



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



EL PERFIL OCUPACIONAL Y LOS DERECHOS LABORALES DE LOS COLABORADORES EN LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LA

CIUDAD DE PUNO, 2021

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. LUZ MERY CANAHUA ROJAS

Bach. SOFIA ESTHER GUTIERREZ GUTIERREZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TURISMO

PUNO – PERÚ

2023



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

El perfil ocupacional y los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno, 2021

AUTOR

Luz Mery Canahua Rojas Sofia Esther Gutierrez Gutierrez

RECuento DE PALABRAS

15899 Words

RECuento DE CARACTERES

86476 Characters

RECuento DE PÁGINAS

86 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

346.8KB

FECHA DE ENTREGA

Jan 4, 2023 7:00 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 4, 2023 7:01 AM GMT-5

● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado



Firmado digitalmente por
BARRIENTOS PAREDES Katia
Natalia FAU 20145496170 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.01.2023 14:50:59 -05:00



Firmado digitalmente por SARDON
HUAYAPA Julio Cesar FAU
20145496170 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.01.2023 17:19:58 -05:00

Resumen



DEDICATORIA

A mis adorables padres Nemecio e Irma por haberme forjado como la persona que soy hoy en día, muchos de mis logros se los debo a ellos entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos, como también a mis hermanos y hermana por su apoyo incondicional.

LUZ MERY CANAHUA



A dios por tanta bendición en cada paso que doy en mi vida profesional.

A mis queridos padres Rufino y Luz Marina, por su apoyo incondicional.

SOFIA ESTHER GUTIERREZ



AGRADECIMIENTOS

Primero agradecemos a Dios por habernos otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en nosotras siempre, dándonos ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándonos a valorar todo lo que tenemos. Nuestra gratitud a nuestra alma mater, Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Sociales y sobre todo a la Escuela Profesional de Turismo, así mismo a nuestros profesores por sus sabios consejos y orientación, que nos han inculcado a lo largo de la vida profesional, y a todas aquellas personas que de alguna u otra manera aportaron positivamente para el desarrollo de la presente tesis.

LUZ MERY CANAHUA

SOFIA ESTHER GUTIERREZ



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 12

ABSTRACT..... 13

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA: 15

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:..... 16

1.2.1. Problema General: 16

1.2.2. Problemas Específicos: 16

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN:..... 17

1.3.1. Hipótesis General: 17

1.3.2. Hipótesis Específicas: 17

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN: 17



1.4.1. Objetivo General:.....	17
1.4.2. Objetivos Específicos:	17

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1.1. A Nivel Internacional	19
2.1.2. A Nivel Nacional	23
2.1.3. A Nivel Regional	29
2.2. MARCO TEÓRICO	32
2.2.1. Perfil ocupacional	32
2.2.2. Derechos laborales	36

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.2. ALCANCE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.2.1. Alcance de la investigación	43
3.2.2. Diseño de investigación	44
3.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	44
3.3.1. Revisión documental	44



3.3.2. Encuesta.....	45
3.3.3. Procesamiento y análisis de datos.....	45
3.4. POBLACIÓN Y/O UNIVERSO	46
3.5. MUESTRA	46
CAPITULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. PERFIL OCUPACIONAL.....	47
4.2. DERECHOS LABORALES	51
4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	67
V. CONCLUSIONES.....	71
VI. RECOMENDACIONES	73
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS	80

ÁREA : Agencias de viajes

TEMA : Perfil y derechos laborales

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 06 de enero del 2023



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ítem: edad.....	47
Figura 2. Ítem: género.....	48
Figura 3. Ítem: estado civil	49
Figura 4. Ítem: grado de instrucción	50
Figura 5. Ítem: especialidad de los colaboradores.....	51
Figura 6. Ítem 1: ¿conoce usted sus derechos laborales?	52
Figura 7. Ítem 2: ¿bajo qué modalidad laboral se encuentra usted?.....	53
Figura 8. Ítem 3: ¿es necesario considerar a los colaboradores sus derechos laborales para mejorar la calidad de vida?	54
Figura 9. Ítem 4: ¿Cuántas horas trabaja al día?.....	55
Figura 10. Ítem 5: ¿es compensado por laborar horas extras?.....	56
Figura 11. Ítem 6: ¿Cuál es su nivel de remuneración mensual?	57
Figura 12. Ítem 7: ¿Cuánto tiempo tiene vínculo con la empresa?	58
Figura 13. Ítem 8: ¿cuenta con gratificación?	59
Figura 14. Ítem 9: ¿cuenta con compensación por tiempo de servicio – CTS?.....	60
Figura 15. Ítem 10: ¿cuenta con asignación familiar?	61
Figura 16. Ítem 11: ¿cuenta con descanso semanal?	62



Figura 17. Ítem 12: ¿tiene vacación anual?	63
Figura 18. Ítem 13: ¿cuenta con seguro social?.....	64
Figura 19. Ítem 14: ¿cuenta con sistema previsional?	65
Figura 20. Ítem 15: ¿por qué motivo tiene vínculo laboral con la agencia de viajes?..	66



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

CTS:	Compensación por Tiempo de Servicios
SUNAFIL:	Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral.
OMT:	Organización Mundial del Turismo.
LMSSS:	Ley de Modernización de la Seguridad Social de Salud
IPSS:	Instituto Peruano de Seguridad Social
SNP:	Sistema Nacional de Pensiones.
SPP:	Sistema Privado de pensión



RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “PERFIL OCUPACIONAL Y DERECHOS LABORALES DE LOS COLABORADORES EN LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LA CIUDAD DE PUNO. 2021”, la presente investigación se realizó con el objetivo principal de evaluar el perfil ocupacional y derechos laborales de los colaboradores de las agencias de viajes de turismo en la ciudad de Puno, que permitió obtener información relevante para la mejora de la organización, concientización, formalidad de las empresas de agencias de viajes en principal con respecto a sus colaboradores. La investigación es de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y tipo no experimental, de diseño transeccional – descriptivo; teniendo como instrumento una encuesta de preguntas cerradas, que se aplicó a una muestra de 143 colaboradores de las diferentes agencias de viajes en la ciudad de Puno, finalmente se procedió a la recolección de datos y al análisis de los datos proporcionados. En cuanto a los principales resultados obtenidos, el perfil ocupacional de las agencias de viajes, muestra que el promedio de edad de los colaboradores es de 20 a 25 años de edad, de género femenino y con un nivel de instrucción superior universitario. En cuanto a los derechos laborales, los colaboradores no gozan en su gran mayoría de los beneficios sociales demostrándose que: el 66% no percibe gratificaciones por fiestas patrias ni por navidad, el 94% no cuenta con asignación familiar, el 55% no se encuentra afiliado a ningún tipo de seguro social, del mismo modo el 70% no se encuentra afiliado a ningún tipo de sistema previsional.

Palabras Claves: Agencia de viajes, Colaboradores, Derechos laborales, Perfil ocupacional.



ABSTRACT

The research work entitled "OCCUPATIONAL PROFILE AND LABOR RIGHTS OF EMPLOYEES IN TRAVEL AGENCIES IN THE CITY OF PUNO. 2021", the present investigation was carried out with the main objective of evaluating the occupational profile and labor rights of the collaborators of tourism travel agencies in the city of Puno, which allowed obtaining relevant information for the improvement of the organization, awareness, formality of the main travel agency companies with respect to their collaborators. The research is of a quantitative approach, descriptive scope and non-experimental type, of a transectional - descriptive design; having as instrument a survey of closed questions, which was applied to a sample of 143 collaborators of the different travel agencies in the city of Puno, finally proceeded to the data collection and analysis of the data provided. Regarding the main results obtained, the occupational profile of the travel agencies shows that the average age of the collaborators is 20 to 25 years of age, female and with a higher level of university education. Regarding labor rights, the majority of employees do not enjoy social benefits, demonstrating that: 66% do not receive bonuses for national holidays or Christmas, 94% do not have a family allowance, 55% are not affiliated with any type of social security, in the same way 70% are not affiliated with any type of pension system.

Keywords: Collaborators, Labor rights, Occupational profile, Travel agency.



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La empresa turística, es un segmento que bastante está aportando en nuestro ingreso económico ya sea a una familia, a un profesional, etc. Por lo que actualmente se está teniendo egresados en esta área turística ya sea universitaria o de un instituto con el fin de mejorar o aportar para el desarrollo, innovación y progreso de esta actividad. El perfil profesional está orientado a los nuevos retos que demanda la actividad turística.

Tener todos los beneficios laborales; es un derecho; por lo tanto, el problema que motivó para el desarrollo de nuestro proyecto es determinar el perfil profesional y los derechos laborales de los colaboradores en agencias de viajes. Al determinar el problema, se planteó objetivos y como objetivo general es evaluar el perfil ocupacional y los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno. Para lo cual se empleó como instrumento de recolección de datos:

El propósito de la presente investigación es determinar y evaluar el perfil profesional y los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viaje en Puno. El trabajo está estructurado de la siguiente manera:

- CAPITULO I: Contiene planteamiento del problema, justificación, hipótesis y objetivos.
- CAPITULO II: Comprende la revisión literaria del tema investigado dando lugar a los Antecedentes y Marco Teórico del tema en estudio
- CAPITULO III: Abarca la Metodología y materiales de la investigación.



- CAPITULO IV: Se presenta los resultados de la investigación, conclusiones, recomendaciones, aporte y bases bibliográficas.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

En las agencias de viajes en la ciudad de Puno trabajan profesionales en turismo de la carrera de turismo egresados de las Universidades, egresados de diferentes institutos superiores y personas no profesionales que, al ver la rentabilidad económica generada por la actividad de turismo, trabajan en este sector. El presente trabajo de investigación analiza la importancia del perfil y los derechos laborales de los colaboradores en una agencia de viajes. El desconocimiento y la empleabilidad deficiente del perfil ocupacional del trabajador refleja en la atención y la mínima satisfacción del turista afectando la demanda futura de Puno como destino turístico; muchas empresas del rubro turístico en este caso agencias de viajes para con sus trabajadores no respetan sus derechos laborales que corresponde, como: contrato de trabajo, CTS, Seguro de salud, remuneración mínima vital, jornada máximo de trabajo, derecho al refrigerio, descanso semanal obligatorio, descanso remunerado de los días feriados, licencia prenatal y post natal, licencia por paternidad, vacaciones truncas, gratificaciones, indemnización por despido arbitrario y asignación familiar; aprovechan la informalidad y la falta de control y fiscalización por parte de las instituciones correspondientes como: Ministerio de trabajo, SUNAFIL y otros; y la alta oferta laboral es decir, que al no haber fiscalización por dichas instituciones, las agencias de viajes de turismo contratan personal no capacitado y personal no profesional. Las causas de este problema son múltiples como la existencia de personas no especializadas en el campo turístico debido a la falta de control y fiscalización por parte de las instituciones.

Cuanto más alta es la demanda laboral de los profesionales, técnicos y no profesionales (sin especialidad), muchas de las agencias de viajes y turismo aprovechan



dicha situación para el beneficio de consigo mismo y fomentar la informalidad laboral con sus colaboradores y como empresa; los colaboradores por temor a perder su empleo laboran por sueldos irrisorios, sin beneficio social y provocar la explotación laboral. La existencia de la deficiencia de organización por parte de los profesionales, técnicos en turismo asimismo la falta de creación de sindicato de trabajadores. Como consecuencias genera la mala atención al turista y la demanda de turistas en la ciudad de Puno. Por parte de los colaboradores la despreocupación en velar su seguridad laboral, debido al ver la alta demanda laboral en las agencias de viajes descuidan exigir sus derechos laborales por el temor de quedar desempleado y el trabajo se realizará solamente por necesidad. El objetivo de todo colaborador es brindar buena calidad de servicio al turista y generar alta demanda turística en la ciudad de Puno; los colaboradores no profesionales deben especializarse y capacitarse en turismo para brindar una mejor calidad de servicio al turista. El presente trabajo de investigación tiene como finalidad, que los empresarios turísticos entiendan la importancia de tener buenos perfiles entre sus colaboradores como también de los beneficios sociales para con sus colaboradores de tal manera gocen de ello. La importancia de la investigación radica en ampliar los conocimientos de las personas en forma concreta y certera.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

1.2.1. Problema General:

¿Cuál es el perfil ocupacional y los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno, 2021?

1.2.2. Problemas Específicos:

- ¿Cuál es el perfil ocupacional de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno?



- ¿Cuáles son los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno?
- ¿Cuáles son las acciones para mejorar el perfil ocupacional y los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.3.1. Hipótesis General:

A mayor importancia del perfil y los derechos laborales por parte de las agencias de viajes con sus colaboradores, mayor formalidad laboral.

1.3.2. Hipótesis Específicas:

- El perfil ocupacional de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno en su mayoría es profesional teniendo una carrera superior culminada.
- Los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno son informales.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.4.1. Objetivo General:

Evaluar el perfil ocupacional y los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno, 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos:

- Describir el perfil ocupacional de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno.
- Analizar los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes de turismo en la ciudad de Puno.



- Proponer acciones para mejorar el perfil ocupacional y los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A Nivel Internacional

Taleb (2017) La OMT debate las condiciones laborales del sector turístico. En su condición de secretario general de la Organización Mundial del Turismo – OMT, en un panel centrado en analizar la situación actual del sector turismo y los cambios que generan las nuevas tendencias y los relativos de las condiciones laborales, generación de puestos laborales, calidad y promoción del empleo forma; mencionaron que el sector turismo es el principal fuente generadora de empleo a nivel mundial, además promueve la inversión privada: pero menciona que existe un problema latente en referente a las condiciones laborales en la estacionalidad y horario laboral

Zalvide (2017) Turismo Y Trabajo: interrelación entre causas y efectos. Referente a la legislación comparada o supranacional relacionada sistema laboral en la actividad turística menciona socialmente como un fenómeno complejo en el que intervienen gran variedad de agentes públicos y privados y que la Organización Mundial de Trabajo siempre ha manifestado su preocupación por los trabajadores, en especial a su bienestar porque son los más vulnerables referente su condición o sus derechos laborales, preocupación mayormente sobre la jornada laboral, descansos y vacaciones en los establecimientos de hospedaje, restaurantes y otros. En sus conclusiones considera que la motivación se excluye por los desplazamientos e incluso a nivel internacional que requiere algunos tipos de actividades, en los



desplazamientos se ha observado que las remuneraciones varían y que son impactantes en el trabajador.

Fernández et al., (2015) Perfil por competencias laborales y modelo de selección de personal para el cargo técnico a en gestión de Recursos Humanos. Menciona que la etapa de selección en el nuevo personal está enfocada en qué es lo que las personas son capaces de realizar, por lo que la estrategia y la productividad que se proponen es importante al momento de la selección; por lo que se propusieron elaborar un modelo para la selección de nuevo personal de acuerdo a perfiles competentes; ello lo realizaron con una muestra de 8 candidatos con una metodología de corte mixto, es decir con técnicas cuantitativas y cualitativas. De los resultados concluyeron que es importante verificar a los candidatos que deseen postular a la convocatoria laboral, revisar su legajo de experiencia, aprobar a los postulantes idóneos para el cargo; al final las condiciones laborales para los candidatos deben ser adecuadas.

En las agencias de viajes el perfil del trabajador ha cambiado considerablemente con la conectividad del internet y ahora que han aparecido los nuevo competidores como las agencias online, por lo que el turismo necesita personal con mayor formación, en especial con la tecnología, sobre ello Morales (2015) El perfil del agente de viajes debe adaptarse a las nuevas demandas. Menciona que existe mayor profesionalización en el sector turismo, por tradición los practicantes inician como practicantes en las empresas y con el tiempo se fortalecen profesionalmente, con el transcurrir de los años el fin del agente se ha convertido más comercial. Además, agrega que debido a la competencia las agencias de viaje el objetivo es poner al cliente como centro de atención, para establecer los futuros nexos comerciales.



