



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
EN TURISMO Y HOTELERÍA**

Gestión del recurso humano en las agencias de viajes de Lima Norte
2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTOR:

Manco Fuentes, Leslie Anabel (orcid.org/0000-0001-5260-7662)

ASESOR:

Dr. Jara Miranda, Robert Alexander (orcid.org/0000-0002-2950-3758)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Turística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a DIOS, a mis padres José y Rosa, por su apoyo incondicional para el crecimiento de mi vida personal y profesional, por creer en mis capacidades y por guiarme en esta etapa de la vida.

Agradecimientos

*En primer lugar, a **Dios**, por permitirme llegar hasta este punto de la vida.*

Agradezco a mis padres quienes a lo largo de mi vida me han apoyado y motivado para mi formación académica y creyeron en mí en todo momento.

A mis docentes por brindarme todos sus conocimientos académicos en todo este tiempo de carrera, gracias a su paciencia y esfuerzo brindando.

Agradecimiento especial a mi asesor, el Dr. Robert Jara por guiarme a la realización de mi trabajo de investigación.

Gracias.

INDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
INDICE DE CONTENIDO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización	10
3.3. Escenario de estudio.....	12
3.4 Participantes.....	12
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.6 Procedimiento	13
3.7 Rigor científico.....	14
3.8 Método de análisis	14
3.9 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	16
V. CONCLUSIONES.....	24
VI. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo principal Analizar la gestión del recurso humano en las agencias de viaje de Lima norte 2022. La investigación tiene como primer objetivo específico Analizar la evaluación de desempeño; como segundo objetivo específico Analizar la motivación laboral y como tercer objetivo específico Analizar las competencias laborales. Partiendo de lo mencionado anteriormente, durante la presente investigación se utilizó el enfoque de investigación cualitativo y de diseño fenomenológico, los cuales proporcionaron puntos de vista explicados en la investigación. Se consideró como participantes a 8 colaboradores de 4 agencias de viajes de Lima Norte, a quienes se empleó método de análisis y entrevista como recolección de datos, el cual permitió obtener resultados de nuestra unidad temática. De los resultados brindados se obtuvo los perfiles de competencias para el área de recursos humanos con las necesidades reales. Como conclusión, se deduce que la gestión de recurso humano conlleva a direccionar las herramientas para el desempeño laboral como un procedimiento efectivo y así convertirse en una función más estratégica.

Palabras claves: Gestión, recursos humanos, agencia de viaje, estrategias, planificación.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to analyze the management of human resources in the travel agencies of northern Lima 2022. The research has as its first specific objective to analyze the performance evaluation; as a second specific objective Analyze work motivation and as a third specific objective Analyze labor skills. Starting from the aforementioned, during the present investigation the qualitative research approach and phenomenological design were used, which provided points of view explained in the investigation. 8 collaborators from 4 travel agencies in North Lima were considered as participants, to whom the analysis and interview method was used as data collection, which allowed us to obtain results from our thematic unit. From the results provided, the competency profiles for the human resources area were obtained with the real needs. In conclusion, it can be deduced that human resource management leads to addressing the tools for job performance as an effective procedure and thus becoming a more strategic function.

Keywords: Management, human resources, travel agency, strategies, planning

I. INTRODUCCIÓN

En contexto global especialmente en México, Según Salas (2021) el recurso humano obtuvo un papel primordial para el adecuado funcionamiento y el alcance de ventajas competitivas mediante el conocimiento y el uso de los mismos.

La problemática general en esta investigación, se deriva a la importancia de evaluar el desempeño del personal y la adecuada gestión del recurso humano dentro de las agencias de viaje de Lima Norte, debido a que es primordial para las políticas empresariales, procesos de administración, planificación de tareas, los cambios que perjudican al personal y la solución de dificultades laborales.

En el Perú, la gestión no es solo un recurso o capital humano; sino también, es percibido como talento apto de ser potenciado a favor de la empresa. Según Rodríguez (2018), para esta problemática se puede incorporar estrategias y decisiones que serán necesarias para una gestión más útil que permitirán a los colaboradores lograr las metas de la empresa. Es por ello, que uno de sus objetivos es agregar mayor énfasis a los bienes y servicios que brindan; a su vez, ofrecer una mayor calidad de vida para los colaboradores.

Según Cárdenas (2021) el recurso humano involucra la herramienta correcta de actividades y guía de gestión del empleado para ser coherentes con la realidad organizacional. Al mismo tiempo, se proyecta la obligación de integrar la civilización de evaluación en las empresas privadas, para localizar mecanismos y criterios que permitan mejorar el desempeño del personal, producto del seguimiento constante de las herramientas de gestión y sus respectivas modificaciones.

Es por ello que, se pretendió analizar el grado de interés del desempeño laboral que se maneja dentro de las agencias de viaje de Lima norte, dando a resaltar si existe o no, una adecuada evaluación y gestión del recurso humano, para así poder brindar las recomendaciones fundamentales en el cual podrán ejecutar modelos y programas de gestión. Siendo estos argumentos expuestos, suficientes razones para aceptar como reto el desarrollo de la investigación.

El problema principal dentro de la investigación que se formula mediante una pregunta es ¿Cuál es la importancia de la gestión del recurso humano en las agencias de viaje de Lima Norte 2022?

Así mismo entre los problemas encontrados, se aumenta el progreso de las capacitaciones y el desarrollo profesional dentro de las agencias de viaje como herramienta para mejorar la gestión, en el cual también abarca la perseverancia y la calidad de servicio donde se evidencia la ausencia en diversas áreas de la organización.

De acuerdo a la justificación teórica, la finalidad del presente estudio consiste en conocer la importancia de la gestión del recurso; ya que por medio de esta se recalca el principal valor humano dentro de una empresa, dado que sin el personal no se reflejaría una organización; Según Gonzales y Blásquez (2020) precisa, para que se consiga un mejor desempeño laboral; debe abastecer de habilidades y permanecer en constante innovación para hacer frente a las distintas circunstancias en el centro de laboral brindando soluciones viables.

Por ello, el presente trabajo es necesario ya que la confirmación teórica permite reconocer la relación de la gestión y la evaluación de los colaboradores, utilizando como herramienta la entrevista, considerando los aspectos que posibilite el desarrollo de la misma.

Debido a ello la justificación práctica, Quiroz (2020) precisa que esta justificación contribuye de forma directa e indirecta a la problemática del estudio. De esta manera se procura analizar la evaluación de desempeño que no solo brindará beneficios personales, sino también para la empresa.

A su vez la justificación social, Lezama y Cardoza (2018) menciona aporta en la dificultad de problemas a nivel social y fortalece a equipos frágiles. Así mismo, explica que la gestión en las agencias de viaje es un problema que afecta a los colaboradores, por lo tanto, es importante que se pueda implementar criterios que accedan a una correcta evaluación laboral en los diversos cargos.

De acuerdo a la justificación metodológica, Según Quiñones y Aura (2021) señalan que el desarrollo del proyecto de investigación es de interés y al usar esta justificación proporciona un seguimiento establecido para alcanzar un resultado veraz. Por otro lado, servirá como un antecedente de autenticidad y calidad para futuras investigaciones.

El enfoque cualitativo el cual se describe en la presente investigación, plantea el procedimiento e instrumentos de recolección de datos, los cuales se relacionan y se analizan en el tipo de estudio que da culminación al propósito de la investigación.

Por lo tanto, se planteó el siguiente objetivo general: Analizar la gestión del recurso humano en las agencias de viaje de Lima Norte 2022, seguido de los objetivos específicos: Analizar la evaluación de desempeño en las agencias de viaje de Lima Norte 2022; Analizar la motivación laboral en las agencias de viaje 2022; Analizar las competencias laborales en las agencias de viaje de Lima Norte 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes internacionales, se menciona el estudio realizado por, Calle (2019), *en su tesis titulada Factores que obstaculizan la atracción de talento humano percibidos por responsables de selección de personal en PMEs en el Norte de Portugal, presentada en la Universidad EAFIT, en Medellín Colombia*, tuvo como objetivo identificar una metodología en base a un enfoque cualitativo, el cual se consideró que los factores con respecto al talento en especial, los que se selección en las PMEs, se refleja como un obstáculo la captación del talento, también, el bajo presupuesto accesible en la localidad y que las PMEs acojan las posibilidades y que sean remunerados quienes se muestren como gestores en las áreas.

La investigación fue de enfoque cualitativo, desarrollando entrevista con el fin de obtener resultados para un buen desarrollo en el desempeño laboral. Se concluyó que el clima no se conserva en el tiempo y es escaso por no contar con un programa de capacitación.

González (2019) su estudio denominado *Modelo de gestión de recursos humanos para la empresa Comic con Ecuador S.A., presentada en Ecuador*, concluyó que, el modelo de gestión propuesto tuvo la capacidad de innovarse a instituciones de calidad con empatía en inclusiones sociales y la diversidad cultural, priorizando e incluyendo el talento humano como pieza primordial de una operación empresarial con calidad y eficiencia.

La investigación fue de enfoque cualitativo, con diseño no experimental, en el cual se menciona la importancia para el desarrollo de la gestión en las organizaciones, dando con resultado la evidencia de las capacidades de los colaboradores.

Por otra parte, Núñez y Bochero (2019), en la tesis titulada *El talento humano como eje fundamental del desarrollo organizacional en las empresas*, presentada en la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Santa Marta, tuvo como objetivo dar a conocer la incidencia de la relación entre el talento humano gestión y desarrollo organizacional.

Basado en una metodología cualitativa, descriptiva correlacional y no experimental, con una población muestral de 55 coordinadores entre empresas públicas y privadas de Santa Marta. Se concluye que existe una amplia similitud entre la variable gestión del talento humano.

Farra y Jauge (2018), en la tesis *Clima Laboral, en el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Provincia de Río Negro, Factores que influyen en el desempeño laboral de los Recursos Humanos. Periodo 2017-2018, Argentina* tuvo como objetivo la importancia de mejorar el desempeño en las diversas áreas de una empresa, además, la visión principal refiere a que no encuentran un planteamiento adecuado para la adaptación de los colaboradores y se requiere aumentar los conocimientos y el desempeño. Así mismo, tomar en cuenta las ideas propuestas por ellos, motivarlos y resaltar sus habilidades que son partes fundamentales para establecer una relación laboral adecuada.

La investigación realizada es de tipo cualitativa y cuantitativa, está direccionada a obtener un diagnóstico del clima laboral en el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la provincia de Río Negro. La población en dicho estudio se conformó por 180 empleados de las diversas centrales, a los cuales se les envió un cuestionario de 39 preguntas.

La Torre (2018), en la tesis titulada *La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral*, Universidad de Valencia, facultad de psicología, España, Valencia. Concluye que, las prácticas de RRHH dirigidas al compromiso se entrelazan realmente con el esfuerzo, mediante las impresiones y logros. Dichas prácticas son analizadas para el mejoramiento de los fines determinantes de una institución, mientras estén realmente complementadas y cuenten con accesibilidad.

Esta investigación contiene un enfoque cualitativo, diseño deductivo, analítico y descriptivo, utilizando como instrumento las entrevistas, dando como efecto de la investigación la realización de la gestión en las agencias de viaje.

Entre los antecedentes nacionales, cito a Espinoza y Montalvo (2021) en la tesis que lleva por nombre *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19, Perú*. Determinaron que el colaborador es el recurso interno que a través del tiempo marcó una gran divergencia en las instituciones, ya que tiene valor agregado. Para poder analizar la gestión del mismo, se requirió trabajar de forma activa, debido a que es importante conocer y fortalecer sus habilidades.

La presente investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, considerándose de enfoque cuantitativo. Para ello se empleó como muestra el total colaboradores del área de atención al cliente y administrativo de 8 personas.

Pumacajia (2019) en su tesis titulada, *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa master con G.S. E.I.R.L. - Juliaca, Perú* concluyó que, una de los factores primordiales para toda empresa, es el talento humano, ya que permiten a los empleados compartir sus ideas, opiniones sobre el funcionamiento de la organización y formando una herramienta de indagación que funciona de la mano con el presupuesto que se obtienen cuando implementen gestiones correctas.

La metodología del estudio fue en un estudio descriptivo con diseño correlacional, para la recolección de información se empleó 1 cuestionario, donde centra las categorías, evaluación, motivación y desempeño del colaborador.

Yzquierdo y Vásquez (2018) en su tesis titulada, *Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante Longhorn, Cajamarca, 2018, Perú*. Determinaron que una empresa adquiere situaciones difíciles, estableciendo a los empleados en un socio interno que permita alcanzar los logros, debido a ello, el conocimiento es imprescindible al cargo que ha sido asignado para enfrentar las situaciones laborales, el afianzamiento organizacional e impulso de condiciones de trabajo.

