



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**El teletrabajo y la optimización de recursos en las agencias de viaje
y turismo, Miraflores 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

AUTORAS:

Hernández Sánchez, Anita Esperanza (ORCID: 0000-0002-6316-4518)

Sabastizaga Sosa, María Rosa (ORCID: 0000-0002-9524-3149)

ASESOR:

Mg. Ruiz Palacios, Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-0850-0179)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA- PERÚ

2021

DEDICATORIA

A todas las personas que han sido parte de nuestra etapa universitaria. A nuestros padres, por ser nuestro soporte y por su apoyo incondicional durante toda esta etapa, y a nuestros docentes por todas las enseñanzas a lo largo de estos años.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, y en especial a mi mamá, Esperanza, por haberme dado ánimos y ayudarme siempre. Gracias por confiar en mí y por estar conmigo cuando más los necesito. A mis compañeros de la universidad y a mi compañera de tesis, María. Han sido varios años juntos, de muchas experiencias y aprendizaje. Le agradezco a la vida por haberme puesto en su camino.

Anita.

A miss Clara G. por su apoyo, a mi asesor Miguel R. por su paciencia y compartir sus conocimientos para hacer posible la obtención del título profesional, a mi madre Amelia por ser mi ejemplo de perseverancia y Anita por el apoyo. A Yajaira y Rubí por darme ánimos a no rendirme y a Kevin W. por la inspiración para seguir mis sueños.

María.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos Éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021. La investigación se presentó en un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, el cual se basó en una muestra de 80 colaboradores de agencias de viaje en Miraflores. Como instrumento, se usó el cuestionario con el fin de encontrar una solución al problema planteado, conservando en el anonimato a los encuestados. Se determinó que existe relación significativa entre el teletrabajo y la optimización de recursos en las agencias de viaje y turismo en el distrito de Miraflores, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.686, y el nivel de significancia es de 0.01, es decir, hay una correlación positiva considerable entre ambas variables. Esto demuestra que la motivación, adaptabilidad, desempeño, accesibilidad de internet y video conferencias de los colaboradores en las agencias de viaje del distrito de Miraflores contribuyen a un mejor rendimiento en el desarrollo de esta nueva modalidad de trabajo.

Palabras clave: Teletrabajo, Optimización, Turismo

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between teleworking and resource optimization in travel and tourism agencies, Miraflores, 2021. This research was presented in a quantitative approach, of non-experimental design, which was based on a sample of 80 travel agency collaborators in Miraflores. The questionnaire was used as an instrument in order to find a solution to the problem, keeping the respondents anonymous. It was determined that there is a significant relationship between telework and resource optimization in travel and tourism agencies in the Miraflores district, the result of the Spearman Rho correlation coefficient is 0.686, and the significance level is 0.01, therefore, there is a considerable positive correlation between both variables. This shows that the motivation, adaptability, performance, internet accessibility and video conferences of the collaborators in the travel agencies of the Miraflores district need a better performance in the development of this new work model.

Keywords: Telework, Optimization, Touris

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, ante la coyuntura actual y las distintas disposiciones sobre el aislamiento social obligatorio, diversas empresas y organizaciones en distintos países del mundo están utilizando el teletrabajo para continuar con sus actividades, reajustándose para mantener sus labores lo mejor posible. (INRS, 2020). Esta modalidad de trabajo a distancia es una alternativa para minimizar la pérdida de empleo, y al mismo tiempo impulsa el desarrollo y modernización. (Sánchez & Montenegro, 2019)

El teletrabajo, en estos tiempos de crisis a nivel mundial, está jugando un rol muy importante en diferentes empresas ya que, al implementarlo, los espacios e instrumentos de trabajo ocupados por los trabajadores quedarían desocupados (Sime, 2020), así optimizan recursos al minimizar costos de inversión para expandirse geográficamente, además de ahorrar en alquiler de oficinas y otros bienes que se utilizan en un centro de labores de esa índole, y hasta mejora el medio ambiente, debido a que ya no es necesario trasladarse en autos o transporte público todos los días para desempeñar sus labores. (Monar & Quijano, 2015). Por ejemplo, en China, la popular agencia de viajes Ctrip emplea el sistema de teletrabajo entre gran parte de su plantilla de colaboradores, quienes han aumentado su nivel de productividad a raíz de ello. (Canalis, 2019)

A nivel nacional, el teletrabajo es la prestación de servicios para el sector público y privado, en la cual se hace uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs), su regulación constituye un aporte para la sociedad y para el desarrollo de los teletrabajadores (Valencia, 2018). Varias empresas han venido modificando su política laboral al implementar esta modalidad, tanto en bancos, para realizar labores administrativas y demás. El teletrabajo es favorable en el sentido de que, ahora, el tiempo que se usaba para movilizarse y llegar a una oficina o lugar de trabajo, se invierte en compartir con familiares o tiempo libre. Debido a las facilidades organizativas y a las nuevas tecnologías, el teletrabajo permite seguir laborando desde distintos lugares. (De las Heras, 2016).

En el distrito de Miraflores, el cual es uno de los más turísticos y modernos de Lima (Municipalidad de Miraflores, 2016), diversas agencias de viaje están implementando el teletrabajo, ya que es una buena alternativa, más aún en estos tiempos de pandemia, para continuar con sus labores, economizar, optimizar sus

recursos e incentivar el turismo. Las agencias pueden ser gestionadas a través de internet y realizar sus actividades habituales, tales como la promoción y la venta de servicios turísticos, atención y asesoría a los turistas, la venta de paquetes turísticos y full days, venta de pasajes aéreos online o por llamadas telefónicas, gestionar alquileres de habitaciones en hoteles y diferentes tipos de hospedajes, entre otros.

Por tal motivo, en este proyecto de investigación se buscó dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2020?, mientras que los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos humanos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2020?, ¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos tecnológicos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2020? y ¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos materiales en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2020?

Respecto a la justificación teórica se determinó de qué manera se relaciona el teletrabajo y la optimización de recursos en las agencias de viaje y turismo en el distrito de Miraflores, basándose en la teoría de la motivación, donde se mencionó que el teletrabajo contribuye a la satisfacción de las necesidades del trabajador, mejorando la calidad de vida del colaborador, existiendo un mejor manejo de su horario y gastos de movilización, así como el equipamiento de la empresa. (Oviedo y Vásquez, 2014). La justificación práctica se sustentó al determinar el beneficio del teletrabajo, como modalidad de empleabilidad en las agencias de viaje, para optimizar y aprovechar mejor los recursos de la empresa. La justificación Metodológica de la presente investigación se sustentó al utilizar como técnica de investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario con el fin de encontrar una solución al problema planteado, conservando en el anonimato a los encuestados. Asimismo, se presentó el trabajo en un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental.

Por consiguiente, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021; a partir de ello, se obtuvo los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos humanos en

las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021; Determinar la relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos tecnológicos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021; Determinar la relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos materiales en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021.

La hipótesis general de estudio: Existe relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021. La hipótesis alterna: No existe relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021; y las hipótesis específicas nulas: Existe relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos humanos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021. Existe relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos tecnológicos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021. Existe relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos materiales en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021. Del mismo modo, se consideró el planteamiento de las hipótesis específicas alternas: No existe relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos humanos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2020. No existe relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos tecnológicos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021. No existe relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos materiales en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El teletrabajo es una actividad laboral que se lleva a cabo desde un lugar distinto al del centro de labores tradicional, lo cual es posible gracias a la tecnología. Tiene como características principales el uso de las TICs y el espacio físico, en otras palabras, el lugar donde se realiza la actividad fuera de la organización (Llamosas, 2015). También se puede entender como aquel tipo de trabajo que permite el desarrollo de la actividad laboral desde el hogar o un lugar diferente, esto se debe a la aparición de nuevas tecnologías y a facilidades brindadas por las empresas (García, Infante, Infante & Martínez, 2014). Asimismo, puede darse como un trabajo independiente, ya que el trabajador no debe realizar lo que cotidianamente realizaría en un centro de labores, por ejemplo, asistir a la oficina, marcar su asistencia, asistir a reuniones presenciales, y otros. El colaborador puede realizar sus labores desde la comodidad de su hogar. (Chuquillanqui & Ramírez, 2016). El teletrabajo es la actividad laboral que un profesional puede hacer de forma autónoma, se hace de manera remota y se utiliza las tecnologías de la comunicación para que se pueda llevar a cabo (Pinzón, Martínez & Ávila, 2017). Entonces, es correcto decir que el teletrabajo es la práctica de una actividad laboral sin necesidad de la presencia física del trabajador en la empresa u oficina, la cual se va a llevar a cabo con la ayuda de la tecnología. Sin embargo, a algunos les fue difícil adaptarse a esta nueva forma de trabajo, mencionando el ejemplo de Japón en donde el autor define al teletrabajo como la modalidad que no tiene un límite de tiempo ni de espacio, haciendo uso de las tecnologías y de medios de comunicación. Aunque antes de la llegada del covid-19 las empresas en Japón, no tenían la cultura del teletrabajo ni nada con relación al mismo, por ello tuvieron que buscar cómo adaptarse a esta nueva forma de trabajo, sabiendo que para ellos es de suma importancia el trabajo presencial y el contacto entre colaboradores. (Okubo, 2020).

