



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA

Competencias gerenciales en el área de turismo de la provincia constitucional del
Callao, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Raquel Erazo Pelayez (ORCID: 0000-0003-3985-9317)

ASESOR:

Dr. Cruz Antonio Lip Licham (ORCID: 0000-0002-9670-8980)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Con mucho amor a la memoria de mi tío Filimon Pelaes Gonza, que con sus consejos, fortaleza y su ejemplo me mantuvo firme y soñando cuando quise rendirme.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a la Escuela de Posgrado por brindarme la formación continua y por su gran aporte a la sociedad.

A mi excelente asesor, quien, gracias a sus consejos y explicaciones detalladas y minuciosas, hizo posible la finalización de esta tesis.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): ERAZO PELAYEZ, RAQUEL

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL ÁREA DE TURISMO DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, 2019

Fecha: 24 de enero de 2020

Hora: 2:30 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Carlos Alberto Delgado Céspedes

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Giuliana del Rosario Raggio Ramirez

Firma: 

VOCAL: Dr. Antonio Lip Licham

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

APROBADO POR MAYORÍA

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- CORREGIR APA

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo, Raquel Erazo Pelayez con DNI N° 40502741, estudiante del programa Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Competencias gerenciales en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019” presentada, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión pública, es de mi autoría.

- La tesis es de mi autoría.
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, enero 2020



Raquel Erazo Pelayez

La Autora

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	iv
Índice	vi
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	10
2.1. Tipo y diseño de investigación	10
2.2 Operacionalización de variable	11
2.3 Población, muestra y muestreo	12
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5 Procedimiento	14
2.6 Métodos de análisis de datos	14
2.7 Aspectos éticos	15
III. Resultados	16
IV. Discusión	24
V. Conclusiones	28
VI. Recomendaciones	29
Referencias	31
Anexos	37

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable nivel de competencias gerenciales	12
Tabla 2 Descripción de la población de los trabajadores del área Turismo y Educación de las municipalidades mencionadas.	13
Tabla 3 Validación de juicio de expertos	13
Tabla 4 Estadística de fiabilidad de las competencias gerenciales	14
Tabla 5 Percepción de las competencias gerenciales en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019.	16
Tabla 6 Percepción de orientación a resultado en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019.	17
Tabla 7 Percepción de la comunicación efectiva en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019.	18
Tabla 8 Percepción de la actitud de servicio en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019.	19
Tabla 9 Percepción de trabajo en equipo en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019.	20
Tabla 10 Percepción de innovación de mejora en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019.	21
Tabla 11 Percepción de liderazgo en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019.	22
Tabla 12 Percepción de sentido de urgencia en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019.	23

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Percepción de las competencias gerenciales.	16
Figura 2. Percepción de orientación a resultados.	17
Figura 3. Percepción de comunicación efectiva.	18
Figura 4. Percepción de actitud de servicio.	19
Figura 5. Percepción de trabajo en equipo.	20
Figura 6. Percepción de innovación y mejora.	21
Figura 7. Percepción de liderazgo.	22
Figura 8. Percepción de sentido de urgencia.	23

Resumen

La presente investigación titulada: Competencias gerenciales en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019. Tiene como finalidad comparar el nivel de las competencias gerenciales en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019.

El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo comparativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 69 colaboradores de la Provincia de Callao. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach.

Se llegó a la conclusión que el nivel de las competencias gerenciales en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019, por lo tanto, la Municipalidad de Ventanilla se ubica en un nivel regular con un 73.9%.

Palabras claves: Competencias gerenciales, orientación a resultados, comunicación efectiva y actitud de servicio

Abstract

This research entitled: Management competencies in the tourism area of the constitutional province of Callao, 2019. Whose objective was to compare the level of management competences in the tourism area of the constitutional province of Callao, 2019.

The type of investigation according to its purpose was substantive of the comparative descriptive level of quantitative approach; non-experimental design. The population was made up of 69 collaborators from the Province of Callao. The technique used to collect information was survey and the data collection tools were questionnaires that were duly validated through expert judgments and their reliability through Cronbach's Alpha statistic.

It was arrived that the level of management competences in the tourism area of the constitutional province of Callao, 2019, that is, the Municipality of Ventanilla is located on a regular level with 73.9%.

Keywords: Management competencies, results orientation, effective communication and service attitude

I. Introducción

Partiendo de la idea de Maya citado en Huatuco (2017) sostiene que, a nivel internacional, los organismos ediles no logran alcanzar las metas que se han propuesto y que uno de los problemas más comunes se relaciona con el aspecto económico y también se le suma la carencia de los servicios que se les debe ofrecer a los pobladores, causado por una ineficiente administración en las entidades estatales. En países sudamericanos, es un problema latente debido a la falta de compromiso y la ineficacia de sus trabajadores.

En este ambiente, Aburto (2011) sostiene que en México se suscitan procesos competitivos, donde las habilidades gerenciales se han convertido en aspectos esenciales para alcanzar sus metas. Los gerentes se han propuesto implementar cambios en las entidades del estado mediante el fortalecimiento de las habilidades directivas.

En la actualidad, en las municipalidades no cuentan con la aprobación de los pobladores, ya que mencionan que los puestos están cubiertos por personas que no cumplen con los perfiles, ya que se quejan que no reciben un servicio adecuado. Además, hay un incumplimiento de las metas durante el año lectivo, que afecta en la certificación un 63% de su PIM.

En la municipalidad de la provincia constitucional del Callao, 2019 en el área de turismo, se vienen desarrollando actividades turísticas, pero no se trabaja con un proceso administrativo, el área de turismo actualmente es una subgerencia, cuenta con un profesional de turismo, tienen un plan operativo aprobado que se utiliza para realizar actividades turísticas la cual no se han planificado. El ambiente destinado al área de turismo no es el adecuado para el buen manejo, aún faltan detalles para la presentación de actividades en gestión turística municipal y a la vez aseguren el éxito y su alcance en el desarrollo turístico y lograr mayor afluencia de visitantes y turistas.

De esta manera, en los trabajos previos internacionales según Flores (2018) el objetivo fue determinar la incidencia de las variables en estudio. El mercado se va transformando constantemente, ese evento hace que los gerentes cuenten con habilidades que les permitan afrontar esos cambios. El método empleado fue un ensayo de profundización, que toma como temas elementales la historia de las competencias, sus

factores, lugar de crecimiento, Inteligencia Emocional para realizar los estudios pertinentes y alcanzar el perfil requerido para los gerentes y fortalecer el Liderazgo y el desarrollo de las actividades basado en equipos para lograr las metas. En conclusión, se observa que las competencias gerenciales son muy importantes para brindar un servicio adecuado a las personas.

Lombana, Cabeza, Castrillón y Zapata (2016) su meta es clasificar las habilidades gerenciales según la perspectiva de Renée Bédard y encontrar su esencialidad en el desarrollo de cada uno de los aspectos: ontológicos, axiológicos, epistemológicos y praxeológicos. Se usó el método inductivo basado en inferencia estadística, tomando como muestra las conclusiones para maestros y empleadores por ASCOLFA-GRIICA. Como conclusión, en los procedimientos implementados en la formación de los gerentes en Colombia les dan más importancia a las habilidades epistemológicas y praxeológicas, y también a las ontológicas y epistemológicas pero estas últimas no se fortalecen a como se debiera, por lo tanto, se concluye que se debe reformular el currículo y los procesos de para llevar a cabo la selección y el monitoreo sobre el desempeño de los mismos.

Castro, Fossi, Guerrero y Vera (2016) como meta fue encontrar la correlación entre las variables estudiadas. Estudio descriptivo, diseño de campo. Se contó con la participación de 12 directivos, 80 profesores y 80 voluntarios. Las conclusiones visualizan que los gerentes de los colegios, despliegan sus habilidades prácticas, las cuales resultan esenciales para el manejo de las escuelas, pero internamente, y sobre sus conocimientos y otros factores deben ser volcados en la efectividad de su gestión, lo cual se convierte muchas veces en fracaso porque no son bien direccionados. Las recomendaciones que se pueden brindar: Implementar estrategias de fortalecimiento entre la triada educativa, también se debe considerar la inclusión de otros organismos alternos quienes brindaran su apoyo en la promoción y solución de los problemas de la institución.