Navarro (2018) en su tesis que lleva por título *Desarrollo personal y desempeño laboral en la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A., agencia Andahuaylas 2018, Perú*. Concluyó que, el desarrollo personal de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro es el acumulado de las experiencias adquiridas y desarrolladas; ya que los colaboradores en su rutina diaria se enfrentan a diversas situaciones que reflejan diversos efectos, debido a que de la misma manera llevan consigo el enlace que tienen con el desempeño laboral como procedimiento, que sirve para ver cuán victoriosa fue la institución en la ejecución de sus tareas.

La investigación se ejecutó el año 2016 y para obtener información se empleó cuestionarios a los 40 trabajadores que trabajan en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. de la provincia de Andahuaylas.

Carlos y López (2017), en su tesis que lleva por título *La gestión de recursos humanos y su influencia en el bienestar de los trabajadores de la empresa erre dos S.A.C. de Arequipa 2017, presentada en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, en Perú*, tuvo como objetivo dar a conocer el valor del cuerpo laboral que todo centro de trabajo tiene para responder así la finalidad del desempeño y todas las conveniencias. Concluyendo que se necesita personas con habilidades y conocimientos adecuados ya que la empresa está constituida para un beneficio mutuo.

La investigación tuvo fue de enfoque cualitativo y tipo básico, los resultados fueron de relevancia, después se realizó la discusión. La conclusión general confirma que hay relación entre gestión de recursos humanos y la culminación de las metas.

La realización de esta investigación permitirá conocer la situación en la que se hallan los colaboradores de las agencias de viaje de Lima Norte, con el único propósito de distinguir las fortalezas y debilidades; para así aumentar la calidad del trabajo que desarrollan. Esta mejora del desempeño laboral beneficiara de forma directa a quienes necesiten de personal competente y altamente calificado.

Teoría del recurso humano:

Dada la transición en la sociedad en general y en el mundo laboral en especial, la organización debe brindar una alternativa rápida y eficaz a la gestión del talento humano para transformarlo a un más competitivo.

Asimismo, Navarro (2018) sostiene que el éxito de la empresa requerirá si tiene la facultad de conservar, desarrollar y promover a los individuos con mayor talento.

Según la teoría crítica, Ramos (2019) precisó que la gestión del recurso humano tiene una perspectiva estratégica de administración donde es primordial la posteridad de valor para las empresas, bajo escenarios que van a necesitar del nivel de conocimientos, aptitudes y habilidades de los colaboradores para que se vuelvan fines productivos, capaces y favorables.

Según la teoría clásica, Prieto (2013) precisó que, La gestión del recurso humano, antes conocida como administración de recursos, aparece con la misma intensidad después siglo XVIII y principios del XIX, donde era considerada para comprender el comportamiento de los trabajadores al interior de una organización promovida por una remuneración.

Según la teoría moderna, según Chiavenato (2010), el recurso humano es un área muy delicada en la cual sobresale en los centros laborales. Debido a que comprende aspectos organizacionales, las estructuras adoptadas, la propiedad del entorno social, el comercio de la empresa, la innovación y los procedimientos dentro de la misma. (p. 5).

En el concepto antropológico, para comprender de qué manera los empleados visualizan la realidad al interior de la empresa y para un seguimiento de la evaluación de desempeño se expone a partir del contexto social, mediante los alineamientos de Wai Fong Chua. Macías (2013).

En el concepto sociológico, Valdés (2017) indica que, la sociología de las empresas son dirigentes al conocimiento de la forma de laborar en instituciones internas y externas en Estados Unidos y países europeos. En estos lugares se manifiestan estudios que examinar las instituciones mediante dos guías: a) un método socio-cultural, se predeterminar como un procedimiento propio para el desarrollo del mismo; y b) un cúmulo de equipo que trabajan bajo alineamientos incidental orientada en beneficios distribuidos de potestad.

En el concepto psicológico, acorde a Bonache (2002), los recursos son fundamentales para un marco activo y variado en culturas. En tal sentido, si existiera una gestión de calidad, sería más factible la continuidad de las organizaciones para adaptarla a las ofertas comerciales. Así mismo, mediante un aprendizaje debidamente constante serán de mayor apoyo en los adquirentes de nuevos conocimientos que se mide con la ayuda de diversas innovaciones, accesorios y servicios.

Concepto de la teoría crítica del recurso humano, La definición de la variable según Eslava (2014) el recurso humano mantiene un enfoque estrategia cuyo motivo es lograr el mayor potencial para las empresas, mediante un conjunto de acciones propuestas a alinear en cada circunstancia el nivel de conocimiento, comunicación y destrezas en la producción de los fines, alcanzando ser útil en la actualidad y para el futuro (p. 4).

Díaz (2022) mantiene que el método de recurso humano percibe organizar el desempeño de los trabajadores mediante la capacitación, retroalimentación y poder identificar lo que requiere aprender o aumentar para lograr el éxito de la institución.

Primera categoría: Evaluación de desempeño.- Según Iturralde (2011) La evaluación del desempeño es un instrumento esencial con el que debe referir cada organización para priorizar la evolución de los trabajadores en sus distintas áreas, contando así con un apropiado mecanismo fundamental para adquirir irremplazables potenciales de competencia en el mercado.

Chiavenato (2000), mantiene que el desempeño son acciones que el colaborador realiza son orientadas a adquirir los objetivos de la organización. Por eso un correcto desempeño es el punto clave para la empresa.

Segunda categoría: Motivación laboral.- Robbins y Judge (2013) expresan que la motivación al igual que los procedimientos que mantienen similitud con la fijeza, debe ser direccionada mientras se es consciente de la entrega de cada persona para lograr un beneficio. Es por ello, que lo relacionan con el sacrificio de alcanzar propósitos expuestos que no son limitados, con el único interés de relacionar una labor primordial.

Frederick Herzberg explica entonces que para aumentar la motivación en el trabajo, la cual expresa el fortalecimiento de las labores, también llamado fortalecimiento del puesto, fundamenta en el reemplazo de las tareas más sencillas del cargo por tareas más complicadas, que brinden condiciones de competencia y gozo personal.

Tercera categoría: Competencias laborales.- En Recursos Humanos, se visualiza los conocimientos, actitudes, beneficios y personalidades para se consideran herramientas necesarias para poder comparar entre distintos colaboradores. La destreza para ejecutar un conjunto de diligencias de manera apropiada, hace que en la actualidad sea continuamente común detecta las oportunidades de los cargos o las solicitudes de los jefes en disputa de logros.

También para Chiavenato (2000) las competencias son un agregado de entendimientos, habilidades y actitudes entrelazadas con el puesto de trabajo y engloban elementos como el progreso de competencias laborales, sociales y metodológicas.

II. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada y mantiene un enfoque cualitativo. Según Martínez (2018)

El tipo de estudio es direccionado a la comprensión o estudios orientados al cambio y toma de decisiones. Es por ello, que se tomó el enfoque cualitativo. Según Castañeda (2018) menciona que este tipo de enfoque toma como precedencia las labores de las empresas. Por consiguiente, se empleó este enfoque en la investigación ya que contribuyó de manera relativa los resultados de la realidad.

La investigación presenta un diseño fenomenológico, según Vásquez (2020) Sustenta que es el estudio de experiencias de vida, mediante el punto de vista del individuo y que no se determinan aleatoriamente ni se puede cambiar las variables. El investigador tiene como objetivo observar de manera natural sin intervención alguna. La presente investigación es transaccional ya que la información se obtiene una sola vez.

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización

En el presente proyecto de investigación se está tomando como unidad temática Gestión del recurso humano, como lo afirma Fénix (2017) en la actual globalización, la variable en mención, tiene un rol principal para el adecuado manejo de las multinacionales y el alcance de los beneficios competitivos mediante el conocimiento y el uso del mismo. Bajo esta base, el alcance de dicha ventaja será posible con la supervisión regular de los colaboradores y reformulando objetivos hasta lograr las estrategias adecuadas.

Tabla 1: Matriz de categorización

UNIDAD TEMÁTICA	DEFICIÓN OPERACIONAL	CATEGORÍAS	SUB - CATEGORÍAS	METODOLOGÍA
<p>Gestión del recurso humano</p>	<p>La gestión de recursos humanos es la herramienta que adquiere nuevos participantes al quipo laboral, que desempeña y conserva el talento humano presente. A su vez, pretende potencializar a aquellos colaboradores que tienen un alto poder de conocimientos y habilidades en el cual desarrollan sus tareas dentro de un área establecida. (Rojas, 2018)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Desempeño laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad - Habilidades - Conocimientos 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aplicada <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fenomenológico. <p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cualitativo. <p>PARTICIPANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - 8 Colaboradores de agencias de viaje Lima norte. <p>ESCENARIO DE ESTUDIO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agencias de viaje de Lima Norte <p>TÉCNICA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Entrevista
		<ul style="list-style-type: none"> - Motivación laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivos - Retroalimentación - Objetivos 	
		<ul style="list-style-type: none"> - Competencias laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Creatividad - Experiencia laboral - Trabajo en equipo 	

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Escenario de estudio

Según Escudero (2022) menciona que, para poder tener un mejor estudio de la zona en mención, es recomendable la aproximación física para evaluar mejor el fenómeno. Por consiguiente, el escenario de estudio de la presente investigación fue el territorio comprendido en Lima Metropolitana que corresponde a un área extensa de la ciudad capital del Perú

El presente trabajo de investigación tiene como escenario de estudio las agencias Mis Viajes, B&R Peruvian, Viajes Coronado y JM Viajes Turismo ubicados en Lima Norte, en la cual se recaudó información de los colaboradores que laboran en el área de recursos humanos.

3.4 Participantes

La presente investigación tomó a 8 personas como nuestros participantes que estuvieron representados por los colaboradores entre mujeres y varones que trabajan en 4 agencias de viaje de Lima norte. Se realizó entrevistas tomando en cuenta a los empleados voluntarios. Según Hidalgo (2018) menciona que, el investigador es el que determina el número de personas o elementos de muestra.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Maream J. Sánchez (2020) explica que esta técnica de entrevista se desarrolla como una interacción entre dos personas, de manera planificada y tiene como fin un objetivo, en la cual el entrevistado brinda su opinión sobre un asunto y, el entrevistador, recoge e interpreta esa visión particular.

Se utilizó la entrevista empleando la unidad temática “Gestión del recurso humano” como también las categorías, realizando las preguntas respectivas, aplicados en base a la muestra de los colaboradores de las agencias de viaje de Lima norte.

Para la validación del instrumento y confiabilidad se acudió a la opinión de expertos, del cual corresponden al nivel y profesionalismo del trabajo realizado.

3.6 Procedimiento

Se empleó en la investigación como instrumento la entrevista como recolección de datos, conformada por 12 preguntas para cada uno de los participantes de las agencias, utilizando grabadora de voz, fotografías, lapicero y hoja impresa con las interrogantes. Se realizará un análisis e interpretación de los resultados según la información debidamente suministrada.

Según Blanco (2021) señala que para el método científico, la mejor manera de uno tener el entendimiento necesario es manejarlo cotidianamente, y precisamente de la mano de alguien que tiene el saber necesario para enseñarte. A su vez, se utilizó matrices elaboradas para simplificar la información.

3.7 Rigor científico

La investigación es un proceso de la formación académica necesaria en el ámbito profesional y debe adquirirse mediante los estudios de pregrado como cumplimiento a uno de los fines de la universidad. Según Bravo y Osorio (2017) La dependencia, es el grado en que diferentes investigadores que recolectan datos semejantes en el campo y ejecutan los mismos análisis, obtengan resultados equivalentes (p. 66). En por ello, la presente investigación se realizó con la orientación de las normas internacionales APA, para la obtención de un resultado reducido y veraz.

3.8 Método de análisis

En la presente investigación se utiliza la entrevista donde analizamos la unidad temática gestión del recurso humano, conformada por 12 preguntas dónde nos permitió poder conocer las medidas y acciones de trabajo de agencias de viaje. Luego de realizar el instrumento de recolección de datos, se procedió a realizar las interpretaciones correspondientes por cada una de las preguntas estructuradas.

Para el proceso de la investigación se realizó preguntas al personal administrativo de las agencias; conforme a las entrevistas se precisó los recursos y para culminar se obtuvo los resultados sobre el avance del instrumento de evaluación de desempeño Laboral.

Según Herrera (2012), el proceso de la información se representa en dos aspectos: plan para la recolección de datos y plan para el desarrollo de datos. Esta investigación contiene estrategias metodológicas necesarias para los objetivos de investigación, conforme al enfoque escogido.