Ciertamente, el teletrabajo ha traído consigo más comodidad, autonomía, más modernización, sin embargo también tiene algunos aspectos negativos. En este sentido, Quaglia & Gutiérrez (2020), señalan que el teletrabajo presenta desventajas para la empresa, como el incumplimiento de metas laborales, esto se debe al nulo contacto entre el jefe y sus colaboradores, mostrando también que el ambiente laboral queda olvidado debido a que no hay interacción entre colaboradores. En el caso de los colaboradores que realizan el teletrabajo, Perdomo y Ramírez (2019), mencionan que, según un estudio hecho en Alemania a 219 a colaboradores que

realizan el teletrabajo, el 80% de personas respondieron adoptar posiciones incómodas al hacer uso de dispositivos tecnológicos, el 45% dijo que regulan sus sillas de manera constante al trabajar. Y solo un 20% dijo que no tenían inconvenientes.

Los espacios de trabajo, se consideran como el ambiente físico tangible en el cual un grupo de sujetos laboran, creando y compartiendo conocimientos para encontrar resultados positivos para la empresa en donde trabajan. Por ello se les considera como áreas de relación entre las personas, esto puede intervenir en el comportamiento de los sujetos, en el desarrollo de sus actividades y también en su entorno social. (García, 2020).

La principal motivación al realizar el teletrabajo es la flexibilidad de horarios y el ahorro económico al no invertir en movilidad, la empresa por medio de su área de Recursos Humanos contribuye a la implementación del espacio de trabajo del colaborador. (Hoornweg, Peters & Van der Heijden, 2017). Según el estudio realizado por Segovia (2020), llegó a la conclusión de que el 50% de los colaboradores se sienten motivados al realizar sus actividades desde casa, y al otro 50% no le importaba, sin embargo, un 80% mencionó como ventaja principal de esta modalidad de trabajo el ahorro de su dinero y de su tiempo. Lo que nos quiere decir, que la mayoría ve al teletrabajo como una facilidad y flexibilidad en los horarios y un ahorro económico.

El desempeño del teletrabajo va de la mano con la tecnología y se realiza de manera ajena al centro de trabajo, pero con los recursos o información proporcionada por la empresa. Es una novedosa manera de desempeñar la labor profesional, ya que ofrece mayor flexibilidad y accesibilidad a los teletrabajadores (Selma, 2015).

Para lograr un buen desempeño al realizar el teletrabajo es necesario que el colaborador cuente con un buen ambiente de trabajo y también con herramientas tecnológicas que le faciliten la entrega de sus trabajos, esta son el uso de computadoras, un teléfono celular tener una buena conexión a internet, el uso de un correo personal o institucional que contribuya a la comunicación y por último un software que ayude al seguimiento de las actividades de los colaboradores. En el

caso del computador y el teléfono celular estos deben contar con una cámara y audio de buena calidad, garantizando una buena interacción entre jefes y colaboradores. (Luis, 2016). De la misma manera los jefes de la empresa deben encargarse de designar a un responsable para la supervisión de labores por parte de sus colaboradores de manera virtual, dado que en muchos casos se les complica adaptarse y separar su vida personal de sus obligaciones en el trabajo. (Solís, 2017).

El teletrabajo móvil es aquel que se hace desde cualquier lugar o área, es decir, no tiene un lugar específico o establecido para realizar sus labores, lo único que necesita para lograr sus objetivos es tener a su disposición las TICs, en especial el teléfono celular. (Sánchez, 2013). Se desarrolla gran parte del tiempo fuera de una oficina convencional. Algunos empleos que se realizan bajo esta modalidad son agentes de ventas, consultores, asesores de seguros, y demás. Un teletrabajador móvil podría desempeñar su labor en cualquier lugar. (Monar & Quijano, 2015)

Las TICs brindan accesibilidad a la información mediante las telecomunicaciones. Aquí está incluido el Internet, las redes inalámbricas, los celulares, así como también la radio y televisión, entre otros medios de comunicación. Este conjunto de herramientas y recursos tecnológicos se usan para comunicar, crear, transmitir, almacenar y gestionar información. El término TIC se está usando tras la aparición de nuevas tecnologías, mostrando cambios en la sociedad, existe una conexión con los dispositivos que posibilitan el almacenamiento, procesamiento y propagación de información. (Thamarana, 2015; Aguilar, Flores, Hernández, Pérez, Pinillos & Salazar, 2017). Estas herramientas son útiles para el trabajo remoto, dado que se pueden programar reuniones con un gran número de personas por las diferentes aplicaciones virtuales como Skype, Zoom, Meet y otros (Chávez, Flores y Ordóñez, 2017). Hoy en día las TICs cumplen un papel imprescindible en la sociedad, ya que son herramientas que facilitan la emisión, el proceso y la accesibilidad a la información mediante la tecnología. Es necesario entregar soporte técnico a los colaboradores. Contar con equipo tecnológico y equipo hardware; el uso de computadoras, escáner, software, programas, correos electrónicos y teléfonos, entre otros logra que el trabajo sea eficiente. (Hosseini & Khosravi, 2017).

El internet es una red integrada por miles de millones de redes y computadores alrededor del mundo, las cuales están interconectadas a través de claves y señales, quienes a su vez, usan la tecnología de las telecomunicaciones para transferir datos e información (Zamora, 2014). El internet ayuda a mantenerse conectado, a compartir y adquirir información.

Una videoconferencia es una transferencia de imágenes, videos y sonidos en tiempo real entre dos o más personas o grupos de trabajo que no se encuentran en el mismo lugar, de modo que todos pueden verse y hablarse entre sí. (Chacón, 2013). La videoconferencia es un método de comunicación entre dos o más individuos, en los que señales de sonido, visión y datos se transfieren electrónicamente de manera simultánea para permitir una comunicación interactiva (Rov & Bett, 2012).

Optimizar recursos se refiere a mejorar la forma de realizar alguna actividad o trabajo para obtener mejores resultados y mayor productividad con un mínimo de costos; algunos de estos recursos son los recursos humanos, recursos tecnológicos y los recursos materiales (Miranda, 2016). La optimización de recursos es una manera de llevar a cabo una labor con la ayuda de la utilización del mínimo de recursos. (Herrera, 2017). Esto está relacionado especialmente con la eficacia, es decir, que se usen los recursos o materiales de una forma conveniente y acertada, con lo que se desea obtener mayores resultados. Por lo tanto, para optimizar recursos, es necesario ser eficaz. (Instituto de innovación empresarial de Illes Balears, 2011; Astoquilca, 2019). Aplicar la optimización de recursos hará que se pueda aprovechar mejor los recursos de la organización sin descuidar las metas planteadas.

La optimización del recurso humano no significa renunciar a contar con personal que labore dentro de la empresa, si no hacer a estas más eficiente y eficaces para lograr las metas a corto y largo plazo establecidas por la compañía. Para lograr la eficacia en la productividad es necesario que la empresa se comprometa y realice controles, brinde condiciones ambientales adecuadas y Oriente a su personal mediante capacitaciones para garantizar el cumplimiento de objetivos (Guoz, 2017; Zurita, 2019). Además, se puede decir que los recursos humanos son una parte vital de la empresa, donde se tiene que dar un enfoque estratégico y una práctica de

gestión adecuada para que exista un logro sostenible de la misión, las metas y los objetivos de la organización. (Itika, 2011)

La capacitación del trabajador es la forma en que una organización trata de que sus colaboradores adquieran habilidades y destrezas con la finalidad de desempeñar el cargo donde se impulsa su aprendizaje. (Parra & Rodríguez, 2016)

La productividad es una forma de medir qué tan eficientemente se está utilizando el trabajo y el capital para producir importes económicos. Una alta o buena productividad quiere decir que se está logrando producir mucho valor económico con poco capital o poco trabajo, mientras que un aumento en la productividad representa que se puede producir mayor cantidad con los mismos recursos y empleando el mismo tiempo (Carro & González, 2012; Galindo & Ríos, 2015). Es decir, la productividad es cuando se realizan más actividades (de manera adecuada) en menor tiempo.

Un recurso tecnológico hace uso de la tecnología para lograr su meta o propósito. Este tipo de recursos pueden ser tangibles, como una computadora, la impresora, entre otros, o intangibles, por ejemplo un sistema o una aplicación en el celular, etc. Las plataformas virtuales son un complemento para continuar aprendiendo, por ello es necesario hacer buen uso de las mismas y obtener los mejores resultados en información. (Iglesias, Mena, Olmos & Torrecilla, 2014; Seminario, 2017).

Un teléfono celular es un dispositivo lo suficientemente pequeño como para llevarlo en el bolsillo, el cual posee capacidades de procesamiento, además de conexión continua o intermitente a una red de telefonía, con memoria interna limitada. Su principal función es la de realizar llamadas, pero hoy en día puede hacer muchas otras funciones, es un aparato muy completo en cuanto a tecnología se refiere. (Alonso, Ferreira, Rodríguez & García, 2014). Actualmente, los celulares son herramientas indispensables que no solo pueden entretener, sino que educan, mejoran la seguridad y agregan comodidad a la vida de las personas (Harris & Cooper, 2019). El teléfono celular ayuda a las personas a hacer sus actividades laborales, tareas, mantenerse en comunicación, para momentos de ocio.

La computadora es un dispositivo electrónico, el cual almacena, recupera, procesa datos e información, y puede ser programado con instrucciones. La computadora está compuesta de hardware y software, y está disponible en gran variedad de tamaños, colores, configuraciones, entre otros. (Sirpal, s.f.).