Barrientos, Silva y Antúnez (2016) la meta fue aportar sobre las competencias en los gerentes de las escuelas, y su relación con los demás colaboradores. Empleó un método de enfoque cualitativo, las estrategias que pone en manifiesto es el estudio de caso que muestran resultados prácticas y tradicionalistas, con intromisión de las familias en un estado pasivo, donde su intervención fue mínima. Sobre otros aspectos intrínsecos, daña el compromiso

con los padres de familia dentro de los colegios. Se resalta la esencialidad que le brinda las destrezas sociales, aspectos personales y valores que hacen que los gerentes educativos promuevan la inclusión de los padres de familia y de la comunidad en general.

De esta manera, en los antecedentes nacionales según Chinchay (2018) se planteó como meta hallar la relación entre las variables. La investigación es desarrollada con un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y transeccional. La muestra es representada por los colaboradores del municipio, conformada por 39 gerentes, subgerentes, jefes de oficina. Los resultados arrojan como resultado que las habilidades de los gerentes se fortalecieron en un nivel medio de un 30.77%, además también hubo la presencia de un 69.23% que representa un nivel alto. Se concluye que hay una relación positiva considerable ($\rho = 0.0702$ y $p = 0.000$) entre las variables analizadas.

Doria (2018) su meta del estudio fue hallar la correlación entre las variables analizadas. Estudio aplicado, cuantitativo, descriptivo, y no experimental- correlacional-transversal, la población fue 130 colaboradores del municipio de la provincia de Huarochirí, la muestra fue 97 colaboradores. En la parte descriptiva se arribó que el 47,4% (46) tienen un nivel medio en su competencia laboral, seguido por un 30,9% (30) que tienen un nivel bajo, otro 12,4% (12) tienen un nivel muy alto, un 8,2% (8) tienen un nivel alto y por último solo un 1% (1) tienen un nivel deficiente. El promedio es 71,65 lo cual indica que los encuestados tienen un nivel Medio en su competencia laboral en la Municipalidad Provincial de Huarochirí 2018.

Veliz (2017) la meta fue identificar la relación que hay entre las variables analizadas, se inicia con la presencia de problemas en la subgerencia que se mencionara durante la investigación. Estudio básico, descriptiva, no experimental, transversal. La muestra fue constituida por 45 colaboradores, quienes participaron de manera voluntaria, y a quienes se les aplicó una encuesta, con un grado de alta confiabilidad ($\alpha = 0.952$). Su meta fue analizar la problemática para llegar a las siguientes conclusiones: la mayor parte de los participantes que dan 45 mostraron un resultado de 'Malo' con un porcentaje de 68.89%, proseguid de un resultado 'Regular' con un porcentaje de 31.11% que difiere de la variable Competencias Gerenciales en dicha área.

Ríos (2016) como finalidad de mostrar la esencialidad de las actividades relacionadas con el turismo, trabajadas desde el municipio, tomando como base las etapas que tiene el procedimiento administrativo para brindar un aporte que solucione o disminuya la dificultad existente. Estudio descriptivo, la muestra fueron 381 ciudadanos que habitan en la provincia de Chepén, cuyas características son aquellos que tienen entre 19- 25 años, esta muestra fue seleccionada, de acuerdo a su conveniencia. Se concluyó que el 52% de los usuarios no siente identificación con el municipio, además que desconocen que exista un área de turismo en el municipio y por lo tanto no pueden contribuir con el fortalecimiento de la cultura, causando daño a las futuras poblaciones de esa región.

Sánchez (2015) la meta determinar la relación existente entre las variables analizadas. Estudio no experimental, correlacional- causal, transversal, de la base deductivo e inductivo. Su muestra fueron 50 colaboradores de la municipalidad, a quienes se les aplicó una encuesta debidamente validados. El resultado muestra un nivel regular en cada una de las dimensiones referidas a la planeación y también a la gestión con un 54% que representa a 27 colaboradores multicultural con un 54% que, representada por 27 colaboradores, y con respecto a la autoadministración 52% representada por 26 colaboradores y sobre la acción estratégica con un 44% representada por 22 colaboradores. Respecto a la variable desempeño laboral, resalta el nivel deficiente: la primera dimensión sobre iniciativa 42% representada por 21 colaboradores, la segunda dimensión, orientación de resultados 50% representada por 25 colaboradores, la tercera dimensión referida a organización 44% representada por 22 colaboradores y la última dimensión referida a trabajo en equipo 38% representada por 19 colaboradores.

La base teórica sobre la competencia gerencial según SERVIR (2016) sostiene que las competencias son cualidades que tienen las personas, y que se pueden apreciar mediante su comportamiento en un determinado espacio, se puede mencionar que se relacionan con las destrezas y valores que despliega al desempeñarse en un espacio de trabajo.

Según Alles (2015), la gerencia en sus diferentes aspectos, se determina mediante la jerarquía que allí impera, las cuales van cambiando a cada determinado tiempo por diversos factores que afectan los cambios.

Koontz, Weihrich, y Cannice (2016) manifestaron que la competencia gerencial es un espacio que se crea por parte de los gerentes para poder realizar un determinado trabajo, con quienes forman parte del equipo y de esa manera cumplir con los objetivos de modo eficiente. Según Hellriegel y Slocum (2004) sostuvieron que es un conglomerado de destrezas que se relacionan directamente con la gerencia, fortaleciendo a la entidad.

También Zapata (2015) postuló que las destrezas de la gerencia son necesarias para el cumplimiento de las metas institucionales, donde se resaltan cuando ayudan al manejo eficiente de la entidad, los efectos se visualizan cuando se enfocan en las normas que rigen el sistema, y es esencial en la implementación de las estrategias seleccionadas. Hellriegel y Slocum (2016), sostuvieron que conglomerado de destrezas que forma parte de las competencias gerenciales, que fortalece a la entidad desde la parte interna. Asimismo, Robbins y Decenzo (2015), refiriéndose a las competencias gerenciales, la define: conglomerado de destrezas, actitudes que están ligadas directamente con el buen desempeño que pueda tener el gerente en una determinada entidad.

Al respecto, Gutiérrez (2010) definió las habilidades de un gerente, ayudan a la entidad a alcanzar sus metas, también son el beneficio de los trabajadores porque es una persona que sabrá brindar un espacio de trabajo adecuado para el cumplimiento de las metas de cada área. En otros campos también son necesarios, por ejemplo, en el área de planeación y gestión. Para liderar una entidad se debe desplegar las habilidades necesarias para poder enfrentar los cambios que sean necesarios para ser competitivo.

Mertens (2016) señaló que las competencias gerenciales estratégicas son aquellas necesarias para obtener buenos resultados económicos y entre estas los autores citan: la visión, la resolución de problemas, la gestión de recursos, la orientación al cliente y la red de relaciones efectivas, entre otras.

North (2015) manifestó que las competencias gerenciales intratégicas, son aquellas necesarias para desarrollar a los empleados e incrementar su compromiso y confianza con la entidad, se trata de la capacidad ejecutiva y de la capacidad de liderazgo, entre las cuales se mencionan, la comunicación, la empatía, la delegación, el “coaching” y el trabajo en equipos.

Soltura (2016) indicó que las competencias gerenciales, los autores citados, le agregan unas de carácter propiamente empresarial, que denominan de eficacia personal e incluyen aquellos hábitos que facilitan una relación eficaz de la persona con su entorno tales como pro-actividad: iniciativa, autonomía personal, autogobierno: gestión personal del tiempo y del estrés, concentración y autocontrol y desarrollo personal: auto-crítica, autoconocimiento.

Spencer y Spencer (2015) precisaron que las competencias gerenciales tienen un carácter grupal, por lo que no están referidas a competencias organizacionales o del puesto laboral específico, más bien ocupacional pues son válidas para cualquier labor que requiera realizar funciones de dirección tanto a nivel estratégico, táctico como operacional.