Tottino (2015) Una aproximación al trabajo que se realiza en las agencias de viajes: ¿cómo es su organización? Menciona que los profesionales de las especialidades en turismo realizan trabajos con otras personas u otros profesionales o técnicos, los cuales son agentes del desarrollo constante del turismo.

El propósito de exponer a los trabajadores de la agencias de viajes de la ciudad de Buenos Aires; a modo de conclusión menciona que la carga laboral es independiente de las empresas, depende del incremento de la ofertas y el personal que atención al cliente; además indica que los trabajadores en los momentos de incremento de actividad no se incorporan nuevos colaboradores, por lo que en ocasiones se extiende su jornada laboral, por ello es necesario investigar a las organizaciones la manera en se recluta nuevo personal y bajo qué beneficios sociales.

El sistema educativo, la aptitud y el nivel educativo sitúa a las personas en el desempeño laboral, por ello Benitez (2014) La inserción laboral de los graduados en turismo de la Universidad Nacional del Sur en el mercado laboral de Agencias de Viajes en Bahía Blanca. Señala que con el objetivo de conocer la situación de los graduados de la Universidad Nacional del Sur de la Licenciatura de Turismo sobre la inserción laboral a las agencias de viajes de Bahía Blanca; para ello utilizó la técnica cuantitativa, de procedimiento analítico e interpretativo, para la obtención de datos fue la entrevista y la observación; de los resultados concluyo que, del periodo de estudio egresaron 190 alumnos, 92 de ellos fueron como muestra, de ellos el 67.45% se encuentra laborando en la actividad turística, en cambio el 32.53% no tienen trabaja en actividades relacionados al turismo; de los que laboran en la actividad turística el 55.42% se encuentra laborando en las agencias de viajes, mientras el 44.58% en rubro diferente al mencionado, demostrando que las agencias de viajes son la fuente principal de empleo para los egresados.



Las agencias de viajes vienen reestructurando su empresa y la comercialización de sus productos, ello debido a la globalización y las nuevas tecnologías en el sector turismo, mencionan Oliveira & Santos (2011) Consultor de viagens: o profissional do novo mercado turístico Travel consultant: the new touristic market profesional.

Por ello, con el objetivo de realizar un aporte teórico sobre las agencias de viajes, aplicando la metodología bibliográfica, decir búsqueda de información documental, de los resultados menciona que el profesional que labora en las agencias de viajes debe poseer habilidades de acuerdo a las expectativas de los clientes.

Terrasa (2017) Los Derechos Fundamentales en las relaciones laborales privadas de Argentina. Menciona que los derechos humanos tienen como eje al ser humano, le son inherentes solo por el hecho de ser personas y existir; por ello en su investigación tuvo como objetivo el análisis normativo y jurisprudencial relacionado a los derechos humanos de los que laboran en el sector privado de Argentina, para ello utilizó una metodología descriptiva en el análisis de doctrina y jurisprudencia para generar conocimiento, de corte transversal, de los resultados concluye que en Argentina existe dicotomía signada por la elevada protección al trabajador y sus derechos fundamentales; por otro lado, existe escasa concepción por parte de los administradores de justicia y los trabajadores sobre la importancia de los derechos humanos en el mundo laboral.

Existe cambio y aumento significativo en las migraciones, ello se relaciona con factores sociales, económicos y otros; por ello Cataño & Andrade (2020) Condiciones laborales y transformaciones en significados del trabajo en inmigrantes profesionales colombianos en Rancagua, Chile. Determina en su investigación tuvo como objetivo evaluar en los profesionales colombianos migrantes de Rancagua –



Chile, la relación entre las transformaciones del trabajo y las condiciones laborales, para explicar desde el modelo “desequilibrio esfuerzo – recompensa de Siegrist” y colaboradores; para ello realizaron una investigación cualitativa, por medio de entrevistas semiestructuradas a 7 participantes, por medio de diseño narrativo biográfico; como resultado mencionan que lo más significativo se observa en las condiciones laborales que le son ofrecidas; más variaron en la ampliación de refuerzos y obligaciones de los derechos laborales y fortalecimiento en los valores laborales en relación a la calidad de vida del trabajador; además el trabajo para los migrantes es la principal fuente de subsistencia.

2.1.2. A Nivel Nacional

Debido al crecimiento de la actividad turística en el Perú en los últimos decenios, ello generó la generación de nuevos puestos laborales para los egresados de las carreras de turismo, por ello Marquina (2017), Condiciones de trabajo de los egresados y titulados en Turismo de los hoteles tres estrellas del centro históricos de Trujillo. En su investigación tuvo como propósito en los hoteles de tres estrellas de Trujillo, determinar las condiciones laborales en que se encuentran los egresados; de los resultados menciona que los trabajadores comparten responsabilidad laboral con otros profesionales de otras áreas, además menciona que el dichos lugares algunos trabajadores solo laboran con la experiencia sin estudios, en las áreas de housekeeping, cocina y otros; además menciona que existe baja remuneración en los trabajadores profesionales por lo que se debe realizar constantes capacitaciones para fortalecer las condiciones laborales de los profesionales en turismo.



Los profesionales licenciados y técnicos en turismo que contratan las empresas turísticas en la ciudad del Cusco tienen responsabilidad de prestar servicios de forma continua, algunos se contrataron verbalmente por seis meses y otros anualmente, por ello Gibaja & Vargas (2019), El cumplimiento de las obligaciones tributarias y laborales de las agencias de servicios turísticos en los contratos de trabajo con los licenciados y guías de turismo en la ciudad del Cusco periodo 2017. En su trabajo de investigación tuvo como objetivo en las agencias de viajes de Cusco, determinar la responsabilidad tributaria y el contrato laboral de los profesionales en turismo.

Para ello aplicaron la metodología de investigación básica de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de alcance descriptivo; para la población conformaron los profesionales colegiados y técnicos reconocidos por la DIRCETUR, para la recolección de datos utilizaron un cuestionario; de los resultado concluyen que los empresarios de las agencias de viajes incumplen con los las responsabilidades tributarias y con contratos laborales; manifiestan que las regulan de forma inadecuada obviando lo contemplado en las normas; más contratan por recibo por honorarios, afectando los derechos laborales que les corresponde a los trabajadores.

Por la relatividad del mundo laboral, existe mucha complejidad y competencia para conseguir una vacante laboral, y la productividad de los trabajadores ha tomado gran importancia, por ello Cárdenas (2012), Factores que condicionan la situación laboral de los egresados en los años 2010, 2011, y 2012 del Programa Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santa María – Arequipa. En su trabajo de investigación se propuso indicar la situación laboral, motivación, nivel de desarrollo de competencias y determinar las visiones personales de los egresados de Administración de Empresas Universidad



Católica de Santa María, para la recolección de datos utilizaron la técnica de entrevista estructurada y cuestionario; de los resultados concluyeron que existe alta empleabilidad, por contrato mayoritariamente pero consideran que no son estables laboralmente, en su mayoría los egresados trabajan en entidades financieras, que a la misma vez les permite desarrollarse personalmente competitivo; son bajas las motivaciones para elevar conocimientos y el emprendimiento, 50% tiene la motivación buscar empleo; 50% sigue cursos complementarios para fortalecer sus conocimientos y la gran mayoría de egresados tiene aspiraciones de ser trabajadores independientes.

Herrera (2018), Comparación entre el perfil del profesional de turismo y el perfil laboral que demandan las agencias de viajes de Lima. Menciona que en las empresas el activo con mucha importancia es la persona porque aporta valor agregado a través de sus conocimientos, por ello la importancia de generar oportunidades desde la etapa estudiantil; a razón de ello que se propone en la área de comercio de las agencias de viaje de Lima determinar características laborales; para ello se seleccionó tres universidades privadas y agencias de viajes de la capital, para su investigación consideró el diseño no experimental, de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo de corte transversal; para la obtención de información realizará trabajo de campo mediante entrevistas, conversaciones y observación; de los resultados manifiesta que las universidades buscan formar un perfil profesional con conocimientos especializados con capacidad de análisis e investigativo, fortaleciendo el tema de idiomas e informática; y el perfil requerido por las agencias de viajes son habilidades comunicativas y dominio de idiomas extranjeros, debido a la escases de estos perfiles en profesionales de turismo se contratan a profesionales de otras ramas.



Por factores socioeconómicos y otros, la calidad en los servicios tuvo grandes cambios, debido a ello Contreras & Vilchez (2019), Calidad de servicios y estrés laboral en las agencias de viajes de Tarma , período 2016. Con la finalidad de relacionar la calidad de servicio con el estrés laboral, en la metodología de su investigación fue de tipo aplicativo, descriptivo y correlacional a una muestra de 400 turistas y a 20 trabajadores de agencias de viajes, para la recolección de datos utilizó como herramienta un cuestionario con modelo SERVQUAL, de los resultados concluye que existe relación indirecta moderada de -0.49 entre las variables de estudio, el cual refiere que cuando existe menor calidad de servicios hay mayor estrés.

Tejada (2014), Factores que limitan la seguridad laboral en las Tour operadoras como ventaja competitiva para la oferta turística de Chachapoyas, 2014. Menciona que por la gran importancia del turismo en la economía y lo cambiante al mismo tiempo, refleja la complejidad en la inversión, empleo, generación de divisas y por su contribución con el desarrollo local; en su investigación tuvo como objetivo en las tour operadoras de Chachapoyas analizar la seguridad laboral; por ello realizó encuestas y entrevistas a los administradores de las empresas y de acuerdo a los resultados proponer la mejora de la calidad de servicio; de los resultados menciona que existen deficiencias en la seguridad del trabajador de las tour operadoras porque es baja la noción de uso de equipos y de primeros auxilios, carecen de conocimientos para la elaboración de un plan de seguridad.

Las empresas turísticas deben priorizar y darle importancia al personal y por la carencia de investigaciones en el tema de recursos humanos, debido a ello Alpaca & Huamaní (2017), Perfil sociolaboral y nivel de satisfacción laboral del agente de viajes de las agencias de viajes y turismo asociadas a Avit- Arequipa, 2017. En su



investigación tuvo como objetivo determinar en las agencias de viaje el perfil sociolaboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores; para ello se basaron en un enfoque cuantitativo, no experimental y descriptivo, para la recolección de datos aplicaron un cuestionario de 17 preguntas; de los resultados obtenidos la edad promedio del trabajador es de 29 años, mayoría femenina, solteros, con superior técnica, los relevantes tienen vínculo laboral mediante contrato y con beneficios laborales, respecto a la satisfacción 43.6% son satisfechos regularmente, 30.2% normalmente satisfechos y 21.7% con alta satisfacción.

Catacora (2017), *Influencia Del Clima Organizacional De La Dirección Regional De Comercio Exterior Y Turismo (DirceTur) En La Sostenibilidad Empresarial De La Asociación Peruana De Agencias De Viajes Y Turismo (Apavit) - Puno 2017*. Desarrollo su investigación con la finalidad de contribuir a la sostenibilidad de las empresas en especial de las agencias de viajes para optimizar el clima laboral para el buen desempeño laboral, adecuada atención al cliente, fortalecimiento de la formalización empresarial para la obtención de mayor rentabilidad, por ello menciona que fue necesario evaluar el clima organizacional orientada a un programa participativo, con inclusión social e integradora para el desarrollo de las empresas turísticas en la ciudad de Puno; de los resultados se concluye que fueron malas porque el 71.43% son varones, adultos con más de 65 años y con promedio de 38 años de servicio; además menciona que en el clima organizacional existe alto índice de conflicto, resistencia al cambio y que no tienen buena relación laboral con sus superiores.



Ladron de Guevara (2018), La regulación de derechos laborales en los procesos de reorganización empresarial en el Perú. En su investigación tuvo la finalidad de analizar la norma actual, en especial los derechos y los principios laborales que las empresas deben tener en cuenta al momento de su reestructuración y la armonía que debe existir entre el empleador y el trabajador; concluye que la empresa con necesidad de reestructuración está en aumento, y los derechos se ajustan a la norma nacional; además de que en la legislación prioriza la libertad empresarial en vez de la humana.

Rivera (2017), La vulneración de los derechos Laborales por parte tribunal constitucional en aplicación del precedente vinculante del Expediente N° 5057-2013-Aa/Tc-Caso Huatuco. En su investigación desarrolla principios de las fuentes del derecho laboral y procesal, además del derecho comparado en materia laboral y la jurisprudencia emitida por los máximos órganos de justicia, de los derechos el que más destaca es el derecho al trabajo, la reposición laboral, desnaturalización del contrato, protección ante posibles despidos arbitrarios, a no ser discriminados y el principio de la primacía de la realidad en su aplicación; además indica que la sentencia del Tribunal Constitucional en el expediente N° 5057-2013-AA/TC o llamado también “Caso Huatuco” produce inseguridad jurídica a los que laboran en la administración pública, desconociendo la reposición laboral como un derecho, la aplicación de dicha sentencia en procesos judiciales de materia laboral vulnera el derecho a la reposición laboral que anteriormente fue reconocido por el TC.



2.1.3. A Nivel Regional

Condori (2014), Los factores psicosociales como conductores del estrés en los trabajadores de las Agencias de Viajes y Turismo “Tour Operadoras” en la ciudad de Puno - 2014. Menciona que los que trabajan en las agencias de viajes y tour operadoras por naturaleza de la actividad están propensos a las enfermedades que genera el trabajo que pueden ser físicas, psicológicas y biológicas y estas pueden afectar su desempeño y su productividad; por ello su investigación tuvo como objetivo determinar como en los trabajadores de las agencias de viajes pueden afectar los factores psicosociales, para ello utilizó la investigación de enfoque cuantitativo, hipotética – deductiva y como herramienta de recolección de datos una encuesta pre codificada; de los resultados concluyó que en el contexto laboral de las agencias de viajes el estrés afecta a la salud psicológica y física, ello debido a los roles que cumplen en el trabajo, mucha responsabilidad.

Luque (2018), Perfil profesional de los directores de Instituciones Educativas y conflictos por pésima gestión educativa en el distrito de Juliaca 2016. Menciona que el perfil profesional es el producto de una etapa de educativa y las características que se posee, además menciona que las personas son seres organizadas que por ello deben requieren cierto nivel exigible de habilidades, formación académica, características personales especiales y etc.; por ello en su investigación tuvo como objetivo establecer en los directores de las instituciones educativas de Juliaca el perfil profesional; para ello desarrollo una investigación de enfoque cuantitativo, básico, descriptivo y correlacional, tomó como muestra a 132 docente y para la recolección de datos utilizó una encuesta; de los resultados menciona que el perfil profesional requerido lo determina el Ministerio de Educación, además menciona que es importante las habilidades personales y sociales.



Quispe (2018), Análisis comparativo del derecho a la estabilidad laboral en la ley de reforma magisterial N° 29944 (Perú) con las legislaciones de Argentina, Chile, Colombia y México. Realizó un estudio comparativo de las legislaciones latinoamericanas sobre el derecho a la estabilidad, del cual advierte que en varios países es latente la problemática de la vulneración de las condiciones laborales, por ello las constantes protestas sociales colectivas, en cambio en otros países como Chile y Argentina consideran en sus legislaciones el respeto a los derechos de estabilidad laboral y que se garantiza por parte del trabajador el cumplimiento de sus responsabilidades.