Los recursos materiales son los bienes tangibles que una empresa puede usar para alcanzar sus metas u objetivos. Estos recursos son usados por las organizaciones para ofrecer sus productos o servicios, tales como: insumos, materia prima, instalaciones, equipos, oficinas, entre otros, los cuales se optimizan aprovechando el espacio físico, para tener un ambiente amplio y organizado (Miranda, 2016). Por tanto, la optimización del recurso material consiste en sustituir, rehusar y en algunos casos, eliminar la materia prima, con el fin de reducir los gastos de la empresa y que esta sea sostenible. (Ballina & Salazar, 2013).

Los insumos son recursos, materiales u objetos usados para la elaboración de un producto, optimizar los insumos implica en ocasiones cambiar la materia prima para obtener un valor adicional, agilizando el proceso de producción y manteniendo la calidad del producto. (Huayna, 2016).

Una oficina es la infraestructura donde se desarrolla la actividad laboral, forzando a los colaboradores a movilizarse desde sus hogares hasta su centro de labores, haciendo uso de las tecnologías, la información y la infraestructura de la empresa. Siendo los ambientes compartidos por diversas personas, de distintas edades, grado académico, sexo y otros (América, 2014).

Una agencia de viajes es una empresa del rubro turístico que se encarga de realizar y coordinar arreglos para viajes y venta de servicios independientes o como paquetes turísticos. Cumple la función de mediadora entre el prestador de servicios y el cliente (Blandón, 2010). Es decir, las agencias de viajes facilitan información a los viajeros y hacen que sea más sencillo organizar sus viajes. Las agencias de viajes tradicionales deben considerar hacer uso de la tecnología y los distintos canales de comunicación virtuales que existen, hacer uso de las herramientas virtuales, para garantizar la eficacia de su servicio y facilitar tanto el marketing de la agencia, la reserva del servicio y el pago realizado por el usuario. (Wei, Heng, Jiajia

& Jinyun, 2019). Al encontrarse en la modalidad del teletrabajo, estos recursos y herramientas serían de ayuda para contribuir a la reactivación del sector.

Para el presente trabajo se mencionan cuatro teorías que tienen relación con la investigación, por ello:

McGregor planteó la teoría de la motivación, mencionando que esta se debe a las necesidades de las personas, varían según el espacio temporal. Se organizan en una jerarquía que inicia satisfaciendo las necesidades básicas, como el consumo de alimentos, recibir atención médica. El siguiente escalón es la necesidad de estabilidad o resguardo ante el peligro externo. Continúa las necesidades sociales como la aceptación; la del ego encontrando aquí a la autoestima y en la cima se ubica la autorrealización personal. Al saciar sus necesidades la persona busca otra necesidad que cumplir. (Chiavenato, 1981 citado en Cobo, 2003).

Lo que quiere decir es que los seres humanos tenemos motivaciones, según nuestras necesidades y que estas se tienden a variar por el tiempo y ambiente en el que se está. El trabajar desde casa es la motivación frente a la necesidad de trabajar para obtener dinero y satisfacer otras necesidades.

Albert Bandura propuso la teoría de Aprendizaje social, donde sostiene que las personas seguimos comportamientos según la situación o a causa de personas que admiramos, influenciados por anécdotas de otros; podemos generar ciertas conductas que será imitada si es positiva. Bandura estableció un proceso; 1) Observar la conducta a seguir, 2) Recordarla, 3) tener una motivación para imitarla, 4) transformar la memoria en actos. (Papalia, 1987 citado en Cobo, 2003).

Según el autor, las personas copian el comportamiento de otros, siguen ejemplos. Al encontrarse laborando en la modalidad de teletrabajo, no es posible tener un modelo a seguir con respecto a las actividades del trabajo, ya que no hay un contacto con otros colegas, lo que podría ser una desventaja.

F. Heider identificó la teoría de las atribuciones; investigando la conducta humana basándose en dos circunstancias: la singularidad individual de cada persona y entorno donde se desenvuelve. En lo personal se ve su capacidad o

sacrificio; en su entorno se mencionan problemas al realizar su trabajo o la suerte. Mostrando el porqué del éxito o fracaso del colaborador. (Cobo, 2003).

Menciona que el éxito o fracaso del colaborador depende del esfuerzo que este pone al realizar sus actividades laborales y también el entorno en el que lo desempeña; un colaborador que trabaja desde casa, podría obtener más éxitos ya que al evitar factores de estrés como el tráfico, el resultado al trabajar sería más óptimo.

Edwin Locke determinó la teoría de la fijación de objetivos para el desempeño, señalando en cuatro pasos la conducta humana en una empresa: 1) metas establecidas por la compañía, transparencia e interés del colaborador, 2) la particularidad en cuanto a tecnología, estructura, liderazgo y clima laboral, 3) el carácter del trabajador sobre sus valores, inclinaciones, metas propias y equilibrio emocional, 4) la motivación que recibe el colaborador al adquirir premios por llegar a las metas. (Blank, 1990 citado en Cobo, 2003).

Quiere decir que los empleadores deben tener en claro los objetivos de la empresa para lograr el éxito, al igual que debe brindar motivaciones a su colaborador para cumplir de manera óptima sus labores, al trabajar desde casa, las metas de la empresa deben ser aún más claras, ya que las reuniones corporativas se darán de manera virtual.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo ya que se representó un grupo de fases de manera ordenada y demostrativa, sin evadir pasos. Inicia con una idea que se va delimitando, originándose los objetivos y las preguntas de investigación, verificando la literatura y fabricando un marco teórico. De las interrogantes se crearon las hipótesis y se definieron las variables; se formuló un diseño que las compruebe, midiéndolas en un entorno definido, examinando las mediciones alcanzadas con métodos estadísticos y se sacan conclusiones (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). El conocimiento, en este enfoque de investigación, se obtuvo mediante la aplicación del método científico. Se necesitó observar la realidad de las variables para así establecer conclusiones (Mousalli, 2015). Fue de tipo descriptiva, por lo que como su nombre lo indica, se trató de describir situaciones, personas, eventos, grupos, entre otros, que se quisieron analizar (Universidad de Costa Rica, 2017).

Fue una investigación no experimental ya que no se han manipulado las variables, se limitó a describir o analizar, las variables fueron observadas en su contexto natural (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018). El diseño que se empleó es el correlacional, pues según López (2018), con esto se buscó la conexión entre las variables, se refiere a describir el nivel de relación o vinculación entre las variables a estudiar.

3.2 Variables y operacionalización (ANEXO 1)

Variable 1: Teletrabajo

Variable 2: Optimización de recursos

3.3 Población, muestra y muestreo

Se eligió como población a los teletrabajadores, tanto hombres como mujeres, de agencias de viajes en el distrito de Miraflores. Según López (2019), una población es la cantidad de personas que residen en un país, ciudad, región, comunidad, otros. La población estadística es la cantidad total de sujetos que representan una cualidad propia que se busca observar. Tuvo una población finita,

dado que las encuestas se dieron a un grupo determinado. La población finita, está compuesta por una cantidad final de sujetos, se sabe cuál es el tamaño. (D'Angelo, 2016).

La muestra es el fragmento de la población a la que se va a tener acceso, con el cual se hará las mediciones (Danel, 2015).

La investigación tuvo un muestreo simple ya que todos los sujetos que son parte de la población tienen la posibilidad de participar en la muestra, lo que quiere decir es que la posibilidad de que el individuo de estudio sea elegido es autónoma a la selección de los otros que son parte de la población (Manterola, Otzen, 2017).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para este trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, siendo así el cuestionario el instrumento con el que se recabó la información. Para corroborar la fiabilidad y validez del instrumento, éste fue sometido al análisis y juicio de expertos en la materia, quienes fueron docentes con altos grados de estudio. Ellos evaluaron la coherencia, el contenido, la redacción, exactitud y claridad de los ítems.

3.5 Procedimientos

El cuestionario fue elaborado en una página web, por lo que fue difundido vía internet en distintos sitios online indicando cómo responder para que las personas puedan ser encuestadas. Asimismo, debido a las circunstancias y las disposiciones del gobierno, las encuestas no pudieron ser respondidas de manera presencial en las agencias de viajes. Todas las preguntas fueron respondidas de manera anónima y sin diferenciación de género.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez obtenidos los resultados, se procedió a realizar una base de datos en el programa estadístico SPSS, donde se generaron los resultados según los indicadores, dimensiones y variables del trabajo de investigación. Cabe mencionar que, con respecto a la medición de las dimensiones y variables, se utilizaron niveles

ordinales alto, medio y bajo para poder analizar las respuestas de los encuestados en cuanto a su experiencia con el teletrabajo.

3.7 Aspectos éticos

En este trabajo de investigación se hizo justicia a los autores citados para así enriquecer y agrandar los conocimientos. Para respaldar esta investigación se adjuntaron documentos tales como las validaciones de docentes especialistas en el rubro de este trabajo. Ver los anexos 4, 5, 6 y 7. Además, contó con la declaración de autenticidad del asesor, declaratoria de originalidad y la autorización de publicación en el repositorio institucional.

