



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Coaching Empresarial para el Desarrollo de Competencias  
Laborales de la Agencia de Viajes y Turismo Qorianka Tours,  
Cusco, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Canaza Castillo, Lider Edwin (ORCID: 0000-0001-8274-6081)

**ASESOR:**

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LIMA – PERÚ**

**2021**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación a mis padres Nieves Castillo y Sebastián Canaza, a mis hermanos Carmen, Herbert, Jhon y Sharmely y a todos lo que hicieron posible este logro personal.

### **Agradecimiento**

A Dios por ser mi guía de mi camino de vida. A la Universidad Cesar Vallejo por la formación profesional. Al Programa de Maestría MBA. Y especialmente a mi tutor Mg. Zúñiga Castillo, Arturo Jaime por sus conocimientos para este logro.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	1
Agradecimiento .....	ii
Índice de contenidos .....	iii
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vii
Abstract.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	21
3.1.1. Enfoque.....	21
3.1.2. Nivel.....	21
3.1.3. Diseño.....	22
3.1.4. Corte.....	23
3.2. Variables de operacionalización.....	23
3.3 Población muestra y muestreo.....	24
3.3.1. Población.....	24
3.3.2. Muestra.....	24
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	24
3.4.1. Técnica de recolección de datos.....	24
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	24
3.4.3. Validez.....	24
3.4.4. Confiabilidad.....	25
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Métodos de análisis de datos.....	26
3.6.1. Método de procesamiento.....	26
3.6.1.1. Estadística descriptiva.....	26

3.6.1.2. Variable Cualitativa.....	26
3.6.1.3. Tablas de frecuencias por dimensiones.....	26
3.6.1.4 Tabla de frecuencia por grupos agrupados.....	26
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV.RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN .....	34
VI.CONCLUSIONES.....	38
VII.RECOMENDACIONES.....	40
VIII PROPUESTA COACHING.....	42
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	56

## Índice de tablas

Tabla 1 Alpha de cronbach.....	25
Tabla 2 Competencias laborales.....	28
Tabla 3 Competencias técnicas.....	28
Tabla 4 Competencias metodológicas.....	29
Tabla 5 Competencias sociales.....	29
Tabla 6 Competencias participativas.....	30
Tabla 7 Estimar los resultados de las competencias laborales.....	32
Tabla 8 Presupuesto.....	33
Tabla 9 Plan de acción modelo Grow.....	47
Tabla 10 Plan de acción de actividades.....	48
Tabla 11 Materiales para la actividad.....	50
Tabla 12 Financiamiento.....	50

### Índice de figuras

Figura 1 Clasificación de las competencias Alles.....,	14
Figura 2 Competencia de acción profesional Bunk.....	15
Figura 3 Know How.....	16
Figura 4 Proceso del coaching.....	20
Figura 5 Modelo Grow.....,	21

## Resumen

La presente investigación titulada: Coaching Empresarial para el Desarrollo de Competencias Laborales de la Agencia de Viajes y Turismo Qorianka Tours, Cusco, 2021, se realizó en dicha compañía de turismo, tuvo el propósito de conocer las competencias laborales de sus colaboradores con la finalidad de diseñar una propuesta de coaching empresarial para el desarrollo de competencias en los colaboradores de la empresa, la investigación fue de tipo aplicada básica, descriptiva, proposicional y se empleó un diseño no experimental y transversal, se aplicó una muestra censal con una escala de Likert en una población de 20 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de encuesta, en la variable competencias laborales, preparados precisamente para dicha investigación, fueron validados por juicio de expertos con una confiabilidad de 079.7, obtenida por el índice de Alpha Cronbach, se concluyó con el diagnóstico de la variable competencias laborales en sus dimensiones agrupados de competencias técnicas, metodológicas, sociales y participativas, 3 (15%) consideran que sus competencias laborales son buenas y 14 (70%) la consideran regular y 3 (15%) consideran que sus competencias laborales son insuficientes lo que permitió mejorar los factores claves encontrados en las dimensiones de la variable diagnóstico, de esta manera desarrollar la propuesta de coaching empresarial para el desarrollo de competencias laborales para lograr la excelencia en dichas competencias mencionadas mediante un modelo Grow.

Palabras clave:

Competencias laborales, Coaching empresarial, Desarrollo de competencias



### **Abstract**

This research entitled: Business Coaching for the Development of Labor Competencies of the Travel and Tourism Agency Qorianka Tours, Cusco, 2021, was carried out in said tourism company, it had the purpose of knowing the labor competencies of its collaborators in order to design a business coaching proposal for the development of competencies in the company's collaborators, the research was of a basic, descriptive, propositional applied type and a non-experimental and cross-sectional design was used, a census sample was applied with a Likert scale in A population of 20 workers, to whom a survey questionnaire was applied, in the variable labor competencies, prepared precisely for said research, were validated by expert judgment with a reliability of 079.7, obtained by the Alpha Cronbach index, it was concluded with the diagnosis of the variable labor competencies in its grouped dimensions of competencies technical, methodological, social and participatory skills, 3 (15%) consider that their labor competencies are good and 14 (70%) consider it fair and 3 (15%) consider that their labor competencies are insufficient, which allowed to improve the key factors found in the dimensions of the diagnostic variable, in this way to develop the business coaching proposal for the development of labor competencies to achieve excellence in these aforementioned competencies through a Grow model.

Keywords:

Job skills, Business coaching, Skills development

## I INTRODUCCIÓN

En un mercado globalizado tan competitivo que es la industria del turismo, donde la oferta de las empresas turísticas transnacionales brindan excelencia en sus productos turísticos por tener colaboradores altamente eficientes y capacitados con herramientas, métodos y técnicas de coaching empresarial con la finalidad de tener eficientes resultados en los trabajadores, de esta manera las compañías de turismo estandarizan la excelencia en sus colaboradores por aportar conocimiento y adiestramiento técnico a sus talentos humanos para la satisfacción profesional y personal, así mismo incrementa el desarrollo de las competencias laborales para mejorar las habilidades y capacidades.

La formación y la capacitación es continua en el desarrollo de competencias laborales del personal de las agencias de viajes, de este mismo modo se hace imprescindible que las empresas turísticas tienen que diseñar un plan de coaching empresarial para el desarrollo sus competencias técnicas, metodologías, sociales y participativas a nivel profesional para un crecimiento de la rentabilidad y productividad de las empresas.

En el Perú, existen agencias de viajes de turismo mayoristas y minoristas, que no es una excepción, en brindar excelencia y calidad en los productos turísticos con personal altamente capacitados y eficientes con herramientas, técnicas y modelos de coaching empresarial para desarrollar competencias laborales en los colaboradores, de esta manera adiestrar e incrementar sus capacidades y habilidades laborales es una necesidad para tener un buen rendimiento y productividad en las compañías de turismo del Perú. Qorianka Tours de la Ciudad del Cusco, no es una excepción, es una agencia de viajes y turismo operadora de todos los atractivos turísticos de la región del Cusco, necesita tomar en cuenta un plan de coaching empresarial en todos los colaboradores para adiestrar e incrementar competencias laborales técnicas, metodológicas, sociales y participativas para incrementar el desempeño laboral de cada colaborador.

Llevar al colaborador a niveles más eficientes en el desarrollo profesional, es decir capacitar al gerente general, administrativos y parte operativa para incrementar la productividad laboral con métodos y técnicas de coaching, el objetivo es conseguir excelencia en los resultados planeados por la empresa, motivar a los colaboradores en sus puestos de trabajo para su satisfacción personal y profesional. El coaching no se enfoca en resultados inmediatos si no es un plan a corto, mediano y largo plazo que fomenta no solo el desarrollo de la empresa, sino también, el desarrollo personal de cada colaborador y promueve el desarrollo de nuevos talentos humanos y maximiza la rentabilidad y productividad de la empresa.

El coaching empresarial junto con las competencias laborales siempre ha buscado optimizar y motivar a los colaboradores para incrementar estrategias competitivas, generar valor agregado que hará la diferencia con las demás agencias de viajes de la ciudad del Cusco. Qorianka Tours, desea hacer un trabajo de investigación para resolver algunos inconvenientes que aquejan a los colaboradores en su rendimiento y productividad laboral, habiendo reportes de clientes insatisfechos por el servicio realizado por la empresa, los colaboradores no están motivados no tienen liderazgo y no pueden resolver conflictos internos. Qorianka Tours, propone diseñar un plan de coaching empresarial para desarrollar competencias laborales en los colaboradores.

De esta manera, realizar un diagnóstico situacional de sus competencias laborales para identificar los problemas, y de esta manera, tratar de mejorar el rendimiento y productividad laboral de todos los colaboradores de la empresa, mejorar el desempeño en sus capacidades y habilidades profesionales, trabajo en equipo, crear oportunidades de crecimiento profesional, generar autoconfianza, satisfacción personal y profesional en cada colaborador, y así mismo, poder acelerar el proceso de cambio mediante sus conocimientos, destrezas y actitudes.

La finalidad de esta investigación es proponer un plan coaching empresarial para desarrollar competencias en los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021, de manera que, podamos diagnosticar las competencias laborales, al mismo tiempo identificar los factores

claves para un buen desempeño laboral, así mismo estimar los resultados para desarrollar las competencias laborales, diseñar un plan de coaching empresarial y finalmente elaborar un presupuesto del plan de coaching. Los resultados de la investigación serán importantes para hacer planes de desarrollo de competencias laborales en la empresa surge la necesidad de estudiar el tema con gran responsabilidad, apostando por el Coaching empresarial para desarrollar competencias.

En general, el coaching empresarial para desarrollar competencias es una herramienta que busca conseguir los fines propuestos usando cada recurso personal de forma que permite mejorar el rendimiento y productividad laboral de los colaboradores de las organizaciones empresariales turísticos del Perú y del Mundo, el coaching empresarial y las competencias laborales es cada vez más necesario para la mejorar las empresas en maximizar los resultados excelentes.

Y por esta razón se formuló el problema general:

¿Cómo desarrollar competencias laborales por medio del coaching empresarial en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?

Y los problemas específicos para poder desarrollar el plan de investigación

¿Cómo diagnosticar el estado actual del desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?

¿Cómo identificar factores claves para el desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?

¿Cómo estimar los resultados para el desarrollo de competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?

¿Cómo diseñar un plan de coaching empresarial para el desarrollo de competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?

¿Cómo elaborar un presupuesto del plan de coaching empresarial para el desarrollo de competencias de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?

En el mundo globalizado las empresas turísticas tienen nuevos desafíos debido a las constantes innovaciones de adiestramiento de sus colaboradores mediante planes de coaching empresarial, porque pondrán desarrollar nuevas técnicas de competencias laborales con mayor eficiencia y creará cambios positivos en el entorno profesional y empresarial. La globalización de la industria del turismo en el mundo hace cada vez más exigentes para que las empresas turísticas brinden mejor calidad y excelencia en la satisfacción total de los productos turísticos, se puede decir que, el éxito de una empresa está sujeto en los colaboradores capacitados con un plan de coaching empresarial a quienes mejorará sus habilidades y capacidades laborales en la empresa, y de esta manera, trabajar en equipo con creatividad, motivación buenas relaciones interpersonales con empatía en todos los colaboradores y llegar al objetivo planeado por la empresa.

La presente investigación propone un plan de coaching empresarial para el desarrollo de competencias técnicas, metodológicas, sociales, participativas en la agencia de viajes y turismo Qorianka Tours.

Bedoya (2020) manifiesta que la investigación puede desarrollar aportes prácticos indirectos o directos relacionados al problema existente estudiada y que el estudio tiene una justificación práctica cuando su aplicación ayuda a resolver un problema o al menos diseña estrategias que aplicarse en práctica ayudaría a su solución. Dicha investigación permitirá diseñar un plan de coaching empresarial con métodos y técnicas por lo que se tomará en consideración el diagnóstico de las competencias laborales para identificar los factores claves.

Bedoya (2020) nos detalla que la justificación teoría se relacionan con el interés del investigador por encontrar estrategias que aborden los problemas descritos con la finalidad de avanzar en el conocimiento en el campo de la investigación, y el propósito de la investigación es el pensamiento científico y la

discusión académica sobre un conocimiento existente confrontando la teoría para contrastarlo con los resultados.

La investigación se atribuye al desarrollo de competencias laborales de los colaboradores de Qorianka Tours, basados en sus competencias laborales, lo cual será una grande oportunidad para mejorar sus competencias técnicas, metodológicas, sociales y participativas mediante los resultados del diagnóstico, para de esta manera desarrollar un plan de coaching empresarial por medio de un plan de acción de capacitación del personal.

Los beneficios del desarrollo de competencias laborales se desarrollara mediante la descripción del diagnóstico de la variable en cuanto a sus competencias laborales, y de esta manera los empleados puedan saber sus deficiencias y la agencia de viaje podrá capacitarlos de forma efectiva, lo que permitirá obtener mano de obra calificada, ofrecer mejoras en sus capacidades y habilidades, así mismo un cambio positivo en el clima organizacional, es decir que tanto el colaborador y la empresa obtienen resultados beneficiosos mediante el coaching empresarial los que han permitido encontrar explicaciones científicas a la propuesta.

Baena (2017) menciona a Bernal (2010) y Blanco y Villalpando (2012), describiendo que la investigación se justifica por sus metodologías cuando se decide a desarrollar un nuevo método o estrategia que permita lograr un conocimiento válido o confiable, mientras tanto Ñaupas et al. (2013) nos dice que la justificación metodológica es la evidencia de métodos utilizando una técnica específica en el estudio para que sirva de referencia para otros estudios similares.

En este trabajo de investigación se utilizara el enfoque cuantitativo, descriptivo y propositivo con diseño no experimental tipo aplicado deductivo con corte transversal con las variable desarrollo de competencias laborales mediante el coaching empresarial en la agencia de viajes y turismo Qorianka tours en el estudio diseñará la técnica de un encuesta y un instrumento como cuestionario el cual

permitirá diagnosticar la propuesta de desarrollo de competencias mediante el coaching empresarial en los colaboradores.

Dicha investigación se desarrolló con el objetivo de:

Diseñar un plan de coaching empresarial para el desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.

Los objetivos específicos serán importantes para desarrollar el trabajo de investigación:

Diagnosticar el estado actual del desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.

Identificar factores claves para el desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.

Estimar los resultados para el desarrollo competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.

Diseñar un plan de coaching empresarial para el desarrollo de competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.

Elaborar un presupuesto del plan de coaching empresarial para el desarrollo de competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.

## II MARCO TEÓRICO

Chinchay et al. (2018) en su trabajo de investigación: Propuesta de un Programa de Coaching Empresarial para Mejorar El Desempeño Laboral en La Empresa Alianza Metalurgia S.A. San Juan de Lurigancho, 2017. Propuso un programa de Coaching Empresarial para incrementar el desempeño laboral por lo que las organizaciones se ven afectadas por el creciente cambios tecnológicos, informáticos e innovaciones del mercado, así mismo tuvo el objetivo determinar la relación del desempeño laboral y el coaching empresarial. Dicha investigación fue no experimental de enfoque mixto con diseño. La población y la muestra fueron todos los colaboradores una muestra censal y utilizo el instrumento de medición un cuestionario con escala de Likert. Llegando a la conclusión de implementar un plan de coaching empresarial para incrementar el desempeño laboral en la organización lo que incluye capacitaciones, reuniones, charlas y talleres dinámicos.

Ureta (2018) en su trabajo de investigación titulado Coaching empresarial y el desarrollo de competencias en los colaboradores en la empresa textil chavín de san juan de Miraflores,,2018, justifico la importancia del estudio porque busco determinar la relación entre el desarrollo de competencias y el coaching empresarial, ya que influye en la mejora del rendimiento de los colaboradores y en la rentabilidad de la empresa. El diseño de investigación fue descriptivo correlacional de corte transversal y la población estaba conformada por un grupo 175 colaboradores. La muestra fue de 108 trabajadores y se aplicó el instrumento de medición en un cuestionario llegando al resultado en la prueba de hipótesis, el análisis de la confiabilidad fue un alfa = 0,940, concluyo que a mayor capacitación de coaching empresarial mayor será el desarrollo de competencias en la empresa Textil Chavín.

Flores et al. (2020) en su trabajo de investigación propone: Coaching para potenciar las habilidades directivas en los colaboradores del Molino Agricultor S.A.C Lambayaque,2018, justifica por las nuevas innovaciones del mundo que están involucrados en el entorno económico, social y político y la nueva visión empresarial y cómo influye de manera directa al desempeño laboral, del mismo



modo tuvo como objetivo diseñar un plan de coaching que incremente las habilidades directivas en los trabajadores. Dicha investigación realizada fue de tipo descriptivo propositivo prosiguiendo un diseño no experimental utilizo como instrumento de medición un cuestionario con 24 ítems con escala de Likert a una población de 30 trabajadores y las preguntas se elaboraron en las dimensiones de las variables de estudio de habilidades directivas y coaching. Concluyo que coaching es una herramienta de desenlace a la problemática presentada en la empresa Molino, ya que esta herramienta va incrementar las habilidades directivas de los trabajadores incrementando la competitividad y el crecimiento de la empresa.

Saavedra (2019) desarrollo el trabajo de investigación titulado: Competencias profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de educación de tumbes, 2019, tuvo como finalidad de determinar cómo el desempeño laboral se relaciona con las competencias profesionales de los colaboradores. Dicha investigación fue de tipo descriptivo-correlacional, el enfoque fue cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y con una población de 48 trabajadores que fueron evaluados por siete jefes de área y utilizo como instrumento de medición para la muestra un cuestionario con escala de Likert. Concluyo que de la investigación fue que hubo una relación positiva media entre la competencia técnica, competencia metodológica, competencia social, y el desempeño laboral por haberse encontrado una correlación entre 0,44 y 0,49.

Solsol (2017) desarrollo el trabajo de investigación titulado: Las competencias laborales y su relación con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos en el Centro de Salud "Punta del Este" de Tarapoto - 2016, justifico dicha investigación como una finalidad de contribuir a la comunidad local pues ayudara a ampliar el conocimiento acerca al grado de asociación que existe entre la gestión de prácticas y las competencias laborales. La investigación fue descriptiva y correlacional se aplicó un diseño no experimental y transversal, se aplicó una muestra en todos los 30 trabajadores, a quienes llenaron dos cuestionarios de encuestas, por variable de estudio. Llegando a la conclusión que fueron adecuados en un 53.3 % en la gestión de buenas prácticas es considerada

como inadecuada en un 63.2%, muestra además que hay una escasa relación entre las dos variables, se calcula en el orden de un 13.8 % para un coeficiente Rho de Spearman de 0.138 y una significancia de 0.468 por lo cual se rechaza la hipótesis de dicha investigación.

Sánchez (2019) en su trabajo de investigación titulado: Propuesta de intervención para la mejora de competencias al equipo de consultores de la empresa de servicios strategic support S.A.C, Bogotá, 2019, justifico su investigación fue desarrollar una guía de referencia para los procesos de intervención en microempresas (PyMES), del mismo modo tuvo el objetivo de diseñar un propuesta de intervención enfocado en el plan de acción de capacitación para el aumento de capacidades mediante el coaching aplicadas al grupo de consultores de la empresa con la finalidad de aumentar los procesos y subprocesos inherentes a la organización. Tipo de la investigación fue de carácter mixto puesto que su propósito es delimitar los hechos que conforman el problema de investigación con métodos cuantitativos en recojo de datos en una población de 10 consultores y dos socios que incluyen encuestas telefónicas en papel y en línea, así mismo, utilizo el instrumento de medición un cuestionario en escala de Likert. Concluyendo que una capacitación mejora a los empleados el conocimiento y los métodos y técnicas para desarrollar sus capacidades, y junto con el adiestramiento se desarrollan estas habilidades al encaminar a los colaboradores a aplicarlas en el trabajo de manera adecuada. Cuando se utiliza de una manera correcta el coaching no sólo aumenta, lo que los colaboradores aprenden a través de la capacitación, sino que también abre la oportunidad a mejoras.