En la presente investigación, se empleó información recolectada de mecanismos de búsqueda veraces para poder ser utilizados como fundamento científico para poder realizar una información adecuada, esto dará fe a la autenticidad de la investigación ya que se ejecutaron citas en formato APA que respaldan el conocimiento brindado. Para ello, también se empleó el uso de la plataforma Turnitin que avaló la confiabilidad de las citas usadas en la presente investigación Según Xu et al. (2015) suscriben que las diversas revisiones de bibliografía, son puntos específicos para que el investigador obtenga el conocimiento de nuevas áreas de investigación.

3.9 Aspectos éticos

Todos los conceptos y datos mencionados, han sido respetados y se considera la propiedad de los autores debidamente citados. Se trabajó con honestidad y objetividad, sin intento de plagio. Para poder respaldar el presente trabajo de investigación se adjuntará la tabla de validación de los juicios de expertos conformado por los Docentes de la escuela Administración en Turismo y Hotelería.

Según Roca (2020) precisan que puede incitar algunos riesgos en las investigaciones, en gran parte cuando la interrogante carece de coherencia con lo que se solicita analizar en el campo. Es por ello, que fue primordial la adecuada citación de los autores para poder obtener los criterios originales en cada mención.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los siguientes resultados corresponden a las agencias de viaje de Lima Norte, aquellos que fueron recolectados mediante una entrevista basada en la unidad temática Gestión del recurso humano y en las categorías, Desempeño laboral, Motivación laboral y Competencias laborales; las mismas que fueron conformadas por 12 preguntas.

CATEGORÍA	SUB – CATEGORÍA	CÓDIGO	ITEM	RESULTADOS
DESEMPEÑO LABORAL	Responsabilidad	Responsabilidad	E1,E2,E4 E,6	Los entrevistados mencionan que analizan bien el tipo de problema, para poder solucionarlo de la mejor manera, porque consideran importante brindar las estrategias para posible soluciones inmediatas. Los aportes que brindan es desacuerdo al área donde laboran, para saber el déficit y la facilidad de respuesta ante el problema. Analizan la situación y así poder manejarla apropiadamente para la tranquilidad de la misma. Al menos por el lado administrativo se complican algunas cosas y en cada caso diferente y el cual deben analizar para que al máximo liberaren sus ideas cuando se presenta algún inconveniente durante el horario de trabajo y saber qué hacer para que no vuelva a suceder.

CATEGORÍA	SUB – CATEGORÍA	CÓDIGO	ITEM	RESULTADOS
DESEMPEÑO LABORAL	Habilidades	Habilidades	E1,E2,E4 E,6	<p>Los entrevistados mencionan que aportaran ideas para un mejor resultado, ya que consideran que las capacitaciones, son un proceso educacional de carácter estratégico que se aplica de manera organizada, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo. Ya que en sus áreas depende mucho de la información que puedan aportar al cliente porque si no están capacitado correctamente no podrán brindar ayuda a los clientes, considerando que la información debe tener un margen y todas las áreas saber las respuestas para que sean apropiadas. Mayormente las capacitaciones siempre son de alcance en los colaboradores, que cumplen y son receptivos con la información que se brindó desde el primer día en la empresa, ya que me ayuda en mi rendimiento. Constantemente los capacitan para cada proyecto que la empresa amerita y son lo más receptivo posible tomando apuntes para más adelante poder desempeñarse sin complicaciones.</p>
	Conocimiento	Conocimiento	E1,E2,E4 E,6	<p>Hacen un seguimiento a cada uno de los clientes, porque hay varios enfoques motivacionales que se inclinan más hacia las causas del desempeño y deben mantener una posición adecuada para que las metas sean lo que uno espera. Si bien es cierto existe un supervisor, como colaborador desean aspirar en un futuro a subir de cargo, para ello deben mantener un adecuado rendimiento para así poder ayudar a la empresa y si ven que está creciendo por sus aportaciones pueden obtener distintos beneficios que los ayudarían. Preparan toda mi información un día antes de empezar las labores diarias, también tienen una agenda con los apuntes de todo lo pendiente y reuniones por realizar. Así mismo hacen coordinaciones con los jefes directos para establecer un cronograma de actividades.</p>

CATEGORÍA	SUB – CATEGORÍA	CÓDIGO	ITEM	RESULTADOS
MOTIVACIÓN LABORAL	Incentivos	Incentivos	E3,E4,E5 E8,E9	<p>Los entrevistados mencionan que su motivación es lograr que sus jefes puedan mirar su trabajo ordenado y con profesionalismo. También en lo personal tienen planes y proyectos que deseen realizar la cual necesitan el poder económico para realizarlo. Otro punto que señalan es que la mayor motivación que tienen en la empresa, es que es un grato ambiente laboral, en el cual puedan desarrollar cada uno nuestras habilidades y mencionar sus ideas como parte de un equipo fortalecido. También mencionan que al menos en el área administrativa les brindan beneficios de mejoría económica, esta es una retribución de sus principales actividades y apoyo. Mencionan que antes del ingreso a la empresa informan todos los beneficios que se obtienen siempre y cuando esté acorde al desempeño que el colaborador va a realizar dentro de la empresa.</p>
	Retroalimentación	Retroalimentación	E3,E4,E7 E8,E9	<p>Los entrevistados señalan que mantienen una relación laboral muy agradable con su jefe ya que los han apoyado desde el día 1 y lo continúan haciendo actualmente con sus conocimientos y sus aportes han obtenido un gran equipo y facilidades para generar soluciones rápidas a medida que el trabajo lo solicite. En lo que va del tiempo que laboran en la empresa, pueden decir que si han tenido bastante apoyo de sus encargados, dado que también les realizan preguntas en ciertos puntos que suelen tener dudas y también mantiene informado si es que deben realizar algún cambio o buscar nuevas estrategias para alcanzar los objetivos planteados por la empresa. Llevan una buena relación laboral, lo que genera confianza y comunicación asertiva en los colaboradores.</p>

CATEGORÍA	SUB – CATEGORÍA	CÓDIGO	ITEM	RESULTADOS
<p>MOTIVACIÓN LABORAL</p>	<p>Objetivos</p>	<p>Objetivos</p>	<p>E7,E9, E12</p>	<p>Los entrevistado señalan que si es cierto tienen un supervisor, personalmente como colaborador si deseen aspirar en un futuro a subir de cargo, para eso deben mantener un adecuado rendimiento para así poder ayudar a la empresa y si ver que está creciendo por sus aportaciones pueden obtener distintos beneficios que los ayudarían. Ellos consideran que normalmente hay 2 tipos de personas, las que se adaptan rápido y las que les cuesta, pero si alguien quiere hacer que vaya a otra aérea que no esté tan animado, debe mostrar lo contrario y así pueda fortalecer el lazo con su trabajo, con la empresa y los principales objetivos. También mantener el aprendizaje y la postura correcta. Conociendo al máximo los nuevos cambios, cuando ingreso a una empresa tratan de adsorber todo lo indicado para poder desarrollarlo de una manera aplicada y que garantice al 100% el trabajo correcto sin afectar a la empresa ni a los clientes.</p>
<p>COMPETENCIAS LABORALES</p>	<p>Creatividad</p>	<p>Creatividad</p>	<p>E10,E11, E12</p>	<p>Los colaboradores de las agencias de viajes mencionan que aportan a una mejor satisfacción del cliente, proponen cronogramas de actividades, búsqueda de nuevos clientes y/o estrategias para la empresa, con la única finalidad de crecer y aumentar los ingresos ya que favorece tanto a la empresa como al personal. Si bien es cierto consideran que cada área tiene un personal de desarrollo, en algunos casos es netamente necesario que el colaborador tengo actitud proactiva y creatividad para el contacto con los clientes y dejar huella en ellos para que pueda volver a tomar el servicio y tal vez que pueda realizar recomendación para futuros clientes.</p>

CATEGORÍA	SUB – CATEGORÍA	CÓDIGO	ITEM	RESULTADOS
COMPETENCIA LABORAL	Experiencia Laboral	Experiencia Laboral	E10,E11, E12	<p>Los entrevistados de las agencias de viaje mencionan que laboran para ventas de paquetes y tienen que tener mucha fluidez para ello, ya que se logran convencer de manera telefónica y presencial a los clientes que se acercan a la agencia con la esperanza de una información apropiada y acorde a su posibilidad. También mantienen diversos cronogramas de actividades y las desarrollas de la mejor manera. En primer lugar con asistir a capacitaciones, mantener una información adecuada, también actividades de confraternidad para que así la empresa pueda tener un grato ambiente laboral que se pueda ver reflejado en el trabajo en conjunto. Mantienen sus documentos ordenados y al día, al menos una vez a la semana tener una reunión para revisar los avances de las informaciones y labores pendientes. También siempre mantener un ambiente donde se pueda laborar con respeto y solidaridad.</p>
	Trabajo en equipo	Trabajo En equipo	E10,E11, E12	<p>Los entrevistados de las agencias de viajes mencionan que es importante poder escuchar al equipo con el que se trabaja, además les gusta que también ellos escuchen las propuestas o ideas que pueden tener en algún momento, Dado que esto es de mucha ayuda para que en el trabajo no se viva de un ambiente cerrado sino de personas que puedan compartir sus conocimiento en favor de la empresa y claro esto también se beneficia uno mismo para proyecto a futuro. A su vez realizan preguntas, que correspondan al nuevo ejercicio dentro de la empresa, ya que es necesario tanto para todos los compañeros poder desarrollar actividades nuevas como desempeño y conocimientos que brindan hacia los clientes.</p>

El presente informe de investigación tuvo como planteamiento, analizar la gestión del recurso humano en las agencias de viaje de Lima Norte 2022. Las cuales servirán de apoyo para posteriores investigaciones, ya que reflejan los puntos más rescatables de las agencias en el que se llevó a cabo la investigación. A su vez, los resultados se encuentran citados con los autores mencionados anteriormente en el marco teórico. Cabe resaltar, que la investigación se realizó de forma virtual y presencial, con la aplicación de la entrevista a los 8 participantes de las agencias de viaje de Lima Norte, considerando todos los protocolos de bioseguridad del COVID-19.

Los resultados con respecto al primer objetivo específico, en el cual se pudo analizar datos recolectados y se observa que no son similares a los estudios de Gonzales (2019) ya que no se evidenció un rendimiento alto entre los colaboradores para el puesto en el que laboran, ni de pruebas específicas realizadas por la empresa para un correcto logro de objetivos.

A su vez, se pudo detectar que B&R Peruvian actualmente no cuenta con oficina presencial y tiene menos colaboradores el cual no tienen un desarrollo adecuado, no contienen fichas para evaluación, sus capacitaciones son limitadas y cuenta con poca cartera de clientes para el desarrollo de sus actividades. Mientras que las otras agencias Mis Viajes, JM Turismo y Viajes Coronado, mantienen las estructuras de evaluación pero no son constantes en su desarrollo.

En los colaboradores de las agencias de viaje se pudo apreciar y analizar que es necesario brindarle al empleado el apoyo e incentivo necesario para que ellos puedan desarrollarse al máximo en sus actividades dentro de la empresa. Referente al desempeño laboral, se debe verificar la voluntad, creatividad, innovación y capacidad para ejecutar diversas funciones que son dirigidas específicamente a una meta.

Los resultados con respecto al segundo objetivo específico, en el cual se pudo evidenciar al analizar los datos recolectados, que el ámbito motivación laboral persiste en la actitud del colaborador, en referencia a la clave para aumentar la productividad de la empresa. Con los estudios realizados por Robbins y Judge (2013) y los resultados de esta investigación, se puede verificar que son similares ya que se aprecia la motivación al igual que los métodos trabajados, se reflejan y es considerada por cada persona para obtener un beneficio propio.

A su vez, se coincide con Nuñez y Bochero (2019) con respecto a las inclusiones que se derivan en las agencias de lima norte que fueron analizadas para esta investigación, se percibió que existe diversidad, apoyo y calidad de parte de los jefes inmediatos. Sin embargo, son métodos que deben seguir mejorando para lograr un mejor desarrollo e interacción tanto en el ámbito profesional como personal de cada empleado.

Por ello, los resultados concuerdan con las investigaciones señaladas, pero no todas las empresas desarrollan la motivación laboral y la que esta conlleva en sus colaboradores. Además se percibe en estas agencias que el personal se mantiene realizando sus actividades por razones personales, más no por lo que pueda ofrecer la empresa hasta el momento.

En los colaboradores de las agencias de viaje se pudo apreciar que el éxito de una agencia está directamente relacionado con el nivel de motivación laboral de sus trabajadores. Y es que ellos son el verdadero motor del negocio y los que, finalmente, harán que la empresa triunfe o fracase.