IV. RESULTADOS

Variable: Teletrabajo

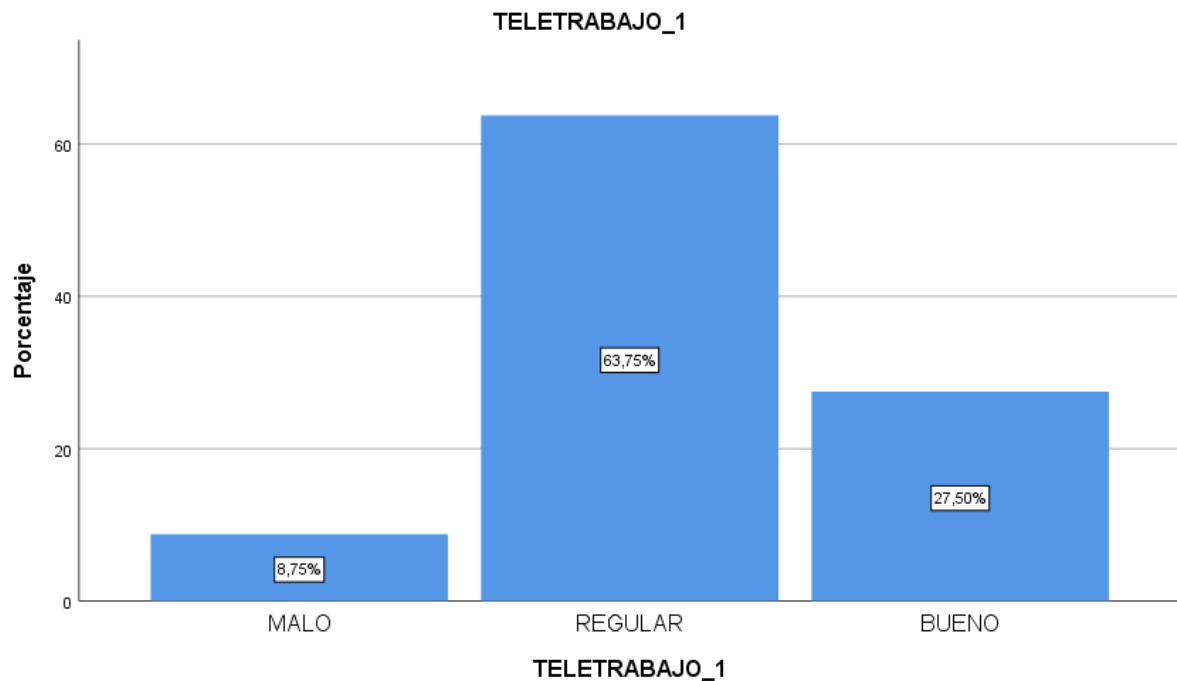
Tabla 01.

El teletrabajo como modalidad laboral en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	7	8,8	8,8	8,8
	REGULAR	51	63,7	63,7	72,5
	BUENO	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software estadístico SPSS

Figura 01. Variable Teletrabajo



Fuente: Software estadístico SPSS

En la variable teletrabajo, los resultados arrojan un nivel Malo (BAJO) con el 8.75%, mientras que el nivel Regular (MEDIO) representa el 63.75%, y por consiguiente, el nivel Bueno (ALTO) equivale al 27.50%.

Variable: Optimización de recursos

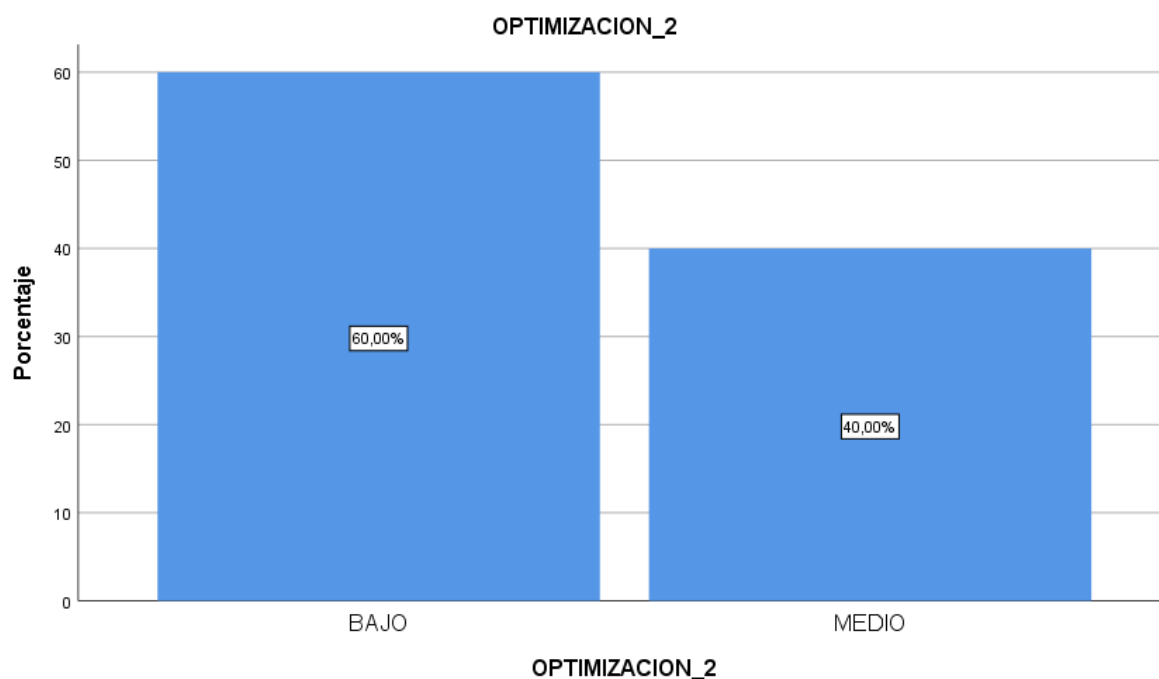
Tabla 02.

Optimización de recursos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	48	60,0	60,0	60,0
	MEDIO	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software estadístico SPSS

Figura 02. Variable Optimización de Recursos



Fuente: Software estadístico SPSS

Del total de encuestados, se aprecia que, respecto al nivel de optimización de recursos humanos, recursos tecnológicos y recursos materiales (Dimensiones), el 60% considera que el grado de optimización de los recursos en las agencias de viajes es Bajo. Mientras que el 40% restante, cree que el nivel de optimización de recursos es Medio.

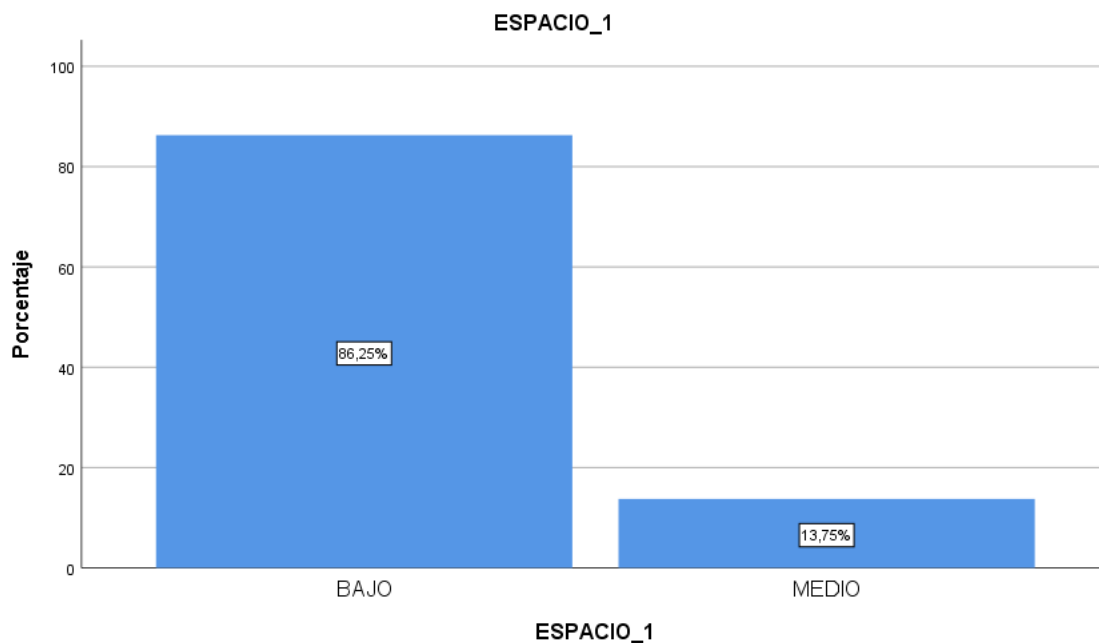
Dimensiones de la variable Teletrabajo:

Tabla 03.
Dimensión: Espacio de trabajo

ESPACIO DE TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	69	86,3	86,3	86,3
	MEDIO	11	13,8	13,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software estadístico SPSS

Figura 03. Dimensión Espacio de Trabajo



Fuente: Software estadístico SPSS

Como se observa en la tabla 03 y figura 03, en relación a la dimensión Espacio de Trabajo, en los resultados se puede observar que hay un nivel Bajo, el cual está representado por el 86.25% de los participantes, mientras que el nivel Medio lo representa el 13.75%.

