7. El rendimiento es hasta mejor ya que no tengo que perder tiempo en el tráfico de ida y me resulta más sencillo y económico.

¿Fue fácil para usted adaptarse a la modalidad de trabajo remoto?

Si fue fácil. Ya había realizado trabajo remoto anteriormente.

4. Acerca del clima laboral en la empresa Costamar Travel.

¿Cómo se siente trabajando en la Agencia Costamar Travel?

Antes de la pandemia, en lo personal no satisfecha, por la pocas oportunidades que brindan para ejercer una línea de carrera dentro de la empresa.

¿Cómo es la relación que tiene con su superior inmediato o jefe?

Cordial y respetuosa, sólo vínculo laboral.

¿Cómo es la relación que tiene con sus compañeros del área?

Igual, cordial y amigable.

Siempre que podemos tratamos de interactuar fuera de la oficina.

¿Qué tan satisfecho está en la empresa? ¿Por qué?

De lo normal, no satisfecha por completo, considero que se debería considerar al personal con experiencia para ascender dentro de la empresa y no sólo por referidos.

Si estuviera frente a los dueños de esta empresa ¿Qué les diría? ¿Qué no funciona bien? ¿Qué se puede mejorar?

*Promover línea de carrera con el personal.

*Orden y cumplimiento del reglamento del trabajador que implica rotación general de turnos de trabajo (call Center en casa).

ANEXO 11

ENTREVISTA

Entrevistado: Grecia Quiroz

Edad: 30 años

Puesto en la empresa: Agente de Ventas y Reservas USA

Buenas tardes (...) El motivo por el cual estamos haciendo la siguiente entrevista es porque queremos conocer su testimonio acerca de la relación actual que tiene con la Agencia Costamar Travel, sabemos que nos encontramos en una crisis sanitaria y económica debido a la COVID-19 y muchas empresas en el sector de Turismo han sufrido un duro golpe económico. Me permite hacerle unas preguntas relacionada a su experiencia laboral que tiene en la agencia, gracias.

1. Acerca del Vínculo Laboral con la Agencia

¿Qué opina de la Agencia Costamar Travel?

Costamar Travel es una de las agencias más reconocidas a nivel nacional e internacional como agencia Mayorista, Minorista y Corporativa.

¿Qué opina del término vínculo laboral?

El término vínculo laboral es la relación laboral que existe entre un trabajador y una empresa o empleador muchas veces está se ve reflejada en un contrato laboral.

¿Cuál es el vínculo laboral actual que tiene con la Agencia Costamar?

Actualmente, trabajadora jordana completa.

¿Cuánto tiempo viene laborando en la Agencia?

Casi 5 años.

¿Considera usted tener un estrecho vínculo laboral con la Agencia?
¿Por qué?

Si, considero tener una relación estrecha en especial en estos últimos años, el dueño de la agencia me toma en consideración para cualquier recomendación o ideas para mejorar el rendimiento laboral.

2. Acerca de las Medidas Laborales ante la crisis económica y sanitaria.

¿Cómo fue la reacción ante la crisis sanitaria de la agencia Costamar con sus trabajadores? ¿En el caso de su área?

Lo primero fue la suspensión perfecta, que se dio en todas las áreas de la empresa.

¿Qué medidas laborales tomó la empresa con usted?

Luego de casi 5 meses en suspensión, me llamaron a mí y una compañera para realizar trabajo remoto desde casa, en nuestro vemos mercado USA.

¿Considera que las acciones tomadas por la agencia fueron necesarias para usted?

Si, fueron necesarias, debido a la crisis sanitaria que estamos pasando, pero perjudicial para la empresa y para nosotros como trabajadores.

3. Acerca de la Modalidad de Trabajo Remoto en la empresa Costamar Travel

¿Siente usted que recibió el apoyo de la empresa con las herramientas tecnológicas para el trabajo remoto?

Si, no tuve problemas con la instalación de mi computadora y mi teléfono en mi casa.