Peñaloza (2017) en su trabajo de investigación titulado: Coaching empresarial como una herramienta administrativa para mejorar el desempeño laboral del empleado de la empresa Roto fibras Ltda, justifico su investigación en lograr contar con un alto nivel de talento humano excelente, dispuesto a desarrollar grandes metas y que además desea aprovechar al máximo sus competencia, así mismo tuvo el objetivo de desarrollar la aplicación del coaching empresarial como herramienta administrativa para mejorar el desempeño laboral. La metodología fue una investigación de tipo analítico descriptiva la cual consiste en indagar sobre los

aspectos teóricos para dar un alcance sobre el tema en cuestión la población y la muestra se tomó en 30 empleados utilizo el instrumento de medición un cuestionario en escala de Likert. Llegando a las conclusiones, no hay un buen clima laboral comparando con otras empresas del sector un alto porcentaje (71%), de los trabajadores desean trabajar en una empresa diferente a la anterior descrita la empresa actúa normalmente con relación al mejoramiento de las condiciones del personal teniendo en cuenta el trato al personal el 62% de los trabajadores consideran que algunas empresas aplican buen trato.

Veloz (2017) en su trabajo de investigación titulado Aplicación del coaching empresarial a nivel directivo para el mejoramiento del clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador, 2017, justifico su investigación en el caso del jefe y colaborador o director que tenga alguna dificultad o necesite algún tipo de ayuda en un aspecto concreto, el coaching empresarial se define como la herramienta indispensable para su implementación, del mismo modo tuvo como objetivo determinar la dirección estratégica para la utilización del coaching empresarial para mejorar el ambiente laboral. Utilizo la metodología de nivel descriptivo propositivo, realizó la medición de clima organizacional utilizando el instrumento de medición un cuestionario en una población de 25 colaboradores y entrevista al director general para la muestra. Concluyo que las fortalezas son el liderazgo y la colaboración en más del 80% de los puestos, y las oportunidades de mejora están en el rango del 60-80%, lo que significa que la existencia, la cooperación, la toma de decisiones, la colaboración, las ideas, la comunicación y las debilidades fueron motivación y proceso de cambio con un rango igual o inferior al 60%.

Paz (2018) en su trabajo de investigación titulado: Coaching como herramienta de gestión administrativa para fortalecer el talento humano en la empresa corpicecream S.A, Ambato-Ecuador, 2018, justifico a este trabajo de investigación fue implementar una herramienta de gestión de Talento Humano mediante un Modelo Coaching que ayude a reconocer la problemática, perfeccionar la comunicación, transmitir entusiasmo, diseñar estrategias y tácticas para lograr una administración de cambio que renové las relaciones entre los diferentes

puestos de trabajo en la empresa. Utilizo el enfoque cualitativo y cuantitativo de tipo descriptivo población de estudio de 17 empleados incluido el presidente y gerente general por medio de un instrumento de medición que fue un cuestionario con preguntas abiertas y la encuesta al personal en base la escala de Likert del nivel de satisfacción llegando a la conclusión que en el trabajo de campo que la empresa, no tiene establecido un proceso de reclutamiento, selección, diseño de puestos y evaluación de desempeño; razón por cual existe alta rotación de personal, duplicidad de funciones, mala comunicación, deterioro del ambiente laboral.

Camilo et al. Gutiérrez (2017) en su trabajo de investigación titulado: Coaching empresarial como herramienta que potencializa el talento humano y la productividad, Colombia, 2017, justifica su investigación a emplear técnicas de adiestramiento direccionados al talento humano de la empresa técnicas de mayor trascendencia del coaching empresarial y como puede proporcionar razones y liderazgo. La investigación fue descriptiva y correlacional de tipo aplicada, se realizó con un diseño no experimental y transversal, se aplicó una muestra censal en 25 trabajadores, a quienes se empleó dos cuestionarios. Las conclusiones se basaron en los resultados de los empleados pueden mostrar beneficios en términos de expansión de habilidades y competencias y dar como resultado decisiones inciertas que las personas toman a través de la capacitación, el desarrollo de liderazgo y el desarrollo de capacidades.

## **Teorías relacionadas al tema**

### ***Desarrollo de Competencias.***

#### **Origen.**

Lopez (2017) menciona a Correa y dice que su origen probable de origen griego “agon”, que significaba “desarrollo de vida” después en el siglo XV el término español “competir” de origen latino “competere”, que significaba esforzarse con Rivalizar y Gómez (2015) dice que empezó en Reino Unido con la evaluación asociada con sus competencias para Lopez (2017) afirma que el desarrollo de las competencias van a la mano con la tecnología y han evolucionado y se han adaptado a las exigencias de cada momento histórico vigente, otorgándole al hombre las herramientas necesarias para transformar su entorno y enriquecer su

estructura cognitiva y finalmente Valencia (2005) dice que ha modificado a las empresas y sus empleados centrándose en el crecimiento laboral de los trabajadores y en la indagación de nuevas formas para incrementar a la mejoría de competencias de su colaborador.

### **Definición**

Gutiérrez (2015) define que las competencias son cualidades para el cumplimiento de las personas en situaciones concretas y comprenden ética, valores, conocimientos actitudes y habilidades, que reúnen las diferentes dimensiones de la gente por desarrollo de competencias, así mismo, Valencia (2005) considera la definición que ofrece Diego Escribano, señala que el desenvolvimiento de competencias como un grupo de actividades realizadas a las conductas objetivas, cuyo adiestramiento es dirigido al desarrollo de un individuo en el puesto del trabajo que desarrolla en la empresa y su progreso de su cumplimiento para la Ocede (2019) define al desarrollo de competencias como primordial para desarrollar el avance de la gente y de las organizaciones de forma segura y eficaz en el trabajo, la comunidad para ser más beneficioso e innovador así mismo Casazza (2009) afirma el desarrollo de competencias es el camino por el cual las personas, sociedades y organizaciones consiguen, logran y fortalecen a mantener las aptitudes adecuadas para implantar y lograr sus propios objetivos de progreso en el tiempo por lo tanto Eusa (2017) menciona que las competencias son el conjunto de habilidades, conocimientos y motivaciones que desarrollamos en beneficio de un trabajo o la iniciativa de un problema, para darle una solución al resultado de sus estrategias para actuar en la solución de tareas, problemas profesionales y de la vida.

### **Teoría de las competencias laborales.**

Las competencias laborales se pueden definir como las habilidades y capacidades que demuestra un colaborador con eficacia, eficiencia, conocimientos, destreza, liderazgo, valores, motivación y éxito en su lugar de trabajo.

Alles (2015) menciona que las competencias laborales es un método que atribuye a la misión de dirigir los talentos humanos de una empresa estructurada con la finalidad de alienarlos a la estrategia de la organización, cuando el tipo de

modelo de competencias laborales se crea de manera apropiado es productivo, al mismo tiempo, tanto para la organización como para los trabajadores de allí se realizan, al mismo tiempo dice que el tipo de modelo de competencias aprovechará para lograr esa visión, para alcanzar los resultados programados por la estrategia organizacional en medida dicho modelo incluya en su definición los aspectos necesarios para alcanzarlo.

Bunk (1994) menciona que, poseen competencia laboral profesional quien establece de destrezas, conocimientos y aptitudes imprescindibles para desarrollar una profesión, puede solucionar los problemas externos y internos de forma independiente y adaptable, y está preparado para cooperar en su entorno profesional y la organización de trabajo.

Alles (2015) menciona a Spencer y Spencer acerca de la clasificación de las competencias laborales en una organización y lo describe a la motivación a las características físicas de una persona al concepto propio, y de uno mismo el conocimiento, destrezas, actitudes y habilidades.

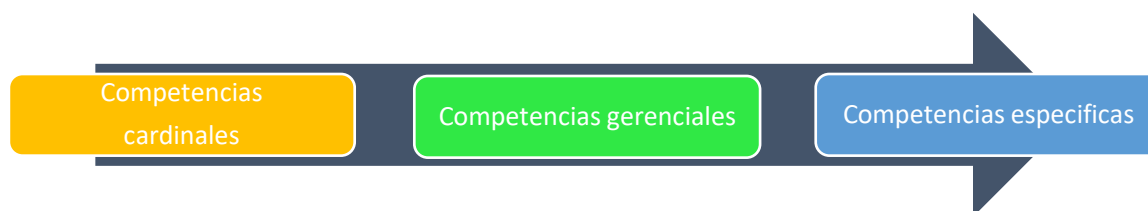
### **Modelos teóricos de gestión por competencias.**

En estos tiempos la mayoría de las empresas de turismo tienen nuevos retos por encontrar el éxito y la excelencia en los recursos humanos son el elemento fundamental de la empresa y se encaminan en mejorar las competencias laborales para lograr los objetivos planeados mediante la misión y visión, al mismo tiempo debemos reflexionar acerca de cuanto es importante el talento humano como elemento clave que da función a la vida empresarial para planeamiento estratégico.

Alles (2015) hace referencia a las características de la personalidad, comportamientos, actitudes y habilidades, que mejoran un desempeño excelente en el trabajo. Lo clasifica las competencias en cardinales, específicas gerenciales y específicas.

Figura 1

*Clasificación de las competencias Alles*



Alles (2015) las competencias cardinales representan lo elemental a en un mundo empresarial, porque incrementan mayor impacto, son una pieza fundamental para lograr el cumplimiento de la estrategia, debido a esto son una necesidad fundamental para todos los trabajadores de la empresa.

Alles (2015) las competencias específicas gerenciales son aquellas necesarias para los trabajadores que tienen bajo su orden a un grupo de trabajadores, son líderes y jefes de procesos en la organización.

Alles (2015) Las competencias específicas son aquellas competencias que necesitan todos los trabajadores, están relacionadas con el área de trabajo y las funciones que desempeñe cada colaborador en su puesto de trabajo.

### **Teorías de las competencias profesionales de Bunk**

Bunk (1994) define a las competencias laborales se desarrollan en cuatro dimensiones que están bien detenidos, que se aplicara en los cuestionarios.

Bunk (1994) menciona a la competencia técnica, es toda aquella persona que domina como diestro las labores técnicas y los temas a desarrollar acorde a la ocupación con destrezas, conocimientos y aptitudes necesarios para cumplirlos.

Bunk (1994) menciona a la competencia metodológica, aquel individuo que conoce, responde empleado procedimiento apropiado en las tareas delegadas y las anomalías que se presenten, que se encuentra en forma independiente y que traslada adecuadamente las experiencias adquiridas a otros problemas de trabajo.

Bunk (1994) menciona a la competencia social, aquel individuo que sabe cooperar con otros individuos en forma constructiva y comunicativa, demostrar un comportamiento orientado hacia el grupo y un entendimiento interpersonal.

Bunk (1994) menciona a la competencia participativa, aquel individuo que sabe participar en la empresa y su lugar de trabajo con capacidad de organizar y decidir, así como, de aceptar responsabilidades del entorno.

## Figura 2

*Competencias de acción profesional.*



## Motivaci3n

Godinho et al. (2019) describen a la motivaci3n como una fuerza impulsora con fuentes ocultas dentro de cada ser humano o tambi3n como motivo, prop3sito o est3mulo que se encuentra en cada ser humano que los motiva a buscar algo espec3fico y para Berardi (2015) afirma que la motivaci3n est3 combinado por todos los componentes capaces de mantener, provocar y dirigir el comportamiento hacia un objetivo, por ello, la motivaci3n nos orienta para satisfacer la necesidad, es a la vez meta y acci3n, as3 mismo, la motivaci3n es aquella fuerza que impulsa a las personas a actuar de determinada manera o tener un determinado comportamiento y Morales y Hernandez (2017) mencionan a Blum y Naylor, dicen que la motivaci3n est3 vinculado con la satisfacci3n en el trabajo, son actitudes que tienen los trabajadores en conexi3n con el trabajo y se relacionan a factores espec3ficos, tales como, la supervisi3n, las oportunidades de ascenso , los salarios, las condiciones de trabajo, la evaluaci3n justa del trabajo, la constancia del empleo, as3 como las relaciones sociales y el reconocimiento de la capacidad.



## Know – How

Caldas y Hidalgo (2021) dice que el know-How es el conjunto de conocimientos y actividades desarrolladas por una empresa o persona, que ha adquirido a través de la experiencia y la investigación que son difíciles de imitar por terceros además Luna (2015) lo considero como uno de los elementos más valioso para la empresa al conocimiento, a la tecnología aplicada a ciertos procesos específicos, las técnicas, los métodos, procedimientos ,los parámetro para controlar ciertas operaciones y los resultados de los estudios de la habilidad para que la empresa tenga una relación directa con la calidad del producto que la empresa ofrece. El Know How es saber compartir los conocimientos técnicos con la finalidad de obtener un producto mejorado como resultado de un proceso de estudio, investigación e experiencia en la dirección de sus trabajadores, así mismo los recursos puedan ser aprovechados de una manera sistemática y optima en el menor tiempo así el trabajador tendrá la inducción suficiente para desarrollar las actividades de producción con un conocimiento técnico.

### Figura 3

*Innovación tecnológica como estrategia del Know How (2017)*



### Comunicación asertiva.

Gutiérrez (2017) describe la asertividad que es la capacidad y competencia comunicativa que ayuda a resolver conflictos a situaciones de forma correcta, expresar sentimientos, emociones sin hacer sentir mal al otro y que desarrolla una

una actitud de escucha para ser escuchado, de esta manera también Gutiérrez (2017) menciona al artículo de relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas de Naranjo (2008) por ende el investigador asume que la comunicación asertiva es una habilidad social que se desarrolla con la finalidad de mejorar la relación con todos.

### **Capacidades laborales**

Villa (2020) dice que es todo el conjunto de características y aptitudes, actitudes que permiten y hacen a una persona capaz de alcanzar metas y cumplir objetivos de una manera ágil y eficiente y Rivera (2016) menciona a Petrovski que considera a las capacidades laborales son peculiaridad psicológicas de un individuo de las cuales depende el conseguir habilidades, conocimientos y hábitos y Echeverri (2018) mencionan a Nussbaum y dice que las capacidades laborales son un conglomerado de conveniencias, regularmente interrelacionadas, para preferir y actuar, creadas por la mezcla entre las facultades personales y el entorno social, económico y político.

### **Habilidades laborales.**

Lorenzo et al. (2015) mencionan a Klingberg, define que las habilidades son los elementos sistematizados de la actividad del humano surgidos mediante la práctica y el hábito y Morales (2020) menciona que las habilidades son competencias y destrezas que cada persona desarrolla y lo pone en práctica en el transcurrir de su vida diaria que deben de manifestarse en las acciones complejas como destrezas, de saber hacer, y éstas se fortalecen con la práctica, por esto es importante aprender a mantener relaciones sanas y respetuosas Aurora y Rey (2010) definen que las habilidades laborales se prepondera la capacidad de adecuación, ser capaz de negociar, innovar y crear, tener iniciativa, saber tomar decisiones y actuar de manera racional, trabajar en equipo y comunicar correctamente.

## ***Coaching Empresarial.***

### **Origen.**

Peñalver (2009) dijo que la formación del coaching se realiza a través de una forma conceptual y se puede controlar plenamente cuando existen diversos métodos entre el coach o instructor y algún individuo o grupo de individuos comprometidos en dicho desarrollo para encontrar en el medio más eficaz utilizando sus medios y capacidades y habilidades personales, así mismo, Mumford (2012) refiere que un coach empresarial es un entrenador de negocios igual que trabajar como un entrenador deportivo y mejorar el desempeño y los resultados y mejore las habilidades y talentos

### **Definición de Coaching Empresarial.**

Bolaños (2019) afirma que la coaching empresarial es un nuevo enfoque centrado en la empresa que utiliza los niveles ejecutivos organizacional de equipos como una forma de desarrollar habilidades avanzadas define además, Peñalver (2009) menciona que es un método que incluye opinión, formas, procesos y herramientas de desarrollo personal a nivel individual o empresarial a base de unas capacidades concretas para ser eficiente y Romero (2014) menciona a John Whitmore; define al coaching empresarial como un proceso que libera el potencial humano para maximizar su desempeño laboral además Casaus (2015) define que el coaching te ayuda a desplazarte desde donde estás ahora hasta donde quieres llegar y finalmente Maceo y Motero (2018) indican al coaching como una forma de enfocarse en fortalecer la personalidad de las personas para brindar superación dirigido a los empresarios y profesionales que buscan fortalecer su desempeño dentro del ámbito laboral.

### **Modelos teóricos.**

#### **Coaching organizacional**

Rodríguez et al. (2019) afirman que el Coaching organizacional se considera una disciplina, para incrementar la competencia y el conocimiento organizacional con habilidades, herramientas y recursos que determinan las actitudes en la

organización, así mismo, Ealde (2018) menciona al coaching como entrenamiento organizacional es una forma de educación centrada en el liderazgo empresarial basado más en las relaciones, en la búsqueda de mayor productividad y clima profesional y laboral de los equipos de trabajo y finalmente Suayed (2020) define el coaching corporativo u organizacional o estratégico está orientado a las grandes corporaciones o empresas.

### **Coaching ejecutivo**

Ballesteros (2021) afirma que el coaching ejecutivo es como una intervención humana entre formadores profesionales (coach) y ejecutivos, lo que explica que la formación contribuye a cambios en las habilidades por el coaching a través de la autoconciencia y la autoeducación, además, Asesco (2018) sostiene que las personas que forman líderes pueden motivar y dar confianza a los equipos desarrollando efectivamente sus habilidades y capacidades, además son más eficaces y acrecentando todo su posibilidad creativa y finalmente Aubert (2015) opina que el coaching ejecutivo de liderazgo es la relación entre ejecutivos y coaches, logrando un cambio de comportamiento sostenido para modificar la calidad de trabajo del ejecutivo y su vida personal.

### **Coaching de equipos**

Bartolomé (2021) expresa que el coaching de equipos se plantea como una gran técnica para el incremento y mejora de las organizaciones por los resultados extraordinarios por su impacto de forma más concisa en el sistema al que pertenece el equipo por el ahorro económico, de esta misma forma, Ballesteros (2021) afirma que la formación de equipos, acompaña en el crecimiento de la productividad grupal de un equipo, viendo al equipo como sistema o entidad con personalidad propia y única que impacta en la autonomía, responsabilidad y rendimiento a mejorar el liderazgo y la motivación del equipo y también a dominar la comunicación y coordinar el talento humano finalmente Corporade (2018) sostiene que la formación del equipo se centra en ayudar a las personas a pasar de su situación actual a donde quieren estar y su compañía cualquiera que sea el motivo se centra en aplicar una forma específica de aprendizaje para el líder y los empleados.

## Modelos de coaching

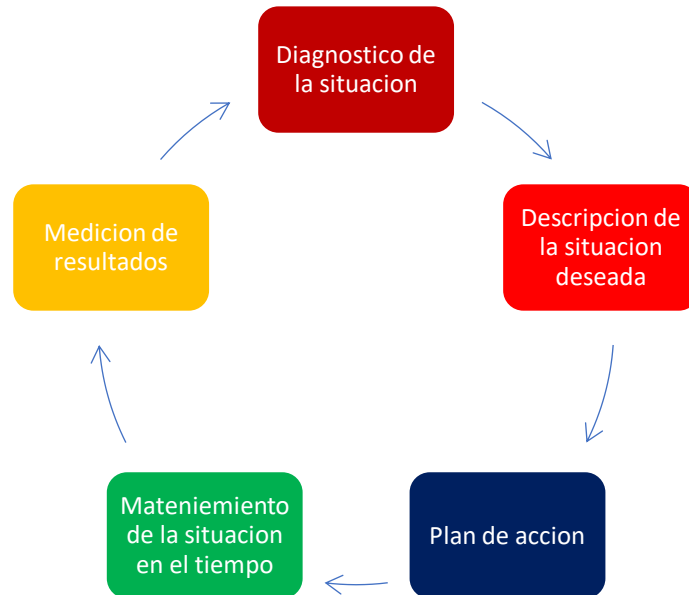
### Modelo GROW

Marcos (2010) menciona que este modelo como la clave para romper los límites entre las competencias aprendidas y su aplicación práctica, y también es la clave para el desarrollo permanente que ayuda a los trabajadores como a la empresa y este método GROW en contexto, sirve de enlace entre la teoría y su utilización en la práctica.