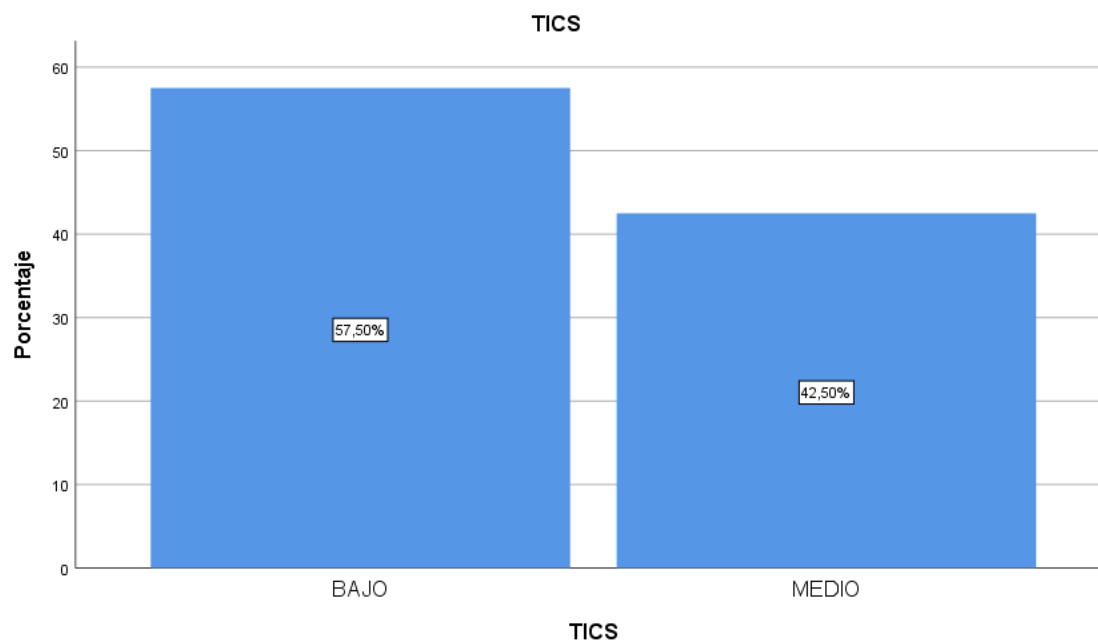
Tabla 04.
Dimensión: TICS (Tecnologías de la Información y la Comunicación)

TICS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	46	57,5	57,5	57,5
	MEDIO	34	42,5	42,5	100,0

Total	80	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Software estadístico SPSS

Figura 04. Dimensión TICS



Fuente: Software estadístico SPSS

Del total de encuestados, el 57,50% considera que las TICS representan un nivel Bajo. Por otra parte, el 42,50% restante equivale a un nivel Medio.

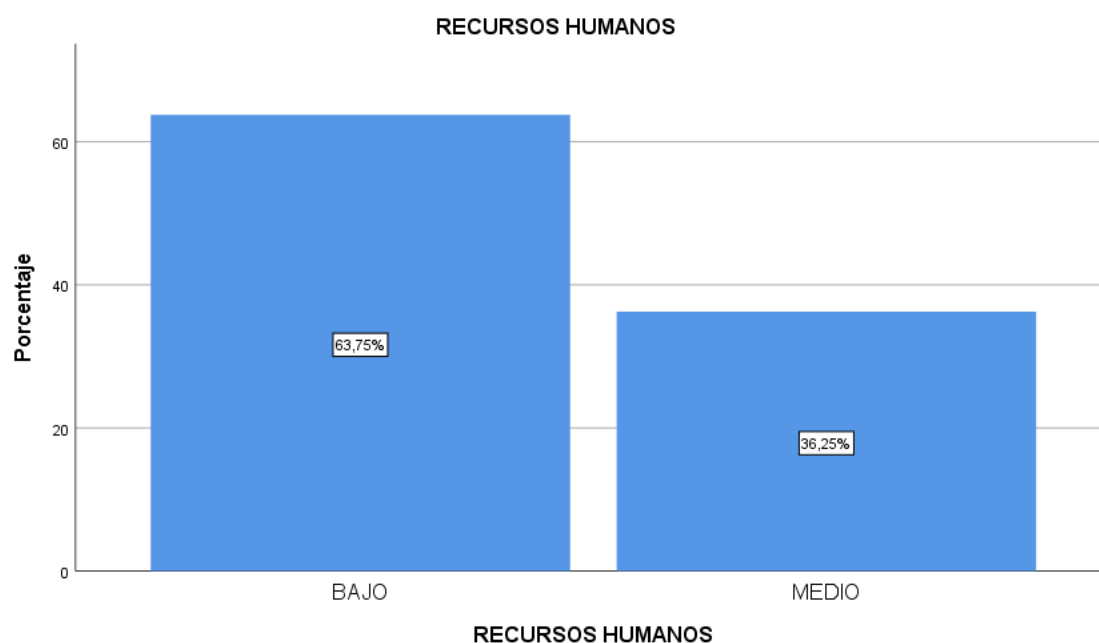
Dimensiones de la variable Optimización de Recursos:

Tabla 05.
Recursos humanos.

RECURSOS HUMANOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	51	63,7	63,7	63,7
	MEDIO	29	36,3	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software estadístico SPSS

Figura 05. Dimensión Recursos Humanos



Fuente: Software estadístico SPSS

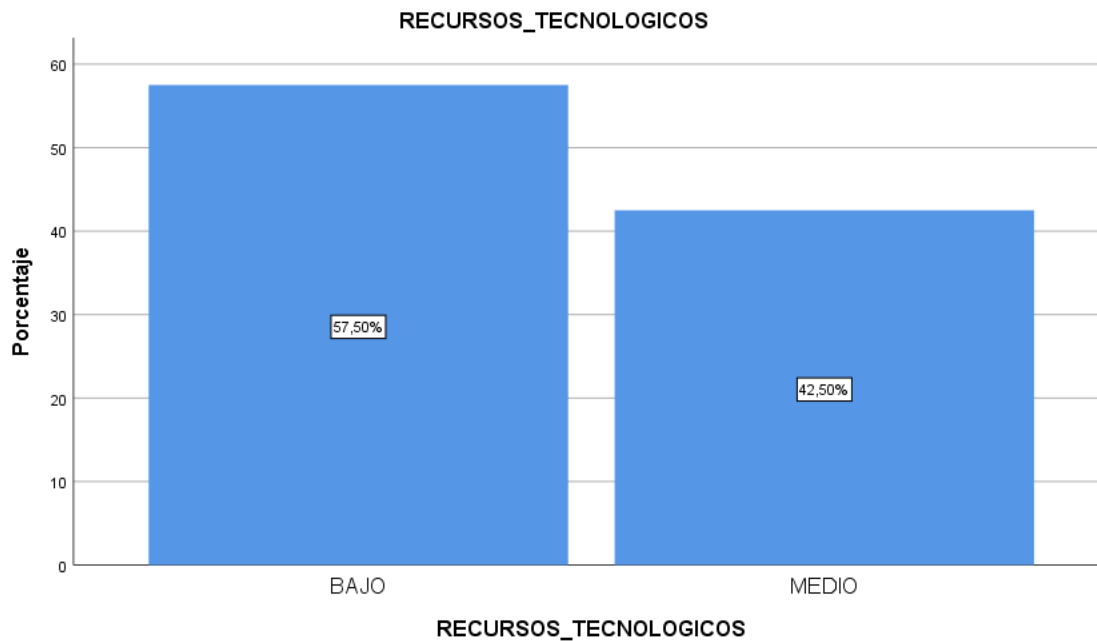
Del total de encuestados, se ve que respecto a la dimensión de Recursos humanos, el 63.75% considera que el grado de optimización de estos recursos en las agencias de viajes es Bajo. Mientras que el 36.25% restante cree que el nivel de optimización de recursos humanos es Medio.

Tabla 06.
Recursos Tecnológicos

RECURSOS TECNOLÓGICOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	46	57,5	57,5	57,5
	MEDIO	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software estadístico SPSS

Figura 06. Dimensión Recursos Tecnológicos



Fuente: Software estadístico SPSS

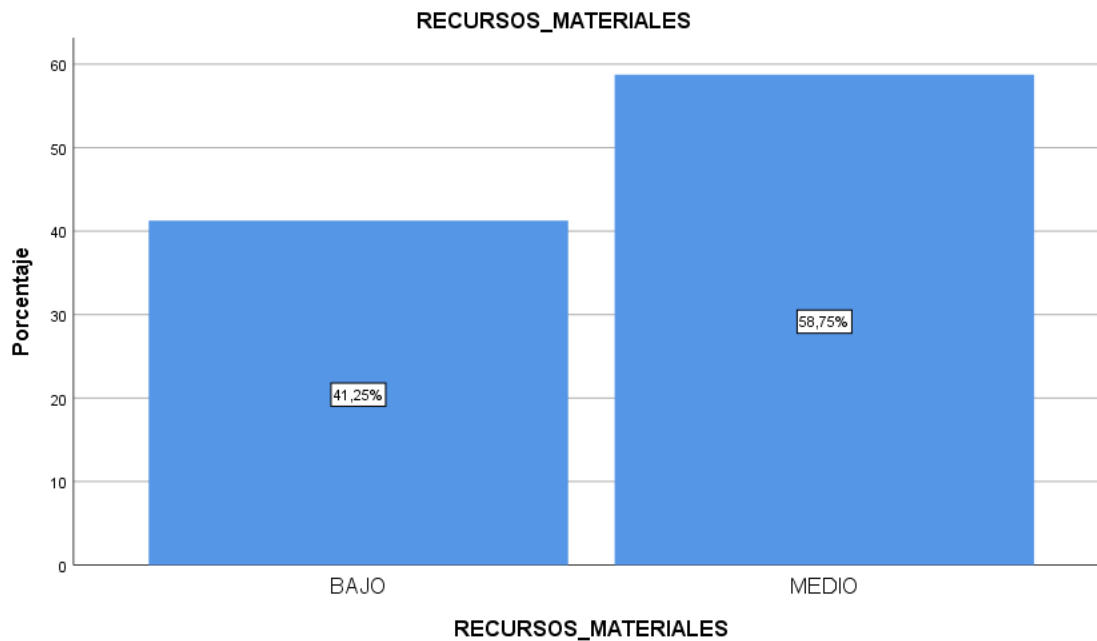
Del total de encuestados, se ve que respecto a la dimensión de Recursos tecnológicos, el 57.50% considera que el grado de optimización de tales recursos en las agencias de viajes es Bajo. Mientras que el 42.50% restante cree que el nivel de optimización de recursos tecnológicos es Medio.