Hellriegel (2016), definió que es un conglomerado de habilidades que requiere un ser humano que aspira al cargo de gerente dentro de las organizaciones. Además, se debe considerar a las personas que se van perfeccionando de manera profesional para alcanzar algún cargo, serán aquellas que logren acumular destrezas que se necesita para acceder a los cargos de alta gerencia. La Ley SERVIR (2016), toma como referencia los aportes de Martha Alles y establece 7 dimensiones de las propuestas por Alles.

En la dimensión 1: Orientación a resultados, es la predisposición de cumplir con las metas de manera eficiente, enmarcados dentro de las normas. (SERVIR, 2016). Se entiende, desde este aspecto el encargado debe proveer las situaciones de emergencia para que tenga forma de afrontarlas y pueda evitar dificultades en su gestión. La mayoría de los trabajos están orientados a la gestión por resultados, para medir la eficacia del gerente en una entidad pública.

En la dimensión 2: Comunicación efectiva, SERVIR (2016) sostuvo que consiste en saber atender las opiniones de los participantes y contar con las capacidades de poder transmitir las noticias de manera clara y sencilla, priorizando aquellos relacionados con el cumplimiento de los objetivos.

La comunicación es importante de parte de la gerencia y para que establezca relaciones cordiales debe emplear los distintos tipos de comunicación y de esa manera

mantener una comunicación fluida con cada área de la entidad estatal, es importante este aspecto para que las metas de la entidad se puedan concretar de la manera más eficiente posible. Además, se establecen lazos de confianza entre los gerentes y los colaboradores, surgiendo lazos de cordialidad que son necesarios en la entidad.

López (2015) mencionó que la comunicación ayuda al fortalecimiento de las destrezas, debido a que los seres humanos son seres sociales por naturaleza y nos movemos a través de la comunicación, ya que sus significados nos comunican información y que se busque aprovechar al máximo en pro de la buena comunicación con los colaboradores.

Para que exista una buena comunicación en una entidad es necesario que el gerente establezca las normas de realizarlo y que las pautas necesarias para sus aplicaciones y así se convierta en un aspecto que fortalezca a la entidad y se pueda concretar las metas esperadas.

En la dimensión 3: Actitud de servicio según SERVIR (2016) manifestó que es la destreza de visualizar las necesidades de los clientes para poder brindar un servicio adecuado. Lo que se busca como fin máximo en las entidades gubernamentales es brindar un servicio adecuado en los usuarios, ya que el servicio es la finalidad de las entidades que se encargan los servidores públicos.

En la dimensión 4: Trabajo en equipo según SERVIR (2016) precisó que es la habilidad de trabajar en equipo y hacer que todos los participantes se enfoquen en el logro de las metas con un trabajo coordinado.

En tanto, Gordon (2015) señaló que el trabajo orientado a los equipos es una forma de trabajo que se ha fortalecido con el tiempo, ya que la diversidad hace que cada uno de los aportantes contribuyan con sus habilidades para el desarrollo de una tarea, las cuales se convierte en una fortaleza para la entidad y se podrá conducir de manera eficiente y afrontar muchas dificultades para alcanzar el éxito.

Delgado (2016) manifestó que: el trabajo colaborativo es la mejor opción cuando se quiere alcanzar las metas en una entidad. En este contexto cada integrante del equipo debe mostrar compromiso con las actividades para que se puedan desarrollar sin ningún inconveniente dentro de la organización. Según las opiniones de los autores, el trabajo colaborativo posee aspectos, entre ellos está el equipo que se dedica exclusivamente a la solución de los problemas específicos y su conformación es temporal.

En la dimensión 5: Innovación y mejora continua según SERVIR (2016) precisó que es la habilidad de encontrar las oportunidades y lograr una mejora en la entidad, buscando la eficiencia en todas las áreas que la conforman y lograr brindar un mejor servicio.

Zapata (2014) sostiene que el cambio debe darse de manera constante para estar a la vanguardia de las transformaciones de la sociedad y de la tecnología, que cada tiempo están innovando, por ello también los gerentes que dirigen las entidades deben contribuir con personal que sea innovadora.”

En la dimensión 6: Liderazgo según SERVIR (2016) definió que es la habilidad que tiene una persona para influir en las demás, direccionar sus actividades y lograr el compromiso de los colaboradores para el logro de las metas.

Ser líder es una cualidad que debe poseer el gerente para que pueda lograr el compromiso de sus colaboradores y de esa manera poder avanzar de manera coordinada hacia el logro de las metas.

En la dimensión 7: Sentido de urgencia según SERVIR (2016) puntualizó que la destreza que tiene el gerente para poder priorizar las acciones que se relacionan con los proyectos de la entidad, estas acciones siempre deben estar ceñidas a la normatividad.

Cada organización debe establecer sus prioridades para que se pueda trabajar en la resolución de los mismos, ya que no se puede solucionar las dificultades cuando se trabajan todas a la vez, lo más importante es que se realice una lista de priorización de las dificultades para que sean trabajados de manera secuencial y las energías de los colaboradores se dirijan hacia la solución de los mismos.

Por tal motivo, se plantea el problema general: ¿Cuál es el nivel de competencias gerenciales de los directivos del área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019? Los problemas específicos hacen relato a ¿Cuál es el nivel de orientación a resultados, de actitud de servicio, de comunicación efectiva, de trabajo en equipo, de innovación y mejora, de liderazgo y de sentido de urgencia, de los directivos en el área de turismo de las Municipalidades del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019?

La justificación teórica, la presente investigación se justifica debido a que los gerentes del área de turismo y educación de la Provincia Constitucional Callao, deben buscar una alianza estratégica con las entidades privadas para optimizar el desarrollo turístico en el distrito de Ventanilla, la Perla y Cercado del Callao. Asimismo, se debe brindar la gestión por competencias, brindando los servicios correspondientes en beneficio de la Institución y del entorno Interno y Externo de la Comuna Municipal. Las competencias gerenciales, organiza el potencial humano, porque por ellos se consiguen los objetivos; así también mejorar inagotablemente la calidad de servicios que se brindan a los usuarios y colaboradores.

En la justificación práctica, en esta investigación se usó como referencia en investigaciones anteriores. Se contribuyó con resúmenes hipotéticos determinando un piloto, además en la práctica fortalecerá el progreso de la Institución. La justificación de la investigación se basa en la evidencia en que crear y mantener un buen vínculo servidores–funcionarios mediante las competencias gerenciales para así obtener ventajas en seguridad, infraestructura y contar con acceso adecuado.

La justificación metodológica por medio del acatamiento de los diferentes procedimientos, los métodos, instrumentos, así mismo del análisis de datos teniendo en cuenta el diseño del trabajo. Estos métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos los que se emplean en la investigación.

Por tanto, el objetivo general del presente estudio es, comparar el nivel de las competencias gerenciales de los directivos del área de turismo de las Municipalidades del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019 y los objetivos específicos apuntan a comparar el nivel de orientación a resultados, de actitud de servicio, de comunicación efectiva, de trabajo en equipo, de innovación y mejora, de liderazgo y de sentido de urgencia de los directivos del área de turismo de las Municipalidades del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019.

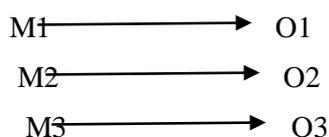
II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio es básico, Abanto (2014) se utiliza las informaciones existentes para modificar, y hacer más eficiente y eficaz la enseñanza y aprendizajes. Con un enfoque cuantitativo, según Hernández (2018) el protocolo de investigación científica, se analiza el tipo, nivel y diseño, y las técnicas e instrumentos utilizados, al recoger los datos después de suministrar los cuestionarios, para ordenar, clasificar y analizada, utilizando el software estadístico. El nivel de investigación es descriptivo. De acuerdo con Fideas y Arias (2012) la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un suceso, fenómeno, persona o grupos de individuos con el objetivo de conocer sus actitudes, interacciones, costumbres, relaciones interpersonales, cosmovisión o su organización. De esta manera se podrá investigar las diferentes dimensiones del objeto de estudio, para tener una idea clara y precisa de sus características y sus comportamientos.