Los resultados con respecto al tercer objetivo específico, en el cual se pudo evidenciar al analizar los datos recolectados el ámbito competencias laborales, según Pumacajia (2019) menciona que, la perseverancia y seguridad que se les brinda a los colaboradores de las agencias, es donde se predomina el buen trato, confianza, respeto, practica de valores éticos y responsabilidad dentro de los establecimientos. Es decir, es similar a los resultados obtenidos dentro de las agencias de viaje de lima norte.

Por ello, se pudo analizar y coincidir que los colaboradores de las agencias logran si desarrollar sus actividades considerando que son capaces para poder tener una resolución de problemas. Validando que a mayor competencia del personal, mayor es la productividad y beneficios, tanto para el mismo y para la empresa.

Estos resultados coinciden con la presencia de las prácticas de recursos humanos, las mismas que son encaminadas al compromiso que tiene la empresa, que son reconocimos y distribuidas por cada uno de los colaboradores para que exista una mejora en el ambiente laboral, apoyo igualitario y a su vez, la culminación de los objetivos trazados.

Farga y Lauge (2018) respaldan los resultados obtenidos, ya que se puedo verificar el planteamiento y la integración de los colaboradores con los supervisores, que son reflejados en las actividades diarias. Así mismo, se pudo obtener que el empleador buscan resaltar las habilidades, ideas, esfuerzo y logros para el beneficio de ambas partes.

Así mismo, se consideró como apoyo la teoría de Ramos (2019) en el cual se sostiene que la gestión del recurso humano mantiene las herramientas necesarias que son fundamentales para todo el desarrollo en diversas áreas de una institución.

Los resultados obtenidos de los objetivos de esta investigación coinciden con la investigación de La Torre (2018) debido a que se evidenció la presencia del área de recursos humanos dirigiendo, entrelazando y dejando en claro, los compromisos

Luego de analizar los diversos procedimientos para la mayor integración posible de las políticas de recursos humanos, se verifica dos factores muy importantes para el éxito de las mismas. Tanto el personal en sí, el cual domina características propias que analizan si es adecuado o si lo será en el tiempo, como la misma organización que creará, indicará y supervisará todo el proceso de movilización y su integración en las agencias de viaje.

Finalmente, es prioridad considerar todas las ventajas del desempeño laboral y los beneficios que las agencias obtendrán, se menciona la participación de las personas al reconocer su esfuerzo, lo que asciende la probabilidad de que se repita ese comportamiento. Esto indica necesariamente lo que la empresa solicitada de sus colaboradores. En caso de hallar una baja productividad, se deberá detectar las áreas de mejora de forma aprobatoria entre el trabajador el encargado, y de forma conjunta, poder lograr implantar acciones correctivas con el fin de fortalecerlas

V. CONCLUSIONES

1.- Por lo expuesto anteriormente, la primera conclusión responde a la presente investigación que tuvo como objetivo principal analizar la gestión del recurso humano en las agencias de viaje de Lima Norte 2022, por lo cual se concluye que tiene limitada gestión de recurso humano por que se evidencia insuficientes herramientas de trabajo para los colaboradores, mínima motivación laboral y limitación en capacitaciones, lo cual reflejan que aún se necesita la interacción e incorporación adecuada en el sector de agencias de viaje.

2.- De acuerdo con el objetivo específico se concluye que el desempeño de los colaboradores no es el correcto por ser limitado y de bajo rendimiento, ya que algunos mencionan no haber percibido constantes capacitaciones para el puesto en el que laboran.

3.- De acuerdo con el objetivo específico se concluye que los colaboradores tienen una insuficiente motivación laboral, debido al poco reconocimiento de parte de la empresa, ya que solo visualizan los factores externos como el ambiente laboral, la actitud del jefe y la estructura del equipo y no los factores internos como las emociones y la personalidad de cada empleado.

4.- De acuerdo con el objetivo específico de analizar las competencias laborales, se concluye que los colaboradores se vinculan de manera favorable respecto a sus competencias, ya que son capaces de detectar sus capacidades con el propósito de lograr una mayor eficiencia. Ya que el análisis de las decisiones corporativas debe ser inclinado a la orientación en funcionamiento de los Recursos Humanos, los enfoques, métodos, implementación de cambios, responsabilidades y competencias.

VI. RECOMENDACIONES

1- Se recomienda a la gerencia general ejecutar un cronograma de capacitaciones regulares para obtener que los colaboradores desempeñen de manera conveniente sus actividades, ya que es fundamental potencializar al capital humano con la responsabilidad de que se ejecute correctamente los logros de la empresa.

2- Se recomienda a la gerencia implementar herramientas y plan de trabajo que especifique las ventas por paquetes de diversos destinos, el tiempo de demora y la responsabilidad que amerita.

3- Se recomienda brindar los resultados de las evaluaciones por desempeño a cada colaborador, y que a través de ello realizar un seguimiento donde se podrá obtener y mejorar las dificultades; así el rendimiento de ellos puede aumentar.

4- Se recomienda a la gerencia, adquirir el sistema Sabre para agencias de viaje el cual facilitará el proceso de reserva y la disponibilidad de los servicios.

5- Se recomienda a la gerencia diseñar un proyecto estratégico para el área de atención al cliente, donde se detalle cada paso importante, a fin de que los objetivos planteados tenga resultados positivos.

6- Se recomienda a la gerencia realizar actividades de confraternidad, como las celebraciones los cumpleaños, fiestas patricias y fin de año con el propósito de reforzar los lazos de compañerismo y amistad entre los colaboradores.

7- Se recomienda al área de recursos humanos, llevar a cabo estrategias de selección de personal acorde al perfil de competencias laborales requeridos al puesto para contratar a la persona más apta que proporcione una adecuada con calidad al cliente.

REFERENCIAS

- Amaya, S. y Poveda, C. (2020) *Modelo de gestión hotelera de la Ciudad de Portoviejo*. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/28>.
- Beraum M. J y Rusell, W. (2022) *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en el área de negocios de la caja municipal de ahorro y crédito de Maynas, agencia Pucallpa*. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5187>
- Blanco, S. y Peña, M. (2021) *Gestión de los recursos humanos y estrategias de vacunación en atención primaria en Europa en la pandemia COVID*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656721001669>
- Calle (2019) *Factores que obstaculizan la atracción de talento humano percibidos por responsables de selección de personal en PMEs en el Norte de Portugal, presentada en la Universidad EAFIT, en Medellín Colombia*. <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/14623>
- Camacho, P. y Montoy H. (2021) *Estrategia de gestión para la generación de recursos en un centro de investigación y posgrado. Estudio de caso del CIITEC en el contexto de México*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-62662020000100130&script=sci_arttext.
- Cárdenas, E. (2021) *La relación entre el talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020*. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16575/Cardenas_ee.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castañeda, R. V. (2018) *Prácticas de recursos humanos que impactan la estrategia de sostenibilidad ambiental*. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/78007/71426>.

- Díaz, L. C. y Marrero-Fornaris, C. (2021) *Impacto de la formación del recurso humano en una entidad hotelera cubana*.
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=48a8818b-447a-4a85-8a1a-b426e37e010f%40redis>.
- Escudero V. y Salazar, LI. (2022) *Revisión de las estrategias usadas en la gestión pública durante la pandemia del Covid-19*.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1502>.
- González, A. E. y Villalobos, A. (2018) *Gestión del conocimiento: estrategia para la formación de investigadores*.
<https://www.redalyc.org/pdf/998/99824765004.pdf>.
- González, F (2020) *Gestión del conocimiento y gestión de recursos humanos: una convergencia necesaria*.
<https://journals.copmadrid.org/jwop/files/79239.pdf>.
- González. G. y Blázquez. C (2020) *Big data y people analytics : intimidad y emociones en la gestión de los recursos humanos*.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34873389>.
- González, M. (2018) *Gestión estratégica como herramienta para promover la competitividad de las empresas del sector logístico del departamento del Atlántico, Colombia*.
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p20.pdf>.
- Hidalgo, C. P. (2018) *El aporte de la planificación prospectiva a la gestión del recurso humano*.
https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2revistaconexiones2018_a5.pdf.
- Juneja, P., (2018), *Processes in Human Resource Management, Management Study Guide*, Disponible en:
<https://www.managementstudyguide.com/processes-in-human-resource-management.htm>

Juneja, P., (2018-2), *¿What is Human Resource Planning?, Management Study Guide*, Disponible en: <https://www.managementstudyguide.com/humanresource-planning.htm>

León, G (2017) *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay- Huari. Perú.* <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Lezama, M. y Cardoza. P (2018) *Gestión del capital humano y prácticas de retención en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37323/AC_Pulido_JL-Llauce_LK-Cardoza_SM-Pe%20b1a_RJ-Torres_SC.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Montes, R. y Marulanda, V. (2020) *Strategies to strengthen hotel occupancy: a case study in a Chain de la Ciudad de Medellín.* <https://www.redalyc.org/journal/1942/194264514011/html/>.

Navarro, T. (2018) *Desarrollo personal y desempeño laboral en la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A., agencia Andahuaylas 2018, Perú.* <https://1library.co/document/yne8wkky-desarrollo-personal-desempeno-laboral-municipal-credito-agencia-andahuaylas.html>

Núñez and Bochero (2019), *in a thesis entitled Human talent as a fundamental axis of organizational development in companies, presented at the Universidad Cooperativa de Colombia, in Santa Marta.* [file:///C:/Users/usuar/Downloads/Dialnet-StrategicHumanResourceManagementFromASustainableAp-7643175%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/usuar/Downloads/Dialnet-StrategicHumanResourceManagementFromASustainableAp-7643175%20(1).pdf)

Pumacajia, D. (2019) *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa master con g.s. e.i.r.l.- Juliaca periodo 2017.*

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13191/Pumacajia_Silvestre_Dafne_Selene.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiñones, L. y Aura, E. (2021) *Revisión de las estrategias que se usan dentro de la gestión de recurso humano.*

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1501/2092>.

Quiroz, O. y Olortegui, A. (2020) *Strategic planning as a management tool in companies:* Revisión bibliográfica.

<http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/147>.

Robbins, S. y Judge, T., (2013) *Organizational behavior.* Revisión bibliográfica.

https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf

Roca, R. C. (2020) *Sistemas de Gestión de Recursos Humanos en Aduanas.*

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-recursos-humanos-en-aduanas-Characterizaci%C3%B3n-y-opciones-estrat%C3%A9gicas-para-su-modernizaci%C3%B3n.pdf>.

Rodríguez, J. (2018) *Gestión de recursos humanos y ética en servidores municipales.*

<file:///C:/Users/usuar/Downloads/149-Texto%20del%20art%C3%ADculo-521-1-10-20201231.pdf>.

- Rojas, R. y Vilchez, S. (2018) *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús* – Lima, Enero 2018
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salas, C. H. (2021) Endomarketing: Una herramienta para la gestión efectiva del capital humano. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.junio.126>
- Vélez-Álvarez, C. y Arboleda, V. (2020) *Formación del talento humano en enfermería en Colombia*
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/90659/78659>.
- Yzquierdo, H. y Vásquez, Y. (2018) *Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante Longhorn, Cajamarca,* 2018.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14549/Yzquierdo%20Fuentes%20Hernaldo%20-%20Vasquez%20Diaz%20Yoni.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo N° 1: Instrumento de recolección de datos

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO EN LAS AGENCIAS DE VIAJE DE LIMA NORTE 2022

Consentimiento informado:

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación y se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo?? Por favor marque con una (X) su respuesta.	SI	NO
---	----	----

La siguiente entrevista hace parte de un trabajo de investigación de la carrera Administración en turismo y hotelería, en la cual se busca analizar la gestión del recurso humano en las agencias de viaje. Agradecemos de antemano cada minuto de su tiempo brindado para responder las preguntas. Cabe resaltar que la información suministrada será estrictamente para propósitos académicos y bajo confidencialidad.

Datos del entrevistado	Nombres y Apellidos:		
	Empresa:		
	Lugar:		
	Cargo:		
	Fecha :	Hora:	
PREGUNTAS		RESPUESTAS	
CATEGORÍA 1: DESEMPEÑO LABORAL			
1. ¿Los colaboradores aportan soluciones creativas ante los problemas que se presentan dentro de la empresa?			
2. ¿Es receptivo con la información y planes de capacitaciones brindados?			
3. ¿De qué manera se viene desempeñando para lograr con los objetivos y metas propuestas?			
4. Ante la pandemia del Covid-19, ¿Cómo maneja los nuevos cambios y la evolución del desempeño de sus actividades?			