Tabla 07.
Recursos Materiales

RECURSOS MATERIALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	33	41,3	41,3	41,3
	MEDIO	47	58,8	58,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software estadístico SPSS

Figura 07. Dimensión Recursos Materiales



Fuente: Software estadístico SPSS

Como se observa en la tabla 07 y figura 07, en relación a la dimensión Recursos Materiales, en los resultados se puede observar que hay un nivel Medio, el cual está representado por el 58.75% de los participantes, mientras que el nivel Bajo lo representa el 41.25%.

Hipótesis General

Existe relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021.

Tabla 08.

Correlaciones de las dos variables: Teletrabajo & Optimización de Recursos.

		TELETRABAJ O	OPTIMIZACIO N
Rho de Spearman	TELETRABAJO_1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,686**
		N	80
2	OPTIMIZACION_	Coeficiente de correlación	,686**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software estadístico SPSS.

La tabla 08 señala que el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,686, demostrando así que hay relación positiva considerable entre las variables, siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.00 < 0.05$, lo cual indica que el Teletrabajo y la Optimización de recursos sí tienen relación.

Hipótesis específica 1

Existe relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos humanos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021.

Tabla 09.
Correlación entre la variable Teletrabajo y la dimensión Recursos Humanos.

		TELETRABAJO	RECURSOS HUMANOS
Rho de Spearman	TELETRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,366**
		N	,001
	RECURSOS HUMANOS	Coeficiente de correlación	80
		Sig. (bilateral)	80
		N	,366**
			,001
			80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software estadístico SPSS

La tabla 09 indica que el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de ,366, lo que demuestra que hay relación positiva entre la variable Teletrabajo y la dimensión Recursos Humanos. El nivel de significancia bilateral es 0,01, lo que evidencia que sí existe relación.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos tecnológicos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021.

Tabla 10.
Correlación entre la variable Teletrabajo y la dimensión Recursos Tecnológicos.

			TELETRABAJO	RECURSOS TECNOLOGICOS
Rho de Spearman	TELETRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000	,282*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	80	80
	RECURSOS TECNOLOGICOS	Coeficiente de correlación	,282*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Software estadístico SPSS

La tabla 10 muestra que el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.282, lo que demuestra que hay una relación positiva entre la variable Teletrabajo y la dimensión Recursos Tecnológicos. La correlación es significativa en el nivel $0.00 < 0.05$, por lo que se concluye que sí hay relación.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre el Teletrabajo y la Optimización de Recursos materiales en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021.

Tabla 11.
Correlación entre la variable Teletrabajo y la dimensión Recursos Materiales.

			TELETRABAJO	RECURSOS MATERIALES
Rho de Spearman	TELETRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000	,286*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	80	80
	RECURSOS MATERIALES	Coeficiente de correlación	,286*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	80	80

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Software estadístico SPSS

La tabla 11 indica que el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de ,286, lo que demuestra que hay relación positiva entre la variable Teletrabajo y la dimensión Recursos Materiales. El nivel de significancia bilateral es 0,01, lo que evidencia que sí existe relación.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, existe relación entre el Teletrabajo y la Optimización de recursos humanos en las agencias de viaje y turismo, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.366. De esta manera, podemos ver que el 63.7% de los encuestados consideran que la Optimización de recursos humanos es Bajo, y por otro lado, un 36.25% cree que es Media, ya que los teletrabajadores no logran adaptarse de manera satisfactoria a esta nueva modalidad laboral, además, existe poca motivación como consecuencia de la falta de interacción con los compañeros de trabajo, y un bajo desempeño al no contar con herramientas (computadora, conexión estable a internet), que le permitan ejecutar sus actividades de manera efectiva. Esta situación se relaciona con la baja productividad del colaborador, a esto se le agrega las escasas capacitaciones que brindan las empresas, por lo tanto, se está frente al riesgo de tener trabajadores con pocas habilidades tecnológicas y capacidades para desenvolverse de manera adecuada y eficaz en este tipo de empleo. Por consiguiente, optimizar recursos humanos no es desistir del personal, sino hacerlos más eficientes y eficaces para lograr metas establecidas, se busca mejorar la forma de hacer una actividad para lograr mejores resultados y mayor productividad con mínimo de costos. Ante todo esto, es importante capacitar al colaborador para que ellos adquieran habilidades y destrezas, desempeñándose satisfactoriamente en su puesto para tener una mayor productividad. (Carro & González, 2012; Galindo & Ríos, 2015; Guoz, 2017; Zurita, 2019; Miranda, 2016; Parra & Rodríguez, 2016).

Respecto a los resultados obtenidos de la relación del (v1) Teletrabajo y (D2) la Optimización de recursos tecnológicos, se muestra que el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.282. Por lo tanto, el 57.50% considera que el grado de optimización de tales recursos en las agencias de viajes es Bajo. Mientras que el 42.50% restante cree que es Medio, pues, algunos colaboradores no tienen accesibilidad de internet estable, lo que ocasiona que no puedan realizar sus labores de manera correcta. Asimismo, las videoconferencias programadas por la empresa, no son realmente eficaces debido a las interferencias presentadas (desconocimiento del uso de software y hardware). Sin embargo, el avance de la tecnología permite que los equipos tecnológicos sean más veloces y efectivos, la utilidad de la computadora es más extensa, lo que facilita usarla para diversas

actividades (trabajar, estudiar y otros) por otro lado, la eficacia del teléfono celular ha pasado de ser un aparato únicamente para realizar llamadas, y ahora se pueden ejecutar más acciones incluso la de contar con internet de manera móvil. Es decir que, hoy en día, trabajar sin una computadora, laptop o celular es muy difícil de imaginar debido a la era tecnológica en la que estamos viviendo. Además del uso de estos recursos tecnológicos, las plataformas virtuales también son un complemento para seguir aprendiendo y así ser más competitivo. (Iglesias, Mena, Olmos & Torrecilla, 2014; Seminario, 2017).

Según los resultados obtenidos, el teletrabajo y la optimización de materiales en las agencias de viaje y turismo en Miraflores, 2021, con Rho de Spearman, el coeficiente es de ,286, así mismo, se visualiza que un 58,75% de los colaboradores encuestados consideran que la Optimización de Recursos Materiales es Medio, y un 41, 25% cree que es bajo, ya que al hacer uso de TIC's, el colaborador prioriza tener una buena accesibilidad de internet y participar de las videoconferencias que se realizan por parte de la empresa. Por lo tanto, el uso de insumos de escritorio (papelería, lapiceros, otros) se ve reducido y en otros casos extinto. Ballina & Salazar (2013), mencionan que la optimización de los recursos materiales es la sustitución, el rehúso y, en raras situaciones, la eliminación de la materia prima, con la finalidad de reducir gastos de la empresa y esta sea sostenible. Por ello, se mencionan los insumos usados para la elaboración de un producto, la optimización de estos influye en obtener un valor adicional, agilizando el proceso de producción y manteniendo la calidad del producto. (Huayna, 2016).

Según los resultados obtenidos, el teletrabajo y la Optimización de recursos en las agencias de viaje y turismo en Miraflores, 2021, el resultado con Rho de Spearman, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,686. Así mismo, se puede apreciar que el 63.75% de los encuestados considera que esta modalidad de trabajo es Regular. Mientras que el 27.50% cree que es Bueno, esto debido a que el teletrabajo facilita las actividades del colaborador, al disponer de espacios de trabajo adecuados facilitan la adaptabilidad al teletrabajo, se sienten motivados para realizar sus labores, logrando un buen desempeño. Esto se debe

también al uso apropiado de las TICs, una buena accesibilidad de internet y las frecuentes videoconferencias laborales. Por lo tanto, se muestra una optimización de recursos Humanos, con las capacitaciones programadas para beneficio de los colaboradores y analizar la productividad que estos tienen, así mismo, se debe conocer la utilidad de la computadora con la que se trabaja y la eficacia del teléfono celular, ya que hoy en día es de los aparatos más usados por todos, por último, debido a que no se hace uso de insumos de escritorio (papelería, lapiceros, otros) estos recursos materiales también serán optimizados. Según Chuquillanqui & Ramírez (2016), el teletrabajo se da como un trabajo independiente, ya que el trabajador no debe realizar lo que cotidianamente haría en un centro de labores, ir a la oficina, marcar su asistencia, asistir a reuniones presenciales, y otros. El colaborador puede realizar sus labores desde la comodidad de su hogar. Tiene como características principales el uso de las TICs y el espacio físico, en otras palabras, el lugar donde se realiza la actividad fuera de la organización (Llamosas, 2015).