El diseño del presente trabajo de investigación es no experimental de corte transversal, porque en su ejecución no se maniobró ni se sometió a prueba la variable de estudio. Es transversal porque se mide la variable en un espacio y tiempo preciso. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En este diseño no se puede manipular las variables, los sujetos o los acontecimientos. Solo se los observa sin estimularlos tal como están en su ambiente nativo. Donde su propósito es describir las variables para luego analizarlos y compararlos.

Es de nivel descriptivo comparativo porque este diseño parte de la consideración de dos o más investigaciones descriptivas simples; esto es, recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, pudiendo hacerse esta comparación en los datos generales o en una categoría de ellos (Alva, 2007).



Donde M1, M2 y M3, representan a cada una de las muestras; O1, O2 y O3 la información (observaciones) recolectada en cada una de dichas muestras.

Hernández, Fernández y Baptista (2018) indicaron el enfoque cuantitativo de la investigación, es la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para prevalecer patrones de comportamiento y probar teorías.

2.2 Operacionalización de variable

En cuanto a las competencias gerenciales, SERVIR (2016) define competencias como aquellas características que poseen las personas, y que se traducen en comportamientos visibles que conllevan a un exitoso desempeño laboral involucrando de manera integrada los conocimientos, habilidades y actitudes, las mismas que se constituyen como el elemento particular y determinante en el interior de una institución en un contexto dado.

La variable competencias gerenciales, se descompone en 7 dimensiones y estas en indicadores de donde se obtienen los 28 ítems del instrumento de las dimensiones, siendo el nivel de medición de los datos el ordinal en la escala de Likert

Tabla 1
Operacionalización de la variable nivel de competencias gerenciales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y Rango de la variable
Orientación a resultados	Cumplimiento eficiente de los objetivos y funciones	1-4		Malo	
				4 - 8	
Comunicación efectiva	Capacidad de escucha Comunicación pertinente	5-8		Regular	
				9 - 13	
Actitud de servicio	Identifica necesidades	9-12	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno	Malo
				14 - 20	28 - 64
Trabajo en equipo	Cohesiona los grupos de trabajo	13-16		Malo	
				4 - 8	
Innovación y mejora	Generación de oportunidades de mejora.	17-20		Regular	
				9 - 13	
Liderazgo	Visión compartida Compromiso personal	21-24		Bueno	
				14 - 20	
Sentido de urgencia	Prioriza acciones. Perseverancia para el logro de objetivos.	25-28		Malo	
				4 - 8	
				Regular	
				9 - 13	
				Bueno	
				14 - 20	

Fuente: Servir (2016)

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

En la presente investigación, es un conjunto determinado o infinito de los elementos, seres o cosas que tienen particularidades o características comunes, aptas de ser observados. De esta manera se puede considerar diversos y variados tipos de universos los que podrían ser alumnos, profesores, médicos, policías, integrantes de sindicatos, vehículos de una jurisdicción territorial, compañías, etc. (Hernández, Fernández y Baptista, 2018). Para el presente estudio la población está constituida por 69 colaboradores

Tabla 2

Descripción de la población de los trabajadores del área Turismo y Educación de las municipalidades mencionadas.

N°	Municipalidades	Cantidad de encuestados
1	Municipalidad Callao Cercado	23
2	Municipalidad La Perla	23
3	Municipalidad Ventanilla	23
	Total	69

Fuente: Informe de las municipalidades

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica empleada es la encuesta, según López-Roldán y Fachelli (2015), permite obtener datos de la muestra de estudio que permitió demostrar que los objetivos de la investigación se cumplan. Se las usa para diversos objetivos, se ejecuta mediante variadas estrategias según la meta que se desea llegar. Cada individuo encuestado debe responder las interrogantes del cuestionario en condiciones semejantes, evitando criterios particulares, para que no influya en el trabajo.

Como instrumento se empleó el cuestionario, Gómez (2012), es el conjunto de preguntas abiertas o cerradas aplicadas a la muestra de estudio para obtener los datos requeridos en la investigación. Su principal cualidad es que permite recopilar información muy variada de manera rápida a un gran número de sujetos. Se debe elaborar muy pertinentemente, con indicadores idóneos a la investigación. Su redacción debe ser clara y precisa para que el encuestado no tenga dudas de que se le pregunta y pueda responder conscientemente.

El instrumento fue validado por juicio de expertos, para determinar su aplicación de la variable mencionada. El dictamen obtenido fue aplicable.

Tabla 3

Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicable
Experto 1	Dr. Chantal Jara Aguirre	Aplicable
Experto 2	Dr. Lip Licham Cruz Antonio	Aplicable
Experto 3	Dr. Oscar Nicolás Linares García	Aplicable

Confiabilidad

De acuerdo a Hernández, et al (2018) la confiabilidad caracteriza a los instrumentos en el sentido que en su aplicación a cualquier muestra homogénea den dar mismos resultados. Sin embargo, el estudio piloto se realizó para ver la confiabilidad del instrumento. Además, el resultado se obtuvo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Es decir, se realizó a 20 colaboradores que no integran la muestra de estudio. Para medir el grado de confiabilidad se comparan los resultados obtenidos con la prueba piloto.

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2017). El resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Tabla 4
Estadística de fiabilidad de las competencias gerenciales

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0,89	28

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es de fuerte confiabilidad

2.5 Procedimiento

Ejecutado la matriz de operacionalización, se aplicó una prueba piloto para ver la confiabilidad del instrumento. Una vez, percibido el resultado se aplicó a la muestra de estudio, es decir a 69 colaboradores de la institución mencionada. Por ser descriptiva simple la investigación concluyó dando resultado al objetivo de estudio.

2.6 Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos con los instrumentos, se ordenaron, clasificaron y describieron según Hevia (2016) En este caso, el análisis de los datos se ha realizó a nivel descriptivo: Se emplearon las frecuencias y porcentajes obtenidas de la variable y sus dimensiones de competencias gerenciales en el área de turismo de la Provincia constitucional Callao

2.7 Aspectos éticos

La investigación se hizo de acuerdo al protocolo de investigación científica, se indagaron antecedentes internacionales e internacionales a fin de darle la relevancia científica y social al tema de investigación se ha registrado a los autores de la citas textuales y antecedentes, la aplicación los instrumentos a la muestra de estudio manteniendo la el anonimato y la autorización de las instituciones educativas para aplicar los instrumentos.

III. Resultados

3.1. Descripción de los resultados

Tabla 5
Percepción de las competencias gerenciales en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019.

Nivel de competencias gerenciales	Municipalidad Callao Cercado		Municipalidad La Perla		Municipalidad Ventanilla	
	f	%	f	%	f	%
Malo	6	26.1%	1	4.3%	1	4.3%
Regular	12	52.2%	14	60.9%	17	73.9%
Bueno	5	21.7%	8	34.8%	5	21.7%
Total	23	100%	23	100%	23	100%

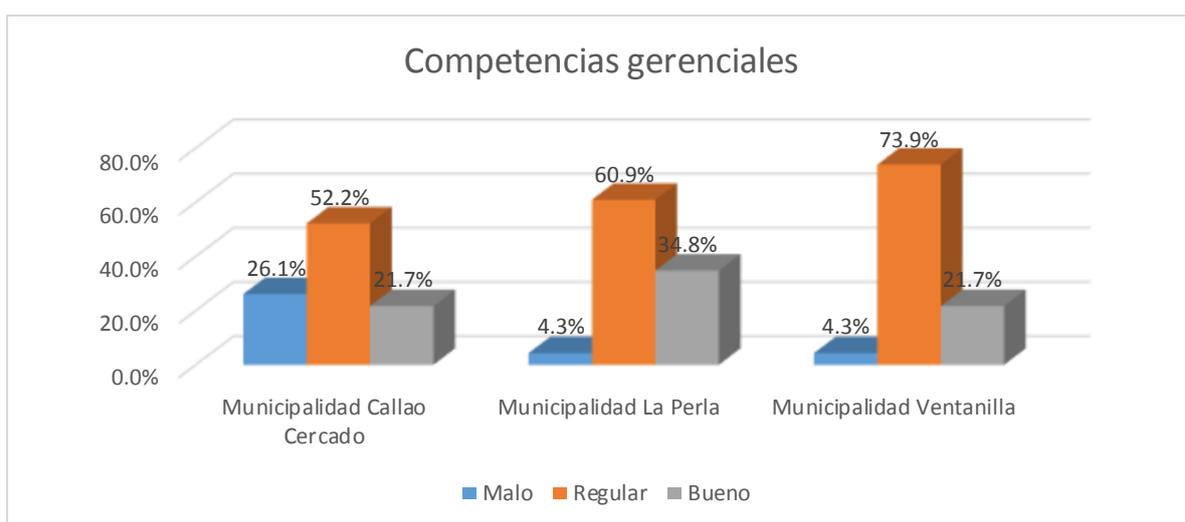


Figura 1. Percepción de las competencias gerenciales.