Grant (2011) traduce del inglés al modelo GROW como crecer: **G** se le pide a Goal Coachee que aclare qué es lo que desea logra cada sesión es una meta. **R** realidad sensibilizar sobre las realidades presentes y examine la situación actual. **O** opciones identificar y evaluar las opciones disponibles. **W** conclusión ayuda al coachee a determinar los próximos pasos.

### Figura 4

#### *Proceso del Coaching*



**Figura 5**  
*Modelo Grow.*



:

## III METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

#### 3.1.1. Enfoque

Hernández y Mendoza (2018) mencionan al enfoque cuantitativo como un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. El trabajo de investigación es cuantitativo por proponer y evaluar e interpretar información obtenida de la técnica de una encuesta con el instrumento de un cuestionario con el propósito de estudiar la problemática planteada. Hernández et al (2014) describen que la investigación aplicada, soluciona los problemas prácticos. Este tipo de investigación podrá solucionar los problemas encontrados en el desarrollo de competencias laborales y diseñar una propuesta de coaching empresarial.

#### 3.1.2. Nivel.

Hernández et al. (2014) comenta que la investigación descriptiva busca detallar las cualidades, las particularidades y los perfiles de los individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Describió la situación actual de los colaboradores con respecto a sus competencias laborales de la empresa Qorianka Tours.

Hernández et al. (2014) describen que una investigación propositiva, desempeña de cómo debería ser las cosas para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente. Con esta investigación propositiva se realizó la propuesta de coaching empresarial para mejorar las competencias laborales que propuso alternativas de solución para mermar los problemas de los colaboradores de la empresa Qorianka Tours. Para la investigación, a partir del estudio descriptivo-propositivo.

#### 3.1.3. Diseño.

Hernández et al. (2014) describen que un diseño no experimental se trata de investigar el análisis de las variables sin su manipulación, contemplando los fenómenos que pasan en el ambiente natural para su siguiente estudio.

#### **3.1.4. Corte.**

Rodríguez y Mendivelso (2018) mencionan sobre corte transversal lo ordena por categorías como un estudio observacional de base individual y los diseños transversales suelen incluir individuos con y sin la condición en un momento determinado, el investigador no realiza ningún tipo de intervención.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Plan de coaching empresarial.**

Bolaños (2019) afirma que el coaching empresarial es un nuevo enfoque centrado en la empresa que utiliza los niveles ejecutivos organizacional de equipos como una forma de desarrollar habilidades avanzadas.

#### **Variable 2: Competencias laborales variable diagnostico cualitativa**

Alles (2015) menciona que las competencias laborales es un método que atribuye a la misión de dirigir los talentos humanos de una empresa estructurada con la finalidad de alienarlos a la estrategia de la organización, cuando el tipo de modelo de competencias laborales se crea de manera apropiado es productivo, al mismo tiempo, tanto para la organización como para los trabajadores.

#### **Dimensiones:**

##### **Competencias técnicas**

**Indicadores:** Transciende los límites, relaciona, profundiza y amplia.

Conocimientos, destrezas y aptitudes.

##### **Competencia metodológica**

**Indicadores:** Procedimiento

De trabajo variable, solución adaptada a la solución, resolución de problemas, pensamiento, trabajo, planificación y control del trabajo

##### **Competencia social**

**Indicadores:** Forma de comportamiento

Individual, disposición al trabajo, capacidad de intervención, interpersonales, disposición a la cooperación, honradez, rectitud y espíritu de equipo.

##### **Competencia participativa**

**Indicadores:** Formas de organización

Capacidad de coordinación, capacidad de organización, capacidad de relación, capacidad de convicción, capacidad de decisión y capacidad de responsabilidad.



### **3.3. Población, muestra y muestreo.**

#### **3.3.1. Población.**

Hernández et al. (2014) describen a la población que es un conjunto de todos los casos que encajan con determinadas especificaciones por lo que el siguiente trabajo de investigación se va considerar a los 20 colaboradores de la agencia de viajes y turismo Qorianka Tours del Cusco.

#### **3.3.2. Muestra.**

Hernández et al. (2014) describen que la muestra es un sub grupo de la población del cual se acopian los datos y que tiene que definirse o delimitarse con precisión. La muestra estaba conformada por los colaboradores (20) de la agencia de viajes y turismo Qorianka tours, se utilizó un instrumento de mediación mediante una encuesta y un cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert, con una **muestra censal** por ser todos los colaboradores.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos.**

Méndez (2011) define a la encuesta como una técnica de realizar resumen a través de formularios de información relevante, de esta manera se puede aplicar a las problemáticas y pueden estudiar por la técnica de la observación, conocimientos y estudio de fuentes documentales.

#### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos.**

Ñaupas et al. (2014) definen al cuestionario como un instrumento de la técnica de la encuesta, que se dirige en desarrollar interrogantes de manera sistemática establecidas, en una ficha, las interrogantes deben estar orientadas a la variable de la investigación del trabajo. El instrumento que se aplicara es un cuestionario con la finalidad de hallar información a través de la **escala de Likert**.

#### **3.4.3. Validez.**

Hernández et al. (2014) describen a la validez como un instrumento verdaderamente que determina la variable que busca medir. La validez de la

presente investigación se basará en juicio de tres expertos especialistas en el tema, serán ellos quienes nos orientarán y atenderán a cualquier duda haciendo las correcciones necesarias. Los ítems serán formulados en relación a las variables dimensiones e indicadores de presente análisis de investigación. El nivel de confiabilidad del Alpha de Cronbach's fue aceptable a las márgenes de confiabilidad para el uso del cuestionario.

#### **3.4.4. Confiabilidad.**

Oviedo y Campo (2005) especifican que la confiabilidad, es un índice que se utiliza para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para la evaluación de la magnitud de los ítems de un instrumento. En otras palabras, el alfa de Cronbach es el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento

**Tabla 1**

*Alpha de Cronbach's*

*Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
,797	20

#### **3.5. Procedimientos**

El presente trabajo de investigación se realizó en la agencia de Viajes y turismo Qorianta Tours de la ciudad del Cusco, primeramente, se solicitó el consentimiento de la Gerencia General con una solicitud y poder investigar sin algún inconveniente. La toma de datos para la encuesta y el cuestionario será de forma presencial mediante un cuestionario o de forma electrónica por los correos electrónicos por Google, Outlook, Gmail, Messenger. Se realizará los siguientes pasos:

Se realizó un diagnóstico de la situación actual para identificar los factores claves del desarrollo de competencias laborales mediante un cuestionario a los colaboradores para saber la condición de sus competencias laborales.

Se realizó un análisis del diagnóstico en base a las competencias laborales en los colaboradores

Se elaboró una propuesta de coaching empresarial mediante el modelo GROW para aplicar en el desarrollo de competencias laborales en los colaboradores.

Se estimó los resultados esperados de las competencias laborales en los colaboradores en base al diagnóstico situacional.

Se elaboró un presupuesto para la propuesta de coaching empresarial.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para el trabajo de investigación se consideró los siguientes:

#### **3.6.1. Método de procesamiento**

##### **3.6.1.1. Estadística descriptiva**

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que la primera tarea es que describas los datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable de la investigación como resultado de aplicar tu instrumento a la muestra o casos. Con la estadística descriptiva se recogerá, almacenará, ordenará, realizará tablas por ítems de la variable cualitativa como las competencias laborales de la agencia de viajes y turismo Qorianka Tours.

##### **3.6.1.2. Variable cualitativa.**

Son aquellas que se expresan en valores o datos numéricos.

Se utilizarán las siguientes tablas:

##### **3.6.1.3. Tabla de frecuencia por ítems**

Mexico (2020) menciona la tabla de frecuencias es una tabla donde los datos estadísticos aparecen bien organizados, distribuidos según su frecuencia, es decir, según las veces que se repite en la muestra.

##### **3.6.1.4. Tabla de frecuencia por datos agrupados dimensiones y variables.**

Ecured (2019) menciona la tabla de frecuencias agrupadas se emplea generalmente si las variables toman un número grande de valores o la variable es continua.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación de esta propuesta de coaching empresarial para el desarrollo de competencias laborales en la agencia de viajes y turismo Qorianka tours del Cusco empezó con la formulación del problema para darle relevancia y calidad al proyecto aplicando aspectos éticos se hace constar que en la recolección de datos durante el desarrollo de la investigación son auténticas y reales las fuentes bibliográficas fueron citadas y no se manipularon en cuanto a su información evitando la copia y el plagio de otras investigaciones redactando con los principios de verdad y justicia aplicando el principio de beneficencia y de esta manera buscar el bien para las personas participantes en una investigación, así mismo el principio maleficencia de no causar daño mediante los procedimientos de investigación finalmente el principio de autonomía por ser una investigación desarrollada por el autor y asumir su derecho a tener opiniones propias, a elegir y a realizar acciones basadas tanto en valores éticos

## IV RESULTADOS

### Resultados descriptivos

#### Objetivo general

Diseñar una propuesta de coaching empresarial para el desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021

#### Objetivos específicos

Diagnosticar el estado actual del desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.

**Tabla 2**

*Competencias laborales (Binned)*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insuficiente	3	15,0	15,0	15,0
	Regular	14	70,0	70,0	85,0
	Bueno	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

En la tabla 2, dimensiones agrupadas se observa que: de un total de 20 colaboradores encuestados 3 (15%) consideran que sus competencias laborales son buenas y 14 (70%) la consideran regular y 3 (15%) colaboradores encuestados consideran que sus competencias laborales son insuficientes.

**Tabla 3**

*Competencias técnicas (Binned)*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insuficiente	3	15,0	15,0	15,0
	Regular	7	35,0	35,0	50,0
	Bueno	9	45,0	45,0	95,0
	Excelente	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

En la tabla 3, dimensión de competencias técnicas se observa que: de un total de 20 colaboradores encuestadas 1 (5,0%) consideran que sus competencias laborales son excelentes y 9 (45,0%) la consideran buenos. Asimismo, 7 (35%)

colaboradores encuestados consideran que sus competencias laborales son regular, 3(15,0%). colaboradores son insuficientes.

**Tabla 4**

*Competencias metodológicas (Binned)*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insuficiente	7	35,0	35,0	35,0
	Regular	11	55,0	55,0	90,0
	Bueno	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

En la tabla 4, dimensión de competencias metodológicas se observa que: de un total de 20 colaboradores encuestadas 2 (10,0%) consideran que sus competencias laborales son buenas y 11 (55,0%) la consideran regular. Asimismo, 7 (35%) colaboradores encuestados consideran que sus competencias laborales son insuficientes.

**Tabla 5**

*Competencias sociales (Binned)*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insuficiente	6	30,0	30,0	30,0
	Regular	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

En la tabla 5, dimensión de competencias sociales se observa que: de un total de 20 colaboradores encuestadas 14 (70,0%) consideran que sus competencias laborales son regulares y 6 (30,0%) la consideran insuficiente.

**Tabla 6***Competencias participativas (Binned)*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insuficiente	3	15,0	15,0	15,0
	Regular	14	70,0	70,0	85,0
	Bueno	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

En la tabla 6, dimensión de competencias participativas se observa que: de un total de 20 colaboradores encuestados 3 (15,0%) consideran que sus competencias laborales son buenas y 14 (70,0%) la consideran regular. Asimismo, 3 (15%) colaboradores encuestados consideran que sus competencias laborales son insuficientes.

Identificar factores claves para el desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.

Los factores claves que se identificaron para el desarrollo de competencias laborales de cada dimensión son los siguientes:

Competencia técnica se identificó tres factores claves para su desarrollo para mejorar las deficiencias en sus conocimientos, destrezas y aptitudes primero desarrollar un **programa de inducción** a los colaboradores nuevos que mejora en la orientación, supervisión y la ubicación del colaborador nuevo o reciente ingreso a la empresa para el desempeño y de esta manera aumentar su conocimiento, destreza y sus aptitudes con excelencia en su puesto de labor. Desarrollar un **programa de actualización** que ayuda en el plan de desarrollo de los colaboradores en base a los perfiles de competencias de su puesto de labor y que les permita adquiere nuevos conocimientos técnicos y de esta manera mejorar sus capacidades y lograr resultados excelentes del desempeño de cada colaborador mediante la actualización. Desarrollar un **programa de especialización** que ayuda en el plan de desarrollo de los colaboradores que poseen un grado superior en cuanto a las competencias de conocimientos, destrezas y aptitudes profesionales sean suficientes y destacadas para su puesto de trabajo.

Estos tres programas de aprendizaje continuo harán que cada colaborador maximice sus recursos humanos y mejore en sus competencias técnicas y logre ser excelentes en su puesto de trabajo, de esta manera incrementar la productividad y rentabilidad laboral.

Competencia metodológica se identificó tres factores claves para mejorar las deficiencias de esta dimensión, saber los procedimientos para resolver problemas, de esta manera ayudara a optimizar los recursos de Qorianka tours, mejora la calidad del trabajo, "Know how" es tener la información, pero en la manera de una respuesta preciso a una pregunta dada en un marco y momento específicos. Identificar las **buenas prácticas** en los colaboradores que sobresalen en la empresa, encontrar a los adecuados de preferencia buenos cómo realizar bien sus funciones y mejorar la competencia metodológica para resolver problemas y ser eficiente a la hora de encontrar soluciones. **Definir los procesos** y documentarlo tener actualizarlo, esto facilitara a los colaboradores a comprender el alcance de sus roles y actividades esto mejora la competencia metodológica que poseen para el desempeño de las funciones específicas. Tener una buena **base de conocimiento**, por el cual los colaboradores conozcan la estructura y funcionamiento de los procedimientos y mejorar la competencia metodológica y aplicar sus conocimientos a situaciones laborales concretas y adecuadas.

Competencia social se identificó tres factores claves para su desarrollo para mejorar las deficiencias en la proactividad esta habilidad es un proceso de adquisición de hábitos, así mismo la falta de esta habilidad es la culpable de que nuestra respuesta frente una determinada, primer factor **habilidades de confianza, autoestima y auto control** para lograr la capacidad de adaptación a los cambios de objetivos y ser flexibles. **Habilidades de comunicación asertiva**, conversación y persuasión, esta habilidad mejora la capacidad de mantener conversaciones interesantes y son fundamentales para establecer relaciones sociales abiertas y saludables para desarrollar las competencias interpersonales con los compañeros de trabajo y ser profesional. **Habilidades de conexión**, empatía y presencia logrará mejorar a la disposición al trabajo y resolver los inconvenientes, así como desarrollar la empatía y capacidad de escucha.



Competencias participativas se identificó cuatro factores claves para su desarrollo para mejorar las deficiencias y saber organizar el trabajo con nuevas responsabilidades. **Liderazgo** en el grupo de trabajo mejora el rendimiento de los colaboradores, que a la vez es un factor clave para la capacidad de coordinación participativa entre los compañeros. **Trabajo en equipo** en la empresa permite que los colaboradores unan todo su potencial para mejorar la competencia participativa de capacidad de convicción para trabajar seguro en la empresa. **Motivación** en el grupo de trabajo mejora ampliar las habilidades y direccionamiento al éxito, de este mismo modo la competencia participativa de capacidad de responsabilidad dejara de ser incompetente **Responsabilidad social** empresarial en la empresa impacta de manera directa e inmediata, de esta manera mejorar la competencia participativa de capacidad de relación colectiva entre los socios de la empresa, colaboradores, ciudadanos y comunidades.

Estimar los resultados para el desarrollo competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.

**Tabla 7**

*Estimar los resultados de las competencias laborales*

		Competencias técnicas (Binned)	Competencias metodológicas (Binned)	competencias sociales (Binned)	Competencias participativas (Binned)	Competencias laborales (Binned)
N	Personal	20	20	20	20	20
	Excelente	1	0	0	0	0
	Bueno	9	2	0	3	14
	Regular	7	11	14	14	3
	Insuficiente	3	7	6	3	3

Para estimar la tabla 5 de los resultados del diagnóstico de las competencias laborales se pudo identificar entre las competencia técnica, metodológica, social y participativa que solo 1 fue excelente en su técnica competencia y nadie en los demás, así mismo en las competencias metodológicas fue entre regular, bueno e insuficiente, del mismo modo en las competencias sociales fue regular e insuficiente y finalmente la competencia participativa fue bueno, regular e insuficiente, y apreciar soluciones rápidas encontrados en los factores claves por dimensión que

resolvió las deficientes competencias, de esta manera lograr la excelencia de los colaboradores de la empresa de turismo Qorianka tours.

Diseñar un plan de coaching empresarial para el desarrollo de competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.

Se diseño una propuesta para mejorar los factores claves encontrado en el diagnóstico de las competencias laborales para lograr la excelencia en los colaboradores a través del coaching empresarial mediante el modelo GROW en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.

Elaborar un presupuesto del plan de coaching empresarial para el desarrollo de competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.

**Tabla 8**

*Presupuesto*

<b>Entidad financiadora</b>	<b>Monto</b>	<b>Porcentaje</b>
Empresa Qorianka Tours	6,200.00	100%
<b>Total</b>	<b>6,200.00</b>	<b>100%</b>

Este presupuesto fue financiado por la empresa Qorianka Tour al 100% incluido todos los materiales para la capacitación.

## V DISCUSIÓN

Según la teoría acerca de las competencias laborales profesionales nos muestra que optimiza las capacidades, habilidades, motivaciones, comunicación, liderazgo y trabajo en equipo mediante un programa de capacitación del coaching empresarial, inclusive se conoce la realidad de las competencias de los colaboradores en la empresa, es decir cómo ha estado el desarrollo de competencias técnicas, metodológicas, sociales y participativas, por lo cual resulta una herramienta para optimizar los conocimientos, destrezas, aptitudes, procedimientos metodológicos, solución de problemas internos y externos, así mismo desarrolla la participación de los colaboradores para generar excelencia en el desarrollo para la empresa.

Las pruebas de confiabilidad hechas a los instrumentos, determinaron que tuvieron nivel adecuado de confiabilidad, de acuerdo a la fiabilidad del instrumento de la variable competencias laborales se obtuvo un valor alfa de Cronbach igual a 0.79.7

Alles (2015) menciona que las competencias laborales es un método que atribuye a la misión de dirigir los talentos humanos de una empresa estructurada con la finalidad de alinearlos a la estrategia de la organización, cuando el tipo de modelo de competencias laborales se crea de manera apropiado es productivo, al mismo tiempo, tanto para la organización como para los trabajadores de allí se realizan, al mismo tiempo dice que el tipo de modelo de competencias aprovechará para lograr esa visión, para alcanzar los resultados programados por la estrategia organizacional en medida dicho modelo incluya en su definición los aspectos necesarios para alcanzarlo. Esto se compara con los resultados de la variable competencias laborales agrupados se observa que, de un total de 20 colaboradores encuestados 3 (15%) consideran que sus competencias laborales son buenas y 14 (70%) la consideran regular y 3 (15%) colaboradores encuestados consideran que sus competencias laborales son insuficientes y 0% excelente.

Los resultados que se han obtenido de la siguiente investigación Ureta (2018) titulado Coaching empresarial y el desarrollo de competencias en los colaboradores en la empresa textil Chavín de San Juan de Miraflores, 2018, tuvo como objetivo determinar la conexión que existe entre el desarrollo de competencias y el coaching empresarial. En el diagnóstico de la variable de

competencias laborales el 49,1% de los colaboradores encuestados consideran que en la empresa se evidencia un nivel de manera mediana sobre el desarrollo de competencias, el 26,9% de los colaboradores encuestados lo consideran un nivel inferior, y el 24,1% de los colaboradores encuestados consideran que el desarrollo de competencias se evidencia en un nivel superior. Esto queda comprobado también con los resultados de la presente investigación del diagnóstico de las competencias laborales de la empresa textil Chavín S.A.C., fue mediana en comparación a nuestro diagnóstico que fue regular, esto se relaciona con nuestros resultados del desarrollo de competencias laborales y afirma que una propuesta de coaching empresarial desarrollara las competencias laborales de Qorianka tours.