CATEGORÍA 2: MOTIVACIÓN LABORAL

5. ¿Cuál considera que es su mayor motivación para el aporte que realiza en la empresa?	
6. ¿Las actividades que realiza lo motivan y permite crecer profesionalmente?	
7. ¿El jefe directo brinda retroalimentación adecuada para un mejor desempeño?	
8. ¿La empresa brinda las facilidades para obtener una mejor remuneración?	

CATEGORÍA 3: COMPETENCIAS LABORALES

9. ¿Considera que cuenta con competencia laboral genérica; es decir, es proactivo y tiene facilidad de comunicación? ¿De qué manera se desarrolla en la empresa?	
10. ¿Qué propuestas plantea para mejorar las actividades a desarrollarse dentro de la empresa?	
11. ¿Tiene en consideración las ideas propuestas por los compañeros para así poder realizar un mejor trabajo en equipo?	
12. ¿Cómo logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en la empresa?	

ANEXO N° 2 Tabla de evaluación de expertos

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 16 Junio de 2022

Apellido y nombres del experto: Ramos La Rosa Patricia

DNI: 42929056

Teléfono: 991352092

Título/grados: Lic. En turismo y H. Lic. Administración. Mg. Ecología y Gestión Ambiental Mg. Gestión de RRHH, Dra. Administración en Negocios Globales.

Cargo e institución en que labora: Docente Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										x		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										x		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										x		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										x		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										x		

Promedio de valoración: 90%

FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO N° 3 Tabla de evaluación de expertos

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 21 de junio de 2022.

Apellido y nombres del experto: Dra. Verónica Zevallos Gallardo.

DNI: 41726975

Teléfono: 932371609

Título/grados: Dra. en Administración.

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo. Coordinadora de Escuela ATH.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										x		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										x		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										x		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?									x			
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?									x			

Promedio de valoración: 89%




Dra. Verónica Zevallos Gallardo.
Coordinadora de la Escuela Profesional de Administración en
Turismo y Hotelería –LN

ANEXO N° 4 Tabla de evaluación de expertos

ESCUELA DE ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 23 de junio del 2022

Apellidos y nombres del experto: **BAZALAR PAZ, MIGUEL ANGEL**

DNI: 25793885

Teléfono: 989193334

Título/grados: Economista / Doctor en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente - Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											X	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											X	
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										X		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											X	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		

Promedio de valoración: 95%


FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO N° 5 Matriz de consistencia

Tabla: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Unidad temática	Componentes temáticos	Componentes sistemáticos	Instrumentos	Items o preguntas	Marco metodológico
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL		-Desempeño laboral.	- Responsabilidad - Habilidades - Conocimientos	Guía de entrevista Y Ficha de observación	1.- ¿Aporta soluciones creativas ante los problemas que se presentan dentro de la empresa? 2.- ¿Es receptivo con la información y planes de capacitaciones brindados? 3.- ¿De qué manera se viene desempeñando para lograr con los objetivos y metas propuestas? 4.- Ante la pandemia del Covid-19, ¿Cómo maneja los nuevos cambios y la evolución del desempeño de sus actividades? 5.- ¿Cuál considera que es su mayor motivación para el aporte que realiza en la empresa? 6.- ¿Las actividades que realiza lo motivan y permite crecer profesionalmente? 7.- ¿El jefe directo brinda retroalimentación adecuada para un mejor desempeño? 8.- ¿La empresa brinda las facilidades para obtener una mejor remuneración? 9.- ¿Considera que cuenta con competencia laboral genérica; es decir, es proactivo y tiene facilidad de comunicación? ¿De qué manera se desarrolla en la empresa? 10.- ¿Qué propuestas plantea para mejorar las actividades a desarrollarse dentro de la empresa? 11.- ¿Tiene en consideración las ideas propuestas por los compañeros para así poder realizar un mejor trabajo en equipo? 12.- ¿Cómo logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en la empresa?	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN -Cualitativo.
¿Cuál es la importancia de la gestión del recurso humano en las agencias de viaje de Lima norte 2022?	Analizar la gestión del recurso humano en las agencias de viaje de Lima norte 2022.						DISEÑO DE INVESTIGACIÓN -Fenomenológico.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Gestión del recurso humano					PARTICIPANTES -8Colaboradores de agencias de viaje de Lima norte.
-¿Cómo es la evaluación de desempeño de la gestión del recurso humano en las agencias de viaje de Lima norte 2022?	- Analizar la evaluación de desempeño en las agencias de viaje de Lima norte 2022.		-Motivación laboral.	- Incentivos - Retroalimentación - Objetivos	Guía de entrevista Y Ficha de observación		ESCENARIO DE ESTUDIO -4Agencias de viaje de Lima Norte.
-¿Cómo es la motivación laboral de la gestión del recurso humano en las agencias de viaje de Lima norte 2022?	- Analizar la motivación laboral en las agencias de viaje de Lima norte 2022.						TÉCNICA -Entrevista
-¿Cómo es la competencia laboral de la gestión del recurso humano en las agencias de viaje de Lima norte 2022?	- Analizar las competencias laborales en las agencias de viaje de Lima norte 2022		-Competencias laborales.	- Creatividad - Experiencia laboral - Trabajo en equipo	Guía de entrevista Y Ficha de observación		INSTRUMENTO -Guía de entrevista

ANEXO N° 6 Matriz de operacionalización

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	UNIDAD TEMÁTICA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORÍAS	SUB-CATEGORÍAS	ESCALA	METODOLOGÍA
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO EN LAS AGENCIAS DE VIAJES DE LIMA NORTE 2022	PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la importancia de la gestión del recurso humano en las agencias de viaje de Lima norte 2022?	OBJETIVO GENERAL Analizar la gestión del recurso humano en las agencias de viaje de Lima norte 2022.	Gestión del recurso humano	Según Rojas (2018) refiere que la gestión del recurso humano es verdadero valor que existe dentro de una organización, ya que sin las personas no existiría una organización; si se requiere que el talento humano mejore en su desempeño laboral.	La gestión de recursos humanos es la herramienta que adquiere nuevos participantes al quipo laboral, que desempeña y conserva el talento humano presente. A su vez, pretende potencializar a aquellos colaboradores que tienen un alto poder de conocimientos y habilidades en el cual desarrollan sus tareas dentro de un área establecida. (Rojas, 2018)	-Desempeño laboral.	- Responsabilidad - Habilidades - Conocimientos	Nominal	TIPO DE INVESTIGACIÓN -Aplicada.
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS -¿Cómo es la evaluación de desempeño de la gestión del recurso humano en las agencias de viaje de Lima norte 2022?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS - Analizar la evaluación de desempeño en las agencias de viaje de Lima norte 2022.				- Motivación laboral.	- Incentivos - Retroalimentación - Objetivos		DISEÑO DE INVESTIGACIÓN -Fenomenológico.
	-¿Cómo es la motivación laboral de la gestión del recurso humano en las agencias de viaje de Lima norte 2022?	- Analizar la motivación laboral en las agencias de viaje de Lima norte 2022.				-Competencias laborales.	- Creatividad - Experiencia laboral - Trabajo en equipo		ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN -Cualitativo.
	-¿Cómo es la competencia laboral de la gestión del recurso humano en las agencias de viaje de Lima norte 2022?	- Analizar las competencias laborales en las agencias de viaje de Lima norte 2022							PARTICIPANTES -8 Colaboradores de agencias de viaje de Lima norte.
									ESCENARIO DE ESTUDIO -4 Agencias de viaje de Lima norte.
									TÉCNICA -Entrevista
									INSTRUMENTO -GÚÍA DE ENTREVISTA

ANEXO N° 7. Transcripción de observaciones

Tabla: Transcripción de observaciones por componentes temáticas y sistemáticas)

Lugar de observación	Fecha de observación	Duración de la observación	Responsable de la observación	Componente temático	Componente sistemático	Observaciones
Agencia Mis Viajes	13/09/2022 (Martes)	12:00pm a 12:40pm	La investigadora	Desempeño Laboral	Habilidades	Se ha podido observar que en la agencia Mis Viajes se mantiene un orden específico para la atención al cliente, manteniendo la buena comunicación e información que va relativamente hacia los paquetes nacionales e internacionales. La modalidad y facilidad de palabra que tienen los colaboradores es de mayor aporte para los objetivos. Así mismo, se observa el buen trato y profesionalismo al ingreso del local de para de las áreas encargadas.
Agencia Viajes Coronado	13/09/2022 (Martes)	01:00pm a 01:30pm	La investigadora	Motivación Laboral	Retroalimentación	Se ha podido observar que en la agencia Viajes Coronado y por información de los mismo colaboradores, es que tienen el apoyo de sus supervisores a cargo, mostrando el interés y empatía para que pueden tener un mejor, también se observó un lugar limpio y ordenado en el cual se persisten los clientes a la espera de obtener el servicio que ofrecen.

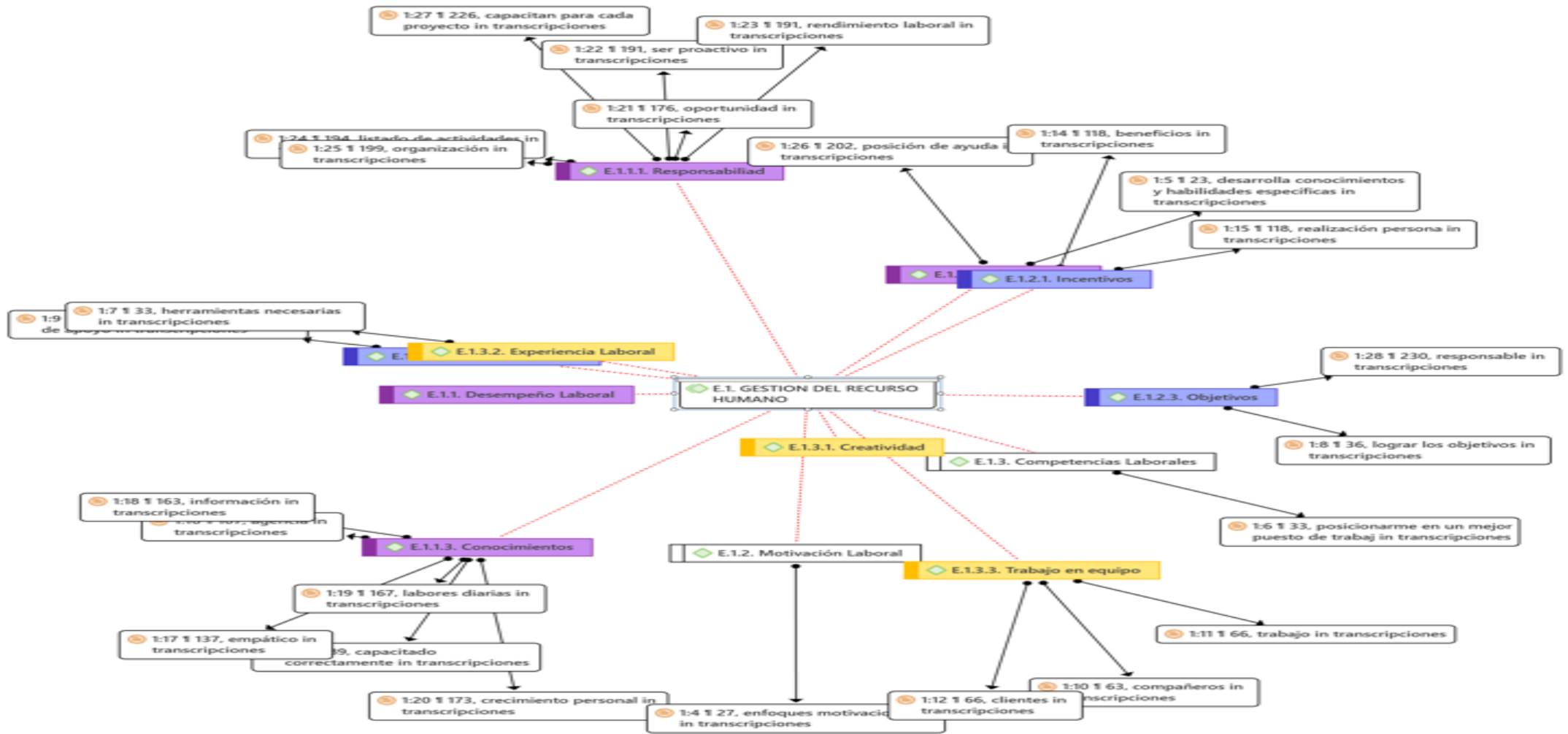
ANEXO N° 8. Análisis de entrevistas y observaciones general (por componentes temáticos y unidad temática)

Tabla: Matriz de análisis de entrevistas y observación general (por componentes y unidad temática)