Cuno & Pacco (2015), El registro de la micro y pequeña empresa y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de las empresas de servicios de hospedaje en la ciudad de Puno, año 2012 – 2013. Menciona que las empresas turísticas inscritas en el REMYPE, pueden por parte de sus trabajadores tener rendimiento significativo o deficiente, dicha inscripción puede generar en el trabajador insatisfacción por la exoneración de los beneficios laborales como gratificaciones, compensación por tiempo de servicios – CTS a diferencia de las empresas que no están inscritas en dicho registro; por ello se propuso como objetivo determinar en los trabajadores de empresas de establecimiento de hospedaje la satisfacción sobre los derechos laborales; su investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo – correlacional, para la recolección de datos aplicaron una encuesta a 68 trabajadores de establecimientos de hospedaje; de los resultados concluyeron que de los derechos laborales son significativas en 56.34% manifestando ser satisfechos, al contrario el 42.66 mencionan estar insatisfechos; acerca de los beneficios laborales el 93% indica



estar insatisfecho y solo el 7% mencionan ser satisfechos, ello porque por no tienen un contrato laboral.

Cuba (2017), Análisis De Los Factores Que Determinan La Informalidad Laboral En El Distrito De Puno, 2016. Menciona que el problema principal que vulnera los derechos laborales es el empleo informal que existe en gran medida, por lo que no cuentan con medios de protección laboral, debido a ello tuvo como objetivo analizar qué factores determinan la informalidad laboral en Puno; de los resultados menciona que la edad de los trabajadores tiene incidencia en la informalidad mencionando que existe mayor informalidad cuando el trabajador tiene más años, pero el estado civil, el nivel educativo influyen positivamente en la informalidad, además agrega que si los trabajadores poseen estudios superiores, disminuye la informalidad; es más si los trabajadores tienen padres profesionales la informalidad también disminuye.

Vera (2015), Cuestionamiento al cálculo de la compensación por tiempo de servicio por tramos entre régimen laboral privado y régimen de la carrera pública en la Municipalidad Provincial de Puno. Con la finalidad de proponer solución al cálculo de la CTS entendiendo el vínculo laboral que tienen los obreros con la Municipalidad de Puno, ello porque los trabajadores vienen pasando por regímenes laborales distintos, sea por la privada o pública; de los resultados de su investigación demuestran que los trabajadores de la municipalidad tienen derecho a percibir la compensación por tiempo de servicio – CTS, sin importar que se encuentren en el régimen de la actividad privada o pública.



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Perfil ocupacional

Es la descripción de las habilidades y conocimientos que pueda tener una persona para desenvolverse en el área que le asignen o el cargo ofrecido, al cual se están postulando y en el departamento de recursos humanos se hacen saber con su hoja de vida, sus datos de identificación, su experiencia, haciendo mención en las áreas que ha ejercido sus conocimientos, el cual pueden variar de persona a persona, por el grado de instrucción que tengan desde el bachillerato hasta la universidad y quizás un posgrado o un magister. Es la capacidad laboral optima que demuestran los trabajadores, cada quien en sus determinadas áreas, es lo que refiere el Ministerio de la Protección Social, (2005); por otro lado El Ministerio de Trabajo peruano en el Manual de Perfil ocupacional (2016) menciona que el perfil ocupacional es la combinación y descripción de las capacidades, habilidades, cualidades, que un trabajador debe de tener para desenvolverse en distintos escenarios o contexto de trabajo; por otra parte Cuya Oré, (2018) señala que el perfil ocupacional es el primer paso para una evaluación determinada, en el cual establece su historia y experiencia laboral, patrones de vida diaria, necesidades, valores e interés. Los inconvenientes y preocupaciones del consumidor acerca de sus labores de la vida diaria, son descritos, y las relaciones del consumidor.

a. Colaboradores

Los colaboradores son personas que forman parte de una comunidad de practica o de investigación de manera relativa, con el propósito de capacitar, innovar, integrar y desarrollar el conocimiento, teniendo como eje a las personas con sus



iniciativas; su objetivo es forjar un esencial intelectual medible, regulado, organizado y transformado.

Para dichos autores son las mismas organizaciones quienes deberían de buscar la manera de que sus colaboradores de modo individual aporten sus conocimientos para el bien de la organización en la cual laboran, avalando que sus conocimientos compartidos dentro de la organización sean de manera satisfactoria. Mencionaron los autores Aportela y Ponjuán (2008), mientras que por otro lado Córdova, J. (2020) señala que un colaborador es un individuo que contribuye de manera voluntaria donde no existe subordinado o dependencia de otra persona o sea un colaborador no tiene o no reconoce jefatura superior y no está obligado a colaborar porque lo realiza de manera voluntaria.

b. Perfil del colaborador

Gonzáles Urbina, (2019), manifiesta que el perfil del personal es una descripción de habilidades, conocimientos y valores que determinan la formación de un sujeto para que de tal manera pueda hacerse cargo de las funciones que le encomienden en su área de trabajo.

c. Agencias de viajes

Agencia de Viajes y Turismo: persona natural o jurídica que se encarga de realizar actividades, coordinación, promoción, venta de servicios turísticos o paquetes turísticos, mediación, de acuerdo a su clasificación, pudiendo tomar medios de la misma o contratados la realizar la prestación de los servicios. Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2016). Las agencias de viajes son empresas que realizan diferentes tipos de servicios para los beneficios de un turista o viajero tales como estos pueden ser: reserva de alojamiento, alimentación, transporte,



boletos, programación de tours, etc., todo ello se lo venden a los clientes como un paquete turístico. Las agencias de viajes con intermediarios, cabe decir que se encarga de realizar todas las operaciones necesarias para así de tal manera formar un paquete atractivo que pueda vender al cliente.

Agencia de Viajes y Turismo Operador de Turismo: son aquellas que proyectan, elaboran, diseñan, contratan, organizan y operan programas, servicios turísticos dentro del territorio nacional, y estas son ofrecidas y vendidas a viajeros extranjeros, nacionales y locales, a través de una agencia de viajes y turismo que se clasifican en agencias mayoristas, minoristas y tour operadoras del Perú, pudiendo también ofrecerlos y venderlos directamente al viajero el tour operador. Lo determinó el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, (2016).

d. Edad

Es el lapso de vida de una persona al día de efectuar el estudio, definición operativa: son los años cumplidos desde la fecha de nacimiento. señala la virtud de forjar. Sus categorías son menor, menor emancipado y mayor de edad. Según S.A, (2002)

e. Genero

Es el conocimiento que indica las diferencias identificadas socialmente entre varones y mujeres, que están establecidas en sus diferencias biológicas. El género es una cualidad de estudios que cruza toda la organización social y, puede ser estudiada en varios contornos, como estas pueden ser: ambiental, social cultural e institucional, político y económico. Es lo que señala el Ministerio de la Mujer y Población Vulnerable, (2016); así mismo el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), (2017), manifiesta que es el conjunto de particularidades culturales,



sociales, psicológicas, políticas y económicas que los diferentes grupos sociales asignan a los individuos de manera caracterizada como adecuadas entre varones y mujeres .

f. Estado civil

El estado civil es la situación de una persona, que establece su situación jurídica y le conceden un conjunto de derechos y deberes, conforme vaya pasando el tiempo esos derechos y deberes puede ir variando. En muchos países establecen la imposición de registrar todos los hechos que cambien el estado civil. Según los conceptosjuridicos.com

g. Grado de instrucción

El nivel de instrucción es el más alto grado que haya llegado una persona a estudiar, sin tener en cuenta si llegaron o no a concluir sus estudios ya sean primarios, secundarios y superior.

Se distinguen los siguientes niveles:

- **Primarios y menos.** Son personas que recientemente empiezan a leer y escribir, pero que recibieron educación infantil a más temprana edad.
- **Secundarios.** Son estudios realizados para obtener un bachillerato primordial y equivalente, de educación secundaria obligatoria.
- **Formación Profesional.** Estudios de Formación Profesional.
- **Medios-Superiores.** Son estudios de institutos superiores como de ingeniería, sociales y biomédicas y otros estudios del mismo nivel.
- **Superiores.** Son los estudios de Licenciatura, ingenieros superiores y otros estudios como la maestría, doctorado y especialización.



Es el último grado de estudios cursado por la persona en la cual demuestra sus capacidades cognitivas, aptitudinales y conceptuales.

Es la definición del grado de instrucción, primaria completa o primaria incompleta, secundaria completa o secundaria incompleta, superior técnica completa o superior técnica incompleta, superior completa y superior incompleto.

El nivel de instrucción de una persona es el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos.

2.2.2. Derechos laborales

El inicio de los derechos laborales los hallamos en los llamados derechos individuales, que incluye a un solo trabajador, y los colectivos, incluyen a un grupo de trabajadores.

Los derechos individuales están vinculados con los derechos laborales de un trabajador y el empleador, son aquellos derechos que en un trabajador que ya de por sí tienen el acceso de tan solo por ser trabajador que se puede hacer valer por sí mismo. Algunos de esos derechos son: seguro de vida, CTS, asignación familiar, gratificaciones, entre otros. Menciona el autor Ladron de Guevara Vera, (2018); mientras que por otro lado Castillo Palacios & Rodas Quintana, (2021). Determinan que los principios teóricos y disposiciones legales están elaborados para el empleador y empleado, para establecer el contrato de trabajo su contenido en particularidad social y humano extiende a salvaguardar a los trabajadores, cuidando las condiciones de trabajo y el capital.



a. Modalidades de contrato laboral

Contrato indefinido: es la continuación del contrato del trabajo, está claramente dirigido al empleador de contar con la mano de obra que requiere para efectuar la actividad económica que desenvuelve. Asimismo, como se sospecha esta actividad tiende a prolongarse indefinidamente en el tiempo, este contrato debe de ser desde un principio, un contrato de plazo indefinido.

La contratación a plazo indefinido maneja de manera autónoma – sin formalidades – y una vez efectuada la existencia de ellos elementos básicos del contrato de trabajo se conjeturará la existencia de un contrato laboral a plazo indeterminado. Según el autor, Ferrero Delgado, V., (2019)

b. Contrato sujeto a modalidad

Esta contratación determina la solemnidad de contratos sujetos a modalidad cuando hay una causa objetiva que sustente la contratación temporal para cada modalidad contractual. Viendo que la contratación temporal opera a título excepción, debe hallarse adecuadamente causadas. Asimismo, debe de encontrarse en uno de las nueve modalidades de contratación temporal legalmente determinados o nómina. Menciona, Ferrero Delgado, (2019)

c. Jornada laboral

Usualmente se ha conceptualizado que el día debe estar fraccionado en tres segmentos de ocho horas: primero dedicado al trabajo, segundo a la recreación y tercero al descanso. El turno consignado al trabajo, debidamente, a la jornada de trabajo, esta concretado como la duración del tiempo diario y semanal en el que se desarrolla la actividad laboral. En cambio, el horario está establecido por el tiempo exacto desde que inicia hasta que termina su jornada diaria de trabajo.



La constitución ha determinado expresamente que la jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias y de cuarenta y ocho horas semanales. Señala Ferrero Delgado, V., (2019).

Tipos de jornada de trabajo:

Jornada máxima legal: son las ocho horas diarias y/o cuarenta y ocho horas semanales.

Jornada ordinaria: está determinado para todos los trabajadores del centro de trabajo o para un grupo de trabajadores de la empresa. Según el autor, Ferrero Delgado, (2019).

d. Horas extras

Horas extras y/o trabajo en sobretiempo es efectuar una labor que exceda la jornada ordinaria actual en el centro de trabajo, aun cuando se trate de una jornada mínima al máximo legal. Al mismo tiempo, el trabajo en sobretiempo, admite una labor de manera extraordinario, en oficio a las necesidades habidas en el centro de trabajo.

La obligación del trabajo en sobretiempo está comprendida como una infracción muy grave en materia de relaciones laborales y que, sin ninguna justificación de la multa que SUNAFIL pueda emplearle, establece que el empleador tiene el deber de abonar una indemnización económica al empleado que igual al 100% del valor de la hora extra. A manera de ejemplo, si la hora ordinaria es de un costo de S/. 13,00 y la hora extra de S/. 15,00 la sobretasa del 100% referida implicara el pago de S/. 30,00 por cada hora extra laborada. El sobretiempo debe ser retribuida con un recargo del 25% del valor hora por las dos primeras horas; y, las siguientes, con el 35% (art. 10 ley de la jornada). Lo señalo, Ferrero Delgado, (2019)



e. Sueldo mensual

El concepto de sueldo se usa para establecer la cantidad exacta de efectivo que se le va a pagar al empleado en base de un mes de trabajo. Ordinariamente, este componente es la parte más significativa de los pagos, en efectivo y habituales, que el empleado recibe, por lo que resulta ser de muy primordial para las empresas tener elementos técnicos para determinar el pago de sus empleados de acuerdo a cada nivel, entre otros motivos porque son ellos mismos quienes permiten atraer, motivar y la consistencia con eficacia al personal que exige el negocio de la empresa. Cabe decir que, al menos por escrito, que con el sueldo se está reconociendo el desempeño, capacidad del empleado. Según Juárez Hernández, O., (2014).

f. Gratificación

Hasta antes de la promulgación de la ley 25129 del 15 de diciembre de 1989, ostentaba en múltiples centros de trabajo la práctica de conceder a sus trabajadores un aguinaldo o pago especial ya sea por motivo de Navidad y fiestas Patrias. Los montos son variados de acuerdo a la capacidad económica de cada empresa, oscilaban usualmente entre una semana y un mes de remuneración. Manifiesta, Ferrero Delgado, V., (2019).

g. Compensación por tiempo de servicio (CTS)

La vigencia de este beneficio se dio desde los inicios del siglo XX y que tuvo su origen en la ley 4916 promulgada el 7 de febrero de 1924. En sus orígenes, solo se pagaba si se originaba la detención por decisión unilateral del empleador; y, con posteriores dispositivos legales fue cambiando hasta que, definitivamente, con la promulgación del decreto legislativo 650 se desarrolló su naturaleza previsional al determinar normas puntuales para que este beneficio sea cobrado por el trabajador.



En la actualidad, la CTS se encuentra reglamentada, principalmente, por el decreto supremo 001-97-TR, que aprobó el texto único ordenado del decreto legislativo 650. Determino, Ferrero Delgado, V., (2019).

h. Tiempo de servicios

El trabajo de tiempo productor; cada vez más y más empresas dan la razón a promover una medida saludable en relación a la vida personal de sus empleados, no es solamente “lo que se tiene que hacer” también es visto como una estrategia para perfeccionar el rendimiento individual e institucional desde hace mucho tiempo, hay la seguridad que relaciona la disminución de horas de trabajo con una mayor productividad (producción por hora trabajada).

Este acrecentamiento de productividad resulta no solo de factores fisiológicos, como menos agotamiento, sino también de un progreso en las actitudes y la motivación de los trabajadores. De acuerdo con la Oficina Internacional del Trabajo, (2019)

i. Asignación familiar

Desde la ley 25129, promulgada el 6 de diciembre de 1989, los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada disfrutan de los derechos al pago de una asignación familiar equivalente al 10 % de la remuneración mínima vital legal vigente en caso tengan niño o niña menores de edad. El beneficio es de tiempo mensual y de modo remunerativa y, por lo cual, trasciende en el pago de todos los beneficios laborales cuya base de automatizado es la remuneración, incluido los aportes y contribuciones a los regímenes de seguridad social en salud y pensiones (art. 3DS 035-90-TR). Según, Ferrero Delgado, V., (2019).



j. Descanso semanal

En cada semana de trabajo, el trabajador tiene el derecho gozar un día de descanso las veinte y cuatro horas consecutivas de descanso pagado, el cual debe de asignarse un día domingo de preferencia (art. 1 decreto legislativo 713). El pago es de un monto equivalente al de un día trabajado y se paga de forma directamente proporcional a los días trabajados en la misma semana (art. 4 decreto legislativo 713). Si un trabajador trabaja en el día de su descanso, entonces obligatoriamente el empleador tiene el deber de abonar la remuneración correspondiente al trabajo ejecutado más una sobretasa del 100% (art, 3 decreto legislativo 713). Manifestó, Ferrero Delgado, V., (2019).

k. Descanso anual remunerado

Por cada un año cumplido de trabajo, el empleado tiene el derecho de gozar un mes entero y/o treinta días de descanso remunerados. Asimismo, el empleado genera dos derechos de uno: el descanso vacacional. Este derecho esta ceñido al desempeño de un récord de asistencia laboral durante un año, en ocupación a la jornada de trabajo que se desempeña en el centro de trabajo. Lo determina, Ferrero Delgado, V., (2019).

l. seguro social

EsSalud fue creado en 1999, de acuerdo a la ley 27056 (Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud – LMSSS), sobre la base del ex Instituto Peruano de Seguridad Social (IPSS), como un organismo público descentralizado con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, con autonomía técnica, administrativa, económica, financiera, presupuestal y contable.