El 52,2% de los encuestados de la Municipalidad del Callao manifiestan que las competencias gerenciales en el área de turismo y educación es regular, el 60.9% de los encuestados de la Municipalidad La Perla muestran que la competencia gerencial es regular y el 73.9% de los trabajadores de la Municipalidad de Ventanilla señalan que las competencias gerenciales son regulares.

Tabla 6

Percepción de orientación a resultado en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019.

Nivel de orientación a resultados	Municipalidad Callao Cercado		Municipalidad La perla		Municipalidad Ventanilla	
	f	%	f	%	f	%
Malo	6	26.1%	1	4.3%	4	17.4%
Regular	9	39.1%	15	65.2%	12	52.2%
Bueno	8	34.8%	7	30.4%	7	30.4%
Total	23	100%	23	100%	23	100%

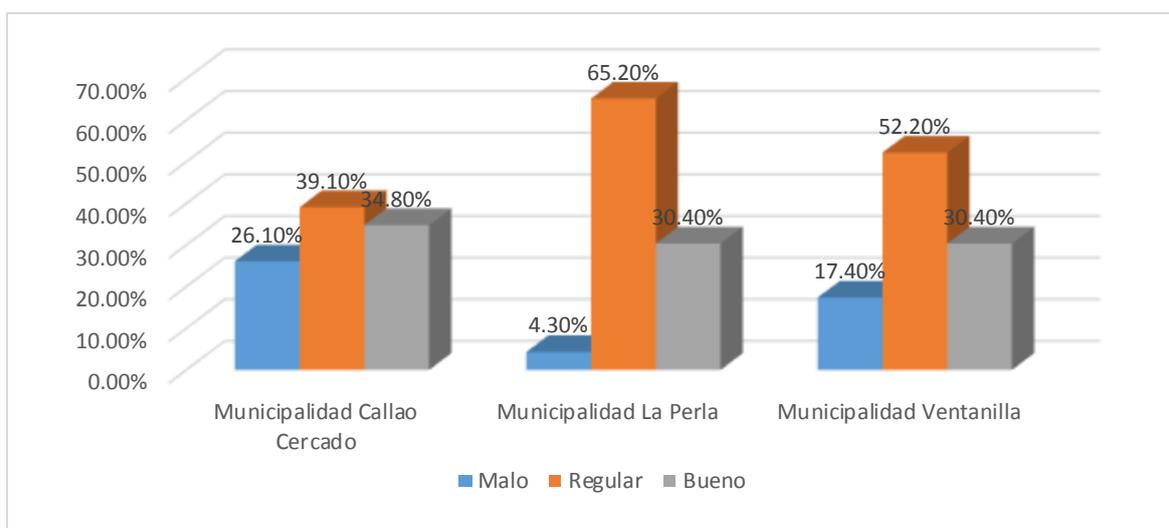


Figura 2. Percepción de orientación a resultados.

El 39,1% de los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad del Callao Cercado, manifiestan que la orientación a resultados es regular, el 34,8% de los encuestados señalan que el acompañamiento pedagógico es bueno y el 26,1% revela que es malo. Asimismo, los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad de La perla, revela que el 65,2% la orientación a resultados es regular, el 30,4% señala que la orientación a resultados es buena y el 4.3% que es malo. Por otro lado, los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad de ventanilla, revela que el 52,2% de la orientación a resultados es regular, el 30,4% señala que es bueno y el 17,4% es malo.

Tabla 7

Percepción de la comunicación efectiva en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019.

Nivel de comunicación efectiva	Municipalidad Callao Cercado		Municipalidad La perla		Municipalidad Ventanilla	
	f	%	f	%	f	%
Malo	5	21.7%	1	4.3%	1	4.3%
Regular	9	39.1%	17	73.9%	14	60.9%
Bueno	9	39.1%	5	21.7%	8	34.8%
Total	23	100%	23	100%	23	100%

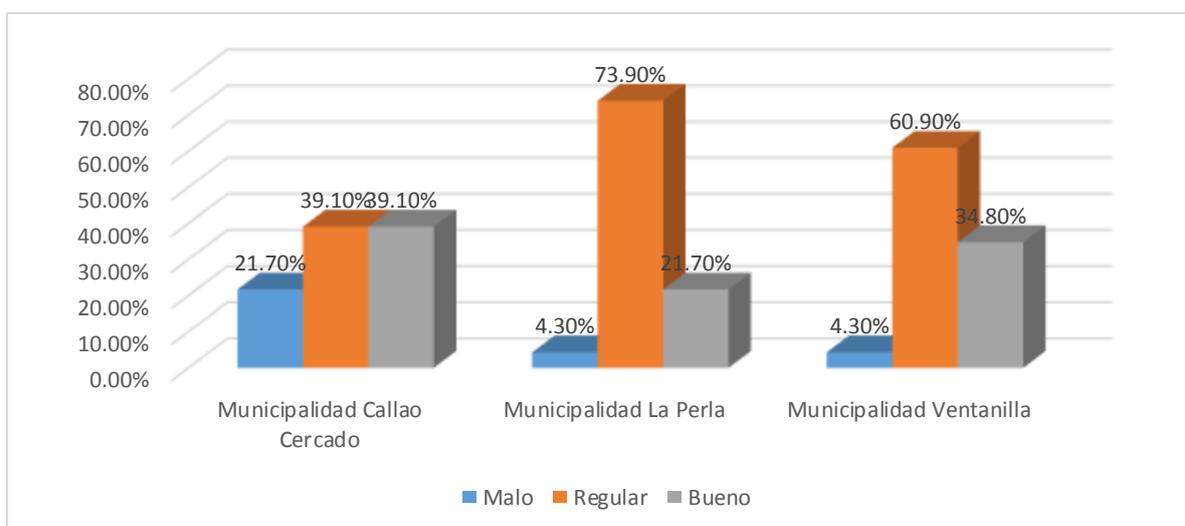


Figura 3. Percepción de comunicación efectiva.

El 39,1% de los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad del Callao Cercado, manifiestan que la comunicación efectiva es regular y buena, el 21,7% de los encuestados señalan que la comunicación efectiva es mala. Asimismo, los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad de La perla, revela que el 73,9% la comunicación efectiva es regular, el 21,7% señala que la comunicación efectiva es buena y el 4.3% que es malo. Por otro lado, los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad de ventanilla, revela que el 60,9% de la comunicación efectiva es regular, el 34,8% señala que es bueno y el 4.3% es malo.

Tabla 8

Percepción de la actitud de servicio en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019.