Bunk (1994) menciona a la competencia técnica, es toda aquella persona que domina como diestro las labores técnicas y los temas a desarrollar acorde a la ocupación con destrezas, conocimientos y aptitudes necesarios para cumplirlos. El diagnóstico realizado a los colaboradores de Qorianka Tours se observó de 20 colaboradores encuestados 1 (5,0%) consideran que sus competencias laborales son excelentes y 9 (45,0%) la consideran buenos. Asimismo, 7 (35%) colaboradores encuestados consideran que sus competencias laborales son regular, 3(15,0%) colaboradores son insuficientes. Los resultados que se obtuvieron de dicha investigación: Saavedra (2019) desarrollo la investigación titulado: Competencias profesionales y desempeño laboral de los colaboradores de la dirección regional de educación de tumbes, 2019, tuvo como objetivo determinar cómo el desempeño laboral se relaciona con las competencias profesionales de los trabajadores y se observó que, según los jefes de área entrevistados, el 2% de los trabajadores, tiene poca competencia técnica. El 60% es regular, y solo el 38% de los trabajadores 43 tiene mucha competencia técnica. Esto queda comprobado también con los resultados de la presente investigación del diagnóstico de las competencias laborales de la dirección de educación de tumbes., fue regular en comparación a nuestro diagnóstico que también fue regular, esto se relaciona con nuestros resultados del desarrollo de competencias laborales y afirma que una propuesta de coaching empresarial desarrollara las competencias laborales de Qorianka tours.

Bunk (1994) menciona a la competencia metodológica, aquel individuo que conoce, responde aplicando el procedimiento apropiado en las tareas delegadas y

a las anomalías que se presenten, que se encuentra en forma independiente y que traslada adecuadamente las experiencias adquiridas a otros problemas de trabajo. En el diagnóstico realizado a los colaboradores de Qorianka tours se observó de 20 colaboradores encuestados 2 (10,0%) consideran que sus competencias laborales son buenas y 11 (55,0%) la consideran regular. Asimismo, 7 (35%) colaboradores encuestados consideran que sus competencias laborales son insuficientes y 0% excelentes. Los resultados que se han obtuvieron de la siguiente investigación: Solsol (2017) desarrollo un trabajo de investigación titulada: Las competencias laborales y su relación con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos en el Centro de Salud "Punta del Este" de Tarapoto - 2016", se observó la conducta de gestión de buenas prácticas en la dimensión competencias metodológicas, es decir fue de manera adecuada en un 40 % y como muy adecuadas en otro 30 % valores bastante significativo y que implicaría que reconocen conocer los procedimientos que se llevan a cabo en el centro de salud, que están en la capacidad de solucionar los problemas del público usuario, también que aceptan las condiciones laborales y que poseen una buena adaptación a los cambios metodológicos. Esto queda comprobado también con los resultados de la presente investigación del diagnóstico de las competencias laborales del centro de Salud, fue inadecuadas en comparación a nuestro diagnóstico que también fue regular, pero no excelentes, esto se relaciona con nuestros resultados del desarrollo de competencias laborales y afirma que una propuesta de coaching empresarial desarrollara las competencias laborales de Qorianka tours.

Bunk (1994) menciona a la competencia social, aquel individuo que sabe cooperar con otros individuos en forma constructiva y comunicativa, demostrar un comportamiento orientado hacia el grupo y un entendimiento interpersonal. En el diagnóstico realizado a los colaboradores de Qorianka tours se observó de 20 colaboradores encuestados 14 (70,0%) consideran que sus competencias laborales son regulares y 6 (30,0%) la consideran insuficiente y 0% excelentes. Los resultados que se han obtenido de la siguiente investigación, Solsol (2017) desarrollo el trabajo de investigación: Las competencias laborales y su relación con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos en el Centro de Salud "Punta del Este" de Tarapoto - 2016" se observó la muestra como la gestión de buenas prácticas desarrollada por el área de recursos humanos del Centro de Salud

se relaciona con las competencias sociales de sus colaboradores, así mientras que la gestión de buenas prácticas es considerada inadecuada en un 63.3 % las competencias sociales son consideradas adecuadas en un 43.3 % y muy adecuadas en un 33.3 %, es decir estos resultados demostrarían que los trabajadores reconocen tener una buena predisposición a la adaptación para trabajar en equipo y bajo las condiciones laborales del centro de salud. Esto queda comprobado también con los resultados en la presente investigación del diagnóstico de las competencias laborales, fue muy adecuadas en comparación a nuestro diagnóstico que también fue regular, pero no excelentes, esto se relaciona con nuestros resultados del desarrollo de competencias laborales y afirma que una propuesta de coaching empresarial desarrollara las competencias laborales de Qorianka tours.

Bunk (1994) menciona a la competencia participativa, aquel individuo que sabe participar en la empresa y su lugar de trabajo con capacidad de organizar y decidir, así como, de aceptar responsabilidades del entorno. En el diagnóstico realizado a los colaboradores de Qorianka tours se observó de 20 colaboradores encuestados 3 (15,0%) consideran que sus competencias laborales son buenas y 14 (70,0%) la consideran regular. Asimismo, 3 (15%) colaboradores encuestados consideran que sus competencias laborales son insuficientes y 0% excelentes. Los resultados que se han obtenido de la siguiente investigación, Saavedra (2019) desarrollo el trabajo de investigación titulado competencias profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de educación de tumbes, 2019 tuvo como objetivo determinar cómo las competencias profesionales se relacionan con el desempeño laboral, se ha observado que según los jefes de área se puede observar el 42% de los colaboradores, tienen una competencia participativa regular. Mientras que el 58% de los trabajadores tiene mucha competencia participativa. Esto queda comprobado también con los resultados en la presente investigación del diagnóstico de las competencias laborales, fue regular en comparación a nuestro diagnóstico que también fue regular, pero no buenas y excelentes, esto se vincula con nuestros resultados del desarrollo de competencias laborales y afirma que una propuesta de coaching empresarial desarrollara las competencias laborales de Qorianka tours.

## VI CONCLUSIONES

1. Para el objetivo general: Diseñar un plan de coaching empresarial para el desarrollo de competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021. Se concluye implementar la propuesta por los resultados obtenidos del diagnóstico de las competencias laborales de los 20 colaboradores, es el 3 (15%) sus competencias laborales son buenas y 14 (70%) es regular y 3 (15%) que sus competencias laborales son insuficientes y ninguno llega a la excelencia por no estar capacitados y entrenados por un programa de coaching empresarial enfocado a mejorar las competencias laborales con un plan de acción.
2. Para los objetivos específico: Diagnosticar el estado actual del desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco,2021. Se concluye mejorar las competencias laborales de los 20 colaboradores según el estudio realizado la competencia técnica solo es, 1 (5,0%) excelente, 9 (45,0%) buenos, 7 (35%) regular y 3 (15,0%) insuficientes, metodológicas es 2 (10,0%) buenas, 11 (55,0%) regular y 7 (35%) insuficientes, sociales es 14 (70,0%) regulares y 6 (30,0%) insuficientes, participativas 3 (15,0%) buenas,14 (70,0%) regulares 3 (15%) insuficientes, el 14 (70%) es regular,3 (15%) es buena y 3 (15%) es insuficientes, y ninguno llega a la excelencia, por esta razón se tiene que desarrollar el plan de acción para encaminarnos a la excelencia mediante un programa de coaching empresarial.
3. Para el objetivo específico: Identificar factores claves para el desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021. Se concluye desarrollar los factores claves para cada competencia laboral por dimensión técnica 9(45,0%) es bueno, y para lograr el objetivo hacia el camino de la excelencia, es desarrollar un programa de aprendizaje continuo, metodológica 11(55,0%) es regular, y para lograr la excelencia, es desarrollar Know-How, social 14(70,0%) es regular, y para lograr la excelencia, es desarrollar las habilidades de comunicación asertiva

,participativa 14(70,0%) es regular, para lograr la excelencia, es desarrollar liderazgo, motivación, trabajo en equipo y responsabilidad social.

4. Para el objetivo específico: Estimar los resultados para el desarrollo competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021. Se concluyo valorar la estimación de los resultados para la evaluación de sus competencias laborales según el estudio, 3 (15%) es buena, 14 (70%) regular y 3 (15%) insuficientes y ninguno llega a la excelencia, se incentiva la mejora de los resultados identificados mediante un plan de acción de coaching empresarial.
  
5. Para el objetivo específico: Elaborar un presupuesto del plan de coaching empresarial para el desarrollo de competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021. Se concluye con la estimación presupuesto y financiamiento de 6,200.000 soles para la implementación de la propuesta para desarrollar las competencias laborales mediante un plan de coaching empresarial.



## VII RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Gerencia General de Qorianka Tours, de la ciudad del Cusco, 2021, implementar la propuesta de coaching empresarial para el desarrollo de competencias laborales que permita mejorar las capacidades técnicas, metodológicas, sociales y participativas de todos los colaboradores de la empresa.
2. Se recomienda mejorar el diagnóstico de las competencias laborales en la Agencia de Viajes y turismo Qorianka Tours de la Ciudad del Cusco, en el año 2021, fue 14% regular, 3% bueno, 3% insuficiente y 0% excelencia, para desarrollar un plan de acción en los factores claves encontrados en cada dimensión.
3. Se recomienda desarrollar campañas de capacitación en los factores claves para dar soluciones a las deficiencias en las competencias de los colaboradores de Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021. Recomendar mejorar la dimensión técnica en tres factores claves de aprendizaje continuo, programa de inducción, actualización y especialización, del mismo modo recomendar mejorar la metodológica en tres factores claves del Know-How, buenas prácticas, definir los procesos y tener una base de conocimiento, así mismo en lo social recomendar mejorar tres factores claves, habilidades de confianza, habilidades de comunicación y habilidades de conexión y finalmente participativa recomendar mejorar las capacitaciones en liderazgo, motivación, trabajo en equipo y responsabilidad social.
4. Se recomienda valorar la estimación de los resultados para el desarrollo competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021, para la evaluación los resultados de sus capacidades y habilidades, de esta manera incentivar a lograr la excelencia en la empresa.

5. Se recomienda presupuesto para la implementación de la propuesta de coaching empresarial para el desarrollo de competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021, de esta manera fortalecer sus competencias

## **VIII Propuesta de coaching empresarial**

### **Situación actual de Qorianka Tours**

En la actualidad los grandes cambios en las empresas de turismo en el Perú, ha hecho cambiar a las organizaciones a prepararse con herramientas y métodos de gran importancia empresarial para lograr sus metas y cumplir con todas demandas y necesidades exigentes por los clientes, para lo cual la elaboración de una propuesta de coaching empresarial para el desarrollo de competencias en los colaboradores es la llave para desarrollar la excelencia en la empresa.

El coaching empresarial en una empresa es el proceso por el cual se enfoca en desarrollar las competencias de los colaboradores especialmente en fortalecer las deficiencias de esta manera mejorar sus capacidades para lograr un alto rendimiento productivo y laboral.

Por tanto, la situación actual de la empresa Qorianka, determino 4 dimensiones claves de las competencias laborales, identificando las deficiencias en cada una de las dimensiones en los colaboradores de la empresa con el propósito de mejorar un cambio estratégico laboral.

### **Diagnóstico de los colaboradores.**

El diagnóstico realizado a los colaboradores de la empresa de turismo Qorianka Tours, para elaborar un cambio de estrategia de mejoramiento de las competencias laborales profesionales, es indispensable concentrar todo el esfuerzo en tener colaboradores excelentes y que pueden desarrollar al máximo sus competencias técnicas, metodológicas ,sociales y participativas de una manera más adecuada que favorezcan el compromiso con sus funciones de mejorar el rendimiento y la productividad laboral, y se enfoquen a los objetivos de la empresa mediante procesos de coaching empresarial ejecutivo, coaching organizacional, coaching de equipos, modelo de Grow y dinámicas grupales.

En este sentido, la investigación estableció que las competencias laborales del personal giran en torno a sus competencias técnicas, metodológicas, sociales y participativas.

Según el resultado del diagnóstico de las competencias laborales de grupos agrupados por dimensiones se observó de los 20 colaboradores, 0% no llega a la excelencia con este resultado no inspira confianza de generar un alto nivel de rendimiento y productividad laboral 15% consideran que sus competencias laborales son buenas, pero no excelentes, y 70% consideran que son regular. Asimismo, 15% colaboradores encuestados consideran que sus competencias laborales son insuficientes. En el diagnóstico se idéntico las 4 dimensiones como factores claves para desarrollar las competencias laborales:

Las competencias técnicas se observaron de 20 colaboradores el 5,0% consideran que sus competencias laborales son excelentes, 45,0% la consideran buenos, pero no excelentes. Asimismo, 35% colaboradores consideran que sus competencias laborales son regular, 15,0% colaboradores son insuficientes.

Las competencias metodológicas se observaron de 20 colaboradores el 0% de colaboradores excelentes, 10,0% consideran que sus competencias laborales son buenas y 55,0% la consideran regular. Asimismo, 35% colaboradores consideran que sus competencias laborales son insuficientes.

Las competencias sociales se observaron de 20 colaboradores el 0% de colaboradores excelentes, 0% de colaboradores buenos, 70,0% consideran que sus competencias laborales son regulares y 30,0% la consideran insuficiente.

Las competencias participativas se observaron de 20 colaboradores el 0% de colaboradores excelentes, 15,0% consideran que sus competencias laborales son buenas, 70,0% la consideran regular. Asimismo, 15% colaboradores consideran que sus competencias laborales son insuficientes.

De esta manera, con los resultados obtenidos del diagnóstico de las competencias laborales será necesario la aplicación del coaching empresarial para desarrollar las competencias deficientes mediante el modelo GROW.

El coaching empresarial tiene como objetivo de incrementar el beneficio en el grupo de trabajo con el propósito de alcanzar niveles de excelencia y lograr las mejorías en sus responsabilidades y tareas así mismo, sirve para desarrollar nuevos comportamientos laborales en los trabajadores que participan en la empresa de turismo Qorianka tours.

## **Objetivo**

### **Objetivo general.**

Mejorar los factores claves del diagnóstico de las competencias laborales para lograr la excelencia en los colaboradores a través del coaching empresarial mediante el modelo GROW en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.

### **Objetivos específicos.**

Mejorar las competencias laborales para lograr la excelencia

Alcanzar excelentes resultados de las competencias laborales

Lograr altos niveles de excelencia en la productividad laboral

Compromiso con la visión de la empresa

Elaborar un presupuesto de la propuesta de coaching empresarial

### **Perfil del coach empresarial.**

Es el profesional formado en dirección empresarial y gerencia de recursos humanos en teorías de aprendizaje, motivador del desarrollo de competencias laborales, entrenador de equipos de alto rendimiento, creativo, liderazgo, inspirador que ayuda a incrementar habilidades, capacidades, responsabilidades laborales en los colaboradores de las organizaciones y empresas.

### **Roles de coach.**

Es un profesional que toma el rol de un guía que ayuda a encontrar el camino adecuado, además es un entrenador que proporciona herramientas y técnicas, además director porque busca permanentemente la excelencia y eficacia en los colaboradores de la empresa.

### **Beneficios del coaching empresarial**

Los beneficios de tomar los servicios de un coach empresarial profesional son muy positivos para mejorar el rendimiento laboral, así mismo, alinear al equipo hacia el interés del líder u organización, también, fomenta la alineación con el proyecto de la empresa, de este mismo modo, diagnostica y mejora las

competencias y aumenta el compromiso y la implicación de las metas de la empresa, como también actúa como palanca para facilitar la transmisión en los cambios y finalmente desarrolla el potencial y rendimiento laboral.

### **Importancia del coaching empresarial.**

En una empresa de turismo el coaching empresarial es fundamental y pieza clave para poder desarrollar competencias laborales técnicas, metodológicas, sociales y participativas a todos los colaboradores mediante una propuesta de coaching empresarial, y permite mejorar las capacidades y habilidades de esta manera brinden calidad y garantía a la empresa, además es importante porque ayudara al proceso de adaptación buscar un cambio, es decir que mejora a tener en claro los objetivos de la empresa.

### **Requisitos para un buen desarrollo de la propuesta**

La gerencia general de la agencia de viajes de turismo Qorianka tours, debe estar comprometido con la implementación del proceso del coaching en la organización así mismo, todos los colaboradores de la parte administrativa y operativa de la agencia de viajes y turismo deben estar enfocados a la finalidad del Coaching empresarial para el mejoramiento de las competencias laborales al mismo tiempo trabajar en equipo para tener mejor entrenamiento, del mismo modo el liderazgo del Coach será el principal actor del fomento y aprendizaje de todo el equipo humano, de tal manera que pueda dirigir con herramientas y técnicas necesarias y de esta manera estar orientado hacia las metas propuestas y finalmente estar comprometidos para analizar la realidad de cada uno, de esta manera mejorar los procesos para tener mejor control sobre el entorno laboral.

### **Modelos teóricos coaching empresarial**

#### **Coaching empresarial**

Peñalver (2009) menciona que es un método que incluye opinión, formas, procesos y herramientas de desarrollo personal a nivel individual o empresarial a base de unas capacidades concretas para ser eficiente.

## **Coaching organizacional**

Rodríguez et al. (2019) afirman que el Coaching organizacional se considera una disciplina, para incrementar la competencia y el conocimiento organizacional con habilidades, herramientas y recursos que determinan las actitudes en la organización.

## **Coaching ejecutivo**

Asesco (2018) sostiene que las personas que forman líderes pueden motivar y dar confianza a los equipos desarrollando efectivamente sus habilidades y capacidades, además son más eficaces y acrecentando toda su posibilidad creativa

## **Coaching de equipos.**

Ballesteros (2021) afirma que la formación de equipos, acompaña en el crecimiento de la productividad grupal de un equipo, viendo al equipo como sistema o entidad con personalidad propia y única que impacta en la autonomía, responsabilidad y rendimiento a mejorar el liderazgo y la motivación del equipo y también a dominar la comunicación y coordinar el talento humano.

## **Modelo GROW**

Grant (2011) traduce del inglés al modelo GROW como crecer: **G** se le pide a Goal Coachee que aclare qué es lo que desea logra cada sesión es una meta. **R** realidad sensibilizar sobre las realidades presentes y examine la situación actual. **O** opciones identificar y evaluar las opciones disponibles. **W** conclusión ayuda al coachee a determinar los próximos pasos.