Bajo la modalidad contributiva, a través del EsSalud se brinda cobertura a los trabajadores y derechohabientes del sector público y del sector privado sujetos al régimen laboral de la actividad privada y trabajadores independientes que optan voluntariamente a afiliarse a través de una red descentralizada de hospitales, clínicas, centros de atención menores y postas médicas. Se brindan prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, y prestaciones sociales, así como otros seguros de riesgos humanos. Según, Gonzales Hunt & Paitán Martínez, (2017.)

m. Fondo de pensiones.

El sistema Peruano de Pensión permite, ya este trabajado en el sector público y/o privado, ya sea dependiente o independiente, puede realizar aportes a uno de los cuatro fondos con el fin de tener una pensión después de la jubilación. Este fondo te brinda la facilidad de poder elegir entre dos sistemas de protección social principales: uno público o Sistema Nacional de Pensiones (SNP); y otro privado o Sistema Privado de Pensiones (SPP). Lo determino, Gonzales Hunt & Paitán Martínez, (2017.)



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El proceso de desarrollo del presente trabajo de investigación fue la siguiente: se observó el entorno de la actividad laboral del personal en las agencias de viajes observando en ello el vínculo laboral entre las empresas y los colaboradores además que responsabilidades delegadas cumplían de acuerdo a su perfil profesional, de ello se concibe los objetivos de la investigación; posteriormente generar las hipótesis previo a la revisión documental, al mismo tiempo determinar la metodología idónea para la ejecución de la investigación, llegando al análisis de los resultados recopilados.

De lo indicado en el párrafo anterior, el presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, porque sigue un orden o secuencia de manera rigurosa; como menciona Hernández et al., (2014) que el enfoque cuantitativo sigue una secuencia u orden, es decir, desde la idea de investigación, el planteamiento del problema, la revisión de antecedentes y bibliográfica, determinación del alcance, generación de hipótesis y variables, definición y aplicación del diseño, selección de población y muestra, la recolección de datos y análisis de los mismos, finalizando con el reporte de los resultados.

3.2. ALCANCE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Alcance de la investigación

La presente investigación es de alcance descriptivo; como menciona Hernández et al., (2014), que consiste en la descripción de fenómenos, situaciones, sucesos o contextos; cómo son o como se manifiestan.



En el caso de la presente investigación, se describirá el vínculo laboral de los trabajadores de las empresas de agencias de viajes, además el perfil que poseen de acuerdo a sus responsabilidades que le son delegadas.

3.2.2. Diseño de investigación

De acuerdo al planteamiento del problema, los objetivos, las hipótesis que desarrolla la presente investigación, además de la revisión bibliográfica de los antecedentes y el marco conceptual se vio necesario el plan o estrategia para responder las preguntas de investigación y obtener la certeza en las hipótesis, por la interrelación entre todo lo mencionado además por las características de las variables presenta un diseño no experimental; como indica (Hernández et al., (2014), que en este tipo de diseño se realiza la investigación sin manipular las variables o no hacer variar de forma intencionada, lo que únicamente se hace es observar tal como se muestra en el contexto para analizarlo.

Dentro del tipo de diseño no experimental es transeccional, porque hemos analizado que la herramienta de aplicación para la recolección de datos se va dar en un momento y espacio único; al respecto Hernández et al., (2014), menciona que este tipo de diseño lo datos se recolectan temporalmente en un único momento y la descripción de variables y análisis de incidencia también es en un único momento.

3.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Revisión documental

En la presente investigación, después de la concepción de la idea de investigación nos ocupamos en revisar documentos para evaluar el nivel de estudio que ya tiene la investigación, posterior al planteamiento del problema, esta técnica nos ha permitido profundizar en la concepción inicial mientras se desarrollaba los



antecedentes y el marco conceptual, de acuerdo a ello generar las hipótesis; Arias, (2012) menciona que en este tipo de investigación el proceso se basa en la búsqueda, análisis, crítica e interpretación de los datos realizados por otros investigadores, el cual tiene propósito de aportar nuevo conocimiento.

3.3.2. Encuesta

A través de las encuestas se recolectó los datos, a través de una encuesta estructurada en el que contiene las preguntas acerca la situación laboral y el perfil ocupacional, con la validez exigible en cada variable a través de los dimensiones e indicadores, dirigido a los empleados de las agencias de viajes y turismo, la cantidad de encuestados será de acuerdo a lo indicado en la muestra. Hernández et al., (2014) menciona que las encuestas o cuestionarios son los instrumentos más utilizados en la recolección de datos, el cual consiste en preguntas respecto de las variables.

3.3.3. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos, inicialmente se hizo la selección de las encuestas sin defectos, ni errores, posteriormente se integraron codificado mediante el programa Microsoft Excel para obtener los resultados, llegando a tener un matriz de datos para su análisis posterior de manera independiente cada indicador. Hernández et al., (2014) indica que este procedimiento inicia con la selección del software idóneo, ejecución del software, exploración y análisis de datos de manera descriptiva, evaluación de la confiabilidad y validez que se logra con el instrumento, realizar los análisis adicionales y presentar los resultados en tablas, gráficos, cuadros, etc.



3.4. POBLACIÓN Y/O UNIVERSO

En la presente investigación la población lo integran todos los colaboradores de las diferentes agencias de viajes tour operadoras de la región Puno, siendo un total de 226 colaboradores. Arias, (2012) menciona que la población es un conjunto finito o infinito de objeto a estudiar con características comunes de los cuales con los resultados se obtiene las conclusiones.

3.5. MUESTRA

Para la obtención de la muestra, el presente trabajo de investigación fue a través de la fórmula de poblaciones finitas, debido a que se tiene un registro de colaboradores en los expedientes de la DIRCETUR, tal como lo define Arias, (2012) a la población finita como conocido en la cantidad que lo integran, adicional a ello existe registro detallado de esa población.

$$n = \frac{N * Z_a^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = total población = 226.

$Z_a = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión de 50% (para el caso 0.5).

$$n = \frac{203 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.5^2 * (203 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 101.688 \dots = 143$$

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo exponemos los resultados obtenidos mediante la herramienta de recolección de datos aplicado a los colaboradores o trabajadores de las agencias de viajes de la ciudad de Puno, que en la presente investigación se utilizó una encuesta estructurada relacionado a los indicadores de la variable del perfil ocupacional como la edad, género, estado civil y grado de instrucción; y en referencia a la otra variable derechos laborales, donde como indicadores se considero acerca de conocimiento de los derechos laborales, las modalidades laborales, jornada laboral, horas extras, remuneración, gratificación, compensación por tiempo de servicio, asignación laboral, descanso semanal, vacaciones, seguro social y sistema previsional; que se expondrá a continuación.

4.1. PERFIL OCUPACIONAL

Como se ha conceptualizado en la parte teórica acerca del perfil ocupacional, presentamos los resultados describiendo la edad, género, estado civil y grado de instrucción, de acuerdo como se ha considerado en la herramienta de recolección de datos

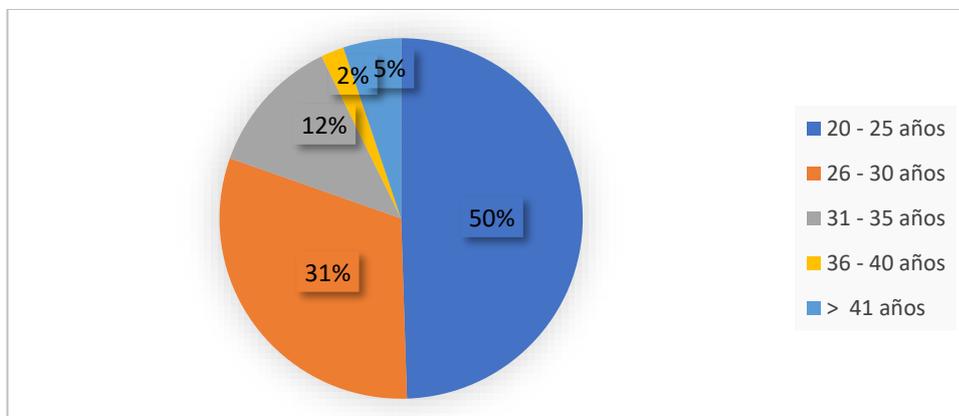


Figura 1. Ítem: edad

Fuente: elaboración propia

Nota. Resultados acerca de la edad de los trabajadores en las agencias de viajes.

Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 1, en relación con la edad de los colaboradores en las agencias de viajes predominan los que tienen de 20 a 25 años de edad con el 50%, seguido de 26 a 30 años de edad con el 31%, también trabajan los de 31 a 35 años de edad con el 12%, y con un 5% de 36 a 40 años de edad, por último, de 41 años de edad para más. Como se observa en el resultado las agencias de viajes optan más trabajar con personal joven por el mismo hecho de que muchos de ellos están solteros.

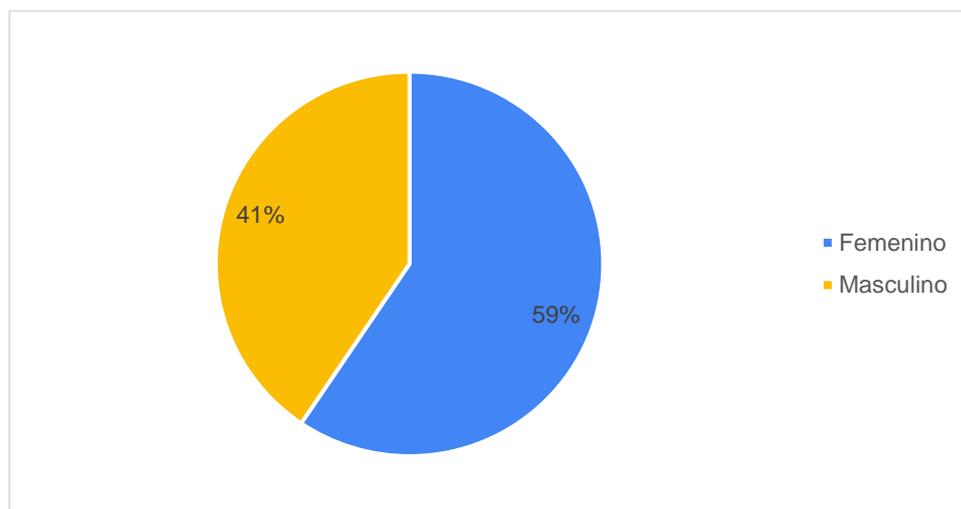


Figura 2. Ítem: género

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Resultados del género de los colaboradores en las agencias de viajes. Por L.

M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 2, en relación al género de los colaboradores en las agencias de viajes predomina los trabajadores femeninos con el 59%, y el restante nos muestra que son masculinos.

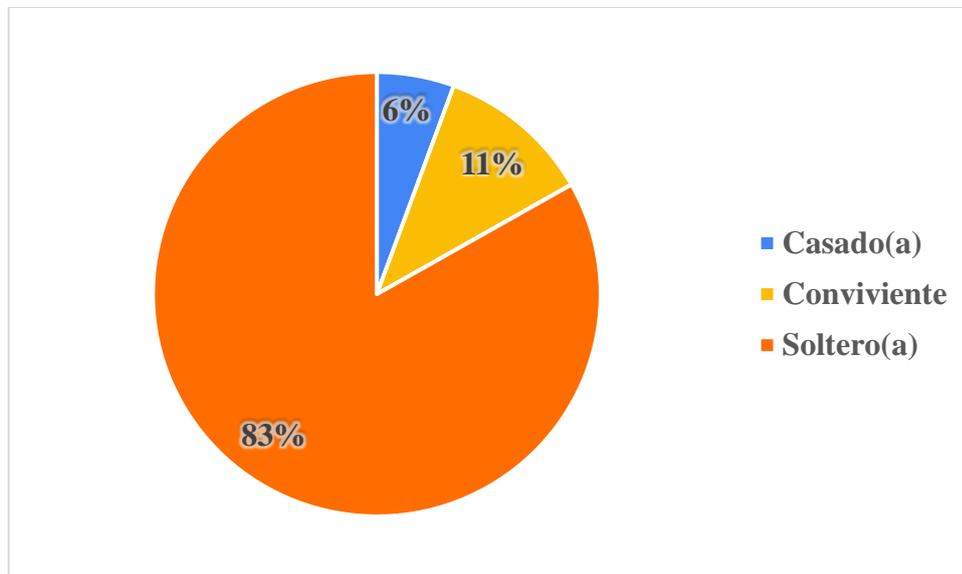


Figura 3. Ítem: estado civil

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Resultados del estado civil de los colaboradores en las agencias de viajes.

Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 3, referente al estado civil de los trabajadores en las agencias de viaje, 83% de ellos indican estar solteros, 11% en convivencia y 6% que son casados. La figura refleja que laborar en este tipo de empresa condiciona a los colaboradores a estar solteros por el tipo de trabajo que desarrollan como los viajes constantes y el horario laboral desventajoso.

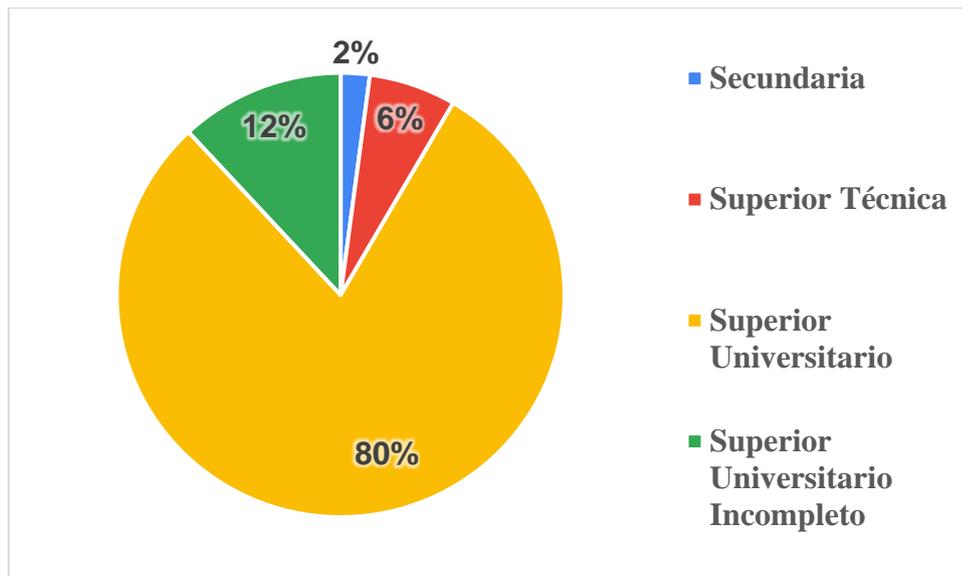


Figura 4. Ítem: grado de instrucción

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Resultados del grado de instrucción de los colaboradores en las agencias de viajes. Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 4 se observa el resultado referente al grado de instrucción de los que trabajan en las agencias de viajes, donde 80% indica que son de superior universitaria, 12% mencionan tiene superior universitario incompleta, 6% tienen estudios técnicos y el 2% solo tienen secundaria completa. La figura refleja que en las empresas los trabajadores en su gran mayoría han culminado estudios universitarios.