Nivel de actitud de servicio	Municipalidad Callao Cercado		Municipalidad La perla		Municipalidad Ventanilla	
	f	%	f	%	f	%
Malo	4	17.4%	1	4.3%	4	17.4%
Regular	12	52.2%	13	56.5%	7	30.4%
Bueno	7	30.4%	9	39.1%	12	52.2%
Total	23	100%	23	100%	23	100%

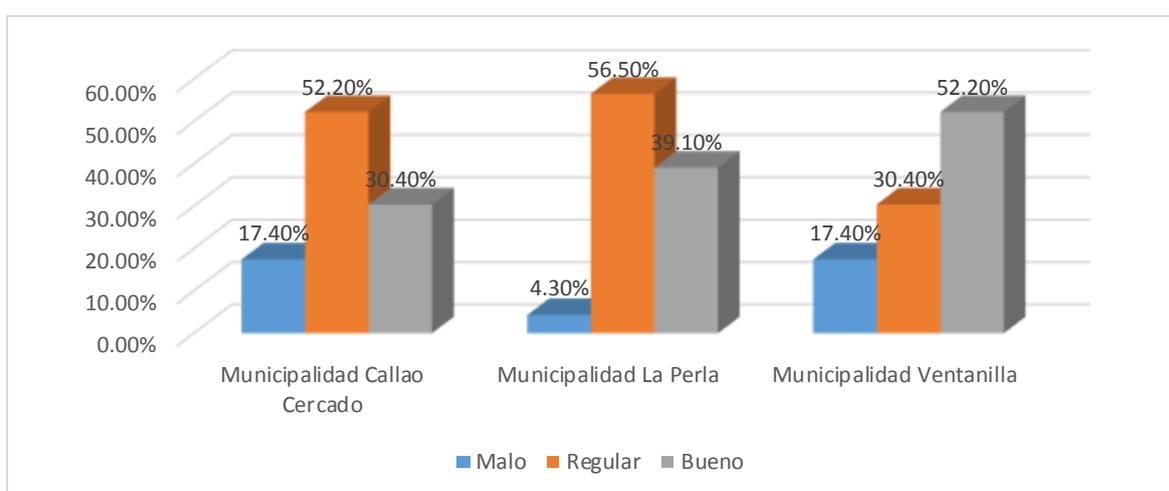


Figura 4. Percepción de actitud de servicio.

El 52,2% de los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad del Callao Cercado, manifiestan que la actitud de servicio es regular, el 30,4% señala que la actitud de servicio es buena y el 17,4% de los encuestados señalan que la actitud de servicio es mala. Asimismo, los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad de La perla, revela que el 56,5% de la actitud de servicio es regular, el 39,1% señala que la actitud de servicio es buena y el 4,3% que es malo. Por otro lado, los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad de ventanilla, revela que el 52,2% de la actitud de servicio es buena, el 30,4% señala que es regular y el 17,4, % es malo.

Tabla 9

Percepción de trabajo en equipo en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019.

Nivel de trabajo en equipo	Municipalidad Callao Cercado		Municipalidad La perla		Municipalidad Ventanilla	
	f	%	f	%	f	%
Malo	10	43.5%	2	8.7%	3	13%
Regular	8	34.8%	11	47.8%	11	47.8%
Bueno	5	21.7%	10	43.5%	9	39.1%
Total	23	100%	23	100%	23	100%

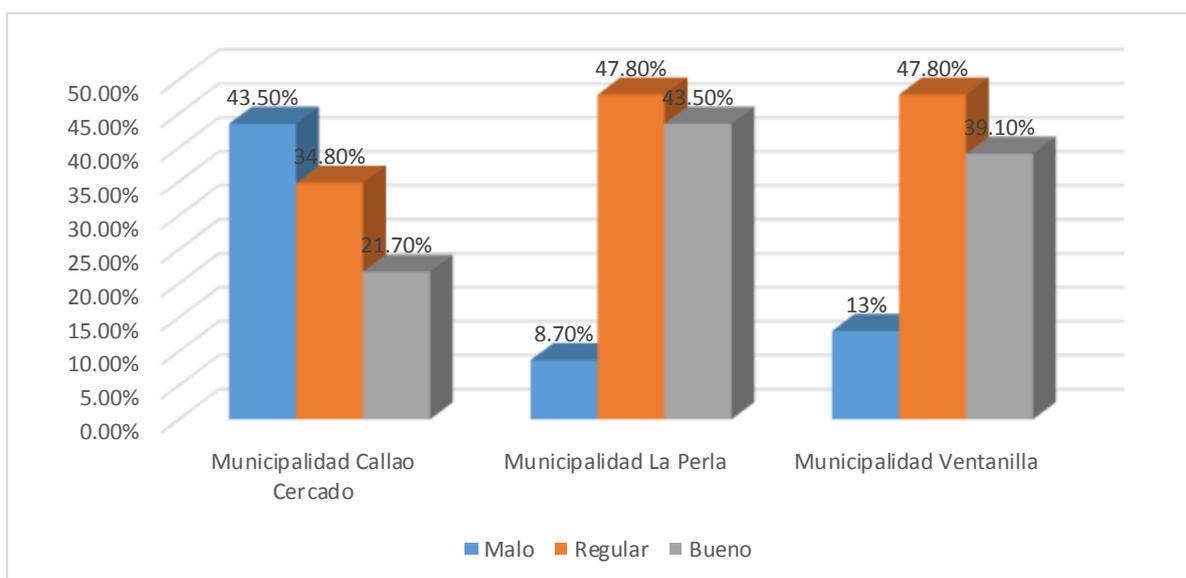


Figura 5. *Percepción de trabajo en equipo.*

El 43,5% de los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad del Callao Cercado, manifiestan que el trabajo en equipo es malo, el 34,8% señala que el trabajo en equipo es regular y el 21,7% de los encuestados señalan que el trabajo en equipo es bueno. Asimismo, los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad de La perla, revela que el 47,8% del trabajo en equipo es regular, el 43,5% señala que el trabajo en equipo es bueno y el 8,7% que es malo. Por otro lado, los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad de ventanilla, revela que el 47,8% del trabajo en equipo es regular, el 39,1% señala que es bueno y el 13% es malo.

Tabla 10

Percepción de innovación de mejora en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019.

Nivel de innovación y mejora	Municipalidad Callao Cercado		Municipalidad La perla		Municipalidad Ventanilla	
	f	%	f	%	f	%
Malo	4	17.4%	5	21.7%	2	8.7%
Regular	13	56.5%	10	43.5%	18	78.3%
Bueno	6	26.1%	8	34.8%	3	13%
Total	23	100%	23	100%	23	100%

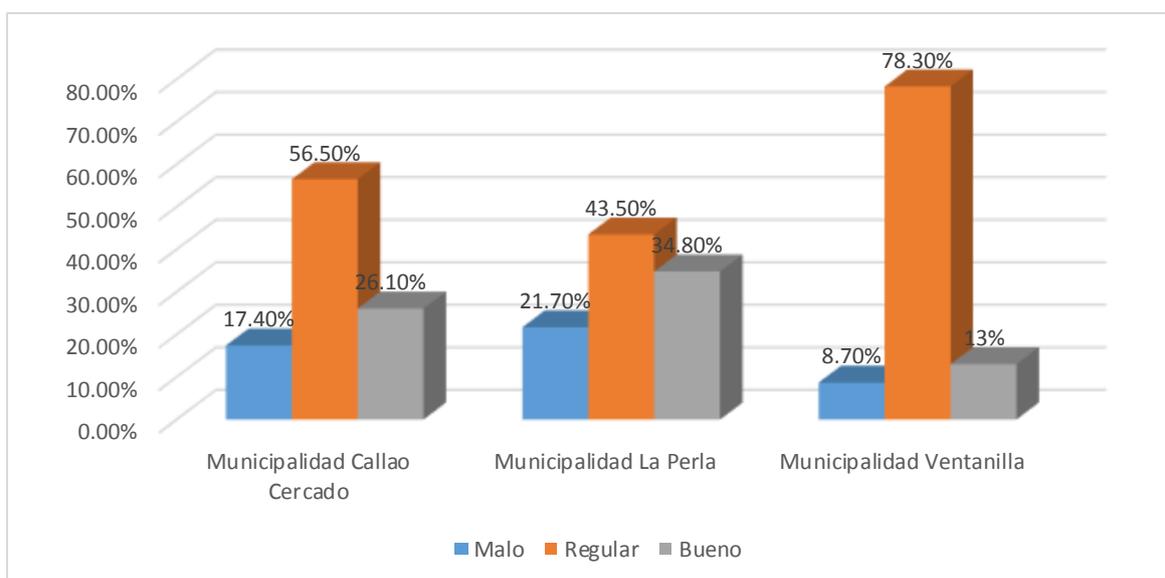


Figura 6. *Percepción de innovación y mejora.*

El 56,5% de los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad del Callao Cercado, manifiestan que la innovación y mejora es regular, el 26,1% señala que la innovación y mejora es bueno y el 17,4% de los encuestados señalan que la innovación y mejora es malo. Asimismo, los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad de La perla, revela que el 43,5% de la innovación y mejora es regular, el 34,8% señala que la innovación y mejora es bueno y el 21,7% que es malo. Por otro lado, los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad de ventanilla, revela que el 78,3% de la innovación y mejora es regular, el 13% señala que es bueno y el 8,7% es malo.