**Tabla 9**

*Plan de acción modelo GROW aplicado a las competencias laborales*

		<b>COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>	<b>COMPETENCIA METODOLÓGICAS</b>	<b>COMPETENCIAS SOCIALES</b>	<b>COMPETENCIAS PARTICIPATIVAS</b>
<b>Modelo Grow aplicado a las competencias laborales</b>		Dominio experto de tareas, conocimiento y destrezas en el ámbito del trabajo	Sabe reaccionar, resuelve situaciones emergentes en el trabajo y encuentra nuevas vías de solución	colabora proactivamente con otros en su grupo, se comunica efectivamente	Sabe organizar y decidir, participa en la organización de su trabajo y su entorno; está dispuesto a aceptar nuevas responsabilidades
<b>G GOAL</b>	Define las metas que deseas alcanzar	Lograr a ser experto en las tareas desarrollando conocimientos y destrezas con excelencia	Lograr saber resolver situaciones emergentes en el trabajo y dar solución	Lograr la proactividad con el grupo y tener una comunicación eficaz	Lograr ser participativo en la organización y aceptar nuevas responsabilidades
<b>R REALITY</b>	Examina tu situación actual	Nivel regular en conocimiento técnico y desarrollo de destrezas para llegar a la excelencia	Nivel regular en conocer los procedimientos para desarrollar metodologías de trabajo	Nivel regular en la colaboración proactivamente con el grupo	Nivel regular de participación en grupo y en el entorno
<b>O OPTIONS</b>	Evalúa distintos caminos para llegar al destino de distintas formas	Desarrollo del aprendizaje continuo, inducción, actualización y especialización mediante capacitaciones, charlas informativas y talleres dinámicos	Desarrollo de know- how e identificar las buenas prácticas, definir los procesos con charlas informativas capacitaciones mediante el programa de coaching empresarial	Desarrollar e identifica las habilidades confianza, comunicación y conexión con charlas informativas capacitaciones mediante el programa de coaching empresarial	Desarrollar liderazgo, motivación, trabajo en equipo y responsabilidad con charlas informativas capacitaciones mediante el programa de coaching empresarial
<b>W WILL</b>	Determinar que se va hacer, cuando o quien lo hará y la voluntad de hacerlo	Implementar la propuesta del coaching empresarial en la empresa por la empresa y voluntad de participación de todos los colaboradores.	Implementar la propuesta del coaching empresarial en la empresa por la empresa y voluntad de participación de todos los colaboradores.	Implementar la propuesta del coaching empresarial en la empresa por la empresa y voluntad de participación de todos los colaboradores.	Implementar la propuesta del coaching empresarial en la empresa por la empresa y voluntad de participación de todos los colaboradores.



**Tabla 10**

*Plan de acción de las actividades.*

Porqué	Qué		Cómo		Quién	Cuando		
	Objetivos	Metas	Actividades	Posibles problemas		Soluciones	inicio	fin
Factor crítico de éxito								
Etapa 1 Tener la aprobación de Qorianka tours para la implementación del programa de coaching empresarial	Aprobación del plan de acción detallado, plan de mejoras solicitadas a la propuesta y solicitar el presupuesto	Tener el plan de acción aprobado por la gerencia general	Revisión del plan de acción detallado para la implementación del coaching.				05	05
			Elaboración del plan detallado de capacitación, talleres y charlas informativas a los colaboradores que soporta desarrollo de competencias laborales, técnicas, metodológicas, sociales y participativas.	No		Gerencia	junio	Agosto
				Aprobación	Seguir las	General	2021	2021
					Instrucciones de la gerencia general	Qorianka Tours		
		Revisión de las mejoras de la propuesta y la aprobación de la gerencia general.						
		Presentación y aprobación de la propuesta de coaching empresarial						
Etapa 2 Iniciar la formación por competencias laborales y lograr las metas en cobertura calidad y pertinencia	Asegurar las condiciones de la propuesta para el inicio de las capacitaciones y charlas informativas de las competencias laborales	Obtener el diagnostico calificado de las competencias laborales de todos los colaboradores. Avances esperados de la capacitación y charlas informativas del coaching empresarial,	Desarrollo de la propuesta por competencias laborales	Resistencia al cambio	Motivación y compromisos previstos a capacitación		06 de agosto 2021	15 de agosto 2021
			Mejoramiento de los ambientes de aprendizaje	No estar con conocimiento de punta	Consulta con el coach para un buen proceso de aprendizaje.			

		ambientes de aprendizaje, mejoramiento de gestión. Logro de metas planeadas.	Avances de la capacitación y charlas informativas a los colaboradores.	Retiro de algún colaborador	Compromisos previos.	Gerencia General Qorianka Tours		
			Informe de la ejecución del plan de capacitación, gestión, talleres y ambiente de aprendizaje.	Problemas con la planeación	Conocer las reglas y seguir el plan.			
			Planes detallados para los talleres, charlas informativas y bibliografía que soporte el plan de coaching empresarial en la etapa siguiente.					
Etapa 3	Desarrollar la competencia labores según el diagnostico situacional de los trabajadores	Logar desarrollar las competencias laborales deficientes de los colaboradores para la excelencia	Desarrollo de las charlas informativas y talleres del coaching empresarial para el desarrollo de las competencias laborales				01 sept.	03 sep.
Dar inicio al desarrollo de la formación de las competencias laborales			Desarrollar las teorías del coaching empresarial, ejecutivo, organizacional, de equipos y el modelo GROW	Resistencia al cambio.	Motivación compromiso previos a la capacitación	Gerencia General Qorianka Tours y Coach		
			Mejoramiento del aprendizaje de los colaboradores		Consultar con el coach			
			Avances en la capacitación de los colaboradores.	No estar con conocimiento de punta	Consultar con el coach			
			Entrega y revisión del test de aprendizaje de los colaboradores.					

<p>Etapa 4 Asegurar logros y metas y avanzar a la excelencia de las competencias técnicas</p>	<p>Desarrollar la competencia técnica mediante el modelo Grow de los colaboradores de Qorianka Tours</p>	<p>Logar a ser experto en las tareas desarrollando conocimientos, aptitudes y destrezas con excelencia</p>	<p>Desarrollar el modelo Grow en las Competencias al aprendizaje continuo.</p>	<p>No estar con conocimiento de punta</p>	<p>08 de sep. 2021    15 de sep.</p>
			<p>Programa de inducción: Mejoramiento de la orientación, supervisión y ubicación de los colaboradores nuevos o recientes. Los colaboradores llevaran los temas que correspondan a la competencia de Visión Estratégica.</p>	<p>Cierre de brechas y empoderamiento con el coach</p>	
			<p>Atención al cliente</p>		
			<p>Ventas</p>		
			<p>Marketing</p>		<p>Gerencia</p>
			<p>Operaciones tcos.</p>		<p>General</p>
			<p>Nuevos circuitos tcos.</p>		<p>Qorianka</p>
			<p>Programa de actualización: mejoramiento del perfil de competencias de su puesto de trabajo. Los resultados de la evaluación del desempeño de cada colaborador ayudaran en la actualización.</p>	<p>Aprendizaje continuo aprendizaje con el coach</p>	<p>Tours y</p>
					<p>Coach</p>
			<p>Atención al cliente</p>		
			<p>Ventas</p>	<p>Exceden sus competencias</p>	
			<p>Marketing</p>		
			<p>Operaciones tcos.</p>		
			<p>Nuevos circuitos tcos.</p>		

			Programa de especialización: mejoramiento del plan de desarrollo de los colaboradores que poseen un puesto superior en sus competencias laborales para que puedan ser potenciados en los siguientes temas: Atención al cliente, ventas y reservas, marketing-promoción- operación turística y nuevas rutas turísticas.				
			Taller dinámico el mensaje de bienvenida			15 de sep.	
			Mejoramiento del aprendizaje de los colaboradores				
			Avances en la capacitación de los colaboradores.				
			Entrega y revisión del test de aprendizaje de los colaboradores.			15 de sep.	
						18 sep.	
						24 de sep.	
Etapa 5	Asegurar logros y metas y avanzar a la excelencia de las competencias metodológicas	Desarrollar la competencia metodológica mediante el modelo Grow de los colaboradores de Qorianka Tours	Lograr saber reaccionar resolver situaciones emergentes en el trabajo y encontrar nuevas vías de solución	Desarrollar el modelo Grow en las Competencias metodológicas saber los procedimientos para resolver problemas.  Mejorar y optimizar los recursos de la empresa Know-How  Mejorar e identificar las buenas practicas	Resistencia al cambio	Motivación y compromisos previsto a capa	
							Gerencia

			Mejorar y definir los procesos			Consulta con el coach para un buen proceso de aprendizaje	General Qorianka Tours y Coach		
			Mejorar y detallar cada paso a paso			citación			
			Mejorar la Información complementaria.						
			Taller dinámico el árbol de los logros						23 sep.
			Mejoramiento del aprendizaje de los colaboradores						
			Avances en la capacitación de los colaboradores.						24 sep.
			Entrega y revisión del test de aprendizaje de los colaboradores.						
Etapa 6	Desarrollar la competencia social mediante el modelo Grow de los colaboradores de Qorianka Tours	Logar la proactividad con el grupo y tener una comunicación eficaz	Desarrollar el modelo Grow en las Competencias sociales y la proactividad con el grupo	Resistencia al cambio	Motivación y compromisos previsto a capacitación			28 de sep.	07 de oct.
Asegurar logros y metas y avanzar a la excelencia de las competencias sociales							Gerencia General Qorianka Tours y Coach		
			Mejorar habilidades de confianza, autoestima y auto control						
			Mejorar habilidades de comunicación asertiva, conversación y persuasión			Consulta con el coach para un buen proceso de aprendizaje			
			Mejorar habilidades de conexión, empatía y presencia						

			Manejo efectivo de situaciones emociones					
			Taller dinámico del autoconocimiento					30 de sep.
			Taller dinámico refugio atómico					04 de oct.
			Taller dinámico el Aro					06 d oct.
			Mejoramiento del aprendizaje de los colaboradores					
			Avances en la capacitación de los colaboradores.					
			Entrega y revisión del test de aprendizaje de los colaboradores.					07 de oct.
Etapa 7	Desarrollar la competencia participativa mediante el modelo Grow de los colaboradores de Qorianka Tours	Logar saber organizar y decidir, participar en la organización de su trabajo y su entorno; estar dispuesto a aceptar nuevas responsabilidades	Desarrollar el modelo Grow en las Competencias participativas saber organizar el trabajo con nuevas responsabilidades	Resistencia al cambio	Motivación y compromisos previstos a capacitación			10 de oct. 18 de oct.
Asegurar logros y metas y avanzar a la excelencia de las competencias participativas.			Cada empresa es una red, y cada equipo, un sistema				Gerencia General	
			Mejorar el liderazgo en una empresa y en los grupos				Qorianka	
			Mejorar el trabajo en equipo en una empresa		Consulta con el coach para un buen proceso de aprendizaje		Tours y Coach	
			Mejorar la Responsabilidad social empresarial					

			Mejorar la motivación en el grupo de trabajo			
			Taller dinámico Líder perfecto			13 de oct.
			taller dinámico llena el vaso			15 de oct.
			Entrega y revisión del test de aprendizaje de los colaboradores como resultado final de la capacitación.			17 de oct.
						22 de oct
			Cierre del programa			22 de oct.
Etapa 8	Mejoramiento de las competencias laborales en los colaboradores	Tener la excelencia en las competencias laborales de todos los colaboradores	Cierre del programa	Coaching empresarial para el desarrollo de competencias en los colaboradores de Qorianka Tours.	Gerencia General	
Cierre del programa					Qorianka Tours y Coach	

## Participantes.

El desarrollo de esta propuesta se enfoca exclusivamente en los colaboradores de la empresa de turismo Qorianka Tours, que son 20 trabajadores el cual permitirá desarrollar sus competencias laborales

**Tabla 11**

*Materiales para la actividad.*

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Precio unitario	Total
<b>BIENES</b>				
Papel Bond	Millar	10	15.00	150.00
Archivador	Unidad	5	14.50	72.50
Lapiceros	Unidad	60	0.50	30.00
Borrador	Unidad	20	0.50	10.00
Regla	Unidad	5	1.50	7.50
Cuaderno	Unidad	20	8.50	170.00
Copias	Unidad	500	0.10	50.00
<b>SERVICIOS</b>				
Internet	Horas	200	1.00	200.00
Impresiones	Unidad	200	0.20	40.00
Asesoramiento	Unidad	2	2,710.00	5,420.00
Pasajes	Total	1	50.00	50.00
<b>TOTAL</b>				<b>6,200.00</b>

**Tabla 12**

*Presupuesto*

Entidad financiadora	Monto	Porcentaje
Empresa Qorianka Tours	6,200.00	100%
<b>Total</b>	<b>6,200.00</b>	<b>100%</b>



## Referencias

- Alles, Martha (2015). *Dirección estratégica de recursos*.  
<https://comunicacionrrhh.files.wordpress.com/2018/04/alles-direccion-estrategica-de-recursos-humanos.pdf>
- Asesco. (2018). *El libro blanco del coaching*. <http://www.asescoaching.org/wp-content/uploads/2020/11/El-libro-blanco-del-coaching.pdf>
- Aubert, G. (2015). *ResearchGate*. 2015. Retrieved May 7, 2021, from [https://www.researchgate.net/publication/281825119\\_Reflexiones\\_sobre\\_Coaching\\_Ejecutivo/link/55f9ac1a08aeafc8ac277088/download](https://www.researchgate.net/publication/281825119_Reflexiones_sobre_Coaching_Ejecutivo/link/55f9ac1a08aeafc8ac277088/download)
- Aurora, M., & Rey, M. (2010). *El conocimiento: su naturaleza y principales herramientas para su gestión*.
- Baena., J. (2017). *Vista de Tipos de justificación en la investigación científica*.  
<https://www.espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/207/275>
- Bartolomé, G. (2021). *EfEcto sinErgia coaching En Equipos y sistEmas*.
- Berardi, A. (2015). *Facultad de ciencias economicas*.
- Bolaños, N. (2019). *Estudio de caso para la aplicación de herramientas del coaching empresarial donde estas aporten al mejoramiento y rendimiento dentro de la empresa Occiplast S.A.S*.  
<http://unividadfup.edu.co/repositorio/files/original/e18f401b84d76a8f940631a25d6b5380.pdf>
- Bunk, G. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA. *Revista Europea de Formación Profesional*, 1, 8–14.
- Caldas, Maria; Hidalgo, M. (2021). *Empresa e iniciativa emprendedora 360° - María Eugenia Caldas Blanco, María Luisa Hidalgo Ortega - Google Libros*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=\\_g0teaaaqbaj&pg=pa69&dq=know+how+de+una+empresa&hl=es-419&sa=x&ved=2ahukewiv2lojs-\\_xahwvjrkghc7jcf04chdoataeegqicrac#v=onepage&q=know how de una empresa&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=_g0teaaaqbaj&pg=pa69&dq=know+how+de+una+empresa&hl=es-419&sa=x&ved=2ahukewiv2lojs-_xahwvjrkghc7jcf04chdoataeegqicrac#v=onepage&q=know how de una empresa&f=false)
- Camilo, C., & Gutiérrez, R. (2017). *Coaching empresarial como herramienta estratégica para incrementar la productividad en entidades publicas*.  
Universidad Militar Nueva Granada.

- <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/17265>
- Casaus, M. (n.d.). *Coaching para emprendedores.*: EBSCOhost. 2015. Retrieved May14,2021,from<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=c24506d2-af26-4db3-879f-cdf75262530e%40pdc-v-sessmgr02>
- Casazza, A. (2009). Desarrollo de capacidades: texto basico del pnud. *Grupo de Desarrollo de la Capacidad*.  
[http://www.unpcdc.org/media/220984/capacity\\_development\\_a\\_undp\\_primer\\_spanish.pdf](http://www.unpcdc.org/media/220984/capacity_development_a_undp_primer_spanish.pdf)
- Corporade, Y. (2018). *El libro blanco de los equipos*.  
<https://corporateyachting.es/wp-content/uploads/2018/01/el-libro-blanco-del-coaching-de-equipos.pdf>
- Ealde. (2018). *El Coaching para motivar a equipos empresariales*.  
<https://www.ealde.es/ciclo-coaching-organizacional/>
- Ecured. (2019). *Tablas de frecuencias - EcuRed*.  
[https://www.ecured.cu/Tablas\\_de\\_frecuencias#Tabla\\_de\\_frecuencia\\_de\\_datos\\_agrupados](https://www.ecured.cu/Tablas_de_frecuencias#Tabla_de_frecuencia_de_datos_agrupados)
- Eusa, centro universitario. (2017). *Manual de desarrollo de competencias*.
- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espí-ritu Emprendedor tes*, 4(3), 65–76.  
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Godinho, Renan;Pauli, Jandis;Costerro, A. (2019). *Influence of the organizational support on Generation Y's work motivation.*: EBSCOhost.  
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=13&sid=387aefdc-8bca-42b3-bf6b-bcdb24c89e27%40sessionmgr4006>
- Grant, A. (2011). *Is it time to regrow the grow model? Issues related to teaching coaching se...*: EBSCOhost.  
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=25&sid=c24506d2-af26-4db3-879f-cdf75262530e%40pdc-v-sessmgr02>
- Gutierrez, J. A. (2016). *Modelo de competencias investigativas empresariales desde la universidad, e...*: EBSCOhost.  
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=387aefdc-8bca-42b3-bf6b-bcdb24c89e27%40sessionmgr4006>
- Gutiérrez, S. L. fernanda. (2017). *Comunicación asertiva: analisis bibliografico de*

- las propuestas pedagógicas implementadas en el aula para lograr contextos educativos de sana convivencia en el desarrollo de una comunicación asertiva.*
- Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Batista, P. (2014). *Metodología de la investigación* 6 edición. <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodologia-de-la-Investigacion.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.*
- Ignacio Ballesteros Sánchez, L. (2021). *Coaching empresarial Guía práctica desde una mirada científica.*
- Lopera, Isabel; Echeverri, J. (2018). *Libertad y desarrollo humano en las organizaciones.*: EBSCOhost. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=20&sid=cc65998c-2f84-4981-923f-42e4c9a859aa%40pdc-v-sessmgr01>
- Lopez, L. L. (2017). *El desarrollo de competencias laborales generales en el contexto rural.*: EBSCOhost. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=34&sid=c24506d2-af26-4db3-879f-cdf75262530e%40pdc-v-sessmgr02>
- Lorenzo, Yenileidys; Dominguez, Teresa; Gil, A. (2016). *El método contable: su influencia en el proceso de formación de habilidades...*: EBSCOhost. Retrieved May 16, 2021, from <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=23&sid=cc65998c-2f84-4981-923f-42e4c9a859aa%40pdc-v-sessmgr01>
- Luna, E. (2015). *La empresa como ser humano - Elliot Luna Oropez - google libros.* [https://books.google.com.pe/books?id=rkwvdqaaqbaj&pg=pt20&dq=know+how+de+una+empresa&hl=es-419&sa=x&ved=2ahukewiv2lojs-\\_xahwvjrkghc7jcf04chdoatagegqibhac#v=onepage&q=know+how+de+una+empresa&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=rkwvdqaaqbaj&pg=pt20&dq=know+how+de+una+empresa&hl=es-419&sa=x&ved=2ahukewiv2lojs-_xahwvjrkghc7jcf04chdoatagegqibhac#v=onepage&q=know+how+de+una+empresa&f=false)
- Maceo, Daymarelis; Motero, D. (2018). *Coaching empresarial: una nueva vía para generar aprendizaje en las organizaciones.* hologramatica – Facultad de Ciencias Sociales – UNLZ –. [http://www.cienciarred.com.ar/ra/usr/3/1710/holo27\\_v1\\_p84\\_93.pdf](http://www.cienciarred.com.ar/ra/usr/3/1710/holo27_v1_p84_93.pdf)
- Marcos, R. J. A. (2010). *El método GROW.*: EBSCOhost.

- <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=14&sid=c24506d2-af26-4db3-879f-cdf75262530e%40pdc-v-sessmgr02>
- Morales, JesusRene;Hernandez, J. L. (2016). *Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo...: EBSCOhost*. Retrieved May 15, 2021, from <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=14&sid=387aefdc-8bca-42b3-bf6b-bcdb24c89e27%40sessionmgr4006>
- Morales, B. (2020). *Laboratorio de empresa y habilidades para la vida en la educación media téc...: EBSCOhost*. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=39&sid=cc65998c-2f84-4981-923f-42e4c9a859aa%40pdc-v-sessmgr01>
- Mumfoord, J. (2012). *coaching para dummies – jeni mumford - Libros De Millonarios*. Retrieved May 1, 2021, from <http://www.librosdemillonarios.club/2017/08/coaching-para-dummies-jeni-mumford.html>
- Ñaupas, H., Marcelino, P., Valdivia, R., Jesús, D., Palacios, J., Hugo, V., & Delgado, E. R. (2013). *Bogotá-México, DF 5a.Edición Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*.
- Ocde. (2019). *Estrategia de Competencias de la OCDE 2019 - Fundación Santillana*. <https://fundacionsantillana.com/publicaciones/estrategia-de-competencias-de-la-ocde-2019/>
- Pablo Gómez-Rojas, J. (2015). Las competencias profesionales. In *artículo de revisión* (Vol. 38, Issue 1). <http://www.medigraphic.com/rmawww.medigraphic.org.mx>
- Peñalver, A. (2009). *Coaching empresarial. ¿Una herramienta de desarrollo para los tiempos actua...: EBSCOhost*. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=c24506d2-af26-4db3-879f-cdf75262530e%40pdc-v-sessmgr02>
- Rivera, N. (2017). *Las capacidades humanas desde la perspectiva personalógica del profesional ...: EBSCOhost*. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=13&sid=cc65998c-2f84-4981-923f-42e4c9a859aa%40pdc-v-sessmgr01>
- Romero, G. (2014). *¿coaching?: EBSCOhost*.