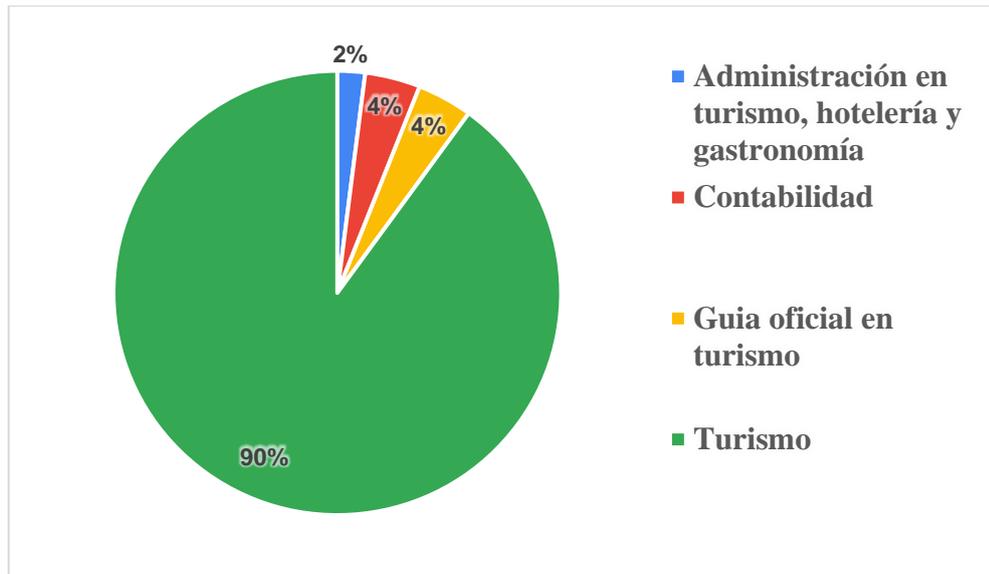


Figura 5. Ítem: especialidad de los colaboradores

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Resultados de la especialidad de los colaboradores en las agencias de viajes.

Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 5 se observa la carrera de especialidad que estudiaron los colaboradores de las agencias de viajes, en donde el 90% menciona que estudiaron turismo, 4% de ellos estudiaron guía oficial en turismo, 4% contabilidad el 2% administración en turismo, hotelería y gastronomía. Según la figura predomina que en las agencias de viajes laboran los que estudiaron Turismo.

4.2. DERECHOS LABORALES

Describiremos acerca de la relación laboral que tienen los colaboradores con las agencias de viajes, es decir el tipo de contrato que tienen los colaboradores y que beneficios laborales poseen como las gratificaciones por fiestas patrias y navideñas,

compensación por tiempo de servicio, asignación familiar, seguro social; además de la jornada laboral, las horas extras y la remuneración que perciben.

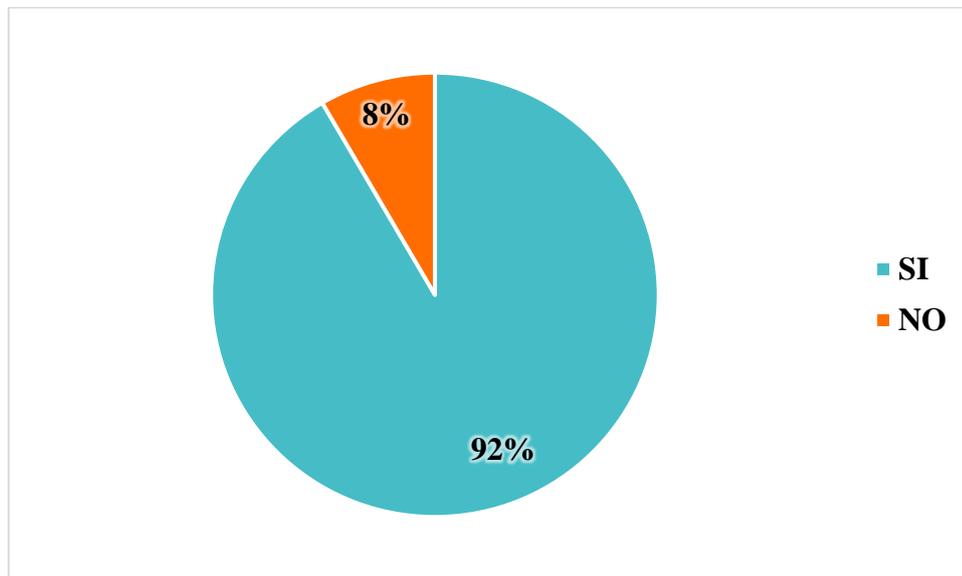


Figura 6. Ítem 1: ¿conoce usted sus derechos laborales?

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Resultados del conocimiento de sus derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes. Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 6 se detalla el conocimiento de sus derechos laborales de los colaboradores de las agencias de viajes, sobre ello el 92% indica que si conocen sus derechos laborales y el 8% desconoce. Refleja que casi todos conocen, pero por la necesidad de laborar no se someten a las formalidades que la ley indica, realizando contratos verbales sin consideración de la formalidad.

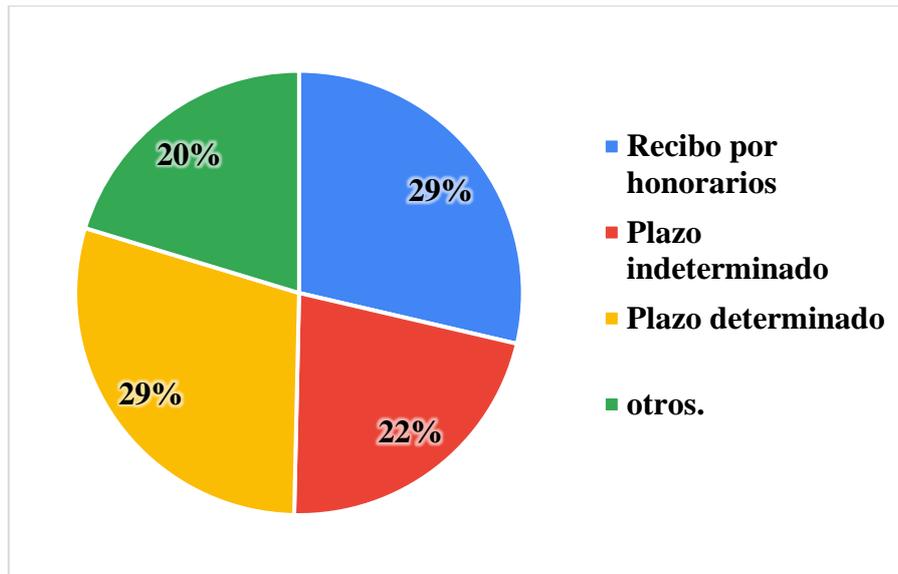


Figura 7. Ítem 2: ¿bajo qué modalidad laboral se encuentra usted?

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Resultados de la modalidad laboral que encuentran los colaboradores en las agencias de viajes. Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 7 se observa la modalidad laboral que los vincula a los trabajadores con la empresa, donde el 29% labora bajo la modalidad de recibo por honorarios, el otro 29% en la modalidad de plazo determinado, el 22% se encuentra con plazo indeterminado y el 20% se encuentra en otro tipo de modalidad que puede ser necesidad de mercado, por emergencia, etc. El desarrollo de la actividad de turismo es por temporada, la temporada en la cual más las empresas requieren personal es en la temporada alta que comprende desde abril hasta agosto, y los demás meses existe reducción de personal; de acuerdo a la figura, los que se encuentra bajo la modalidad de plazo indeterminado garantizan la operatividad durante todo el tiempo mientras tienen vínculo laboral con la empresa.

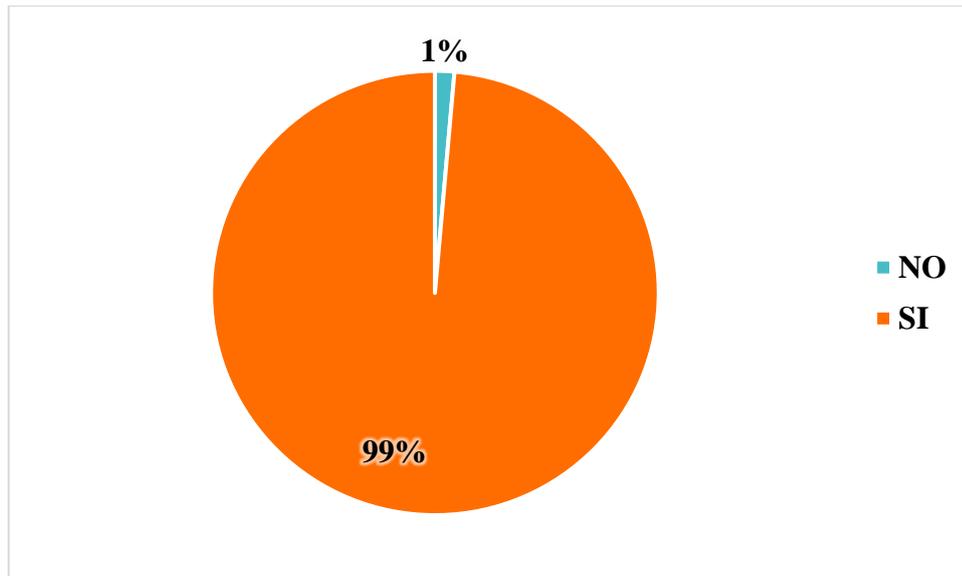


Figura 8. Ítem 3: ¿es necesario considerar a los colaboradores sus derechos laborales para mejorar la calidad de vida?

Fuente: Elaboración propia

Nota. Resultados de la necesidad de considerar los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes. Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 8, 99% de colaboradores de las agencias de viajes consideran es necesario considerar sus derechos laborales para que mejore su calidad de vida. La figura demuestra la informalidad que existe en la contratación de personal, consecuentemente refleja que el personal que labora en este tipo de empresas no goza de la calidad de vida plena que gozarían si se reconsideraría sus derechos.

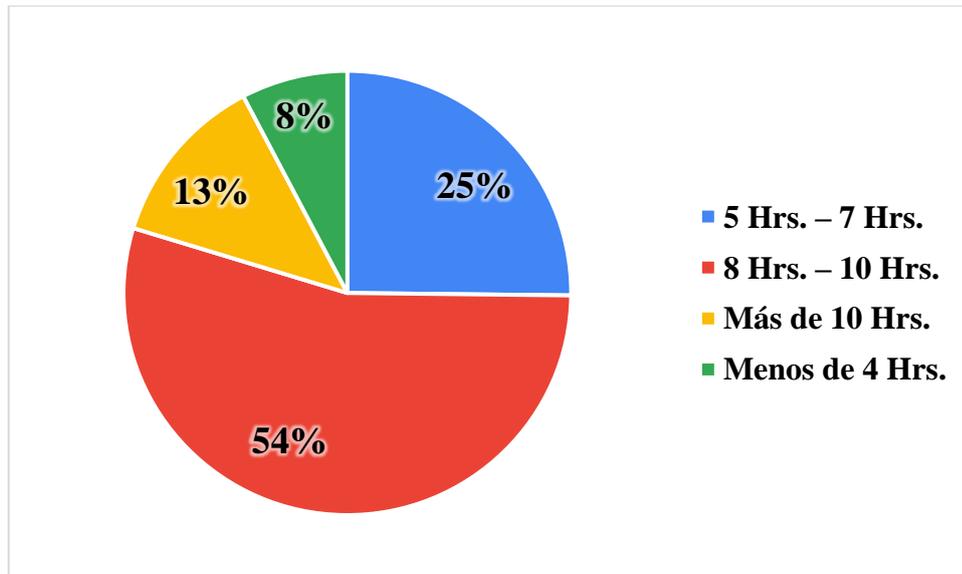


Figura 9. Ítem 4: ¿Cuántas horas trabaja al día?

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Resultados de horas que trabajan los colaboradores en las agencias de viajes.

Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 9 se refleja cuantas horas al día trabajan los colaboradores de las agencias de viajes, donde el 54% de ellos menciona que trabajan de 8 a 10 horas, el 25% indica que laboran de 5 a 7 horas, el 13% da a conocer que labora más de 10 horas y el 8% menciona que labora menos de 4 horas. Laborar en las agencias de viaje varía en razón a la responsabilidad encomendada, en la actividad del guiado varía de acuerdo al tour y en oficina es por tiempo completo.

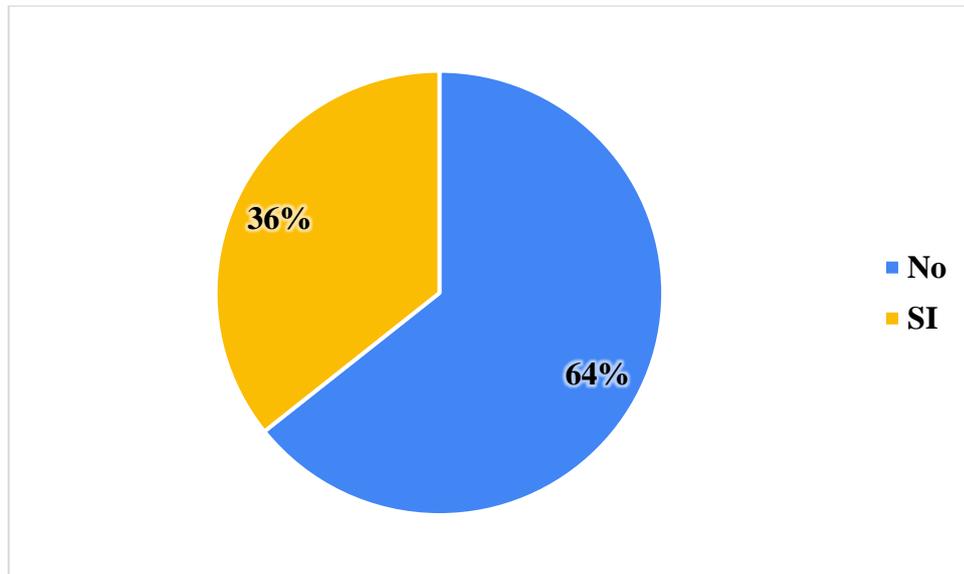


Figura 10. Ítem 5: ¿es compensado por laborar horas extras?

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Resultados de la compensación de horas extras a los colaboradores en las agencias de viajes. Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 10, el 64% de los trabajadores de las agencias de viajes indican que las horas extras no son compensadas, en cambio el 36% mencionan que si son compensadas. La compensación de horas extras se da solo con los trabajadores que tienen vínculo laboral con la empresa, los que tienen vinculo informal no gozan de este beneficio; por otra parte, se observó que los guías no reciben compensación, pero son satisfechos con algunas propinas que perciben por brindar dicho servicio.

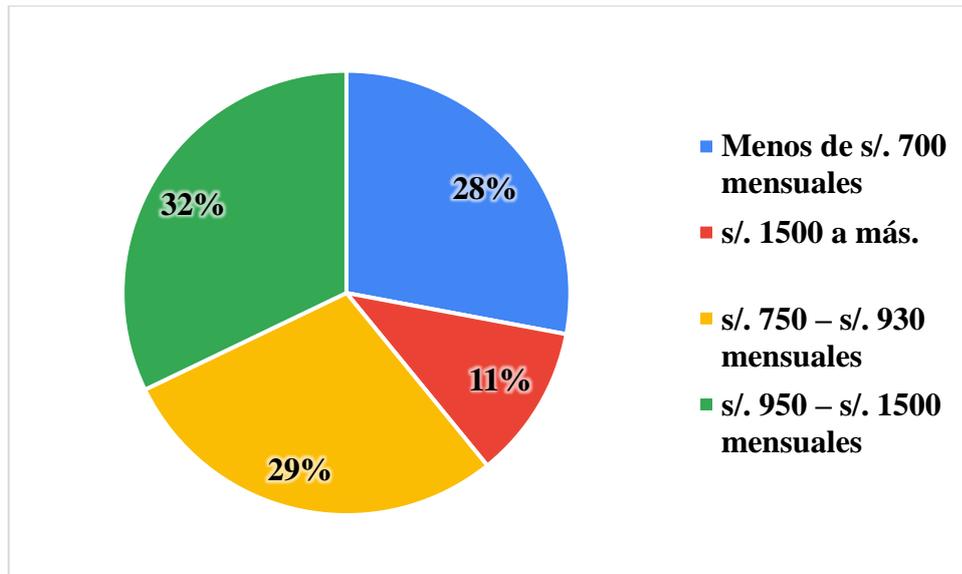


Figura 11. Ítem 6: ¿Cuál es su nivel de remuneración mensual?