Tabla 11

Percepción de liderazgo en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019.

Nivel de liderazgo	Municipalidad Callao Cercado		Municipalidad La perla		Municipalidad Ventanilla	
	f	%	f	%	f	%
Malo	10	43.5%	2	8.7%	2	8.7%
Regular	5	21.7%	12	52.2%	18	78.3%
Bueno	8	34.8%	9	39.1%	3	13%
Total	23	100%	23	100%	23	100%

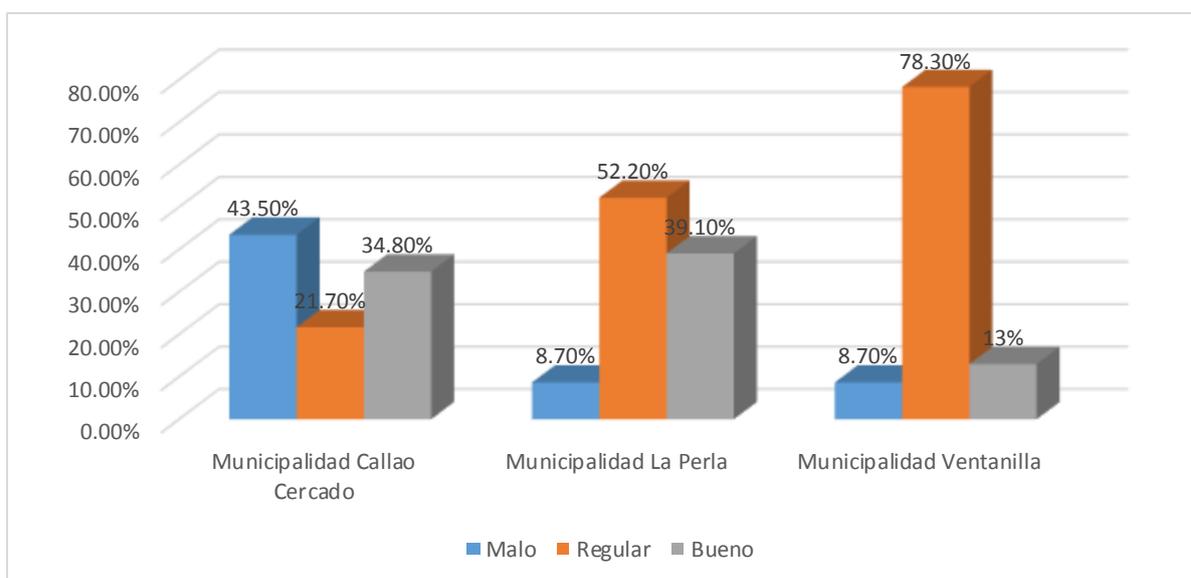


Figura 7. *Percepción de liderazgo.*

El 43,5% de los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad del Callao Cercado, manifiestan que el liderazgo es malo, el 34,8% señala que el liderazgo es bueno y el 21,7% de los encuestados señalan que el liderazgo es regular. Asimismo, los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad de La perla, revela que el 52.2% del liderazgo es regular, el 39,1% señala que el liderazgo es bueno y el 8,7% que es malo. Por otro lado, los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad de ventanilla, revela que el 78,3% del liderazgo es regular, el 13% señala que es bueno y el 8,7% es malo.

Tabla 12

Percepción de sentido de urgencia en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019.

Nivel de sentido de urgencia	Municipalidad Callao Cercado		Municipalidad La perla		Municipalidad Ventanilla	
	f	%	f	%	f	%
Malo	9	39.1%	5	21.7%	1	4.3%
Regular	7	30.4%	9	39.1%	15	65.2%
Bueno	7	30.4%	9	39.1%	7	30.4%
Total	23	100%	23	100%	23	100%

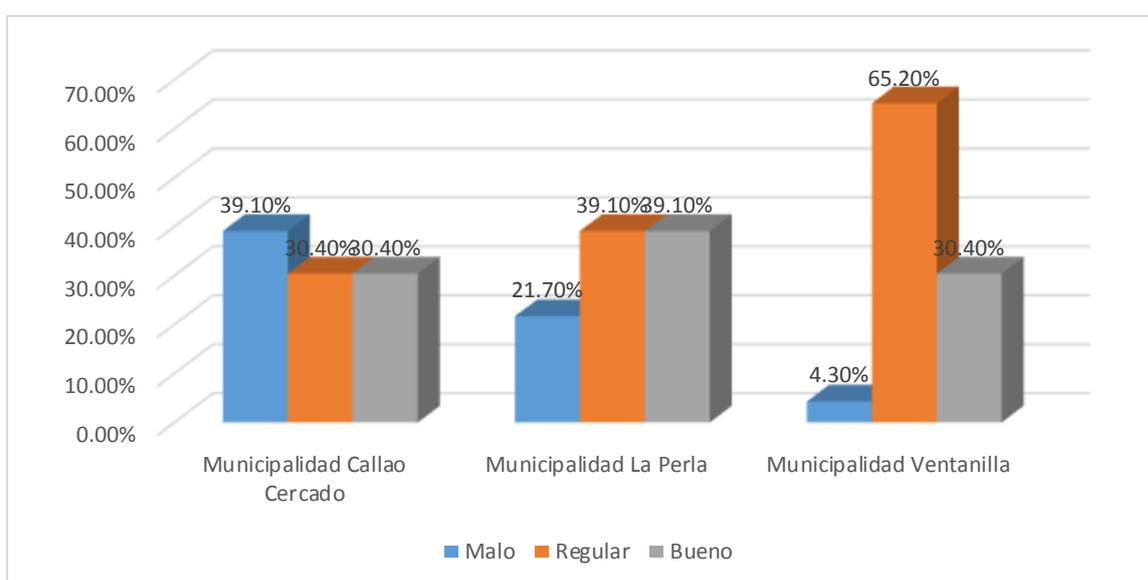


Figura 8. *Percepción de sentido de urgencia.*

El 39,1% de los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad del Callao Cercado, manifiestan que el sentido de urgencia es malo, el 30,4% señala que el sentido de urgencia es bueno y el 30,4% de los encuestados señalan que es regular. Asimismo, los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad de La perla, revela que el 39,1% del sentido de urgencia es regular, el 39,1% señala que el sentido de urgencia es bueno y el 21,7% que es malo. Por otro lado, los encuestados en el área de turismo de la Municipalidad de ventanilla, revela que el 65,2% del sentido de urgencia es regular, el 30,4% señala que es bueno y el 4,3% es malo.

IV. Discusión

En la presente investigación a la conclusión que se ubican en un nivel regular. Hay una coincidencia con la tesis de Chinchay (2018) concluyó que los resultados arrojan como resultado que las habilidades de los gerentes se fortalecieron en un nivel medio de un 30.77%, además también hubo la presencia de un 69.23% que representa un nivel alto. Se concluye que hay una relación positiva considerable ($\rho = 0.0702$ y $p = 0.000$) entre las variables analizadas. También una semejanza con la tesis de Doria (2018) concluyó que el 47,4% (46) tienen un nivel medio en su competencia laboral, seguido por un 30,9% (30) que tienen un nivel bajo, otro 12,4% (12) tienen un nivel muy alto, un 8,2% (8) tienen un nivel alto y por último solo un 1% (1) tienen un nivel deficiente. El promedio es 71,65 lo cual indica que los encuestados tienen un nivel Medio en su competencia laboral en la Municipalidad Provincial de Huarochirí 2018. Asimismo, se apoyó a la teoría de Alles (2007), refiriéndose que las competencias gerenciales señalaron lo siguiente: Los comportamientos permiten llegar a la determinación de las competencias y su nivel o grado. Y para el desempeño exitoso en un puesto de trabajo se requiere una combinación de elementos, combinación que muchos llaman simplemente “talento”. En nuestra concepción, hablar de talento para desempeñarse en un puesto de trabajo implica que se posean los conocimientos y las competencias, que dicho puesto requiere. En lo referente a las competencias, que corresponde a una posición de alto liderazgo, el desempeño exitoso estaría dado por las siguientes competencias: Adaptabilidad al cambio, Innovación y creatividad, Desarrollo y autodesarrollo del talento, Liderazgo, Comunicación eficaz, Dirección de equipos de trabajo, Entrepreneurial, Ética, Prudencia, Justicia, Temple y Respeto. Una persona con “talento” para ser un alto ejecutivo, deberá tener un alto desarrollo de las mencionadas competencias- o de otras, si así lo requiriera un negocio en particular.