VI. CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación significativa entre el teletrabajo y la optimización de recursos en las agencias de viaje y turismo en el distrito de Miraflores, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.686, y el nivel de significancia es de 0.01, es decir, hay una correlación positiva considerable entre ambas variables. Asimismo, se evidencia un nivel Regular (63.75%) del teletrabajo y un nivel Bueno (27.59%) de la optimización de recursos. Esto demuestra que la motivación, adaptabilidad, desempeño, accesibilidad de internet y video conferencias de los colaboradores en las agencias de viaje del distrito de Miraflores contribuyen a un mejor rendimiento en el desarrollo de esta nueva modalidad de trabajo.

Se determinó que existe relación significativa entre el teletrabajo y la optimización de recursos Humanos en las agencias de viaje y turismo en el distrito de Miraflores, el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.366, y el nivel de significancia es de 0.01, lo que quiere decir que existe una correlación positiva entre las dos variables. Asimismo, se concluye que existe un nivel Regular (63.75%) del teletrabajo, esto en relación a un (63.7%) nivel Bajo de optimización de recursos humanos. Esto indica que las capacitaciones y la productividad son beneficiosas para los colaboradores que desarrollan esta nueva modalidad de empleo, ya que los hace más eficientes al hacer sus labores.

Este estudio determinó que existe relación significativa entre el teletrabajo y la optimización de recursos Tecnológicos en las agencias de viaje y turismo en el distrito de Miraflores el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.282, y el nivel de significancia es de 0.01, y el nivel de significancia es de 0.05, es decir, con una correlación positiva entre ambas variables. Asimismo, se concluye que existe un nivel regular (63.75%) del teletrabajo, esto en relación a un (57.59%) nivel Bajo de optimización de recursos tecnológicos.

Lo que señala que el uso de la PC y la eficacia del teléfono celular facilitan las actividades de las personas, tanto al realizar actividades de estudio, así como para desarrollar actividades laborales.

Con este estudio se determinó que existe relación significativa entre el teletrabajo y la optimización de recursos Materiales en las agencias de viaje y turismo en el distrito de Miraflores el resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.286, y el nivel de significancia es de 0.05, lo que indica que hay una correlación positiva entre ambas variables. Asimismo, se concluye que existe un nivel Regular (63.75%) del teletrabajo, esto en relación a un (58.75%) nivel Medio de optimización de recursos materiales. Se observa que el uso de insumos de escritorio se redujo tanto para el colaborador como para los jefes, debido a que se prioriza el uso de otro tipo de insumos, como lo son los equipos tecnológicos.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las agencias de viaje y turismo del distrito de Miraflores que contemplen dentro de sus objetivos el fortalecer la modalidad de teletrabajo para que los colaboradores mejoren su desempeño y así se obtengan mejores resultados, tanto para beneficio de la empresa como el de los trabajadores.

Con respecto a las capacitaciones, se recomienda a las Agencias de viaje y turismo del distrito de Miraflores, realizarlas de manera más frecuente y con contenido de calidad, para así beneficiar y hacer más competitivos a sus trabajadores y, al mismo tiempo, para cumplir los objetivos establecidos por la empresa.

Respecto a la utilidad de la computadora, se recomienda a las agencias de viajes y turismo que faciliten a los teletrabajadores los implementos tecnológicos necesarios y actualizados, por ejemplo: programas y softwares exclusivos tales como Sabre, CRM Travel, Amadeus, Beroni, entre otros según sus requerimientos, los cuales son indispensables para llevar a cabo sus labores de manera eficaz.

Se recomienda a las agencias de viaje y turismo del distrito de Miraflores que, debido a que se está reduciendo el uso de recursos materiales como la papelería, lapiceros, folletos, etc, ese presupuesto se podría invertir en otras necesidades que presente la empresa o los colaboradores, como softwares más modernos o innovadores, equipos más actuales y demás.

REFERENCIAS

- Aguilar, A., Flores, M., Hernández, Pérez, C., Pinillos, J. y Salazar, J. (2017). *Sociedad del conocimiento, las TIC y su influencia en la educación*.
- Alonso, A., Ferreira, I., Rodríguez, M. & García, R. (2014). *Dispositivos móviles*. Universidad de Oviedo.
- América Economía. (2014). *Cinco tendencias que están modificando el concepto de oficina*.
- Astoquilca, A. (2019). *La optimización de recursos y su Influencia en la gestión administrativa del gobierno regional de Tacna, año 2017*.
- Ballina, F. & Salazar, V. (2013). *Modelo para la optimización de recursos en la fabricación de bienes en la industria de Electrodomésticos para contribuir con el desarrollo sustentable*.
- Baptista, M., Fernandez, C., Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación 5ta Edición*.
- Blandón, V. (2010). *Plan de negocios para una agencia de turismo temático y viajes personalizados*.
- Canalis, X. (2019). *¿El teletrabajo puede perjudicar a las mujeres en su carrera laboral?*.
- Carro, R. & González, D. (2012). *Productividad y competitividad. Administración de las Operaciones*. Universidad Nacional de Mar de Plata.
- Chacón, A. (2013). La videoconferencia: conceptualización, elementos y uso educativo. *Revista Eticanet*, 2, 1-12.
- Chávez, I, Flores, C y Ordóñez, A (2017). *Condiciones de Teletrabajadores en la relación trabajo-familia, en la ciudad de Chihuahua*.
- Chuquillanqui, O. & Ramírez, E. (2016). El Teletrabajo en el Perú: Comentarios al Nuevo Marco Normativo. *Revista Derecho & Sociedad*, 46, 111-120.
- Cobo, C. (2003). *El Comportamiento Humano. Cuadernos de Administración*, 19(29), 113-130. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5006394.pdf>
- Danel, O. (2015). *Metodología de la investigación: Población y muestra*.
- D'Angelo, S. (2016). *Población y muestra*

- De las Heras, A. (2016). *El teletrabajo en España: un análisis crítico de normas y prácticas*, Centro de Estudios Financieros.
- Galindo, M. Ríos, V. (2015). *Productividad. Serie de Estudios Económicos*, 1, 1-9.
- García, M., Infante, A., Infante, J. & Martínez, J. (2014). *El teletrabajo en las grandes empresas del sector hotelero: El caso Español*.
- García, N. (2020). Creación del conocimiento a partir del diseño del espacio de trabajo.
- Guoz, M. (2017). *Análisis y propuesta de un programa sobre la optimización de recursos humanos, dirigido al personal administrativo y técnico de la Dirección General de Empleo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social*.
- Harris, A. & Cooper, M. (2019). Mobile phones: Impacts, challenges, and predictions. *Human Behavior & Emerging Technologies*, 1(1).
- Heng, L., Jiajia, Z., Jinyun, N & Wei, S. (2019). *Analysis and Optimization of Problems in the Integration of Online and Offline Channels of Travel Agencies*.
- Herrera, M. (2017). *Propuesta de un modelo de optimización de recursos para mejorar la eficiencia en el proceso de transformación del plástico*.
- Herrera, V. (2015). *El teletrabajo como una alternativa de empleo para reducir costos y mejorar la productividad en las empresas del sector financiero de economía popular y solidaria en el Ecuador*.
- Hoornweg, N., Peters, P., & van der Heijden, B. (2017). *Finding the Optimal Mix between Telework and Office Hours to Enhance Employee Productivity: A Study into the Relationship between Telework Intensity and Individual Productivity, with Mediation of Intrinsic Motivation and Moderation of Office Hours*.
- Hosseini, A & Khosravi, E. (2017). *Telework in I.R.I.B and the role of information technology*.
- Huilcapi, S. & Miranda, N. (2016). *La Gestión por procesos de las empresas de vallas publicitarias de la Ciudad de Riobamba y su incidencia en la optimización de recursos en el área de producción, periodo 2014*.

- Huayna, C. (2016). *Optimización de formulación de premezcla para la elaboración de queque con sustitución parcial de harina de tarwi (Lupinus mutabilis sweet) y quinua (chenopodium quinoa willd) y evaluación de su vida útil.*
- Institut National de Recherche et de Sécurité. (2020). *Le télétravail en situation exceptionnelle.* INRS Francia.
- Instituto de innovación empresarial de Illes Balears. (2011). *Guía práctica de optimización de recursos y reducción del gasto.* Balears: Gráficas Planisi; 1 ed.
- Itika, J. (2011). *Fundamentals of human resource management. African Public Administration and Management series, 2, 12.*
- Llamosas, A. (2015). *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.*
- Ley que regula el teletrabajo. (2015). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-30036-decreto-supremo-n-009-2015-tr-1307067-3/>
- Lopez, M. (2018). *Estrategias de aprendizaje autónomo y logros de aprendizaje en el área de Comunicación en los estudiantes de segundo grado del nivel secundaria de la I.E. Comercio N° 64, Pucallpa, 2018.*
- Lopez, J. (2019). *Población estadística.* Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- Luis, C. (2016). *El teletrabajo como ente generador de eficiencia en las organizaciones modernas.*
- Manterola, C., Otzen, T. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio.*
- Mena, J., Olmos, S. & Torrecilla, E. (2014). *Evaluar para optimizar el uso de la plataforma moodle (studium) en el departamento de didáctica, organización y métodos de investigación.*
- Miranda, N. (2016). *La gestión por procesos de las empresas de vallas publicitarias de la ciudad de Riobamba y su incidencia en la optimización de recursos en el área de producción, período 2014.*
- Monar, R. & Quijano, P. (2015). *Oficinas virtuales y el teletrabajo como modalidad laboral para optimizar recursos en gestiones administrativas en áreas de comercialización.*

Mousalli, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*.