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Resultados de la remuneración mensual de los colaboradores en las agencias de viajes. Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 11 demuestra el nivel que perciben como concepto de remuneración mensual los trabajadores de las agencias de viajes, donde el 32% afirma que perciben de S/ 930.00 a S/ 1500.00, el 29% indican que perciben de S/ 750.00 a S/ 930.00, el 28% menciona que perciben menos de S/ 700.00 y el 11% afirma que perciben más de S/ 1500.00. los resultados que se muestran varían se acuerdo a la responsabilidad que poseen los trabajadores, donde el resultado con más porcentaje son los que tienen vínculo laboral y de oficina, en cambio los que no tienen vinculo mediante contrato de acuerdo a ley o con responsabilidad de guiado son los que pueden menos o más que del promedio.

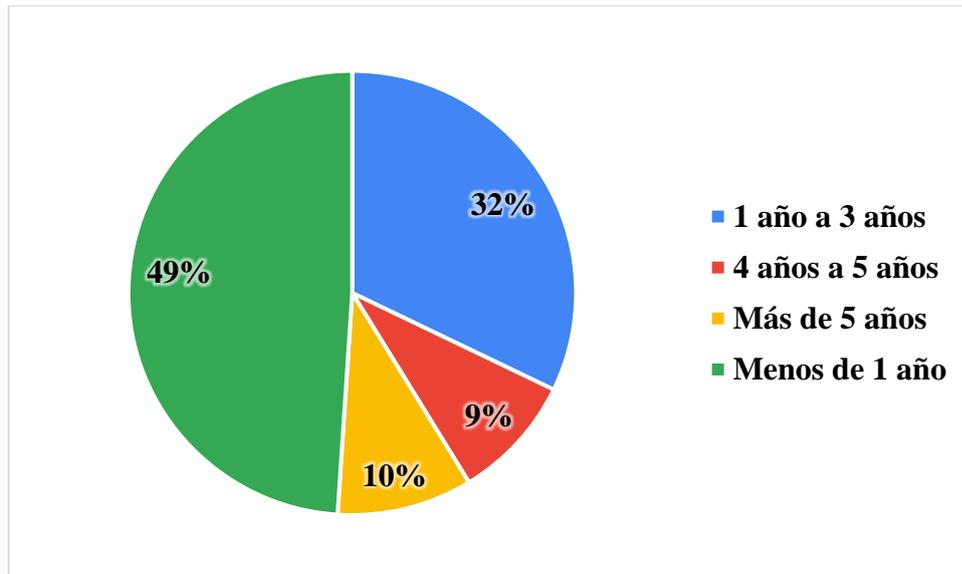


Figura 12. Ítem 7: ¿Cuánto tiempo tiene vínculo con la empresa?

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Resultados del tiempo de vinculo de los colaboradores con las agencias de viajes. Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 12 se observa el tiempo de servicio que los vinculas a los colaboradores con las agencias de viajes, donde el 49% menciona que viene trabajando menos de un año, el 32% indican que van trabajando de 1 a 3 años, el 10% menciona que va trabajando más de 5 años y el 9% indica que viene trabajando de 4 a 5 años. Del resultado refleja que a los colaboradores se les contrata por temporada, es decir incremento de personal en temporada alta y reducción en la temporada baja.

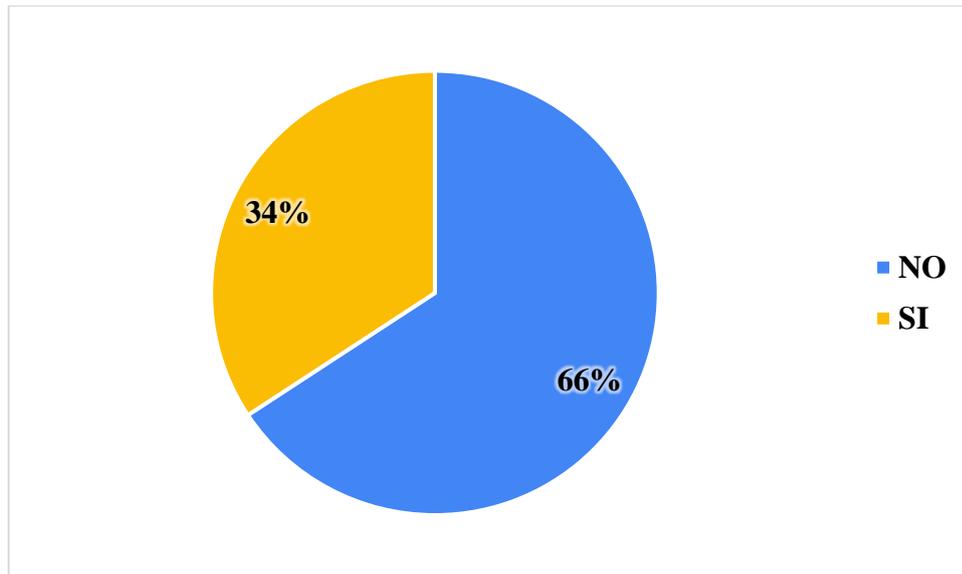


Figura 13. Ítem 8: ¿cuenta con gratificación?

Fuente: Elaboración propia.

Nota. Resultados acerca de la gratificación de los colaboradores en las agencias de viajes. Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 13 se observa acerca del beneficio de la gratificación que gozan los colaboradores por parte de las agencias de viajes, donde el 66% menciona que no goza del beneficio, en cambio el 34% indica que gozan. Del resultado se observa que la mayoría no goza del beneficio, ello debido al vínculo informal que tienen con la empresa o porque laboran menor tiempo de lo debido como lo contempla la ley.

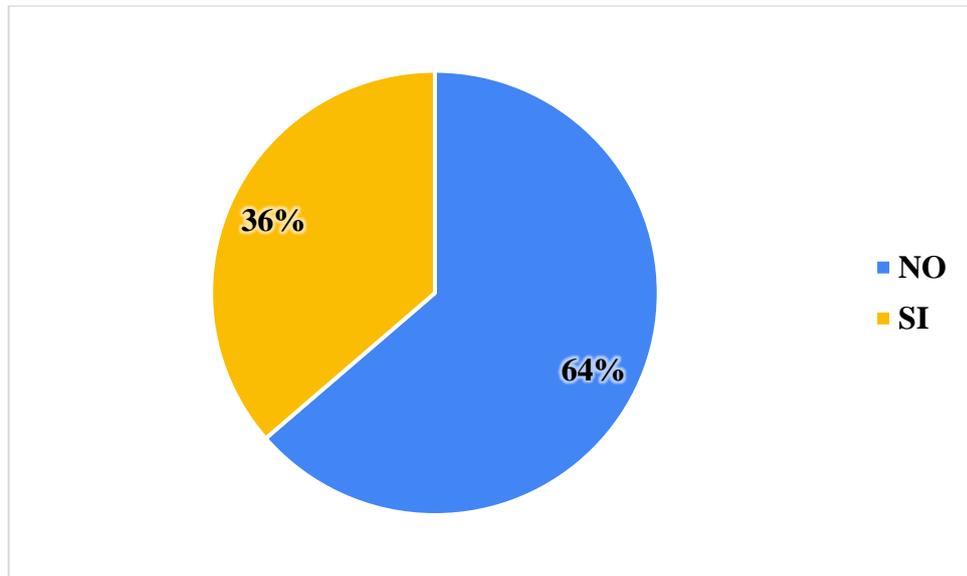


Figura 14. Ítem 9: ¿cuenta con compensación por tiempo de servicio – CTS?

Fuente: Elaboración propia

Nota. Resultados acerca del CTS de los colaboradores en las agencias de viajes. Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 14 se observa los resultados acerca del beneficio de compensación por tiempo de servicio o conocido como CTS que gozan los colaboradores en las agencias de viajes, donde el 64% menciona que no gozan, en cambio el 36% indica que si goza de este beneficio. De los resultados de figura se aprecia que la gran mayoría de trabajadores se encuentra en riesgo cuando no tienen vínculo con la empresa porque este beneficio se activa cuando el trabajador deja de laborar y puede subsistir con el cobro del CTS.

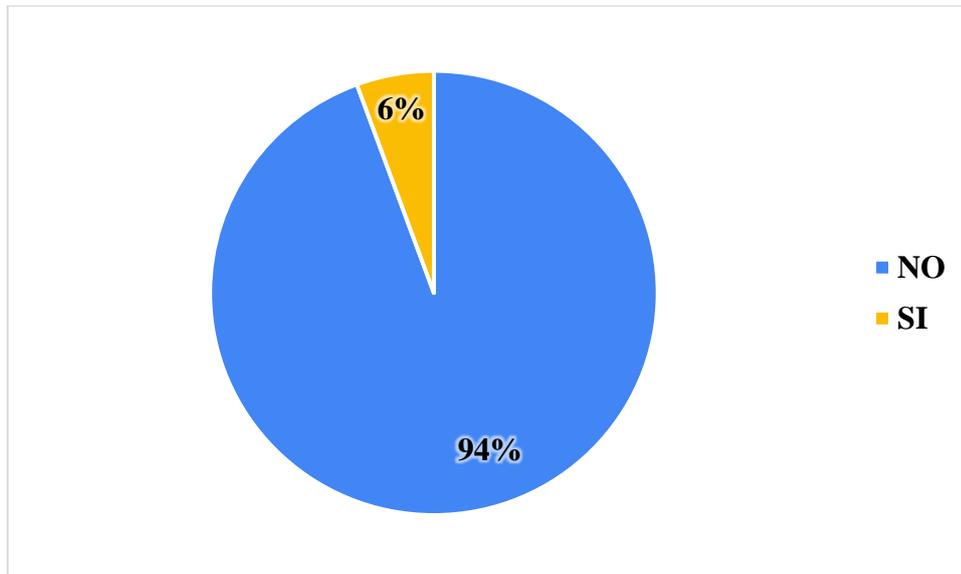


Figura 15. Ítem 10: ¿cuenta con asignación familiar?

Fuente: Elaboración propia

Nota. Resultados acerca de la asignación familiar de los colaboradores en las agencias de viajes. Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 15 se observa el beneficio de la asignación laboral que gozan los trabajadores de las agencias de viajes, donde el 94% menciona que no goza de este beneficio, en cambio el 6% indica que si gozan. Ello se debe a la naturaleza de este beneficio que se activa cuando el trabajador posee descendientes menores de edad; en cambio en las agencias de viajes la gran mayoría de trabajadores son solteros y varios también están en condición de informales, en por ello el bajo aprovechamiento de este beneficio.

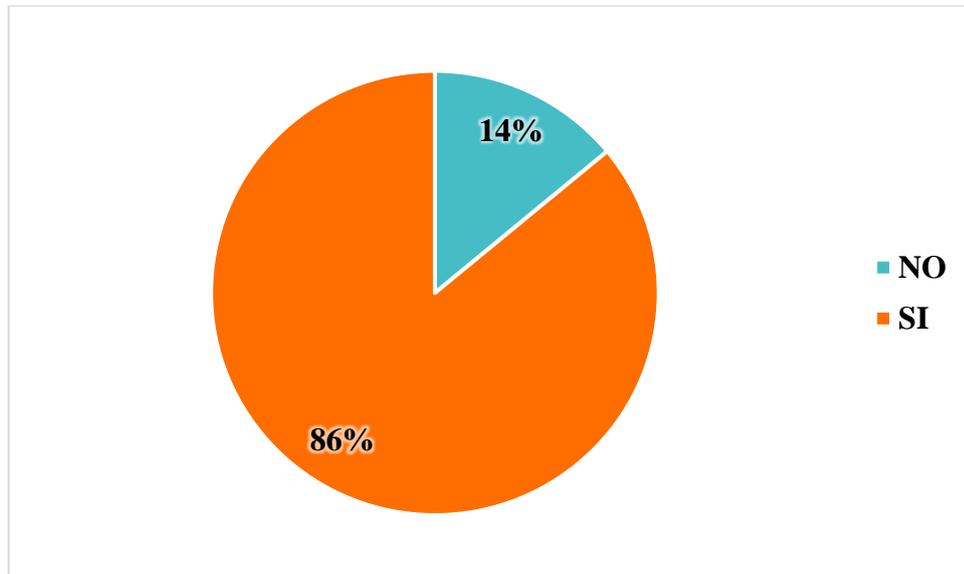


Figura 16. Ítem 11: ¿cuneta con descanso semanal?

Fuente: Elaboración propia

Nota. Resultados acerca del descanso semanal en los colaboradores de las agencias de viajes. Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 16 se observa el descanso semanal que gozan los trabajadores de las agencias de viaje, en donde el 86% de ello menciona que, si gozan, en cambio el 14% indican que no gozan. De la figura mencionamos que por la naturaleza de la actividad del turismo algunos trabajadores dejan de gozar el descanso semanal, también porque muchos de los trabajadores por su estado civil de soltero deciden trabajar sin este beneficio o porque laboran de manera informal en la empresa y son impuestas a laborar todos los días.

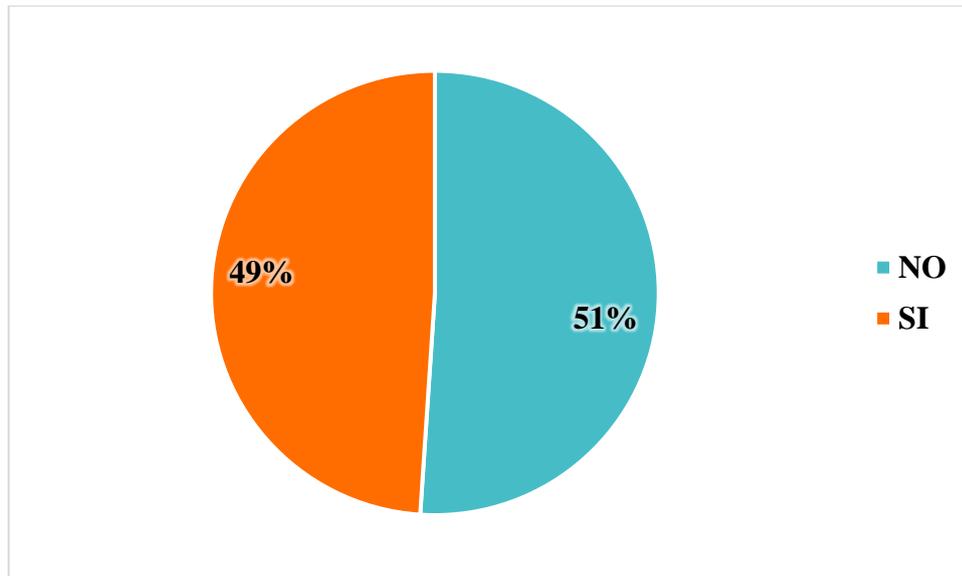


Figura 17. Ítem 12: ¿tiene vacación anual?