¿En su opinión, realizar trabajo remoto desde casa tiene el mismo rendimiento que trabajar en oficina? ¿Porque cree usted?

Pienso que se tiene un mejor rendimiento, con organización y siendo responsable uno puede rendir mejor a comparación del trabajo en oficina.

¿Fue fácil para usted adaptarse a la modalidad de trabajo remoto?

En mi caso, si lo fue y no tuve problema.

4. Acerca del clima laboral en la empresa Costamar Travel.

¿Cómo se siente trabajando en la Agencia Costamar Travel?

Yo empecé mi experiencia laboral con la empresa, al principio me costó adaptarme al trabajo bajo presión pero con el tiempo gané experiencia.

¿Cómo es la relación que tiene con su superior inmediato o jefe?

Actualmente somos autónomos en nuestro trabajo y diariamente enviamos un reporte al dueño de la empresa, es muy buena. Antes de la pandemia no lo era, ya que considero que mi ex supervisora no reconocía nuestros logros.

¿Cómo es la relación que tiene con sus compañeros del área?

Actualmente, es muy buena ya que somos menos personas, antes de la pandemia no era de lo mejor.

¿Qué tan satisfecho está en la empresa? ¿Por qué?

Un 50 % ya que siento que hay mucho por pulir no sólo en mi área, también siento que no te reconocen tus logros y es complicado escalar o ascender de puesto dentro de la empresa.

Si estuviera frente a los dueños de esta empresa ¿Qué les diría? ¿Qué no funciona bien? ¿Qué se puede mejorar?

Primero, reestructurar el organigrama organizacional, ya que no están bien definidos los canales de comunicación internos, brindar mayor oportunidad de ascender o hacer línea de carrera dentro de la empresa en especial a las personas que tienen más de 5 años en la empresa .

ANEXO 12

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Karla Giuliana Rodríguez Martínez, con Número de Identidad 46153980 declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio “Impacto del COVID-19 en el vínculo laboral de los Agentes de Costamar Travel Oficina Alcanfores, 2020”, consistirá en responder una entrevista que pretende aportar en la investigación, comprendiendo que mi participación es valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea publicada para fines de estudio y de análisis.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto aportar la información solicitada en la entrevista.

Lima, 05 de Febrero de 2021



Firma del Participante

Julliana Sandoval Fuentes

Firma del Investigador(a)

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

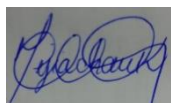
Yo Katherine Mejía Chambergo, con Número de Identidad 46765417, declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio “Impacto del COVID-19 en el vínculo laboral de los Agentes de Costamar Travel Oficina Alcanfores, 2020”, consistirá en responder una entrevista que pretende aportar en la investigación, comprendiendo que mi participación es valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea publicada para fines de estudio y de análisis.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto aportar la información solicitada en la entrevista.

Lima, 08 de Febrero de 2021



Firma del Participante

Julliana Sandoval fuentes

Firma del Investigador(a)

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo María Grecia Quiroz Untiveros, con Número de Identidad 46634052 declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio “Impacto del COVID-19 en el vínculo laboral de los Agentes de Costamar Travel Oficina Alcanfores, 2020”, consistirá en responder una entrevista que pretende aportar en la investigación, comprendiendo que mi participación es valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea publicada para fines de estudio y de análisis.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto aportar la información solicitada en la entrevista.

Lima, 04 de febrero de 2021

Grecia Quiroz

Firma del Participante

Julliana Sandoval F.

Firma del Investigador(a)

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Yessika Melisa Reyes Santos, con Número de Identidad 46766922 declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio “Impacto del COVID-19 en el vínculo laboral de los Agentes de Costamar Travel Oficina Alcanfores, 2020”, consistirá en responder una entrevista que pretende aportar en la investigación, comprendiendo que mi participación es valiosa contribución.

Acepto la solicitud de que la entrevista sea publicada para fines de estudio y de análisis.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto aportar la información solicitada en la entrevista.