- <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=c24506d2-af26-4db3-879f-cdf75262530e%40pdc-v-sessmgr02>
- Saavedra, M. A. (2019). *Competencias Profesionales y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2019*.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5207/Trab\\_inv\\_Saavedra\\_publico.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5207/Trab_inv_Saavedra_publico.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Solsol, M. U. (2017). *"Las competencias laborales y su relación con la gestión de buenas."*
- Suayed. (2020). *Coaching licenciatura en administración*.  
[http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20182/administracion/optativas/LA\\_0285\\_09117\\_A\\_Coaching\\_Plan2016.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20182/administracion/optativas/LA_0285_09117_A_Coaching_Plan2016.pdf)
- Ureta, Y. (2018). *"El coaching empresarial y el desarrollo de competencias en los colaboradores en la empresa textil chavín - san juan de miraflores."*
- Valencia, M. E. (2005). Las competencias laborales ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones. *Estudios Gerenciales, unknown(96)*, 31–55.
- Valeria Moretta Rodríguez, P., & José Armijos Velasco, E. (2017). *Escuela de administración de empresas*.
- Villa, M. (2017). *Evolución del concepto de competencia laboral en el siglo xxi*.  
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7885/1/275438-2020-I-GTH.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de consistencia

Planeamiento financiero y estructura de capital, en empresas constructoras, Distrito de San Juan de Lurigancho, 2018

PROBLEMAS GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo desarrollar competencias laborales por medio del coaching empresarial en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?	Diseñar un plan de coaching empresarial para desarrollar competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.	Plan de Coaching Empresarial	Situación Actual	Analizar la situación del equipo tanto a nivel laboral como personal. desean alcanzar.	TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es descriptivo-propositivo
			Diagnostico	Entender las razones por las cuales los colaboradores de la agencia no están logrando los objetivos deseados	
			Situación deseable	Identificar los objetivos.	DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables.
			Definir el plan de acción	Elaborar el plan de coaching empresarial y el modelo a aplicar para desarrollar competencias laborales	
			Seguimiento del plan de acción	Realizar el seguimiento del plan de acción y evaluar los resultados de las acciones	
			Estimar resultados esperados	Incentivar a la implementación con resultados positivos.	
			Presupuestó	Elaborar el presupuestó para la implementación	
PROBLEMAS	OBJETIVOS				

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>ESPECÍFICOS</b> ¿Cómo diagnosticar el estado actual del desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco,2021?</p>	<p><b>ESPECÍFICOS.</b> Diagnosticar el estado actual del desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco,2021.</p>	Competencias Laborales	Competencias Técnicas	<p><b>Transciende los límites, relaciona, profundiza y amplia.</b> Conocimientos Destrezas Aptitudes</p>	TAMAÑO DE MUESTRA 30 colaboradores
<p>¿Cómo identificar factores claves para el desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?</p>	<p>Identificar factores claves para el desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.</p>	Competencias Laborales	Competencias Metodológicas	<p><b>Procedimiento.</b> De trabajo variable Solución adaptada a la situación Resolución de problemas Pensamiento, trabajo, planificación y control del trabajo</p>	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>¿Cómo estimar los resultados para desarrollar competencias de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?</p>	<p>Estimar los resultados para desarrollar competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.</p>		Competencias Sociales	<p><b>Forma de comportamiento Individual:</b> Disposición al trabajo Capacidad de intervención <b>Interpersonales:</b> Disposición a la cooperación. Honradez Rectitud Espíritu de equipo</p>	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo diseñar un plan de coaching empresarial para desarrollar competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?	Diseñar un plan de coaching empresarial para desarrollar competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021		Competencias Participativas		
¿Cómo elaborar un presupuesto del plan de empresarial para desarrollar competencias en las habilidades de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021	Elaborar un presupuesto del plan de empresarial para desarrollar competencias en las habilidades de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.	Competencias Laborales		<b>Formas de organización</b> Capacidad de coordinación Capacidad de organización Capacidad de relación Capacidad de convicción Capacidad de responsabilidad.	



Anexo 2 Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Competencias laborales.</b>	Las competencias laborales es un método que atribuye a la misión de dirigir los talentos humanos de una empresa estructurada con la finalidad de alienarlos a la estrategia de la organización, cuando el tipo de modelo de competencias laborales se crea de manera apropiado es productivo, al mismo tiempo, tanto para la organización como para los trabajadores. (Alles,2015, p.65)	La integración de las cuatro competencias parciales da lugar a la competencia de acción (Bunk, 1994, p.11)	Competencias técnicas	<b>Transciende los límites, relaciona, profundiza y amplía.</b> Conocimientos, destrezas Y aptitudes	1,2 3,4 5	Ordinal  El inventario está compuesto por 30 reactivos de opción múltiple:  Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo= 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo= 4 Totalmente de acuerdo = 5
			Competencias metodológicas	<b>Procedimiento.</b> De trabajo variable Solución adaptada a la situación Resolución de problemas Planificación y control del trabajo	6 7 8 9 10	
			Competencias sociales	<b>Forma de comportamiento Individual:</b> Capacidad de adaptación Disposición al trabajo Capacidad de intervención <b>Interpersonales:</b> Disposición a la cooperación. Honradez Rectitud Espíritu de equipo	11 12 13 14 15	
			Competencias participativas	<b>Formas de organización</b> Capacidad de coordinación Capacidad de organización Capacidad de relación Capacidad de convicción Capacidad de decisión Capacidad de responsabilidad.	16 17 18 18 20	

---

---

**TEST CONOCIENDO MIS COMPETENCIAS LABOLARES**

Nombre.....

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

- TDE** = Totalmente en desacuerdo  
**ED** = En desacuerdo  
**AD** = Ni de acuerdo Ni en desacuerdo  
**DE** = De acuerdo  
**TD** = Totalmente de acuerdo

Nº	PREGUNTAS	TED	ED	AD	DE	TD
1.	Su conocimiento técnico profesional le permite desarrollar sus competencias laborales en forma eficiente.	TDE	ED	AD	DE	Tx D
2.	Adquiere nuevos conocimientos técnicos que te permita laborar eficiente.	TDE	ED	AD	DE	TD x
3.	Intenta que sus destrezas sean lo más eficiente que muestre tu potencial como profesional para el puesto que labora.	TED	ED	AD	DE	Tx D
4.	Cree que sus destrezas profesionales son suficientes y destacados para el puesto que labora.	TED	ED	AD	DE	TD x
5.	La aptitud de sus competencias técnicas es altamente profesional en el puesto que laboral	TED	ED	AD	DE	Tx D
6.	En su competencia metodológica sabe aplicar sus conocimientos a situaciones laborales concretas utilizando procedimientos adecuados.	TED	ED	AD	Dx E	TD
7.	En cuanto a su competencia metodológica que posee para su desempeño de sus funciones son específicas.	TED	Ex D	AD	DE	TD
8.	Los procedimientos metodológicos de sus competencias laborales buscan una solución adoptada a la situación para garantizar la solución	TED	ED	AD	Dx E	TD
9.	Su competencia metodológica para resolver problemas se puede definir como eficiente a hora de encontrar soluciones.	TED	ED	AD	Dx E	TD
10.	Su competencia metodológica encuentra la forma independiente vías de solución para buscar la mejor solución mediante su experiencia.	TED	ED	AD	Dx E	TD
11.	En cuanto a su capacidad de adaptación a los cambios de objetivos es flexible.	TED	ED	AD	Dx E	TD
12.	Su disposición al trabajo aplica lineamientos sociales para comunicarse con sus compañeros de trabajo.	TED	ED	AD	Dx E	TD
13.	Su forma de comportamiento social-laboral a la disposición del trabajo se puede decir es adecuado	TED	ED	AD	Dx E	TD
14.	En cuanto a su disposición al trabajo. ¿ tiene algún inconveniente de no realizarlo?	TED	ED	AD	Dx E	TD

15.	Sus competencias sociales interpersonales con sus compañeros de trabajo son altamente profesionales.	TED	ED	AD	Dx E	TD
16.	Su competencia social de disposición a la cooperación entre sus compañeros es solidaria	TED	ED	AD	Dx E	TD
17	En su capacidad de coordinación participativa su liderazgo influye entre sus compañeros	TED	ED	AD	Dx E	TD
18.	Su competencia participativa de capacidad de relación, practica una relación colectiva entre los socios de la empresa y los empleados.	TED	ED	AD	Dx E	TD
19.	En su competencia participativa de capacidad de convicción ¿Observa inseguridad de sus compañeros en su función que cumple?	TED	ED	AD	Dx E	TD
20.	En su competencia participativa de capacidad de responsabilidad ¿Observa incompetencia en algunos de sus compañeros?	TED	ED	AD	DE	TD

Base de datos en Excel de las respuestas del cuestionario.

	VARIABLE DIAGNOSTICO COMPETENCIAS LABORAL																				COMPETENCIAS LABORALES				
	COMPETENCIAS TÉCNIC					COMPETENCIAS METODOLOI					COMPETENCIAS SOCI					COMPETENCIAS PARTICIPATI					DIM 1	DIM 2	DIM 3	DIM 4	VARIABLE
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20					
C1	4	3	5	4	5	5	3	3	4	3	2	4	3	4	1	4	3	2	3	2	21	18	14	14	67
C2	3	2	3	1	2	4	3	1	2	1	1	4	1	2	3	1	2	4	3	2	11	11	11	12	45
C3	4	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	14	10	13	13	50
C4	5	4	3	3	3	4	1	2	3	1	1	4	1	2	3	1	2	1	3	2	18	11	11	9	49
C5	4	4	3	3	2	4	3	1	2	2	3	5	2	3	3	3	3	3	3	2	16	12	16	14	58
C6	3	3	3	2	2	4	3	3	1	1	2	2	1	2	3	1	2	4	3	2	13	12	10	12	47
C7	5	4	3	3	3	4	5	3	3	2	1	4	2	3	3	2	3	4	3	3	18	17	13	15	63
C8	4	3	3	2	3	4	3	1	1	1	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	15	10	13	14	52
C9	4	4	3	2	3	4	4	3	2	1	3	5	1	1	3	2	3	3	3	4	16	14	13	15	58
C10	3	2	3	1	2	4	4	3	1	1	1	4	2	2	4	3	2	4	3	2	11	13	13	14	51
C11	3	2	3	1	3	3	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	3	3	3	12	9	8	11	40
C12	4	4	3	3	1	2	1	2	1	1	2	4	3	2	5	2	3	2	3	4	15	7	16	14	52
C13	5	4	3	3	4	4	3	2	3	1	4	1	1	5	3	2	4	3	5	18	15	12	17	62	
C14	4	5	4	3	3	5	5	1	1	2	3	5	3	2	2	2	3	2	3	5	19	14	15	15	63
C15	5	4	4	3	3	5	1	2	2	1	2	4	1	3	2	4	2	4	3	4	19	11	12	17	69
C16	3	2	3	1	2	5	4	3	1	2	1	3	3	1	2	1	3	2	3	2	11	15	9	11	46
C17	4	3	4	5	3	4	4	1	3	1	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	19	13	12	14	58
C18	4	4	4	5	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	4	5	4	3	3	21	15	13	20	69
C19	4	4	3	3	4	5	2	2	2	4	4	3	2	2	2	5	3	3	3	3	18	15	15	16	64
C20	5	5	4	5	4	4	3	3	3	1	3	2	2	1	2	4	1	2	3	3	23	14	10	13	60

Resultados de los baremos para procesar Spss.

Questionario	Items	Total	Minimo	Maximo	Rango	Grupos	Coefficiente	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4
Competencia Laborales		20	20	100	80	3	26,66	46,66	66,66	86,66	106,66
D1	COMPETENCIA TECNICAS	1 al 5	5	5	25	20	3 6,66	11,66	16,66	21,66	26,66
D2	COMPETENCIA METODOLOGICA	6 al 10	5	5	25	20	3 6,66	11,66	16,66	21,66	26,66
D3	COMPETENCIA SOCIALES	11 al 15	7	7	25	20	3 6,66	11,66	16,66	21,66	26,66
D4	COMPETENCIA PARTICIPATIVA	15 al 20	5	5	25	20	3 6,66	11,66	16,66	21,66	26,66
							Rango 1	Rango 2	Rango 3	Rango 4	
							Malo	Bueno	Regular	Excelente	

Estadística descriptiva.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Su conocimiento técnico profesional le permite desarrollar sus competencias laborales de forma eficiente.	50,05	63,208	,529	,781
Adquiere nuevos conocimientos que te permita desarrollar sus competencias técnicas para ser eficiente.	50,60	60,674	,562	,776

Intenta que sus destrezas laborales sean las más idóneas posibles para incrementar sus capacidades laborales.	50,70	63,589	,631	,780
Sus destrezas profesionales están altamente desarrolladas para el puesto que labora.	51,30	55,063	,683	,762
La aptitud de tus competencias técnicas es altamente profesional para el puesto que labora	51,20	59,853	,631	,772
En su competencia metodológica sabe aplicar sus conocimientos a situaciones laborales concretas utilizando procedimientos adecuados.	50,05	65,839	,261	,794
En cuanto a su competencia metodológica que posee para su desempeño de sus funciones son específicas.	50,95	63,839	,235	,799
Los procedimientos metodológicos de sus competencias laborales buscan una solución adaptada a la situación para garantizar su solución.	51,90	65,042	,286	,793
Su competencia metodológica para resolver problemas se puede definir como eficiente a la hora de encontrar soluciones a los problemas surgidos.	52,10	63,042	,427	,785
Su competencia metodológica encuentra de forma independiente vías de solución para buscar la mejor solución mediante su experiencia.	52,50	61,737	,631	,775

En cuanto a su capacidad de adaptación a los cambios de objetivos es flexible	52,05	66,050	,219	,796
Su disposición al trabajo aplica lineamientos sociales para comunicarse con sus compañeros de trabajo.	50,35	67,713	,097	,803
Su forma de comportamiento socio-laboral a la disposición del trabajo es adecuada.	52,05	64,366	,344	,789
En cuanto a su disposición al trabajo, tiene alguna incapacidad para no realizarlo.	51,95	64,261	,355	,789
Sus competencias sociales interpersonales con sus compañeros de trabajo son altamente profesionales.	51,65	58,871	,581	,773
Su competencia social de disposición a la cooperación entre sus compañeros es solidaria.	51,35	61,924	,397	,786
En su capacidad de coordinación participativa su liderazgo influye entre sus compañeros.	51,15	70,239	-,082	,815
Su competencia participativa de capacidad de relación, practica una relación colectiva entre los socios de la empresa y los empleados.	51,95	66,892	,207	,796
En su competencia participativa de capacidad de convicción, observa que hay inseguridad de sus compañeros en la función que cumplen.	51,95	66,155	,239	,795
Su competencia participativa de capacidad de responsabilidad, observa que hay incompetencia de algunos de tus compañeros	51,15	65,713	,186	,800

## Preguntas y resultados del diagnóstico de las dimensiones.

*Su conocimiento técnico profesional le permite desarrollar sus competencias laborales de forma eficiente.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
	De acuerdo	10	50,0	50,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla , nuestra que, de un total de 20 colaboradores, 5 respondieron que no están ni de acuerdo ni desacuerdo que su conocimiento técnico profesional le permite desarrollar sus competencias laborales de forma eficiente,10 colaboradores están de acuerdo que les permite desarrollar sus competencias de manera eficiente y finalmente 5 colaboradores están totalmente de acuerdo que, si son eficientes,

*Adquiere nuevos conocimientos técnicos que te permita laborar eficiente.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	25,0	25,0	45,0
	De acuerdo	9	45,0	45,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla , nuestra que, de un total de 20 colaboradores, 4 respondieron que no adquieren nuevos conocimientos técnicos que les permita laborar eficiente, 5 colaboradores están ni de acuerdo ni en desacuerdo de adquirir nuevos conocimientos para ser eficientes, 9 colaboradores si están de acuerdo en adquirir conocimientos técnicos y ser eficientes y finalmente 2 colaboradores están totalmente de acuerdo.



*Intenta que sus destrezas sean lo más eficiente que muestre tu potencial como profesional para el puesto que labora.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ni de acuerdo ni desacuerdo	14	70,0	70,0	70,0
	De acuerdo	5	25,0	25,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla, muestra que, de un total de 20 colaboradores, 14 respondieron que ni de acuerdo ni desacuerdo de que sus destrezas sean los más eficiente y muestre su potencial, 5 colaboradores están de acuerdo en mostrar sus destrezas y ser eficientes y 1 colaborador está totalmente de acuerdo en mostrar sus destrezas y su potencial.

*Sus destrezas profesionales están altamente desarrolladas para el puesto que labora.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	4	20,0	20,0	40,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	40,0	40,0	80,0
	De acuerdo	1	5,0	5,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla , muestra que, de un total de 20 colaboradores, 4 respondieron que están totalmente desacuerdo que sus destrezas profesionales sean suficientes y destacadas para su puesto de trabajo, del mismo modo 4 colaboradores están en desacuerdo que sus destrezas sen suficientes y destacados, 8 colaboradores están ni de acuerdo ni desacuerdo de que sus destrezas son suficientes y destacados, de este mismo modo 1 colaborador está de acuerdo que si son suficientes y destacados, y finalmente 3 colaboradores están totalmente de acuerdo.

*La aptitud de tus competencias técnicas es altamente profesional para el puesto que labora*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	6	30,0	30,0	35,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	45,0	45,0	80,0
	De acuerdo	3	15,0	15,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla , muestra que, de un total de 20 colaboradores, 1 respondió que está totalmente desacuerdo que su aptitud de competencias sea competitiva para el puesto de trabajo, del mismo modo 6 colaboradores están desacuerdo que su aptitud de competencias sea competitiva, en cambio 9 colaboradores están ni de acuerdo ni desacuerdo, pero 3 colaboradores están de acuerdo que su aptitud de competencia es competitiva y finalmente 1 colaborador está totalmente de acuerdo.

*En su competencia metodológica sabe aplicar sus conocimientos a situaciones laborales concretas utilizando procedimientos adecuados.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	15,0	15,0	20,0
	De acuerdo	11	55,0	55,0	75,0
	Totalmente de acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla , muestra que, de un total de 20 colaboradores, 1 colaborador está en desacuerdo que su competencia metodológica no sabe aplicar sus conocimientos a situaciones laborales concretas y no utiliza procedimientos adecuados, del mismo modo 3 colaboradores están ni de acuerdo ni desacuerdo de sus competencias metodológicas, pero 11 colaboradores están de acuerdo en su metodología y aplica sus conocimientos a situaciones concretas y utiliza procedimientos adecuados y finalmente 5 colaboradores están totalmente de acuerdo.

*En cuanto a su competencia metodológica que posee para su desempeño de sus funciones son específicas.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Totalmente desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
Valid	En desacuerdo	2	10,0	10,0	25,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	35,0	35,0	60,0
	De acuerdo	6	30,0	30,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla , muestra que, de un total de 20 colaboradores, 3 colaboradores están totalmente desacuerdo a sus competencias metodológica que poseen para el desempeño de sus funciones y no son específicas, del mismo modo 2 colaboradores están en desacuerdo de sus competencias metodológicas que poseen tampoco son específicas, así también 7 colaboradores están ni de acuerdo ni desacuerdo de sus competencias metodológicas, pero 6 colaboradores están de acuerdo poseen competencias metodológicas para sus funciones específicas y finalmente 2 colaboradores están totalmente de acuerdo.