Fuente: Elaboración propia

Nota. Resultados acerca de las vacaciones anuales de los colaboradores en las agencias de viajes. Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 17 se observa acerca de las vacaciones anuales que gozan los trabajadores en las agencias de viajes, donde 51% menciona que, si gozan de este beneficio, en cambio el 49% indica que no gozan. Acerca de las vacaciones anuales las empresas efectúan las vacaciones anuales en sus trabajadores en las llamadas temporadas bajas, pero ello solo se efectúa en los trabajadores permanentes o que tienen contrato bajo la modalidad de indeterminado; en cambio en los trabajadores por otras modalidades no pueden gozar de este beneficio por el tipo de contrato o por la informalidad que los vincula con la empresa.

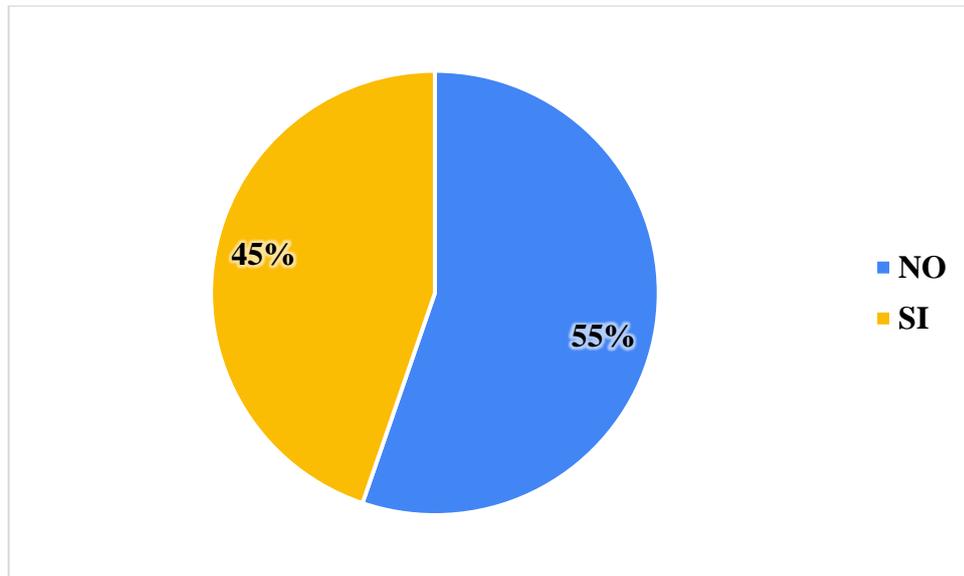


Figura 18. Ítem 13: ¿cuenta con seguro social?

Fuente: Elaboración propia

Nota. Resultados acerca del seguro social de los colaboradores en las agencias de viajes. Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Analisis:

En la figura 18 se observa los resultados acerca del beneficio de seguro social que poseen los trabajadores de las agencias de viajes, donde el 55% menciona que no goza de este beneficio, en cambio el 45% indica que si goza. En relación a este beneficio, como el vínculo entre trabajador y la empresa es informal o alguna modalidad como pago por recibo honorarios las agencias de viajes no aseguran a los trabajadores ante posibles accidentes de salud; por otra parte, el resultado demuestra una preocupación latente, ya que muchos trabajadores están propenso a cualquier imprevisto en la salud y como no tienen seguro social se ven expuesto en peligro su salud.

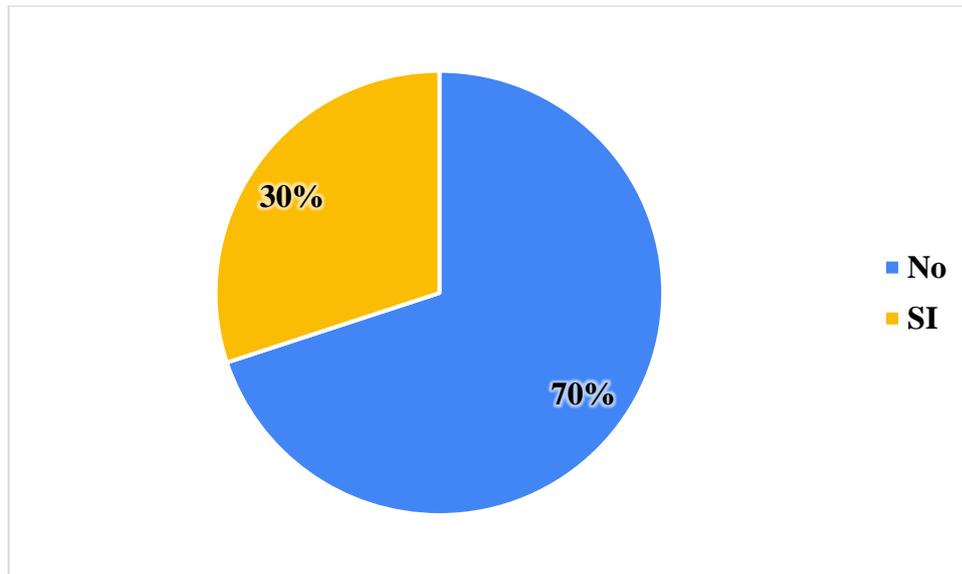


Figura 19. Ítem 14: ¿cuenta con sistema previsional?

Fuente: Elaboración propia

Nota. Resultados acerca del sistema de previsional de los colaboradores en las agencias de viajes. Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 19 se observa acerca del sistema previsión que cuentas los trabajadores de las agencias de viajes; donde el 70% indica que no tiene o no pertenece a un sistema previsional, en cambio el 30% menciona que si pertenecen a algún sistema previsional. De los resultados mencionamos que ello es así por el vínculo laboral entre trabajador y la empresa, además muchos trabajadores también no desean pertenecer a algún sistema previsional porque desean percibir el integro de su remuneración sin descuentos; pero pone en peligro al trabajador cuando llegue a la vejez que puede dejarlo desamparo socialmente.

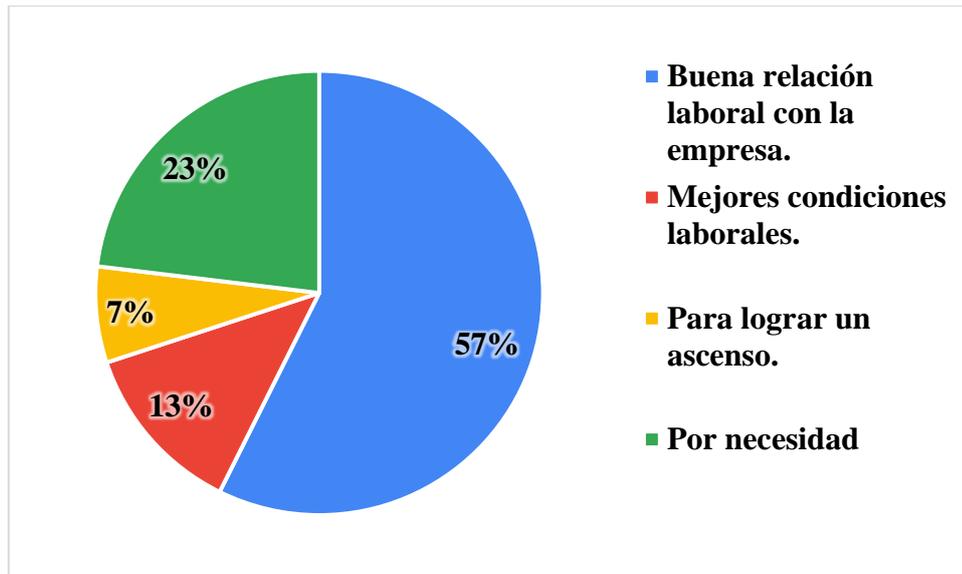


Figura 20. Ítem 15: ¿por qué motivo tiene vínculo laboral con la agencia de viajes?

Fuente: Elaboración propia

Nota. Resultados acerca del motivo que lo vincula a los trabajadores con las agencias de viajes. Por L. M. Canahua Rojas & S. E. Gutiérrez Gutiérrez. 2022. Elaboración a base de encuestas.

Análisis:

En la figura 20 se observa los motivos por los que los trabajadores tienen vínculos laborales con las agencias de viajes, donde el 57% menciona que es porque tiene buena relación con la empresa, el 23% indica que es por necesidad, en 13% menciona que tiene mejores condiciones laborales en comparación con las anteriores u otras empresas y el 7% indica que es para lograr algún ascenso. Del resultado mencionamos que en gran mayoría trabaja por la lealtad con sus empleadores y la organización de la empresa.



4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

- a) A partir de los resultados encontrados, admitimos que la hipótesis general establece a mayor importancia del perfil y los derechos laborales por parte de las agencias de viajes con sus colaboradores, mayor formalidad laboral.

Este resultado guarda relación con lo que sostiene Alpaca & Huamaní (2017) quienes en su investigación tuvieron como objetivo determinar en las agencias de viaje el perfil sociolaboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores; de los resultados obtenidos la edad promedio del trabajador es de 29 años, mayoría femenino, solteros, con superior técnica, respecto a la satisfacción 43.6% son satisfechos regularmente, 30.2% normalmente satisfechos y 21.7% con alta satisfacción. y Marquina (2017) menciona que existe baja remuneración en los trabajadores profesionales por lo que se debe realizar constantes capacitaciones para fortalecer las condiciones laborales de los profesionales en turismo.

Acerca del Perfil de los colaboradores de las agencias de viajes, estudios previos a esta variable de estudio carece en la ciudad de Puno, a nivel nacional e internacional específicamente también carecen estudios previos; es más, el Plan Estratégico Regional de Puno no ha considerado el perfil de los trabajadores de las agencias de viajes. De acuerdo a los resultados de la presente investigación, en la edad de los colaboradores predomina en más de la mitad los que tienen de 20 a 25 años, son mayormente mujeres las que laboran, la gran mayoría de ellos son solteros, la mayoría ha estudiado en la universidad y casi todos la carrera de turismo. Por otro lado, referente a los derechos laborales también se carece de investigaciones previa para poder establecer una comparación , pero de los resultados se aprecia lo siguiente: que los colaboradores en la gran mayoría conocen sus derechos laborales, pero tiene contratos laborales por cierto tiempo o mediante recibo por honorarios, además consideran que reconocer su derecho



laboral mejoraría su calidad de vida, la gran mayoría de ello labora de 8 a 10 horas al día y estas horas extras en la mayoría de los casos no son recompensadas, acerca de la remuneración laboral no supera el S/ 1500.00, la mayoría trabaja menos de un año, tampoco se les considera las gratificaciones por fiestas patrias y fin de año a la gran mayoría, referente a la Compensación por Tiempo de Servicio la gran mayoría no percibe por el tipo de contrato que los vincula con la empresa, como la gran mayoría son solteros y por el tipo de vínculo no gozan del beneficio de asignación familiar, pero si tiene descanso semanal y vacaciones anuales en la mayoría de ellos, la gran mayoría no goza de seguro social de salud ni tampoco se encuentran afiliados a algún sistema previsional, por último en la gran mayoría tiene buena relación laboral con la empresa.

De lo inferido en el párrafo anterior y en contraste con la hipótesis propuesta, las empresas buscan un perfil desinteresado en sus derechos laborales; demostrando ser contrario a la hipótesis planteada.

b) Respecto al primer objetivo específico, sobre describir el perfil ocupacional de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno; de los resultados se advierte en estas empresas que el 50% tiene un rango de edad de 20 a 25 años, lo que refleja que las empresas vinculan a jóvenes, ello por la proactividad con el que se desempeñan; también se advierte que el 59% de los trabajadores son del género femenino, ello porque sienten mayor responsabilidad con las actividades de la empresa; respecto al estado civil de los trabajadores, el 83% se encuentran solteros, ello por la naturaleza de la actividad que realizan estas empresas como las excursiones que se prolongan por varios días, por ello prefieren no comprometerse sentimentalmente; en referencia al grado de instrucción, el 80% ha culminado estudios universitarios, también existe trabajadores que laboran sin haber culminado la universidad, con estudios técnicos hasta personas con solo haber culminado la



educación básica, respecto a este último es en 2%; acerca de la especialidad que poseen los trabajadores de las agencias de viajes, el 90% de ello menciona haber estudiado turismo, además existen otros profesionales como contadores , administradores en turismo, hotelería y gastronomía además de guías oficiales en turismo.

En lo que respecta a la hipótesis planteada para este objetivo que fue que “el perfil ocupacional de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno en su mayoría es profesional”, respecto de los resultados el 80 % de los trabajadores han culminado estudios universitarios, 12% trabajan sin haber culminado los estudios universitarios, 6% indican que han estudiado guía oficial en turismo y 2% son trabajadores que solo han culminado la educación básica; por lo que el 98% de los colaboradores de las agencias de viajes son profesionales en turismo, contadores y guía oficial en turismo.

c) Respecto al segundo objetivo específico, sobre el análisis de los derechos laborales de los trabajadores de las agencias de viajes en la ciudad de Puno, de los resultados mencionamos que el 92% de los colaboradores conocen sus derechos laborales, es decir por el modo de vinculo que se encuentran con la empresa, por ello que si gozan o no de los beneficios; acerca de la modalidad de contrato, el 29% de ellos laboran por recibo por honorarios, en el mismo porcentaje por modalidad de contrato determinado, el 22 % se encuentra vinculado por modalidad de contrato indeterminado y el 20% está vinculado por otras modalidades de contrato como contratos por necesidad de mercado, y otros; el 99% considera la necesidad de que deben reconocerles los derechos laborales para mejorar su calidad de vida; acerca de las horas de trabajo durante el día, el 54% labora entre 8 a 10 horas, el 25% de 5 a 7 horas, el 13% más de 10 horas y el 8 % menos de cuatros horas; acerca de la



compensación de las horas extras, el 64% manifiesta que si son compensadas, el resto manifiesta lo contrario; acerca de la remuneración, el 32% de los trabajadores manifiesta que perciben entre S/950.00 a s/ 1500.00 mensuales, el 29% percibe entre S/ 750.00 a S/ 950.00, el 28% manifiesta percibir menos de S/ 750.00 y solo el 11% percibe mayor a S/ 1500.00 en remuneración; acerca de la permanencia en la empresa que laboran, el 49% manifiesta que se encuentra menos de 1 año, el 32% se encuentra de 2 a 3 años, el 9% entre 3 a 4 años y el 10% más de 5 años, en referencia al beneficio de las gratificaciones, el 66% menciona que no percibe gratificaciones por fiestas patrias ni por navidad, el resto menciona que sí; el 64% de los trabajadores no goza de la Compensación por tiempo de servicios, el resto manifiesta que si goza; acerca de la asignación familiar el 94% indica que no goza de este beneficio, solo el 6% mencionan que sí; sobre el descanso semanal, el 86% manifiesta que si tiene descanso semanal, en cambio el 14% no disfruta de ningún descanso; acerca de las vacaciones anuales, el 51% manifiesta que si tienen vacaciones anuales y el resto afirma que no tienen vacaciones; referente al seguro social, el 55% afirma que no se encuentran afiliado a ningún tipo de seguro social, solo 45% indica que sí; el 70% afirma que no se encuentran afiliado a ningún tipo de sistemas previsional, solo el 30% está afiliado; por último el 57% afirma que tienen buena relación con la empresa y 23% se encuentran vinculados laboralmente por necesidad.

Por los resultados expuestos en el párrafo anterior y el contraste con la segunda hipótesis formulada “los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno son informales”; manifestamos que las agencias de viajes de la ciudad de Puno vinculan de manera informal a sus colaboradores, ya que trabajan bajo las condiciones de un contrato laboral, pero se les exonera de muchos beneficios sociales; por lo contrastando porcentualmente, la hipótesis es aceptada.