Componentes temáticos	Análisis de observación	Análisis de la entrevista	Análisis por unidad temática
Desempeño Laboral	<p>Después de los resultados obtenidos, se percibe que los colaboradores de las agencias de viaje de Lima Norte mantienen con precisión la información que será remitida a los clientes, en tal sentido que se observa el cumplimiento de sus actividades según lo indica la empresa, esto con la finalidad de que puedan obtener beneficios, objetivos y oportunidades que sean necesarios tanto como para la empresa, como para el colaborador.</p>	<p>Se percibe que los colaboradores de las agencias de viaje realizan su mayor esfuerzo para cumplir de manera adecuada sus funciones dentro de la empresa, dado que es importante para ellos que su rendimiento sea la base primordial del desarrollo en su desempeño. Además que nos explican que cuentan con el apoyo de sus supervisores dando lugar a mejores posibilidades para ejercer comportamientos y experiencias nuevas.</p>	<p>En los colaboradores de las agencias de viaje se pudo apreciar y analizar que es necesario brindarle al empleado el apoyo e incentivo necesario para que ellos puedan desarrollarse al máximo en sus actividades dentro de la empresa. Referente al desempeño laboral, se debe verificar la voluntad, creatividad, innovación y capacidad para ejecutar diversas funciones que son dirigidas específicamente a una meta.</p>
Motivación Laboral	<p>Mediante los resultados obtenidos se percibe que los colaboradores de las agencias de viaje de Lima Norte que es importante para ellos mantener una motivación que los ayude y les permita continuar con el desarrollo de sus actividades, dentro de ellos que puedan ser reconocidos por tu talento y esfuerzo contante.</p>	<p>Se percibe que los colaboradores de las agencias de viaje buscan ser reconocidos por su equipo de trabajo, el cual aprecien sus actividades, donde generen un gran ambiente de trabajo y donde se sienta seguro de poder expresar sus ideas con el único propósito de superación y reconcomiendo de parte de la empresa en general.</p>	<p>En los colaboradores de las agencias de viaje se pudo apreciar que el éxito de una agencia está directamente relacionado con el nivel de motivación laboral de sus trabajadores. Y es que ellos son el verdadero motor del negocio y los que, finalmente, harán que la empresa triunfe o fracase.</p>

Componentes temáticos	Análisis de observación	Análisis de la entrevista	Análisis por unidad temática
Competencias Laborales	Después de los resultados obtenidos, se percibe que los colaboradores de las agencias de viaje de Lima Norte una mentalidad de crecimiento con productividad, además que se observó que mantienen una buena comunicación entre el equipo de trabajo ya que esto se verá reflejado a la atención hacia los clientes. Así mismo	Se percibe que los colaboradores de las agencias de viaje especifican que cuentan con facilidad de resolución de problemas; considerando que mantienen y comparten diversas experiencias obtenidas laboralmente para así poder llegar a cumplir las expectativas y objetivos que son trazados para un determinado tiempo.	En los colaboradores de las agencias de viaje se pudo apreciar y analizar que pueden lograr tener las habilidades esenciales que tiene un colaborador. Este tipo de competencias suelen ser universales, y abarcan una serie de conocimientos que son adquiridos por una persona desde muy temprana edad y que se afianzan con la educación formal. Además se toma en cuenta todos los conocimientos, aptitudes y habilidades laborales que posea una persona para cubrir competentemente un determinado puesto dentro de la empresa.

ANEXO N° 9 Atlas Ti Categorías completa



ANEXO N° 10 Guía de transcripciones

Cargo o puesto en que se desempeña	Practicante / counter de ventas
Nombres y apellidos	Lizbeth López
Código de la entrevista	Entrevistado 1
Fecha	13/09/2022
Lugar de entrevista	Presencial

Nro	Pregunta de la entrevista	Respuesta
1	¿Aporta soluciones creativas ante los problemas que se presentan dentro de la empresa?	Si, analizando bien el tipo de problema, para poder solucionarlo de la mejor manera, porque me parece importante brindar tus estrategias para posible soluciones inmediatas.
2	¿Es receptivo con la información y planes de capacitaciones brindados?	Si, ya que me aportaran para un mejor resultado, ya que considero que las capacitaciones, son un proceso educacional de carácter estratégico que se aplica de manera organizada, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo.
3	¿De qué manera se viene desempeñando para lograr con los objetivos y metas propuestas?	Haciendo un seguimiento a cada uno de mis clientes, porque hay varios enfoques motivacionales que se inclinan más hacia las causas del desempeño y debo mantener una posición adecuada para que las metas sean lo que uno espera.
4	Ante la pandemia del Covid-19, ¿Cómo maneja los nuevos cambios y la evolución del desempeño de sus actividades?	A la fecha, lo único distinto es la mascarilla por lo demás sigo siendo productivo en todas las actividades que debo realizar constantemente para que mis resultados sean favorables tanto para mí como para la empresa.
5	¿Cuál considera que es su mayor motivación para el aporte que realiza en la empresa?	Mi mayor motivación es poder posicionarme en un mejor puesto de trabajo y poco a poco ir ejerciendo lo que me gusta y más adelante formar mi propia empresa. Hoy por hoy preveo ayudar brindando mis conocimientos a la empresa y con las herramientas necesarias lograr diversos proyectos a futuro.
6	¿Las actividades que realiza lo motivan y permite crecer profesionalmente?	En algunos aspectos si, ya que me hacen ser empeñosa en lograr los objetivos. Actualmente mi empleador es de gran apoyo para realizar mis actividades en la empresa y trato de mantenerlo así, para desarrollarlas con sabiduría.

7	¿El jefe directo brinda retroalimentación adecuada para un mejor desempeño?	Si, para una mejora personal y grupal ya que nos permite conocer y fomentar las fortalezas de los colaboradores y nos establecen las pautas para trabajar en nuestras debilidades. También de esta manera la retroalimentación se convierte en una herramienta fundamental de apoyo para buscar la motivación y contribuir a la superación y así mejorar su rendimiento e impacto dentro de la empresa.
8	¿La empresa brinda las facilidades para obtener una mejor remuneración?	Actualmente tengo el cargo de practicante, pero considero hasta el momento que la empresa si puede llegar a brindar todas las facilidades para conseguir un aumento o un puesto de mejora.
9	¿Considera que cuenta con competencia laboral genérica; es decir, es proactivo y tiene facilidad de comunicación? ¿De qué manera se desarrolla en la empresa?	Si, trabajo para ventas de paquetes y tenemos que tener mucha fluidez para ello, ya que se logra convencer de manera telefónica y presencial a los clientes que se acercan a la agencia con la esperanza de una información apropiada y acorde a su posibilidad. Mantengo mi cronograma de actividades y trato de desarrollas de la mejor manera.
10	¿Qué propuestas plantea para mejorar las actividades a desarrollarse dentro de la empresa?	Realizando aportes a una mejor satisfacción del cliente, propongo cronogramas de actividades, búsqueda de nuevos clientes y/o estrategias para la empresa, con la única finalidad de crecer y aumentar los ingresos ya que favorece tanto a la empresa como al personal.
11	¿Tiene en consideración las ideas propuestas por los compañeros para así poder realizar un mejor trabajo en equipo?	Si, toda propuesta es bien recibida para una mejora. Es de vital importancia llevarse bien con los compañeros y mantener un grato ambiente laboral, la situación en el trabajo no debe cambiar pero es agradable tener conversación asertiva y respetuosa con todos.
12	¿Cómo logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en la empresa?	Conociendo al máximo los nuevos cambios, cuando ingreso a una empresa trato de adsorber todo lo indicado para poder desarrollarlo de una manera aplicada y que garantice al 100% el trabajo correcto sin afectar a la empresa ni a los clientes.

Cargo o puesto en que se desempeña	Counter de ventas
Nombres y apellidos	Carlos Ramírez
Código de la entrevista	Entrevistado 2
Fecha	13/09/2022
Lugar de entrevista	Presencial

Nro	Pregunta de la entrevista	Respuesta
1	¿Aporta soluciones creativas ante los problemas que se presentan dentro de la empresa?	Las soluciones que yo brindo es desacuerdo al área donde laboro, para saber el déficit y la facilidad de respuesta ante el problema. Analizar la situación y así poder manejarla apropiadamente para la tranquilidad de la misma.
2	¿Es receptivo con la información y planes de capacitaciones brindados?	Si, ya que mi área depende mucho de la información que yo pueda aportar al cliente porque si no estoy capacitado correctamente no podré brindar ayuda a los clientes, considero que la información debe tener un margen y todas las áreas saber las respuestas para que sean apropiadas.
3	¿De qué manera se viene desempeñando para lograr con los objetivos y metas propuestas?	Si bien es cierto tengo un supervisor, personalmente como colaborador si deseo aspirar en un futuro a subir de cargo, debo mantener un adecuado rendimiento para así poder ayudar a la empresa y si veo que está creciendo por mis aportaciones puedo obtener distintos beneficios que me ayudarían.

4	Ante la pandemia del Covid-19, ¿Cómo maneja los nuevos cambios y la evolución del desempeño de sus actividades?	Al principio fue complicado porque mi área depende del contacto físico y visual con el cliente y el distanciamiento era necesario, pero en el aspecto laboral tuvimos que trabajar de manera remota ya que no teníamos agencia principal de acuerdo a la orden del gobierno, felizmente todo va volviendo a la normalidad poco a poco.
5	¿Cuál considera que es su mayor motivación para el aporte que realiza en la empresa?	Mi laboral es mayor interacción con las personal y es por eso que me motiva a tener un adecuado contacto con ellos, apoyándolos en todo lo que ellos requieren y así reflejan una tasación en ellos que me permite mantener seguro de que mi trabajo es adecuado y correcto para la empresa.
6	¿Las actividades que realiza lo motivan y permite crecer profesionalmente?	Si, ya que me gusta mi laboral en la agencia ya que esto es un punto a favor para el desarrollo personal y laboral.

7	¿El jefe directo brinda retroalimentación adecuada para un mejor desempeño?	Si, ya que el empleador hace la constatación que la información brindada por ellos está siendo utilizada de manera correcto hacia los clientes.
8	¿La empresa brinda las facilidades para obtener una mejor remuneración?	Si, antes del ingreso a la empresa me comentaron todos los beneficios que se obtienen siempre y cuando esté acorde al desempeño que el colaborador va a realizar dentro de la empresa, es por eso que pienso que uno mismo debe dar siempre lo mejor de sí para que pueda obtener los beneficios necesarios y así llegar a la realización personal.
9	¿Considera que cuenta con competencia laboral genérica; es decir, es proactivo y tiene facilidad de comunicación? ¿De qué manera se desarrolla en la empresa?	Si, considero que cada área tiene un personal de desarrollo, en mi caso es netamente necesario que el colaborador tengo actitud proactiva para el contacto con los clientes y dejar huella en ellos para que pueda volver a tomar el servicio y tal vez que pueda realizar recomendación para futuros clientes.
10	¿Qué propuestas plantea para mejorar las actividades a desarrollarse dentro de la empresa?	En primer lugar con asistir a capacitaciones, mantener una información adecuada, también actividades de confraternidad para que así la empresa pueda tener un grato ambiente laboral que se pueda ver reflejado en el trabajo en conjunto.
11	¿Tiene en consideración las ideas propuestas por los compañeros para así poder realizar un mejor trabajo en equipo?	Sí, soy de las personas que siempre escucho y tiendo a ser empático con mis compañeros ya que ellos también pueden tener conocimientos que yo pueda aprovechar más adelante y poder tener una idea general para llegar acuerdos que favorezcan a la empresa y a los colaboradores.
12	¿Cómo logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en la empresa?	Normalmente considero que hay 2 tipos de personas, las que se adaptan rápido y las que les cuesta, pero si alguien quiere hacer que vaya a otra aérea que no esté tan animado, debe mostrar lo contrario y así pueda fortalecer el lazo con su trabajo y con la empresa, También mantener el aprendizaje y la postura correcta.