*Los procedimientos metodológicos de sus competencias laborales buscan una solución adaptada a la situación para garantizar la solución.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente desacuerdo	6	30,0	30,0	30,0
	En desacuerdo	5	25,0	25,0	55,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla , muestra que, de un total de 20 colaboradores, 6 respondieron que están totalmente desacuerdo en los procedimientos metodológicos de sus competencias y no buscan una solución adaptada a situación y garantizar la solución, del mismo modo 5 colaboradores están en desacuerdo en los procedimientos metodológico tampoco buscan una solución adaptada a la situación y finalmente 9 colaboradores están ni de acuerdo ni en desacuerdo a garantizar una solución.

*Su competencia metodológica para resolver problemas se puede definir como eficiente a la hora de encontrar soluciones.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente desacuerdo	7	35,0	35,0	35,0
	En desacuerdo	8	40,0	40,0	75,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	20,0	20,0	95,0
	De acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla , muestra que, de un total de 20 colaboradores, 7 respondieron que están totalmente desacuerdo en su competencia metodológica para resolver problemas, no son eficientes a la hora de encontrar soluciones, 7 colaboradores están en desacuerdo también en sus competencias metodológicas y son ineficientes al solucionar un problema, del mismo modo 4 colaboradores están ni de acuerdo ni desacuerdo en su competencia metodológica en dar solución al problema y finalmente 1 colaborador está de acuerdo en su competencia metodológica y dar solución.

*Su competencia metodológica encuentra de forma independiente vías de solución para buscar la mejor solución mediante su experiencia.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente desacuerdo	12	60,0	60,0	60,0
	En desacuerdo	5	25,0	25,0	85,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla, muestra que, de un total de 20 colaboradores, 12 respondieron que están totalmente desacuerdo de su competencia metodológica que resuelva problemas de forma independiente mediante su experiencia, del mismo modo 5 colaboradores están en desacuerdo de su competencia metodológica dar solución en forma independiente mediante su experiencia y finalmente 3 colaboradores están ni de acuerdo ni desacuerdo.

*En cuanto a su capacidad de adaptación a los cambios de objetivos es flexible*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente desacuerdo	6	30,0	30,0	30,0
	En desacuerdo	9	45,0	45,0	75,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	20,0	20,0	95,0
	De acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla, muestra que, de un total de 20 colaboradores, 6 respondieron que están totalmente desacuerdo a su capacidad de adaptación a los cambios de objetivos y no son flexibles, del mismo modo 9 colaboradores están en desacuerdo al cambio de adaptación y flexibilidad a los objetivos, así también 4 colaboradores están ni de acuerdo ni desacuerdo a los cambios flexibles de capacidad de adaptación y finalmente 1 colaborador está de acuerdo a los cambios y es flexible.

*Su disposición al trabajo aplica lineamientos sociales para comunicarse con sus compañeros de trabajo.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	25,0	25,0	35,0
	De acuerdo	10	50,0	50,0	85,0
	Totalmente de acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla, muestra que, de un total de 20 colaboradores, 2 respondieron que están totalmente desacuerdo en su disposición de trabajo que aplique lineamientos sociales para comunicarse con sus compañeros de trabajo, del mismo modo 5 colaboradores están ni de acuerdo ni desacuerdo en aplicar lineamientos sociales de comunicación, pero 10 colaboradores están de acuerdo que su disposición al trabajo aplique lineamiento de comunicación y finalmente 3 colaboradores están totalmente de acuerdo que se aplique lineamientos de comunicación.

*Su forma de comportamiento social - laboral a la disposición del trabajo es adecuada.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente desacuerdo	7	35,0	35,0	35,0
	En desacuerdo	6	30,0	30,0	65,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla, muestra que, de un total de 20 colaboradores, 5 respondieron que están totalmente desacuerdo en la forma de comportamiento social-laboral en la disposición del trabajo y que no es adecuada, del mismo modo 6 colaboradores están en desacuerdo así mismo, 7 colaboradores están ni de acuerdo ni desacuerdo en cuanto a la forma de comportamiento socio-laboral y su disposición al trabajo.

*En cuanto a su disposición al trabajo ¿ tiene algún inconveniente?*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
	En desacuerdo	9	45,0	45,0	70,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	25,0	25,0	95,0
	De acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla, muestra que, de un total de 20 colaboradores, 5 respondieron que están totalmente desacuerdo en cuanto a la disposición al trabajo no tienen algún inconveniente para no hacerlo mientras, 9 colaboradores están en desacuerdo, 5 colaboradores están ni de acuerdo ni desacuerdo y finalmente 1 colaborador está de acuerdo.

*Sus competencias sociales interpersonales con sus compañeros de trabajo son altamente profesionales.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
	En desacuerdo	6	30,0	30,0	55,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	25,0	25,0	80,0

De acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla, muestra que, de un total de 20 colaboradores, 2 respondieron que están totalmente desacuerdo en cuanto a su competencia sociales interpersonales con sus compañeros de trabajo son profesionales, 6 colaboradores están en desacuerdo, 6 colaboradores están ni de acuerdo ni desacuerdo y finalmente 5 colaboradores está de acuerdo con las competencias sociales interpersonales.

*Su competencia social de disposición a la cooperación entre sus compañeros es solidaria.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Totalmente desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	7	35,0	35,0	45,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	40,0	40,0	85,0
De acuerdo	1	5,0	5,0	90,0
Totalmente de acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla, muestra que, de un total de 20 colaboradores, 2 respondieron que están totalmente desacuerdo que su competencia social de disposición a la cooperación no sea solidaria, 7 colaboradores están también en desacuerdo, 8 colaboradores están ni de acuerdo ni desacuerdo, 1 colaborador está de acuerdo y finalmente 2 están totalmente de acuerdo a la cooperación solidaria.

*En su capacidad de coordinación participativa su liderazgo influye entre sus compañeros.*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Totalmente desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	7	35,0	35,0	45,0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	40,0	40,0	85,0
De acuerdo	1	5,0	5,0	90,0
Totalmente de acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla, muestra que, de un total de 20 colaboradores, 2 respondieron que están totalmente desacuerdo que su capacidad de coordinación participativa influya su liderazgo entre sus compañeros, 7 colaboradores están también en

desacuerdo, 7 colaboradores están ni de acuerdo ni desacuerdo, pero 1 colaborador está de acuerdo y finalmente 2 colaboradores están totalmente que influye su capacidad participativa.

*Su competencia participativa de capacidad de relación practica una relación colectiva entre los socios de la empresa y los empleados.*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	7	35,0	35,0	40,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	25,0	25,0	65,0
	De acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla, muestra que, de un total de 20 colaboradores, 1 respondieron que están totalmente desacuerdo que su capacidad de relación no practica una relación colectiva entre los socios y sus compañeros, 7 colaboradores están en desacuerdo también, 5 colaboradores están ni de acuerdo ni desacuerdo, 7 colaboradores si practican una relación colectiva.

*En su competencia participativa de capacidad de convicción ¿Observa inseguridad de sus compañeros en la función que cumplen?*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ni de acuerdo ni desacuerdo	20	100,0	100,0	100,0

Esta tabla, muestra que, de un total de 20 colaboradores, 1 respondieron que están ni de acuerdo en la capacidad de convicción que no observo alguna inseguridad de sus compañeros en su puesto laboral.

*Su competencia participativa de capacidad de responsabilidad ¿Observa incompetencia de algunos de tus compañeros?*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En desacuerdo	8	40,0	40,0	40,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	35,0	35,0	75,0
	De acuerdo	3	15,0	15,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Esta tabla 23, muestra que, de un total de 20 colaboradores, 8 respondieron que están en desacuerdo, que su capacidad de responsabilidad participativa no observo que no hay incompetencia de algunos de sus compañeros, 7 ni de acuerdo ni desacuerdo, mientras que 3 están de acuerdo que si hay incompetencia y finalmente 2 colaboradores están totalmente de acuerdo.

*Tabla de frecuencia de las dimensiones agrupadas de competencia laborales.*

Competencias laborales		Competencias técnicas (Binned)	Competencias metodológicas (Binned)	competencias sociales (Binned)	Competencias participativas (Binned)	Competencias laborales (Binned)
N	Valid	20	20	20	20	20
	Missing	0	0	0	0	0

Esta tabla,, muestra que, de un total de 20 cuestionarios que fue dividido en 4 dimensiones de competencias laborales con 5 indicadores que fue agrupado en el programa de spss

*Tabla de frecuencia de grupos agrupados de competencias técnicas.*

*Competencias tecnicas (Binned)*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	3	15,0	15,0	15,0
	Bueno	7	35,0	35,0	50,0
	Excelente	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla, muestra que, de un total de 20 colaboradores de 20 preguntas que respondieron en un cuestionario acerca de sus competencias técnicas y se calificó en tres rangos entre bueno, malo y excelente dando el resultado de la competencia técnica que, 3 colaboradores son malos,7 son bueno y 10 son excelentes en esta competencia laboral.

*Tabla de frecuencia de grupo agrupados de competencias metodológicas.*

*Competencias metodológicas (Binned)*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	4	20,0	20,0	20,0
	Bueno	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla, muestra que, de un total de 20 colaboradores de 20 preguntas que respondieron en un cuestionario acerca de sus competencias metodológicas y se calificó en tres rangos entre bueno, malo y excelente dando el resultado de la competencia metodológica que, 4 colaboradores son malos, 16 son bueno y nadie fue excelente en esta competencia laboral.

*Tabla de frecuencia de grupo agrupados de competencias sociales.*

*Competencias sociales (Binned)*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	6	30,0	30,0	30,0
	Bueno	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla, muestra que, de un total de 20 colaboradores de 20 preguntas que respondieron en un cuestionario acerca de sus competencias sociales y se calificó en tres rangos entre bueno, malo y excelente dando el resultado de la competencia sociales, 6 colaboradores son malos, 14 son bueno y nadie fue excelente en esta competencia laboral.

*Tabla de frecuencia de grupo agrupado de competencias participativas.*

*Competencias participativas (Binned)*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	3	15,0	15,0	15,0
	Bueno	14	70,0	70,0	85,0
	Excelente	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla, muestra que, de un total de 20 colaboradores de 20 preguntas que respondieron en un cuestionario acerca de sus competencias participativas y se calificó en tres rangos entre bueno, malo y excelente dando el resultado de la

competencia participativa que, 3 colaboradores son malos, 14 son buenos y 3 son excelentes.

*Resultado de la tabla de frecuencia de la variable diagnóstico.*

*Competencias laborales (Binned)*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	3	15,0	15,0	15,0
	Bueno	14	70,0	70,0	85,0
	Excelente	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Esta tabla, muestra que, de un total de 20 colaboradores de la empresa de turismo Qorianka tours de la parte administrativa que labora en la oficina acerca de sus competencias laborales técnicas, metodológicas, sociales y participativas para realizar un diagnóstico situacional de sus capacidades y habilidades para tomar la decisión de implantar una propuesta de Coaching empresarial mediante las teorías del marco teórico, como resultado de la investigación fue, 3 colaboradores son malos, 14 son buenos y 3 excelentes

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS  
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO  
DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: GUEVARA MALPICA, CARLOS

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

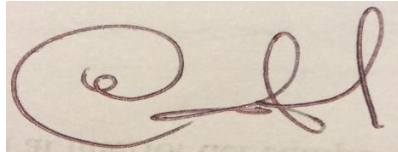
Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Postgrado Maestría en Administración de Negocios MBA, UCV Filial Lima Norte, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de MBA

El título del proyecto de investigación es un **PROPUESTA: “Coaching Empresarial para el Desarrollo de Competencias Laborales de la Agencia de Viajes y Turismo Qorianka Tours, Cusco, 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Competencias Laborales y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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



Atentamente.

Lider Edwin Canaza Castillo  
D.N.I: 43888057

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

### **I. Variable competencias laborales:**

Las competencias laborales es un método que atribuye a la misión de dirigir los talentos humanos de una empresa estructurada con la finalidad de alienarlos a la estrategia de la organización, cuando el tipo de modelo de competencias laborales se crea de manera apropiado es productivo, al mismo tiempo, tanto para la organización como para los trabajadores. (Alles,2015, p.65)

### **II. Dimensiones**

#### **1. Competencias técnicas.**

La competencia técnica aquel que domina como experto las tareas y contenidos de su ámbito de trabajo, y los conocimientos y destrezas necesarios para ello. (Bunk, 1994, p. 10)

#### **2. Competencias metodológicas.**

La competencia metodológica aquel que sabe reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, que encuentra de forma independiente vías de solución y que transfiere adecuadamente las experiencias adquiridas a otros problemas de trabajo. (Bunk, 1994, p.10)

#### **3. Competencias sociales.**

La competencia social, aquel individuo que sabe cooperar con otros individuos en forma constructiva y comunicativa, demostrar un comportamiento orientado hacia el grupo y un entendimiento interpersonal. (Bunk,1994, p.10)

#### **4. Competencias participativas.**

La competencia participativa, aquel individuo que sabe participar en la empresa y su lugar de trabajo con capacidad de organizar y decidir, así como, de aceptar responsabilidades del entorno. (Bunk,1994, p.11)

## Matriz de operacionalización

## Variable: Competencias laborales

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	
<b>Competencias laborales.</b>	Las competencias laborales es un método que atribuye a la misión de dirigir los talentos humanos de una empresa estructurada con la finalidad de alienarlos a la estrategia de la organización, cuando el tipo de modelo de competencias laborales se crea de manera apropiado es productivo, al mismo tiempo, tanto para la organización como para los trabajadores. (Alles,2015, p.65)	La integración de las cuatro competencias parciales da lugar a la competencia de acción (Bunk, 1994, p.11)	Competencias técnicas	<b>Transciende los límites, relaciona, profundiza y amplía.</b> Conocimientos, destreza y aptitudes <b>Procedimiento.</b> De trabajo variable Solución adaptada a la situación	Ordinal	Ordinal	
			Competencias metodológicas	Resolución de problemas Pensamiento, trabajo, planificación y control del trabajo <b>Forma de comportamiento Individual:</b> Disposición al trabajo Capacidad de intervención			El inventario está compuesto por 20 reactivos de opción múltiple:  Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5
			Competencias sociales	Disposición a la cooperación. Honradez Rectitud Espíritu de equipo <b>Formas de organización</b> Capacidad de coordinación Capacidad de organización Capacidad de relación Capacidad de convicción Capacidad de decisión Capacidad de responsabilidad.			
Competencias participativas							

**MATRIZ DE CONSISTENCIA:**

**COACHING EMPRESARIAL PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS**

**LABORALES.**



PROBLEMAS GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo desarrollar competencias laborales por medio del coaching empresarial en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco,2021?	Diseñar un plan de coaching empresarial para desarrollar competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.	Plan de Coaching Empresarial	Situación Actual	Analizar la situación del equipo tanto a nivel laboral como personal. desean alcanzar.	TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es descriptivo-propositivo
			Diagnostico	Entender las razones por las cuales los colaboradores de la agencia no están logrando los objetivos deseados	
			Situación deseable	Identificar los objetivos que los colaboradores	DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables.
			Definir el plan de acción	Elaborar el plan de coaching empresarial y el modelo a aplicar para desarrollar competencias laborales	
			Seguimiento del plan de acción	Realizar el seguimiento del plan de acción y evaluar los resultados de las acciones	
			Estimar resultados esperados	Incentivar a la implementación con resultados positivos.	
			Presupuestó	Elaborar el presupuestó para la implementación	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo diagnosticar el estado actual del desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco,2021?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS. Diagnosticar el estado actual del desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco,2021.	Competencias Laborales	Competencias Técnicas	Transciende los límites, relaciona, profundiza y amplia. Conocimientos Destrezas Aptitudes	POBLACIÓN Y MUESTRA Población censal de 30 colaboradores Muestra 30
					TAMAÑO DE MUESTRA 30 colaboradores
¿Cómo identificar factores claves para el desarrollo de competencias laborales	Identificar factores claves para el desarrollo de competencias laborales en la		Competencias Metodológicas	Procedimiento. De trabajo variable Solución adaptada a la situación Resolución de problemas	TÉCNICAS INSTRUMENTOS E

en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?	agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.	Competencias Laborales		Pensamiento, trabajo, planificación y control del trabajo	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cómo estimar los resultados para desarrollar competencias de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?	Estimar los resultados para desarrollar competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.		Competencias Sociales	<b>Forma de comportamiento Individual:</b> Disposición al trabajo Capacidad de intervención <b>Interpersonales:</b> Disposición a la cooperación. Honradez Rectitud Espíritu de equipo	
¿Cómo diseñar un plan de coaching empresarial para desarrollar competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?	Diseñar un plan de coaching empresarial para desarrollar competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021		Competencias Participativas	<b>Formas de organización</b> Capacidad de coordinación Capacidad de organización Capacidad de relación Capacidad de convicción Capacidad de decisión Capacidad de responsabilidad.	
¿Cómo elaborar un presupuesto del plan de empresarial para desarrollar competencias en las habilidades de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021	Elaborar un presupuesto del plan de empresarial para desarrollar competencias en las habilidades de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.				

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desarrollo de competencias laborales

o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: Capacidades técnicas</b>													
1	Su conocimiento técnico profesional le permite desarrollar sus competencias laborales en forma eficiente.				X				X				X	
2	Adquiere nuevos conocimientos técnicos que te permita laborar eficiente.				X			X					X	¿Cómo adquiere? ¿Cómo se tabula eso?
3	Intenta que sus destrezas sean lo más eficiente que muestre tu potencial como profesional para el puesto que labora.				X				X				X	
4	Cree que sus destrezas profesionales son suficientes y destacados para el puesto que labora.				X				X				X	
5	La aptitud de sus competencias técnicas es altamente profesional en el puesto que laboral				X				X				X	Cuidado con las respuestas
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidades Metodológicas</b>													
6	En su competencia metodológica sabe aplicar sus conocimientos a situaciones laborales concretas utilizando procedimientos adecuados.				X				X				X	
7	En cuanto a su competencia metodológica que posee para su desempeño de sus funciones son específicas.				X				X				X	
8	Los procedimientos metodológicos de sus competencias laborales buscan una solución adoptada a la situación para garantizar la solución				X				X				X	
9	Su competencia metodológica para resolver problemas se puede definir como eficiente a hora de encontrar soluciones.				X				X				X	
10	Su competencia metodológica encuentra la forma independiente vías de solución para buscar la mejor solución mediante su experiencia.				X				X				X	

DIMENSIÓN 3: Competencias Sociales.												
11	En cuanto a su capacidad de adaptación a los cambios de objetivos es flexible.											
12	Su disposición al trabajo aplica lineamientos sociales para comunicarse con sus compañeros de trabajo.											
13	Su forma de comportamiento social-laboral a la disposición del trabajo se puede decir es adecuado											
14	En cuanto a su disposición al trabajo. ¿tiene algún inconveniente de no realizarlo?											
15	Sus competencias sociales interpersonales con sus compañeros de trabajo son altamente profesionales.											
DIMENSIÓN 4: Competencias Participativas												
16	Su competencia social de disposición a la cooperación entre sus compañeros es solidaria											
17	En su capacidad de coordinación participativa su liderazgo influye entre sus compañeros											
18	Su competencia participativa de capacidad de relación, practica una relación colectiva entre los socios de la empresa y los empleados.											
19	En su competencia participativa de capacidad de convicción ¿Observa inseguridad de sus compañeros en su función que cumple?											
20	En su competencia participativa de capacidad de responsabilidad ¿Observa incompetencia en algunos de sus compañeros?											