Rodríguez, M. & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. *Revista Médica Sanitas*. 21. 141-146.

Rop, K. & Bett, N. (2012). Video conferencing and its application in distance learning. Conference: Annual Interdisciplinary Conference, the Catholic University of Eastern Africa, Nairobi Kenya. 1.

Okubo, T. (2020). *Teleworking: Japan is different*.

Oviedo, A. & Vásquez, N. (2014). El teletrabajo: Una estrategia de Motivación. Recuperado de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/744/650>

Parra, C. & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Rev. Investig. Desarro. Innov.* 6(2), 131-143.

Perdomo, M. & Ramirez, J. (2019). Advantages and disadvantages of the implementation of teleworking, review of the literature.

Pinzón, S., Martínez, A. & Ávila, E. (2017). State of art on telematic infrastructure for telework. *Revista Visión Electrónica*. 11(2). 261-278.

Quaglia, A. & Gutiérrez, C. (2020). *Teletrabajo direccionado al desempeño laboral*.

Plan Urbano Distrital de Miraflores 2016-2026

<https://www.miraflores.gob.pe/Gestorw3b/files/pdf/10299-25442-capitulosiyii.pdf>

Prieto, J. (2019). *Implementación del modelo Teletrabajo: Impactos, beneficios y mediciones en compensar*.

Quintana, E. (2020). Aspectos motivacionales relacionados con el teletrabajo.

Sánchez G. & Montenegro, A. (2019). Teletrabajo una propuesta de innovación en productividad empresarial. *593 Digital Publisher CEIT*. 5-1(4), 91-107.

Sánchez H., Reyes C. & Mejía K. (2018), *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*.

Sánchez, J. (2013). *Teletrabajo móvil, una tendencia en aumento*.

- Selma, J. (2015). *El teletrabajo, ¿una solución?*.
- Seminario, C. (2017). *Los recursos tecnológicos y el aprendizaje de la gramática inglesa en estudiantes del primer grado de secundaria de la Institución Educativa Nuestra Señora de Las Mercedes, Márquez, Callao, 2016.*
- Sime, S. (2020). *Teletrabajo y Gestión Pública desde la perspectiva del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2020*
- Sirpal, S. (s.f.). *Basic computer concepts*. Delhi University Computer Centre
- Solis, M. (2017). *Moderators of telework effects on the work-family conflict and on worker performance.*
- Thamarana, S. (2015). The role of Information and Communication Technologies in achieving standards in English Language Teaching. *The Criterion: An International Journal in English*. 6. 227-232.
- Universidad de Costa Rica (2017). *Investigación Descriptiva, Correlacional o Cualitativa.*
- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, México*. 12(41), 203-226.
- Zamora, M. (2014). *Internet*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Zurita, A. (2019). *Optimización de Recursos Humanos: Amazon.*

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021?,</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: Existe relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos humanos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021.</p>	Teletrabajo	Espacio de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación en el teletrabajo 	1	Escala Ordinal (Likert)
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos humanos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos humanos</p>	<p>H2: Existe relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos tecnológicos en las agencias</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Adaptabilidad al teletrabajo. - Desempeño del teletrabajo 	2	
					TICs	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad de internet 	7
<ul style="list-style-type: none"> - Videoconferencia laboral 	8 - 9					2. En desacuerdo.	3. Ni en desacuerdo ni

<p>agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos tecnológicos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos materiales en las agencias de</p>	<p>s en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos tecnológicos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos materiales en</p>	<p>de viaje y turismo, Miraflores, 2021.</p> <p>H3: Existe relación entre el teletrabajo y la optimización de recursos materiales en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021.</p>					<p>de acuerdo .</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo .</p>		
			Optimización de recursos	Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación del trabajador - Productividad del trabajador 	10 – 11			
				Recursos Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> - Utilidad de la computadora - Eficacia del teléfono celular 	14	15		
				Recursos Materiales	- Uso de insumos de	16			

viaje y turismo, Miraflores, 2020?	las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2021.				escritorio		
------------------------------------	--	--	--	--	------------	--	--

ANEXO 2 TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Teletrabajo	Llamosas (2015) menciona que el teletrabajo es una actividad laboral que se lleva a cabo desde un lugar distinto al del centro de labores tradicional, lo cual es posible gracias a la tecnología.	La variable se medirá mediante un cuestionario	Espacio de trabajo. TICs	Motivación del teletrabajo Adaptabilidad del teletrabajo Desempeño del teletrabajo Accesibilidad de Internet	Escala Ordinal (Likert) 1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo. 3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo.

							4. De acuerdo
						Videoconferencia laboral	5. Totalmente de acuerdo.
						Capacitación del trabajador	Escala Ordinal (Likert)
	Miranda (2016) sostiene que optimizar recursos se refiere a mejorar la forma de realizar alguna actividad o trabajo para obtener mejores resultados y mayor productividad con un mínimo de costos.	se refiere a la de	La variable se medirá mediante un cuestionario			Recursos Humanos	1. Totalmente en desacuerdo.
Optimización de recursos						Productividad del trabajador	2. En desacuerdo.
						Recursos Tecnológicos	3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo.
						Utilidad de la computadora	4. De acuerdo
						Eficacia del teléfono celular	5. Totalmente de acuerdo.
						Recursos Materiales	Uso de insumos de escritorio

ANEXO 3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La encuesta a continuación se realiza con la finalidad de recolectar información sobre “el teletrabajo como modalidad laboral para optimizar recursos en las agencias de viajes y turismo, Miraflores 2021”.

Por ello solicitamos su apoyo y colaboración en el desarrollo de las siguientes preguntas:

Instrucciones: La opción de respuesta está en una escala del 1 al 5, marque con una “X” el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las afirmaciones (solo una respuesta por pregunta).

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	Ítem	VALOR				
		1	2	3	4	5
1	Se siente motivado para realizar sus actividades mediante el teletrabajo.					
2	Es fácil adaptarse a la modalidad del teletrabajo.					
3	El teletrabajo le ayuda a ahorrar tiempo ya que no tiene que salir de casa para trabajar.					
4	Cuenta con un espacio adecuado y con las herramientas requeridas para llevar a cabo su labor.					
5	El teletrabajo lo puede realizar desde distintos lugares según las características de sus funciones.					
6	Siente que tiene más flexibilidad al realizar el teletrabajo.					
7	Tiene acceso a internet en todo momento.					
8	Usa aplicaciones como Zoom, Skype, entre otros para videoconferencias, videollamadas y/o capacitaciones.					
9	Las videoconferencias son necesarias para mantenerse comunicado con el resto del personal.					
10	Las capacitaciones virtuales son eficaces.					

11	La empresa brinda constantes capacitaciones.					
12	Las capacitaciones son necesarias para que los colaboradores alcancen un mayor nivel de productividad.					
13	Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo.					
14	El uso de la computadora es indispensable para realizar la actividad laboral desde casa.					
15	El teléfono celular es eficaz al momento de realizar trabajos de oficina.					
16	Es necesario solicitar materiales de escritorio a la empresa para realizar el teletrabajo.					

ANEXO 4 FÓRMULA PARA DETERMINAR LA MUESTRA

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 100}{0.05^2 \times (100 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 79.50$$

LEYENDA

Probabilidad a favor (p) = 0.5

Nivel de confianza (z) = 95% = 1.96

Error muestral (e) = 0.05

Probabilidad en contra (q) = 0.5

Muestra (n) = 80 teletrabajadores

ANEXO 5 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



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

Lima, 05 de noviembre de 2020.

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Verónica.

DNI: 41726975

Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

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 las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
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	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	x		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	x		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	x		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	x		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	x		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	x		

SUGERENCIAS:



Mg. Verónica Zevallos Gallardo.
Coordinadora E.P. Administración en Turismo y Hotelería
Lima norte

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

Lima, 9 de noviembre _____ de 2020

Apellido y nombres del experto: Segovia Aranibar Elizabeth Luz

DNI: 10460532

Teléfono: _____

Título/grados: Mg. Sc. en Ecoturismo

Cargo e Institución en que labora: Docente Tiempo Parcial Pregrado Escuela ADM. en Turismo y Hotelería UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
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	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____

El teletrabajo como modalidad laboral para optimizar recursos en las agencias de viaje y turismo, Miraflores, 2020.

Elizabeth Luz Segovia A.

FIRMA DEL EXPERTO

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

Lima, 15 de noviembre de 2020

Apellido y nombres del experto: **García Cabrera, Clara Ivett**

DNI: **42866255**

Teléfono:

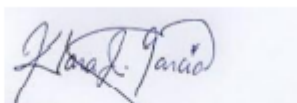
Título/grados: **Doctora en Turismo**

Cargo e institución en que labora: **Docente en la Universidad Tecnológica del Perú**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
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	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____



FIRMA DEL EXPERTO