Lima, 11 de febrero de 2021

Yessika M. Reyes Santos

Firma del Participante

Julliana Sandoval Fuentes

Firma del Investigador(a)

ANEXO 13 VALIDACION DE INSTRUMENTOS



U N I V E R S I D A D D E
SAN MARTIN DE PORRES

VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

DOCUMENTOS QUE DEBE PRESENTARSE AL EXPERTO:

1. Solicitud.
2. Informe de validación del instrumento.
3. Matriz de consistencia.
4. Instrumentos (cuestionario, guion de entrevista, lista de cotejo, etc.).



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación

Magister o Doctor (a): Albina Cecilia D. Alvarez Salomón

Yo, Julliana Sandoval Fuentes bachiller de la escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "Impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral de los Agentes de Costamar Travel de la oficina Alcanfores, 2020".

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Matriz de la operacionalización de las variables.
4. Instrumentos (cuestionario, guion de entrevista, lista de cotejo, etc.).

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 13 de Abril del 2021

.....
Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Alvarez Salomón Albina Cecilia Doris
- 1.2. Grado académico: Magister
- 1.3. Institución donde labora: Universidad san Martín de Porres
- 1.4. Especialidad del validador: Socióloga
- 1.5. Título de la investigación: "Impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral de los Agentes de Costamar Travel de la oficina Alcanfores, 2020".
- 1.6. Autor del instrumento: Julliana Sandoval Fuentes

II. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS VARIABLE COVID-19

Escala		0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Ítems						
Coronavirus						
1. SARS- CoV-2					100	
2. Pandemia					100	
Impacto de la COVID-19 En el Perú						
3. Crisis Económica					95	
4. Crisis Laboral					100	
Medidas Sanitarias						
5. Protocolos de Bioseguridad					95	
6. Protocolos Sanitario sectorial en Agencias de Viaje					95	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 97,5%

2.1 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la Tecnología.					93
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					90
7. COHERENCIA	Entre los índices, Indicadores y las dimensiones.					90
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la Investigación.					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Lima, 13 de abril del 2021



Firma del experto informante

DNI N.º: 10585942

Teléfono N.º 999602683

III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS VARIABLE: VÍNCULO LABORAL

Escala Ítems	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Contratacion Laboral					
1. Empleador				100	
2. Tipos de contratación en el Perú				100	
Medidas Laborales En tiempos de COVID-19					
3. Modalidad de Trabajo remoto				100	
4. Suspensión Perfecta				100	
Clima Laboral					
5. Estabilidad laboral				100	
6. Satisfacción laboral				100	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%

3.1. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la Tecnología.					100
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					95
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					90
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					98
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la Investigación.					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 13 de abril del 2021



Firma del experto
DNI N.º: 10585942
Teléfono N.º 999602683



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación

Magister o Doctor (a): *Sandra Ponce Ponce (MBA)*

Yo, Julliana Sandoval Fuentes bachiller de la escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "Impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral de los Agentes de Costamar Travel de la oficina Alcanfores, 2020".

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Matriz de la operacionalización de las variables.
4. Instrumentos (cuestionario, guion de entrevista, lista de cotejo, etc.).

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, *14* de Abril del 2021

.....
Nombre

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Ponce Ponce Bárbara
- 1.2. Grado académico: Magister
- 1.3. Institución donde labora: USMP
- 1.4. Especialidad del validador: MBA
- 1.5. Título de la investigación: "Impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral de los Agentes de Costamar Travel de la oficina Alcanfores, 2020".
- 1.6. Autor del instrumento: Julliana Sandoval Fuentes

II. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS

VARIABLE COVID-19

Escala Ítems	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Coronavirus					
1. SARS-CoV-2				/	
2. Pandemia				/	
Impacto de la COVID-19 En el Perú					
3. Crisis Económica				/	
4. Crisis Laboral				/	
Medidas Sanitarias					
5. Protocolos de Bioseguridad				/	
6. Protocolos Sanitario sectorial en Agencias de Viaje				/	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%