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente administrativo
Nombres y apellidos	Karen Zavaleta
Código de la entrevista	Entrevistado 3
Fecha	26/09/2022
Lugar de entrevista	Presencial

Nro	Pregunta de la entrevista	Respuesta
1	¿Aporta soluciones creativas ante los problemas que se presentan dentro de la empresa?	Si, al menos por el lado administrativo se complican algunas cosas en cada caso diferente y debo analizar primero para considerar cual es la medida correcta para darle solución y que no se vea afectado mi trabajo ni llegue a mayores.
2	¿Es receptivo con la información y planes de capacitaciones brindados?	Si, mayormente las capacitaciones siempre son de mayor alcance en los colaboradores, de manera personal si cumplo y soy receptiva con la información que se me brindó desde el primer día que asistí a la empresa y sigo realizándolo de esa mera ya que me ayuda en mi rendimiento.
3	¿De qué manera se viene desempeñando para lograr con los objetivos y metas propuestas?	Preparo toda mi información un día antes de empezar las labores diarias, también tengo una agenda con mis apuntes de todo lo pendiente y reuniones por realizar. Así mismo hago coordinaciones con mi jefe directo para establecer un cronograma de actividades.
4	Ante la pandemia del Covid-19, ¿Cómo maneja los nuevos cambios y la evolución del desempeño de sus actividades?	Considerando que la pandemia afectó a todo el mundo y los trabajos se vieron afectados, tuve que analizar y poder adaptarme al trabajo remoto ya que al principio era así, Pero considero que mi desempeño no se vio afectado ya que siempre estaba en contacto con mi jefe y realizaba mis actividades con normalidad.
5	¿Cuál considera que es su mayor motivación para el aporte que realiza en la empresa?	Mi mayor motivación actualmente es mi crecimiento personal y laboral, tengo que terminar mis estudios y con eso poder sentirme realizada profesionalmente. Después de eso quisiera posicionarme y generar mejores ingresos para mis proyectos personales a corto plazo.
6	¿Las actividades que realiza lo motivan y permite crecer profesionalmente?	Si, me agrada el puesto donde laboro actualmente y me quiero mantener a si por el momento ya que he tenido la oportunidad de un aumento y una renovación de contrato, muy aparte de los beneficios y aprendizajes que realizo cada día.

7	¿El jefe directo brinda retroalimentación adecuada para un mejor desempeño?	Sí, puedo decir que mantengo una relación laboral muy agradable con mi jefa ya que me ha apoyado desde el día 1 y lo continúa haciendo actualmente con sus conocimientos y mis aportes hemos obtenido un gran equipo y facilidades para generar soluciones rápidas a medida que el trabajo lo solicite.
8	¿La empresa brinda las facilidades para obtener una mejor remuneración?	Sí, como lo mencioné actualmente mantengo beneficios que si me ayudan y favorecen, ya que es una motivación muy importante para que el colaborador maneje adecuadamente su función dentro de la empresa.
9	¿Considera que cuenta con competencia laboral genérica; es decir, es proactivo y tiene facilidad de comunicación? ¿De qué manera se desarrolla en la empresa?	Si, considero que es importante ser proactivo y responsable en las actividades diarias, eso no solo ayuda en tu rendimiento laboral sino también en el aspecto personal. Vengo desarrollando actividades regulares de asistencia inmediata, solución de problema, generación de ideas y responsabilidad.
10	¿Qué propuestas plantea para mejorar las actividades a desarrollarse dentro de la empresa?	Realizo un listado de actividades, esto es para mejorar el desarrollo de las mismas, ya que si tenemos un plan correcto las funciones serán ejecutadas de manera fluida y sin inconvenientes.
11	¿Tiene en consideración las ideas propuestas por los compañeros para así poder realizar un mejor trabajo en equipo?	Claro, siempre es bueno escuchar y ser escuchado, más aún en un ambiente laboral donde compartes la mayor parte de tu tiempo, además que es un beneficio para la empresa donde ejercemos nuestras actividades y podemos obtener beneficios si a la organización le va bien.
12	¿Cómo logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en la empresa?	Integrándome al quipo, preguntando las cosas que no tengo mucho conocimiento, mantenimiento mi posición de ayuda para poder ser considerada en las actividades de la empresa. Así mismo se vea el esfuerzo reflejado en las compras de los clientes.

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente administrativo
Nombres y apellidos	Carolina Velásquez
Código de la entrevista	Entrevistado 4
Fecha	26/09/2022
Lugar de entrevista	Presencial

Nro	Pregunta de la entrevista	Respuesta
1	¿Aporta soluciones creativas ante los problemas que se presentan dentro de la empresa?	Al máximo trato de liberar mis ideas cuando se presenta algún inconveniente durante mi horario de trabajo y saber qué hacer para que vuelva a suceder.
2	¿Es receptivo con la información y planes de capacitaciones brindados?	Si, constantemente nos capacitan para cada proyecto que la empresa amerita y tengo que ser lo más receptivo posible tomando apuntes para más adelante poder desempeñarme sin complicaciones.
3	¿De qué manera se viene desempeñando para lograr con los objetivos y metas propuestas?	Mantengo una posición adecuada, llego puntual a desarrollar mis actividades, correspondo de manera asertiva a lo que mis jefes solicitan, esto es para que mi desempeño no se vea afectado siempre y cuando lo realice de manera responsable y correcta.
4	Ante la pandemia del Covid-19, ¿Cómo maneja los nuevos cambios y la evolución del desempeño de sus actividades?	Mayormente mi trabajo es realizado mediante computadora, es por ello que no observé tanto el cambio y mi desempeño fue el mismo durante ese tiempo de cuarenta, pero actualmente volvemos a lo presencial considerando que el trato y la convivencia con otros colaboradores es diferente.
5	¿Cuál considera que es su mayor motivación para el aporte que realiza en la empresa?	Mi motivación es lograr que mis jefes puedan mirar mi trabajo ordenado y con profesionalismo, También en lo personal tengo planes y proyectos que deseo realizar lo cual necesito el poder económico para realizarlo,
6	¿Las actividades que realiza lo motivan y permite crecer profesionalmente?	Sí, claro yo mantengo mi posición en que estoy realizando bien mi trabajo y eso hace que yo me esfuerce para poder sentirme realizado y puedan observar que valoro mi trabajo.
7	¿El jefe directo brinda retroalimentación adecuada para un mejor desempeño?	Sí, constantemente por el grupo de WhatsApp o correo nos envía informes de nuevos proyectos e información que debemos mantener actualizado por la posición de mi área.

8	¿La empresa brinda las facilidades para obtener una mejor remuneración?	Sí, al menos en el área administrativa nos brindan beneficios de mejoría económica, esta es una retribución de nuestras principales actividades y apoyo que nosotros mismos asistimos a la empresa.
9	¿Considera que cuenta con competencia laboral genérica; es decir, es proactivo y tiene facilidad de comunicación? ¿De qué manera se desarrolla en la empresa?	Sí, me considero una personas responsable y muy comunicativa, ya que es necesario para poder establecer un relación laboral en la cual todos podamos sentirnos bien y de alguna manera la empresa pueda optar por mejorías.
10	¿Qué propuestas plantea para mejorar las actividades a desarrollarse dentro de la empresa?	Siempre mantener el respeto principalmente, dando ideas como informe diarios, presentaciones en canvas y folletos que puedan dar conocimiento al colaborador. También debo adelantarme a posibles respuestas dentro de las actividades de mi trabajo.
11	¿Tiene en consideración las ideas propuestas por los compañeros para así poder realizar un mejor trabajo en equipo?	Sí, me es favorables e indicado que todos podamos llevar una relación adecuada principalmente dentro de la empresa, esto debido a que es primordial que todos los colaboradores presenten sus ideas sin temor a sentir mal por ello. Además sabemos que esto es un aporte en beneficio de la empresa.
12	¿Cómo logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en la empresa?	Realizando preguntas, que correspondan al nuevo ejercicio dentro de la empresa, es necesario tanto para mis compañeros como para mí poder desarrollar estas actividades nuevas como desempeño y conocimientos que debemos brindar hacia los clientes.

Cargo o puesto en que se desempeña	Practicante
Nombres y apellidos	Fiorella Tapia
Código de la entrevista	Entrevistado 5
Fecha	26/09/2022
Lugar de entrevista	Presencial

Nro	Pregunta de la entrevista	Respuesta
1	¿Aporta soluciones creativas ante los problemas que se presentan dentro de la empresa?	Si, considero que mis aportes son los necesarios para posibles soluciones en medida del inconveniente. También considero que es importante mantener un equilibrio entre las actividades que se desarrollan dentro de la empresa.
2	¿Es receptivo con la información y planes de capacitaciones brindados?	Si, considero que si lo soy porque es mi deber mantener informada de las nuevas actualizaciones y requisitos que la empresa pueda tener, para así poder ejercer mis labores con profesionalismo y responsabilidad.
3	¿De qué manera se viene desempeñando para lograr con los objetivos y metas propuestas?	Mantengo un buen desempeño ante mis labores cotidianas en la empresa. Me enfoco las máximo en las decisiones trazadas ya que si logramos cumplir los objetivos podemos llegar a obtener algún beneficio y también llega la satisfacción personal de haber realizado con responsabilidad tus tareas laborales.
4	Ante la pandemia del Covid-19, ¿Cómo maneja los nuevos cambios y la evolución del desempeño de sus actividades?	Tuve que adaptarme al trabajo remoto en primera instancia, sabemos que esto afectó a muchos trabajos y a la vez mecanismo que tuvieron que ser cambiados, pero respecto al desempeño siguió siendo el mismo ya que de igual forma tengo un cronograma el cual debo de respetar y cumplir.
5	¿Cuál considera que es su mayor motivación para el aporte que realiza en la empresa?	Actualmente la mayor motivación que tengo en la empresa, es que es un grato ambiente laboral, en el cual podemos desarrollar cada uno nuestras habilidades y mencionar nuestras ideas como parte de un equipo fortalecido. Mi mayor anhelo es poder cumplir mis metas a futuro y poder establecerme-
6	¿Las actividades que realiza lo motivan y permite crecer profesionalmente?	Así es, porque me encuentro haciendo actividades que me agradan y me dejan enseñanzas para que a corto o largo plazo pueda necesitar.
7	¿El jefe directo brinda retroalimentación adecuada para un mejor desempeño?	Con mi jefe llevo una buena relación laboral, él me enseña y me capacita todo lo necesario para que yo pueda por mí misma resolver algún tipo de inconveniente, además comparte sus experiencias el cual lo tomo como referencia para que sepa cómo actuar en determinados momentos.

8	¿La empresa brinda las facilidades para obtener una mejor remuneración?	Actualmente yo me encuentro como practicante por unos 6 meses, pero conversando con mis compañeros me indican que se mantienen con el sueldo que iniciaron y el ascenso o aumento depende del desempeño de uno mismo. Pero también veo que les brindan facilidades por si desean tomar algún permiso y les ayuda a mantenerse seguros y sin miedo de que les puedan negar algunas horas que necesiten libres.
9	¿Considera que cuenta con competencia laboral genérica; es decir, es proactivo y tiene facilidad de comunicación? ¿De qué manera se desarrolla en la empresa?	Lo desarrollo esforzándome cada día, siempre pregunto qué cosas es lo que hace falta y como debe realizarse para que las actividades puedan estar niveladas. Me considero responsable, empática y empeñosa con mi labores porque depende de mí misma aprender y así ir teniendo conocimiento para ser la persona adecuada que brinde la solución a los clientes o al jefe inmediato.
10	¿Qué propuestas plantea para mejorar las actividades a desarrollarse dentro de la empresa?	Trabajar con una calendario y colocar ahí cada cosa que se tiene por realizar para que así podamos tener todo en orden y que no se nos pueda pasar alguna actividad pendiente. Proponer nuevas herramientas y métodos alternativos que pueden ser utilizados con una mayor facilidad a la que actualmente se maneja.
11	¿Tiene en consideración las ideas propuestas por los compañeros para así poder realizar un mejor trabajo en equipo?	Claro, me parece que es importante poder escuchar al equipo con el que se trabaja, además me gusta que también ellos escuchen las propuestas o ideas que puedo tener en algún momento, Dado que esto es de mucha ayuda para que en el trabajo no se viva de un ambiente cerrado sino de personas que puedan compartir sus conocimiento en favor de la empresa y claro esto también se beneficia uno mismo para proyecto a futuro.
12	¿Cómo logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en la empresa?	Cada vez que ingreso a un nuevo puesto de trabajo, siempre trato de preguntar hasta la más mínimo toda la información que sea necesaria para el desarrollo de mis actividades, así mismo logro adaptarme a los cambios y nuevas modalidades que tiene cada empresa.

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente
Nombres y apellidos	Beatriz Villafuerte
Código de la entrevista	Entrevistado 6
Fecha	03/10/2022
Lugar de entrevista	Presencial

Nro	Pregunta de la entrevista	Respuesta
1	¿Aporta soluciones creativas ante los problemas que se presentan dentro de la empresa?	Principalmente entender a profundidad el problema, realizar preguntas de que ha podido suceder y a raíz de eso sacar conclusiones para poder tomar una decisión con responsabilidad, tomando en cuenta que se debe resolver del todo y evitar que vuelva a ocurrir.
2	¿Es receptivo con la información y planes de capacitaciones brindados?	Sí, es importante de debemos como empleados poder tomar toda la información que nos puedan brindar nuestros jefes y también compañeros que trabajan en la empresa. No solo ser receptivos sino también tener responsabilidad ya que todos los procesos que se realicen deben tener la importancia adecuada para lograr el objetivo.
3	¿De qué manera se viene desempeñando para lograr con los objetivos y metas propuestas?	En primer lugar considero que tengo responsabilidad y respeto con el área donde me han encomendado labores, segundo es que soy comprometida y hago todo lo que está en mi alcance para poder lograr lo que me piden con el único fin de llegar a las metas de la empresa.