**Observaciones:** Es importante que todos tengan claros su manual de funciones dentro de la empresa.

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**              **Aplicable después de corregir [ ]**              **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: .....**Carlos Guevara Malpica.....**              **DNI 43663219.**

**Especialidad del validador:**

**14 de 06 del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

## **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: GRANADOS MARIÑO, MAURO AMARU

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Postgrado Maestría en Administración de Negocios MBA, UCV Filial Lima Norte, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de MBA


El título del proyecto de investigación es un **PROPUESTA: “Coaching Empresarial para el Desarrollo de Competencias Laborales de la Agencia de Viajes y Turismo Qorianka Tours, Cusco, 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Competencias Laborales y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.



---

Firma

Lider Edwin Canaza Castillo

D.N.I: 43888057

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

### **I. Variable competencias laborales:**

Las competencias laborales es un método que atribuye a la misión de dirigir los talentos humanos de una empresa estructurada con la finalidad de alienarlos a la estrategia de la organización, cuando el tipo de modelo de competencias laborales se crea de manera apropiado es productivo, al mismo tiempo, tanto para la organización como para los trabajadores. (Alles,2015, p.65)

### **II. Dimensiones**

#### **1. Competencias técnicas.**

La competencia técnica aquel que domina como experto las tareas y contenidos de su ámbito de trabajo, y los conocimientos y destrezas necesarios para ello. (Bunk, 1994, p. 10)

#### **2. Competencias metodológicas.**

La competencia metodológica aquel que sabe reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, que encuentra de forma independiente vías de solución y que transfiere adecuadamente las experiencias adquiridas a otros problemas de trabajo. (Bunk, 1994, p.10)

#### **3. Competencias sociales.**

La competencia social, aquel individuo que sabe cooperar con otros individuos en forma constructiva y comunicativa, demostrar un comportamiento orientado hacia el grupo y un entendimiento interpersonal. (Bunk,1994, p.10)

#### **4. Competencias participativas.**

La competencia participativa, aquel individuo que sabe participar en la empresa y su lugar de trabajo con capacidad de organizar y decidir, así como, de aceptar responsabilidades del entorno. (Bunk,1994, p.11)



**Matriz de operacionalización**

**Variable: Competencias laborales**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición		
<b>Competencias laborales.</b>	<p>Las competencias laborales es un método que atribuye a la misión de dirigir los talentos humanos de una empresa estructurada con la finalidad de alienarlos a la estrategia de la organización, cuando el tipo de modelo de competencias laborales se crea de manera apropiado es productivo, al mismo tiempo, tanto para la organización como para los trabajadores. (Alles,2015, p.65)</p>	<p>La integración de las cuatro competencias parciales da lugar a la competencia de acción (Bunk, 1994, p.11)</p>	Competencias técnicas	<p><b>Transciende los límites, relaciona, profundiza y amplia.</b> Conocimientos, destreza y aptitudes</p> <p><b>Procedimiento.</b></p> <p>De trabajo variable</p> <p>Solución adaptada a la situación</p> <p>Resolución de problemas</p> <p>Pensamiento, trabajo, planificación y control del trabajo</p>	<p>1 2</p> <p>3 4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p>	<p>Ordinal</p> <p>El inventario está compuesto por 20 reactivos de opción múltiple:</p> <p>Totalmente en desacuerdo = 1</p> <p>En desacuerdo= 2</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3</p> <p>De acuerdo= 4</p> <p>Totalmente de acuerdo = 5</p>		
			Competencias metodológicas	<p><b>Forma de comportamiento Individual:</b></p> <p>Disposición al trabajo</p> <p>Capacidad de intervención</p> <p><b>Interpersonales</b></p> <p>Disposición a la cooperación.</p> <p>Honradez Rectitud</p> <p>Espíritu de equipo</p> <p><b>Formas de organización</b></p> <p>Capacidad de coordinación</p> <p>Capacidad de organización</p> <p>Capacidad de relación</p> <p>Capacidad de convicción</p> <p>Capacidad de responsabilidad.</p>	<p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p>			
			Competencias sociales					
			Competencias participativas					

**MATRIZ DE CONSISTENCIA: COACHING EMPRESARIAL PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES.**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>				
¿Cómo desarrollar competencias laborales por medio del coaching empresarial en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco,2021?	Diseñar un plan de coaching empresarial para desarrollar competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.	Plan de Coaching Empresarial	Situación Actual	Analizar la situación del equipo tanto a nivel laboral como personal. desean alcanzar.	TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es descriptivo-propositivo
			Diagnostico	Entender las razones por las cuales los colaboradores de la agencia no están logrando los objetivos deseados	
			Situación deseable	Identificar los objetivos que los colaboradores	
			Definir el plan de acción	Elaborar el plan de coaching empresarial y el modelo a aplicar para desarrollar competencias laborales	DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables.
			Seguimiento del plan de acción	Realizar el seguimiento del plan de acción y evaluar los resultados de las acciones	
			Estimar resultados esperados	Incentivar a la implementación con resultados positivos.	
			Presupuestó	Elaborar el presupuestó para la implementación	
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cómo diagnosticar el estado actual del desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco,2021?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b> Diagnosticar el estado actual del desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco,2021.	Competencias Laborales	Competencias Técnicas	<b>Transciende los límites, relaciona, profundiza y amplía.</b> Conocimientos Destrezas Aptitudes	POBLACIÓN Y MUESTRA Población censal de 30 Muestra 30 colaboradores
					TAMAÑO DE MUESTRA 30 colaboradores

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo identificar factores claves para el desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?	Identificar factores claves para el desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.	Competencias Laborales	Competencias Metodológicas	<p><b>Procedimiento.</b> De trabajo variable Solución adaptada a la situación Resolución de problemas Pensamiento, trabajo, planificación y control del trabajo</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>
¿Cómo estimar los resultados para desarrollar competencias de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?	Estimar los resultados para desarrollar competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.		Competencias Sociales	<p><b>Forma de comportamiento Individual:</b> Disposición al trabajo Capacidad de intervención <b>Interpersonales:</b> Disposición a la cooperación. Honradez Rectitud Espíritu de equipo</p>	
¿Cómo diseñar un plan de coaching empresarial para desarrollar competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?	Diseñar un plan de coaching empresarial para desarrollar competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021		Competencias Participativas	<p><b>Formas de organización</b> Capacidad de coordinación Capacidad de organización Capacidad de relación Capacidad de convicción</p>	

<p>¿Cómo elaborar un presupuesto del plan de empresarial para desarrollar competencias en las habilidades de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021</p>	<p>Elaborar un presupuesto del plan de empresarial para desarrollar competencias en las habilidades de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.</p>			<p>Capacidad de decisión Capacidad de responsabilidad.</p>	
---	--	--	--	--	--

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desarrollo de competencias laborales

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A A	M A	M D	D	A A	M A	M D	D	A A	M A	
<b>DIMENSIÓN 1: Capacidades técnicas</b>														
1	Su conocimiento técnico profesional le permite desarrollar sus competencias laborales en forma eficiente.			X				X				X		
2	Adquiere nuevos conocimientos técnicos que te permita laborar eficiente.													
3	Intenta que sus destrezas sean lo más eficiente que muestre tu potencial como profesional para el puesto que labora.			X				X				X		
4	Cree que sus destrezas profesionales son suficientes y destacados para el puesto que labora.			X				X				X		
5	La aptitud de sus competencias técnicas es altamente profesional en el puesto que labora			X				X				X		
<b>DIMENCION 2: Capacidades Metodológicas</b>														
6	En su competencia metodológica sabe aplicar sus conocimientos a situaciones laborales concretas utilizando procedimientos adecuados.			X				X				X		
7	En cuanto a su competencia metodológica que posee para su desempeño de sus funciones son específicas.													
8	Los procedimientos metodológicos de sus competencias laborales buscan una solución adoptada a la situación para garantizar la solución			X				X				X		
9	Su competencia metodológica para resolver problemas se puede definir como eficiente a hora de encontrar soluciones.			X				X				X		
10	Su competencia metodológica encuentra la forma independiente vías de solución para buscar la mejor solución mediante su experiencia.			X				X				X		

<b>Dimensión 3 Competencias sociales</b>															
11	En cuanto a su capacidad de adaptación a los cambios de objetivos es flexible.		X				X					X			
12	Su disposición al trabajo aplica lineamientos sociales para comunicarse con sus compañeros de trabajo.		X				X					X			
13	Su forma de comportamiento social-laboral a la disposición del trabajo se puede decir es adecuado		X				X					X			
14	En cuanto a su disposición al trabajo. ¿tiene algún inconveniente de no realizarlo?		X				X					X			
15	Sus competencias sociales interpersonales con sus compañeros de trabajo son altamente profesionales.		X				X					X			
<b>DIMENSION 4: Competencias Participativas</b>															
16	Su competencia social de disposición a la cooperación entre sus compañeros es solidaria		X				X					X			
17	En su capacidad de coordinación participativa su liderazgo influye entre sus compañeros		X				X					X			
18	Su competencia participativa de capacidad de relación, practica una relación colectiva entre los socios de la empresa y los empleados.		X				X					X			
19	En su competencia participativa de capacidad de convicción ¿Observa inseguridad de sus compañeros en su función que cumple?		X				X					X			
20	En su competencia participativa de capacidad de responsabilidad ¿Observa incompetencia en algunos de sus compañeros?		X				X					X			



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS  
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO  
DE EXPERTOS**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Henry Jhon Canaza Castillo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

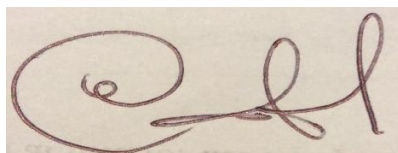
Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Postgrado Maestría en Administración de Negocios MBA, UCV Filial Lima Norte, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de MBA

El título del proyecto de investigación es un **PROPUESTA: “Coaching Empresarial para el Desarrollo de Competencias Laborales de la Agencia de Viajes y Turismo Qorianka Tours, Cusco, 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Competencias Laborales y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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



Atentamente.

Lider Edwin Canaza Castillo

D.N.I: 43888057

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

### **III. Variable competencias laborales:**

Las competencias laborales es un método que atribuye a la misión de dirigir los talentos humanos de una empresa estructurada con la finalidad de alienarlos a la estrategia de la organización, cuando el tipo de modelo de competencias laborales se crea de manera apropiado es productivo, al mismo tiempo, tanto para la organización como para los trabajadores. (Alles,2015, p.65)

### **IV. Dimensiones**

#### **5. Competencias técnicas.**

La competencia técnica aquel que domina como experto las tareas y contenidos de su ámbito de trabajo, y los conocimientos y destrezas necesarios para ello. (Bunk, 1994, p. 10)

#### **6. Competencias metodológicas.**

La competencia metodológica aquel que sabe reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, que encuentra de forma independiente vías de solución y que transfiere adecuadamente las experiencias adquiridas a otros problemas de trabajo. (Bunk, 1994, p.10)

#### **7. Competencias sociales.**

La competencia social, aquel individuo que sabe cooperar con otros individuos en forma constructiva y comunicativa, demostrar un comportamiento orientado hacia el grupo y un entendimiento interpersonal. (Bunk,1994, p.10)

#### **8. Competencias participativas.**

La competencia participativa, aquel individuo que sabe participar en la empresa y su lugar de trabajo con capacidad de organizar y decidir, así como, de aceptar responsabilidades del entorno. (Bunk,1994, p.11)

## Matriz de operacionalización

### Variable: Competencias laborales

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Competencias laborales.	Las competencias laborales es un método que atribuye a la misión de dirigir los talentos humanos de una empresa estructurada con la finalidad de alienarlos a la estrategia de la organización, cuando el tipo de modelo de competencias laborales se crea de manera apropiado es productivo, al mismo tiempo, tanto para la organización como para los trabajadores. (Alles,2015, p.65)	La integración de las cuatro competencias parciales da lugar a la competencia de acción (Bunk, 1994, p.11)	Competencias técnicas	<b>Transciende los límites, relaciona, profundiza y amplía.</b> Conocimientos, destreza y aptitudes	1 2 3 4 5	
			Competencias metodológicas	<b>Procedimiento.</b> De trabajo variable Solución adaptada a la situación Resolución de problemas Pensamiento, trabajo, planificación y control del trabajo	6 7 8 9 10	Ordinal
			Competencias sociales	<b>Forma de comportamiento Individual:</b> Disposición al trabajo Capacidad de intervención <b>Interpersonales</b> Disposición a la cooperación. Honradez Rectitud Espíritu de equipo	11 12 13 14 15	Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo= 2
			Competencias participativas	<b>Formas de organización</b> Capacidad de coordinación Capacidad de organización Capacidad de relación Capacidad de convicción Capacidad de responsabilidad.	16 17 18 19 20	Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 De acuerdo= 4

---

**MATRIZ DE CONSISTENCIA: COACHING EMPRESARIAL PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS**

**LABORALES.**

<b>PROBLEMAS GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS GENERAL</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
				Analizar la situación del equipo	

<p>¿Cómo desarrollar competencias laborales por medio del coaching empresarial en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco,2021?</p>	<p>Diseñar un plan de coaching empresarial para desarrollar competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.</p>	<p>Plan de Coaching Empresarial</p>	Situación Actual	tanto a nivel laboral como personal. desean alcanzar.	<p><b>TIPO DE ESTUDIO</b> El tipo de estudio a realizar es descriptivo-propositivo</p>
			Diagnostico	Entender las razones por las cuales los colaboradores de la agencia no están logrando los objetivos deseados	
			Situación deseable	Identificar los objetivos que los colaboradores	<p><b>DISEÑO DE ESTUDIO</b> El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables.</p>
			Definir el plan de acción	Elaborar el plan de coaching empresarial y el modelo a aplicar para desarrollar competencias laborales	
			Seguimiento del plan de acción	Realizar el seguimiento del plan de acción y evaluar los resultados de las acciones	
			Estimar resultados esperados	Incentivar a la implementación con resultados positivos.	
			Presupuestó	Elaborar el presupuestó para la implementación	
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cómo diagnosticar el estado actual del desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco,2021?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b> Diagnosticar el estado actual del desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco,2021.</p>	<p>Competencias Laborales</p>	<p>Competencias Técnicas</p>	<p><b>Transciende los límites, relaciona, profundiza y amplia.</b> Conocimientos Destrezas Aptitudes</p>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> Población censal de 30 Muestra 30 colaboradores</p>
					<p><b>TAMAÑO DE MUESTRA</b> 30 colaboradores</p>

<p>¿Cómo identificar factores claves para el desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?</p>	<p>Identificar factores claves para el desarrollo de competencias laborales en la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.</p>	<p>Competencias Laborales</p>	<p>Competencias Metodológicas</p>	<p><b>Procedimiento.</b> De trabajo variable Solución adaptada a la situación Resolución de problemas Pensamiento, trabajo, planificación y control del trabajo</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>
<p>¿Cómo estimar los resultados para desarrollar competencias de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?</p>	<p>Estimar los resultados para desarrollar competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.</p>		<p>Competencias Sociales</p>	<p><b>Forma de comportamiento Individual:</b> Disposición al trabajo Capacidad de intervención <b>Interpersonales:</b> Disposición a la cooperación. Honradez Rectitud Espíritu de equipo</p>	
<p>¿Cómo diseñar un plan de coaching empresarial para desarrollar competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021?</p>	<p>Diseñar un plan de coaching empresarial para desarrollar competencias laborales de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021</p>		<p>Competencias Participativas</p>	<p><b>Formas de organización</b> Capacidad de coordinación Capacidad de organización Capacidad de relación Capacidad de convicción Capacidad de decisión Capacidad de responsabilidad.</p>	
<p>¿Cómo elaborar un presupuesto del plan de empresarial para</p>	<p>Elaborar un presupuesto del plan de empresarial para</p>				

desarrollar competencias en las habilidades de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021	desarrollar competencias en las habilidades de los colaboradores de la agencia de viaje y turismo Qorianka Tours de la ciudad del Cusco, 2021.				
---	--	--	--	--	--

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el desarrollo de competencias laborales

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: Capacidades técnicas</b>													
1	Su conocimiento técnico profesional le permite desarrollar sus competencias laborales en forma eficiente.				X				X				X	
2	Adquiere nuevos conocimientos técnicos que te permita laborar eficiente.				X				x				X	
3	Intenta que sus destrezas sean lo más eficiente que muestre tu potencial como profesional para el puesto que labora.				X				X				X	
4	Cree que sus destrezas profesionales son suficientes y destacados para el puesto que labora.				X				X				X	
5	La aptitud de sus competencias técnicas es altamente profesional en el puesto que laboral				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 2: Capacidades Metodológicas</b>													
6	En su competencia metodológica sabe aplicar sus conocimientos a situaciones laborales concretas utilizando procedimientos adecuados.				X				X				X	
7	En cuanto a su competencia metodológica que posee para su desempeño de sus funciones son específicas.				X				X				X	
8	Los procedimientos metodológicos de sus competencias laborales buscan una solución adoptada a la situación para garantizar la solución				X				X				X	
9	Su competencia metodológica para resolver problemas se puede definir como eficiente a hora de encontrar soluciones.				X				X				X	



10	Su competencia metodológica encuentra la forma independiente vías de solución para buscar la mejor solución mediante su experiencia.				X					X				X	
<b>DIMENSIÓN 3: Competencias Sociales.</b>															
11	En cuanto a su capacidad de adaptación a los cambios de objetivos es flexible.				X					X				X	
12	Su disposición al trabajo aplica lineamientos sociales para comunicarse con sus compañeros de trabajo.				X					X				X	
13	Su forma de comportamiento social-laboral a la disposición del trabajo se puede decir es adecuado				X					X				X	
14	En cuanto a su disposición al trabajo. ¿tiene algún inconveniente de no realizarlo?				X					X				X	
15	Sus competencias sociales interpersonales con sus compañeros de trabajo son altamente profesionales.				X					X				X	
<b>DIMENSIÓN 4: Competencias Participativas</b>															
16	Su competencia social de disposición a la cooperación entre sus compañeros es solidaria				X					X				X	
17	En su capacidad de coordinación participativa su liderazgo influye entre sus compañeros				X					X				x	
18	Su competencia participativa de capacidad de relación, practica una relación colectiva entre los socios de la empresa y los empleados.				X					X				x	
19	En su competencia participativa de capacidad de convicción ¿Observa inseguridad de sus compañeros en su función que cumple?				X					X				x	





# QORIANKA TOURS

*Agencia de Viajes y Turismo*

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

**SOLICITO:** Autorización para realizar estudio de investigación de Posgrado.

Lic. Mariela Ochoa Chambi

GERENTE GENERAL DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO QORIANKA TOURS S.R.L

Yo, Lider Edwin Canaza Castillo con DNI N°: 43888057, domiciliado en Urbanización Independencia Jr. Junín Q – 13, Departamento, Distrito y Provincia Del Cusco, con teléfono móvil N° 962816015, ante usted me presento y expongo:

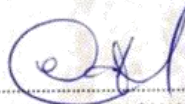
Que, continuando con mi formación profesional, actualmente vengo realizando mis estudios de Post-Grado en la Universidad Cesar Vallejo la Maestría en Administración de Negocios MBA, que lleva por Título la investigación "*Coaching Empresarial para el Desarrollo de Competencias Laborales de la Agencia de Viajes y Turismo Qorianka Tours, Cusco, 2021*", para el cual solicito las siguientes autorizaciones:

- Autorización de uso del nombre de la Institución: "AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO QORIANKA TOURS S.R.L"
- Autorización para aplicar los instrumentos de investigación en los colaboradores de la empresa.

Ruego a usted acceder a lo solicitado.

QORIANKA TOURS S.R.L.  
  
Mariela Ochoa Chambi  
GERENTE

Cusco, 05 de junio del 2021



LIDER EDWIN CANAZA CASTILLO  
DNI 43888057

Calle Suecia N° 300-B Cusco-Perú  
Telf: 084-236514 Cel: 084-984739305  
qorianka-tours@hotmail.com / www.qorianka-tours.com