V. CONCLUSIONES

En las circunstancias que se realizó la presente investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

PRIMERO: Por los resultados se concluye que en las agencias de viajes el personal o trabajador en un buen porcentaje trabajan personas de 20 a 25 años de edad, esto debido a que muchos de ellos por su estado civil son solteros y que pueden disponer del tiempo necesario para la empresa y en el momento que ellos lo deseen, por otro lado, muchos de ellos no cuentan con los beneficios sociales correspondientes como son: el seguro de vida, CTS, gratificaciones, asignación familiar en caso tuviera familia.

SEGUNDO: Los resultados demuestran en la descripción del perfil ocupacional de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno que: el 80% ha culminado estudios universitarios, también existen trabajadores que laboran sin haber culminado la universidad con un 12%, así mismo, trabajadores con superior técnica con un 6% y por último con 2% de trabajadores que tienen sus estudios básicos, por lo que el 98% de los colaboradores en las agencias de viajes son profesionales en turismo, contadores y guía oficial en turismo.

TERCERO: Se concluye que los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes de turismo en la ciudad de Puno: que el 92% de los colaborados conocen sus derechos labores pero que muchos de ellos no gozan de los beneficios sociales demostrándose que: el 66% menciona que no percibe gratificaciones por fiestas patrias ni por navidad, el 94% manifestó que no cuenta con asignación familiar, por otro lado el 55% afirma que no se encuentra afiliado a ningún tipo de seguro social, del mismo modo el 70% afirma que no se encuentra afiliado a ningún tipo de sistema previsional.



CUARTO: De acuerdo a los resultados expuestos, es importante proponer acciones para que regulen los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes, por lo consiguiente la acción más factible y accesible es que el colaborador tiene que realizar una denuncia al órgano competente.



VI. RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta los resultados de la presente investigación se recomienda a las empresas turísticas específicamente a las agencias de viajes y turismo que reconozcan los derechos laborales de sus colaboradores para de tal manera mejore la satisfacción laboral de sus colaboradores y así ellos puedan desenvolverse mucho mejor.

En relación a la segunda conclusión en cuanto al perfil ocupacional de los colaboradores se recomienda a los trabajadores de las agencias de viajes, valoren su profesionalismo, observando en los resultados que la gran mayoría tienen estudios superiores universitarios culminados.

Con respecto a la tercera conclusión sobre los derechos laborales de los colaboradores de las agencias de viajes y turismo se recomienda que las empresas reconozcan los derechos laborales establecidas mediante una ley, para la misma satisfacción de los colaboradores como también de la misma empresa con el buen desarrollo y satisfacción del colaborador.

Prevalecer las acciones para mejorar el perfil ocupacional y los derechos laborales de los colaboradores, de tal manera se valore el esfuerzo de los colaboradores en las agencias de viajes. Así mismo el colaborador esté incentivado y motivado para su gran desempeño en su labor encomendado. Como también las instituciones encargadas en velar los derechos laborales de los colaboradores, sea la encargada en regular el cumplimiento de dichos derechos.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alpaca Nina, D. S., & Huamaní Quispe, E. P. (2017). Perfil sociolaboral y nivel de satisfacción laboral del agente de viajes de las agencias de viajes y turismo asociadas a Avit- Arequipa, 2017 [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. In Universidad Nacional de San Agustín.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2484>
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de investigación (6ta ed.). Editorial Episteme.
- Benitez, G. (2014). La inserción laboral de los graduados en turismo de la Universidad Nacional del Sur en el mercado laboral de Agencias de Viajes en Bahía Blanca. Universidad Nacional del Sur.
- Cárdenas Vargas, P. H. (2012). Factores que condicionan la situación laboral de los egresados en los años 2010, 2011, y 2012 del Programa Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santa María - Arequipa 2012. Universidad Católica Santa María.
- Castillo Palacios, F. W., & Rodas Quintana, C. A. (2021). Facultad de Derecho y Humanidades [Universidad Señor de Sipán]. In Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57749/Rojas_CCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Catacora Mayta, H. P. (2017). Influencia Del Clima Organizacional De La Dirección Regional De Comercio Exterior Y Turismo (Dircetur) En La Sostenibilidad Empresarial De La Asociación Peruana De Agencias De Viajes Y Turismo (Apavit) - Puno 2017. In 2017. Universidad San Martín de Porres.
- Cataño Mena, I., & Andrade Jaramillo, V. (2020). Condiciones laborales y



- transformaciones en significados del trabajo en inmigrantes profesionales colombianos en Rancagua, Chile. *Psicología Desde El Caribe*, 38(2).
- Condori Chura, D. (2014). Los factores psicosociales como conductores del estrés en los trabajadores de las Agencias de Viajes y Turismo “Tour Operadoras” en la ciudad de Puno - 2014. In *Applied Microbiology and Biotechnology* (Vol. 85, Issue 1). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Contreras Vivas, F. M., & Vilchez Medina, O. J. (2019). Calidad de servicios y estrés laboral en las agencias de viajes de Tarma , período 2016 (Vol. 2016) [Universidad Nacional del Centro del Perú]. http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4938/T010_71849265_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Córdova, J. (2020). ¿colaborador o trabajador.
- Cuba Asillo, S. R. (2017). Análisis De Los Factores Que Determinan La Informalidad Laboral En El Distrito De Puno, 2016 [Universidad Nacional del Altiplano]. In Repositorio UNA-Puno. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/5564>
- Cuno Mendoza, C. A., & Pacco Ccopa, N. Y. (2015). El registro de la micro y pequeña empresa y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de las empresas de servicios de hospedaje en la ciudad de Puno, año 2012 - 2013 [Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez]. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1122/TESIS-AngieRivera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuya Oré, M. G. (2018). Perfil ocupacional del usuario con esquizofrenia atendido en el Departamento de Rehabilitación en Salud Mental del Hospital Hermilio Valdizán, 2017 [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. In Tesis.



http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/8791/Cuya_om.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández Alonso, M., Vázquez Padilla, M., Dujarric Bermúdez, G. M., Díaz Simón, N., & Soto Hernández, H. (2015, April). Perfil por competencias laborales y modelo de selección de personal para el cargo técnico a en gestión de Recursos Humanos. *Revista Wimb Lu*, 10(1), 19–37.
<http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/wimblu/article/view/20676/21578>

Gibaja Estrada, P. V., & Vargas Altamirano, S. (2019). El cumplimiento de las obligaciones tributarias y laborales de las agencias de servicios turísticos en los contratos de trabajo con los licenciados y guías de turismo en la ciudad del Cusco periodo 2017. In *Universidad Andina del Cusco* (Vol. 70, Issue 80).
<https://doi.org/10.36888/udual.universidades.2019.80.19>

González Urbina, D. E. G. (2019). Universidad privada anterior orrego [Universidad Privada Antenor Orrego].
http://www.gonzalezcabeza.com/documentos/CRECIMIENTO_MICROBIANO.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la investigación. In *Syria Studies* (Sexta edic, Vol. 7, Issue 1). McGraw Hill.

Herrera Escate, E. G. (2018). Comparación entre el perfil del profesional de turismo y el perfil laboral que demandan las agencias de viajes de Lima. Universidad San Ignacio de Loyola.

Ladron de Guevara Vera, D. J. (2018). La regulación de derechos laborales en los procesos de reorganización empresarial en el Perú. Universidad de Lima Scientia et



Praxis.

Luque Bautista, W. N. (2018). Perfil profesional de los directores de Instituciones Educativas y conflictos por pésima gestión educativa en el distrito de Juliaca 2016 [Universidad Nacional del Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10086/William_Nelson_Luque_Bautista.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maquera Pilco, R. (2018). Protección del derecho a la estabilidad laboral en la Municipalidad Provincial de el Collao-Ilave, período 2011-2015 [Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8494>

Marquina Benites, A. (2017). Condiciones de trabajo de los egresados y titulados en Turismo de los hoteles tres estrellas del centro históricos de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2016). Normas Legales - 589263 . El Peruano, 589263-589269. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_004_2016_MINCETUR_AGVT.pdf

Ministerio de la Protección Social, R. de C. (2005). Perfiles ocupacionales y normas de competencia laboral para auxiliares en las áreas de la salud. https://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/Perfiles_Ocupacionales.pdf

Morales, J. A. (2015). El perfil del agente de viajes debe adaptarse a las nuevas demandas | Intermediación. https://www.hosteltur.com/112668_perfil-agente-viajes-debe-adaptarse-nuevas-demandas.html



- Oliveira Menezes, V., & Santos Staxhyn, A. P. (2011). Consultor de viagens: o profissional do novo mercado turístico Travel consultant: the new touristic market professional. 346(41), 381–397.
- Quispe Cansaya, I. G. (2018). Análisis comparativo del derecho a la estabilidad laboral en la ley de reforma magisterial N° 29944 (Perú) con las legislaciones de Argentina, Chile, Colombia y México. Universidad Nacional del Altiplano.
- Rivera Tantaruna, A. J. (2017). La vulneración de los derechos Laborales por parte tribunal constitucional en aplicación del precedente vinculante del Expediente N° 5057-2013-Aa/Tc-Caso Huatuco [Universidad Ricardo Palma]. In Thesis. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/1122/TESIS-Rivera.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Angie
- Soto Soto, E. I. (2018). El diseño curricular y el perfil del egresado de la Universidad Técnica del Manabí [Universidad César Vallejo]. In Polo del Conocimiento (Vol. 3, Issue 7). <https://doi.org/10.23857/pc.v3i7.806>
- Taleb, R. (2017). La OMT debate las condiciones laborales del sector turístico. Smarttravel. <https://www.smarttravel.news/la-omt-debate-las-condiciones-laborales-del-sector-turistico/?fbclid=IwAR3E0nxHTtVNfnJGAdf2YQHSrM0l0ts1G4yvAQVPuMXo-TKjicYUiZbih-E>
- Tejada Cubillas, Y. M. (2014). Factores que limitan la seguridad laboral en las Tour operadoras como ventaja competitiva para la oferta turística de Chachapoyas, 2014. Univeridad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- Terrasa, L. A. (2017). Los Derechos Fundamentales en las relaciones laborales privadas de Argentina. Revista Latinoamericana de Derecho Social, 25, 157–180.



<https://doi.org/10.22201/ijj.24487899e.2017.25.11499>

Tottino I., L. (2015). Una aproximación al trabajo que se realiza en las agencias de viajes: ¿cómo es su organización? *Revista de Estudios Regionales y Mercado de Trabajo*, 11, 119–138.

http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/60071/Documento_completo.7708.pdf-des.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vera Villalta, J. R. (2015). cuestionamiento al cálculo de la compensación por tiempo de servicio por tramos entre régimen laboral privado y régimen de la carrera pública en la municipalidad provincial de puno (Issue 051). Universidad Nacional del Altiplano.

Zalvide Bassadone, A. (2017). Turismo Y Trabajo: interrelacion entre causas y efectos [Universiada de Huelva]. www.ifro.org



ANEXOS



CUESTIONARIO DE PERFIL OCUPACIONAL Y DERECHOS LABOARALES DE LOS COLABORADORES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LA CIUDAD DE PUNO, 2021.

La presente encuesta se realiza con la finalidad de determinar el perfil ocupacional y derechos laborales de los colaboradores de las agencias de viajes en la ciudad de Puno. Esta es anónima y los datos obtenidos serán guardados con absoluta reserva. Siendo divulgado solo los resultados generales. se le pide por favor contestar con la verdad.

1. ASPECTO SOCIODEMOGRAFICO

1.1. Edad

.....

1.2. Género

a) Masculino

b) Femenino

1.3. Estado Civil

a) Casado(a)

b) Soltero(a)

c) Conviviente

d) Viudo(a)

e) Divorciado(a)



1.4. Nivel de Instrucción

- a) Secundaria
- b) Superior Técnica
- c) Superior Universitario
- d) Superior Universitario Incompleto

Si su respuesta fue “Superior Técnica” o “Superior Universitaria” responda lo siguiente

- a. Mencione usted qué carrera técnica o universitaria estudió:

.....

2. ASPECTOS LABORALES

2.1. ¿Conoce usted sus derechos laborales?

- a) SI
- b) NO

2.2. ¿Bajo qué modalidad labora usted en su trabajo?

- a) Plazo determinado
- b) Plazo indeterminado
- c) Recibo por honorarios
- d) otros.



2.3. ¿Considera usted que es necesario el reconocimiento de los derechos laborales para alcanzar mejores niveles de calidad de vida por parte del trabajador?

- a) SI
- b) NO

2.4. ¿Cuántas horas trabaja al día?

- a) Menos de 4 Hrs.
- b) 5 Hrs. – 7 Hrs.
- c) 8 Hrs. – 10 Hrs.
- d) Más de 10 Hrs.

2.5. ¿Es usted compensado por laborar horas extras?

- a) SI
- b) No

2.6. ¿Cuál es su nivel de ingresos mensuales?

- a) Menos de s/. 700 mensuales
- b) s/. 750 – s/. 930 mensuales
- c) s/. 950 – s/. 1500 mensuales
- d) s/. 1500 a más.

2.7. Tiempo de servicios

- a) Menos de 1 año
- b) 1 año a 3 años



c) 4 años a 5 años

d) Más de 5 años

2.8. ¿Cuenta con gratificaciones?

a) SI

b) NO

2.9. ¿Cuenta con su compensación por tiempo de servicios – CTS?

a) SI

b) NO

2.10. ¿Cuenta con asignación familiar?

a) SI

b) NO

2.11. ¿Tiene descanso semanal?

a) SI

b) NO

2.12. ¿Tiene descanso de vacaciones anual?

a) SI

b) NO

2.13. ¿Tiene seguro de salud?

a) SI

b) NO



2.14. ¿Está usted afiliado a un sistema previsional o sistema de pensiones?

a) SI

b) No

2.15. ¿Cuál es el motivo por el cual usted sigue laborando en la misma agencia de viajes?

a) Por necesidad

b) Para lograr un ascenso.

c) Mejores condiciones laborales.

d) Buena relación laboral con la empresa.

2.16. ¿Cuántos trabajan en su centro laboral?

.....

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: EL PERFIL OCUPACIONAL Y LOS DERECHOS LABORALES DE LOS COLABORADORES EN LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LA CIUDAD DE PUNO, 2021.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA	INSTRUMENTO
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es el perfil ocupacional y los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno, 2021?	OBJETIVO GENERAL Evaluar el perfil ocupacional y los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno, 2021.	HIPOTESIS GENERAL A mayor importancia del perfil y los derechos laborales por parte de las agencias de viajes con sus colaboradores, mayor formalidad laboral.	VARIABLE INDEPENDIENTE VI = perfil	DIMENSIONES - Perfil ocupacional	INDICADORES - profesional - Técnico - no profesional	TECNICA - Encuesta - Entrevista	INSTRUMENTO - Ficha de encuesta.
PROBLEMAS ESPECIFICOS 1. ¿Cuál es el perfil ocupacional de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno?	OBJETIVOS ESPECIFICOS 1. Describir el perfil ocupacional de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno.	HIPOTESIS ESPECIFICOS 1. El perfil ocupacional de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno en su mayoría es profesional teniendo una carrera	VARIABLE DEPENDIENTE VI = situación laboral	DIMENSIONES - Situación laboral del colaborador	INDICADORES - CTS - Planilla - Seguro de vida - Vacaciones remuneradas - Beneficios sociales - Gratificaciones - Contrato	TECNICA - Encuesta - Entrevista	INSTRUMENTO - Ficha de encuesta.



	<p>2. ¿Cuáles son los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno?</p>	<p>2. Analizar los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes de turismo en la ciudad de Puno.</p>	<p>superior culminada.</p>			<p>- Seguro de Salud - Asignación familiar. - Descanso semanal - Sistema de pensión.</p>		
	<p>3. ¿Cuáles son las acciones para mejorar el perfil ocupacional y los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno?</p>	<p>3. Proponer acciones para mejorar el perfil ocupacional y los derechos laborales de los colaboradores en las agencias de viajes en la ciudad de Puno.</p>						