4	Ante la pandemia del Covid-19, ¿Cómo maneja los nuevos cambios y la evolución del desempeño de sus actividades?	Mi labor empezó de manera remota, pero en comparación con otras empresas donde he trabajado, considero que mi desempeño no ha cambiado por qué es la misma responsabilidad y las tareas debo cumplirlas en un determinado tiempo para que no pueda acumularlas, además tenemos constantes reuniones.
5	¿Cuál considera que es su mayor motivación para el aporte que realiza en la empresa?	Mi mayor motivación es que mis aportes sean considerados como una buena opción que puedan tomar para la resolución de problemas. Además que tengo un propósito de ascenso el cual debo mantener para poder lograrlo.
6	¿Las actividades que realiza lo motivan y permite crecer profesionalmente?	Si, como lo mencioné mi jefe directo me apoya en lo que pueda solicitarle y que está dentro de su alcance, También son labores que me gustan realizar y que he venido haciendo hace mucho tiempo, el cual puedo decir que ya tengo un ritmo establecido.

7	¿El jefe directo brinda retroalimentación adecuada para un mejor desempeño?	Sí, al menos he sentido que si es adecuada la información y la retroalimentación que nos brindan en la empresa y no solo el jefe sino también entre los mismos compañeros. Es así que nosotros vamos caminando de la mano por el bien de la empresa y también por el nivel profesional de uno mismo.
8	¿La empresa brinda las facilidades para obtener una mejor remuneración?	Sí, tengo algún tiempo laborando en la empresa y he podido gozar de beneficios que realmente me ha ayudado a poder mantener un trabajo estable y así mismo poder ayudarme en mis propios planes personales, también ayudar a mi familia.
9	¿Considera que cuenta con competencia laboral genérica; es decir, es proactivo y tiene facilidad de comunicación? ¿De qué manera se desarrolla en la empresa?	Considero que sí, para el puesto que mantengo necesito mantener una posición adecuada y bajo la responsabilidad día a día lo vengo desarrollando con mi esfuerzo y ganas de poder ayudar.
10	¿Qué propuestas plantea para mejorar las actividades a desarrollarse dentro de la empresa?	Mantener mis documentos ordenados y al día, al menos una vez a la semana tener una reunión para revisar los avances de las informaciones y labores pendientes. Siempre mantener un ambiente donde se pueda laborar con respeto y solidaridad.
11	¿Tiene en consideración las ideas propuestas por los compañeros para así poder realizar un mejor trabajo en equipo?	Sí, es necesario que todos los compañeros puedan expresarse y que también puedan respetar mis ideas así vamos a tener diversas opciones de trabajo en el cual podemos armar un plan de mejora para los beneficios del ambiente laboral.
12	¿Cómo logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en la empresa?	Escuchando atentamente las nuevas actualizaciones, tomando nota del mencionado para poder cumplirlas como corresponde y si hay una mejor opción el cual pueda dar mi opción es buena hacerla saber. Poniendo en práctica lo solicitado.

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente
Nombres y apellidos	Rosa Dávila
Código de la entrevista	Entrevistado 7
Fecha	03/10/2022
Lugar de entrevista	Presencial

Nro	Pregunta de la entrevista	Respuesta
1	¿Aporta soluciones creativas ante los problemas que se presentan dentro de la empresa?	Trato de estar pendiente ante los inconvenientes que se presenten dentro de la organización para así poder dar una solución en conjunto y dejarlo mapeo y establecido para que se siga el mismo paso y todos podamos responder de manera asertiva.
2	¿Es receptivo con la información y planes de capacitaciones brindados?	Considero que sí, toda la información y las capacitaciones que me brindan sé que es por bienestar de la empresa y ellos desean que podamos mantener el profesionalismo y que se refleje en las diversas tareas encomendadas.
3	¿De qué manera se viene desempeñando para lograr con los objetivos y metas propuestas?	Primer lugar analizando que es lo que nos hace falta, mantener algo innovador para que se elaborado de manera responsable, además mantener un sistema de apoyo en el cual podamos agendar las actividades realizadas y pendientes por ejecutar.
4	Ante la pandemia del Covid-19, ¿Cómo maneja los nuevos cambios y la evolución del desempeño de sus actividades?	En particular solo noté la diferencia de la mascarilla y el distanciamiento, pero no tuve problemas con mi desempeño ya que las labores no se modificaron solo que tuvimos que laborar desde casa, pero siempre con un margen de reuniones y capacitaciones el cual estuvieron a cargo de los jefes, mientras que mi rendimiento fue mejorando poco a poco.
5	¿Cuál considera que es su mayor motivación para el aporte que realiza en la empresa?	Mi mayor motivación es poder lograr los objetivos y metas trazas a lo largo del tiempo, el cual espero que siga en pie y pueda suceder. También considero que el reconocimiento que brindan es importante.
6	¿Las actividades que realiza lo motivan y permite crecer profesionalmente?	Sí, porque me siento cómodo con mi trabajo y con las actividades que tengo a realizar, a media que pasa el tiempo uno analiza nuevas propuestas dentro de la empresa como de manera personal.

7	¿El jefe directo brinda retroalimentación adecuada para un mejor desempeño?	Sí, considero que se me ha brindado toda la posibilidad como hace ahora, de poder manifestar mis propias ideas así como también escuchar las experiencias de los jefes y que puedan ser consideradas dentro de las propuestas de trabajo.
8	¿La empresa brinda las facilidades para obtener una mejor remuneración?	Considero que la empresa debe mejora en ese aspecto dado que para todo colaborador es muy importante es el factor económico

9	¿Considera que cuenta con competencia laboral genérica; es decir, es proactivo y tiene facilidad de comunicación? ¿De qué manera se desarrolla en la empresa?	Actualmente si, considero que es importante porque es parte de un buen ambiente laboral, el poder ser receptivo, proactivo y responsable con todas las tareas que sean encomendadas, así mismo es un aprendizaje personal para diversas actividades a realizar.
10	¿Qué propuestas plantea para mejorar las actividades a desarrollarse dentro de la empresa?	Cambiar de mentalidad, siempre es bueno mantener diversas ideas para poder encontrar un punto medio y escoger la mejor opción, también es fortalecer las creatividades y motivaciones del colaborador para poder ejercer una mejor ambiente laboral en el cual se pasa la mayor parte del tiempo y donde se necesita responsabilidad.
11	¿Tiene en consideración las ideas propuestas por los compañeros para así poder realizar un mejor trabajo en equipo?	Siempre me ha gustado hacer intercambio de ideas con mis compañeros, me parece que es una de tantas bases fundamentales para crear un agradable ambiente laboral no solo por compartir conocimientos sino escuchar experiencias sino también el apoyo constante que al final se ve reflejado en los resultados obtenidos por la empresa.
12	¿Cómo logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en la empresa?	Leyendo las nuevas actualizaciones, preguntando algunos puntos que no quedaron claros, así mismo también poniendo en práctica para saber si es una medida accesible o hay algo que debo cambiar y mejorar para que mis objetivos sean los mismos desde el principio el cual es una ayuda de ambas partes.

Cargo o puesto en que se desempeña	Asistente
Nombres y apellidos	Raquel Montoya
Código de la entrevista	Entrevistado 8
Fecha	03/10/2022
Lugar de entrevista	Presencial

Nro	Pregunta de la entrevista	Respuesta
1	¿Aporta soluciones creativas ante los problemas que se presentan dentro de la empresa?	Siempre trato de dar mi punto de vista conforme a lo que sucede dentro de la empresa o específicamente una actividad, pero si es algo que no pueda resolver o tengo duda primero pregunto y escucho posibles experiencias para identificarlas más adelante.
2	¿Es receptivo con la información y planes de capacitaciones brindados?	Si, al menos para mí tiene mucha importancia entender a mayor capacidad el rubro y la información que se maneja dentro de la empresa ya que de esto depende que la organización maneje un adecuado funcionamiento.
3	¿De qué manera se viene desempeñando para lograr con los objetivos y metas propuestas?	Cumpro con mis actividades de manera eficiente, estoy a disposición de apoyar en lo que se necesite siempre y cuando no afecte mis actividades, tiempos y reuniones. Es necesario que mantenga ese perfil para que con mi esfuerzo y el de mis compañeros pueda la empresa lograr sus objetivos propuestos.

Nro	Pregunta de la entrevista	Respuesta
4	Ante la pandemia del Covid-19, ¿Cómo maneja los nuevos cambios y la evolución del desempeño de sus actividades?	Solo adaptarnos al cambio de oficina a trabajar desde casa, pero considerando el desempeño pienso que no ha cambiado debido a que los encargados tienen un control de las actividades y de todas formas se tienen que cumplir.
5	¿Cuál considera que es su mayor motivación para el aporte que realiza en la empresa?	Mi motivación en lo laboral es que mi esfuerzo sea reconocido por mis jefes y compañeros de equipo, eso puede llegar a ser una acción importante para el desarrollo de las actividades.

6	¿Las actividades que realiza lo motivan y permite crecer profesionalmente?	Así es, cada presentación e informe es un aprendizaje obtenido y no solo me sirve para la empresa donde laboro actualmente sino en otras propuestas que pueda alcanzar más adelante.
7	¿El jefe directo brinda retroalimentación adecuada para un mejor desempeño?	En lo que va del tiempo que vengo laborando en la empresa, puedo decir que si he tenido bastante apoyo de mi encargado, dado que yo también le hago preguntando en ciertos puntos que luego tener duda, También me mantiene informado si es que tenemos que realizar algún cambio o buscar nuevas estrategias para alcanzar los objetivos planteados por la empresa.
8	¿La empresa brinda las facilidades para obtener una mejor remuneración?	Hasta el momento puedo decir que me va bien en la empresa donde estoy, He podido obtener un aumento de remuneración en una oportunidad, pero sé que también es debido al tiempo y al desempeño de la persona, pero considero que debe mejorar también para mis otros compañeros y todos podamos tener una igualdad.
9	¿Considera que cuenta con competencia laboral genérica; es decir, es proactivo y tiene facilidad de comunicación? ¿De qué manera se desarrolla en la empresa?	Lo desarrollo compartiendo con mi jefe directo las observaciones que he podido encontrar en las actividades que realizado diariamente, también tengo la oportunidad de mantener una buena comunicación con mis compañeros y personal que está a cargo dado que así nos podemos entender mejor y ser responsables en cada punto que manejamos.
10	¿Qué propuestas plantea para mejorar las actividades a desarrollarse dentro de la empresa?	Actividades integradoras entre el personal y los jefes, mantener una buena comunicación entre nosotros para que así sea más factible todas las indicaciones dadas como también asistir a cursos o capacitaciones donde podamos desarrollar todo nuestro potencial y así ponerlo en práctica en el ambiente laboral.
11	¿Tiene en consideración las ideas propuestas por los compañeros para así poder realizar un mejor trabajo en equipo?	Sí, además es muy importante que se pueda establecer lazos dentro de la organización al menos en el aspecto netamente laboral, compartir y escuchar las ideas o alternativas de todos mis compañeros hace que también yo sea respetuoso y receptivo, además que pueda tomarlo en consideración para diversos proyectos.
12	¿Cómo logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en la empresa?	Tomando apuntes ya que me parece interesante que toda empresa tenga cambios, eso refleja que está creciendo y uno se tiene que amoldar a las necesidades que nos piden. Eso hace también que uno tenga la facilidad de aprendizaje, el cual busco por mi parte información adicional a la que se me proporciona dentro de la empresa.

ANEXO N° 11 EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Imagen 1: AGENCIA MIS VIAJES DÍA: 13/09/2022 HORA: 12:30PM a 12:40PM



Imagen 2: AGENCIA MIS VIAJES – INTALACIONES DE LA AGENCIA



IMAGEN 3: VIAJES CORONADO DÍA: 13/09/2022 HORA: 01:00PM a 01:30 PM



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JARA MIRANDA ROBERT ALEXANDER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO EN LAS AGENCIAS DE VIAJE DE LIMA NORTE 2022", cuyo autor es MANCO FUENTES LESLIE ANABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JARA MIRANDA ROBERT ALEXANDER DNI: 42312593 ORCID: 0000-0002-2950-3758	Firmado electrónicamente por: RJARAM84 el 20-12- 2022 14:38:21

Código documento Trilce: TRI - 0496946