2.1 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la Tecnología.					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la Investigación.					✓

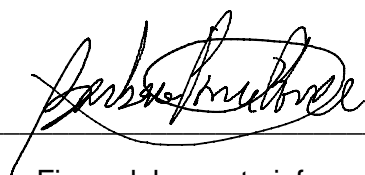
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Lugar y fecha: Lima 14 Abril del 2021



Firma del experto informante

DNI N°: 07508488

Teléfono N° 949248889

III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS

VARIABLE: VÍNCULO LABORAL

Escala Ítems	0- 25 No pertenece	26-50 Probablement e no pertenece	51-75 Probablement e si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones	
Contratación Laboral					✓	
1. Empleador				✓		
2. Tipos de contratación en el Perú				✓		
Medidas Laborales En tiempos de COVID-19					✓	
3. Modalidad de Trabajo remoto				✓		
4. Suspensión Perfecta				✓		
Clima Laboral					✓	
5. Estabilidad laboral				✓		
6. Satisfacción laboral						

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%

3.1. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					/
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la Tecnología.					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					/
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la Investigación.					/

PROMEDIO DE VALORACIÓN 100%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 14 Abril del 2021


Firma del experto informante

DNI N° 07508488

7645 949248889.



SOLICITO: Validación de instrumento de investigación

Magister o Doctor (a): Cáceres Hurtado Milenka

Yo, Julliana Sandoval Fuentes bachiller de la escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "Impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral de los Agentes de Costamar Travel de la oficina Alcanfores, 2020".

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Matriz de la operacionalización de las variables.
4. Instrumentos (cuestionario, guion de entrevista, lista de cotejo, etc.).

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 18 de Abril del 2021

.....
Nombre

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

IV. DATOS GENERALES:

- 1.7. Apellidos y nombres del validador: Cáceres Hurtado Milenka
- 1.8. Grado académico: Maestro en gestión cultural
- 1.9. Institución donde labora: USMP
- 1.10. Especialidad del validador: Gestión cultural patrimonio y turismo
- 1.11. Título de la investigación: "Impacto del COVID-19 en el vínculo laboral de los Agentes de Costamar Travel Oficina Alcanfores, 2020"
- 1.12. Autor del instrumento: Julliana Sandoval Fuentes

V. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS VARIABLE COVID-19

Escala Ítems	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Coronavirus					
1. SARS-CoV-2				90	
2. Pandemia				90	
Impacto de la COVID-19 En el Perú					
3. Crisis Económica				90	
4. Crisis Laboral				90	
Medidas Sanitarias					
5. Protocolos de Bioseguridad				90	
6. Protocolos Sanitario sectorial en Agencias de Viaje				90	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %

2.1 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

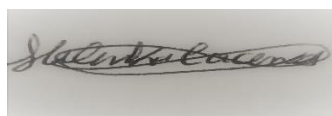
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la Tecnología.					90
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					90
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					90
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la Investigación.					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado



DNI N°: 41070133

Teléfono N° 989501955

VI. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS

VARIABLE: VÍNCULO LABORAL

Escala Ítems	0- 25 No pertenece	26-50 Probablement e no pertenece	51-75 Probablement e si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
Contratación Laboral					
1. Empleador				90	
2. Tipos de contratación en el Perú				90	
Medidas Laborales En tiempos de COVID-19					
3. Modalidad de Trabajo remoto				90	
4. Suspensión Perfecta				90	
Clima Laboral					
5. Estabilidad laboral				90	
6. Satisfacción laboral				90	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %

3.2. ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la Tecnología.					90
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					90
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					90
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la Investigación.					90

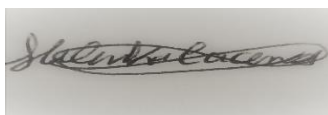
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 19 Abril 2021



Firma del experto informante

DNI N°: 41070133

Teléfono N° 989501955