En referencia a la hipótesis específica 1, concluyó que se ubican en un nivel regular en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019, es decir presenta un nivel de significativo, $p = 0.000 < 0.05$. Hay una coincidencia con la tesis de Veliz (2017) concluyó en la mayor parte de los participantes que dan 45 mostraron un resultado de ‘Malo’ con un porcentaje de 68.89%, proseguid de un resultado ‘Regular’ con un porcentaje de 31.11% que difiere de la variable Competencias Gerenciales en dicha área. También hay

una coincidencia con la tesis de Ríos (2016) concluyó que el 52% de los usuarios no siente identificación con el municipio, además que desconocen que exista un área de turismo en el municipio y por lo tanto no pueden contribuir con el fortalecimiento de la cultura, causando daño a las futuras poblaciones de esa región. Se apoyó a la teoría de SERVIR (2016, p. 29) quienes puntualizaron que este aspecto el encargado debe prever las situaciones de emergencia para que tenga forma de afrontarlas y pueda evitar dificultades en su gestión. La mayoría de los trabajos están orientados a la gestión por resultados, para medir la eficacia del gerente en una entidad pública.

Referente a la hipótesis específica 2, concluyó que se ubican en un nivel regular en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019, es decir presenta un nivel de significativo, $p=0.000 < 0.05$. Hay una coincidencia con la tesis de Sánchez (2015) concluyó que muestra un nivel regular en cada una de las dimensiones referidas a la planeación y también a la gestión con un 54% que representa a 27 colaboradores multicultural con un 54% que, representada por 27 colaboradores, y con respecto a la autoadministración 52% representada por 26 colaboradores y sobre la acción estratégica con un 44% representada por 22 colaboradores. Se apoyó a la teoría de SERVIR (2016) sostuvo que: La comunicación efectiva es una forma de comunicación, que logra que quien transmite el mensaje lo haga de modo claro y entendible para su interlocutor/es, sin que genere confusión, dudas o interpretaciones erróneas.

Referente a la hipótesis específica 3, concluyó se ubican en un nivel regular en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019, es decir presenta un nivel de significativo, $p=0.000 < 0.05$. Hay una semejanza con la tesis de Flores (2018) concluyó que se observa que las competencias gerenciales son muy importantes para brindar un servicio adecuado a las personas. Se apoyó a la teoría de Alles (2007) precisó que una actitud constructiva es la consecuencia de tener inteligencia emocional, de contar con salud emocional, y todo lo que la compone como lo es tener buena autoestima, la capacidad de comunicación efectiva y asertiva, el manejo y control de emociones, etc. Todas estas herramientas benefician las relaciones con los demás (Inteligencia Interpersonal), en este caso con los clientes, además de la capacidad de resolver situaciones difíciles, trabajando en la situación y no alterando la relación con la otra persona.

En referencia a la hipótesis 4, concluyó que se ubica en un nivel regular en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019, es decir presenta un nivel de significativo, $p=0.000 < 0.05$. Hay una similitud con la tesis de Lombana, Cabeza, Castrillón y Zapata (2016) concluyó que en los procedimientos implementados en la formación de los gerentes en Colombia le dan más importancia a las habilidades epistemológicas y praxeológicas, y también a las ontológicas y epistemológicas pero estas últimas no se fortalecen a como se debiera, por lo tanto se concluye que se debe reformular el currículo y los procesos de para llevar a cabo la selección y el monitoreo sobre el desempeño de los mismos. Se apoyó a la teoría de Alles (2007) Valverde (2018) menciona: En el trabajo en equipo tiene como propósito que los trabajadores mejoren la gestión de cada trabajo, donde minoriza la falta de comprensión, dificultades de instrumentos para promover el trabajo.

En referencia a la hipótesis específica 5, concluyó que se ubican en un nivel regular en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019, es decir presenta un nivel de significativo, $p=0.000 < 0.05$. Hay una similitud con la tesis de Castro, Fossi, Guerrero y Vera (2016) concluyó que se visualizan que los gerentes de los colegios, despliegan sus habilidades prácticas, las cuales resultan esenciales para el manejo de las escuelas, pero internamente, y sobre sus conocimientos y otros factores deben ser volcados en la efectividad de su gestión, lo cual se convierte muchas veces en fracaso porque no son bien direccionados. Las recomendaciones que se pueden brindar: Implementar estrategias de fortalecimiento entre la triada educativa, también se debe considerar la inclusión de otros organismos alternos quienes brindaran su apoyo en la promoción y solución de los problemas de la institución. Se apoyó a la teoría de Alles (2007) como una herramienta estratégica que plantea el proceso de producción como una situación de trabajo de mejora progresiva. Este planteamiento implica que, aun teniendo éxito, el trabajo siempre se orienta hacia la mejora, de modo que la entidad, en cualquier situación (buena o mala) debe seguir esforzándose para perfeccionar los procesos.

En referencia a la hipótesis específica 6, concluyó en un nivel regular de liderazgo en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 201, es decir presenta un nivel de significativo, $p=0.000 < 0.05$. Hay una semejanza con la tesis de Barrientos, Silva y Antúnez (2016) concluyó que un método de enfoque cualitativo, las estrategias que pone en manifiesto es el estudio de caso que muestran resultados prácticas y tradicionalistas, con

intromisión de las familias en un estado pasivo, donde su intervención fue mínima. Sobre otros aspectos intrínsecos, daña el compromiso con los padres de familia dentro de los colegios. Se resalta la esencialidad que le brinda las destrezas sociales, aspectos personales y valores que hacen que los gerentes educativos promuevan la inclusión de los padres de familia y de la comunidad en general. Se apoyó a la teoría de Alles (2007) precisó que Con este trabajo se pretende dilucidar las convergencias y divergencias conceptuales a fin de ofrecer una visión del liderazgo enmarcada en las distintas escuelas. Con base en lo anterior se describirá la tendencia del liderazgo como resultado de tal evolución, y por qué estos estilos propuestos para este siglo se consideran pertinentes. Al respecto, se describirá el liderazgo transformacional, sus características, similitudes y diferencias respecto a otros estilos de liderazgo. Para esta investigación se acudirá a bases de datos, libros, revistas, y demás material que permita una documentación profunda del tema en cuestión, para establecer las semejanzas y diferencias entre las diferentes escuelas o modelos que se presentan en las organizaciones. Se hará énfasis en el liderazgo transformacional, considerado el más adecuado en la actualidad dada su incidencia en el desarrollo de ambientes de trabajo inclusivos y saludables que favorecen la satisfacción de los trabajadores y el alcance de los objetivos y metas propuestas por la organización.

En referencia a la hipótesis específica 7, concluyó que se ubica en un nivel regular de sentido de urgencia en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019, es decir presenta un nivel de significativo, $p=0.000 < 0.05$. Se apoyó a la teoría de Alles (2007) precisó que el sentido de urgencia según SERVIR (2016) puntualizó que: “Es la destreza que tiene el gerente para poder priorizar las acciones que se relacionan con los proyectos de la entidad, estas acciones siempre deben estar ceñidas a la normatividad.

V. Conclusiones

Primera: Se determinó el nivel de las competencias gerenciales en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019, es decir la Municipalidad de Ventanilla se ubica en un nivel regular (65 – 101) con un 73.9%.

Segunda: Se determinó el nivel en la orientación por resultado en la Municipalidad de la Perla con 65.2% que se ubican en un nivel regular (9 – 13).

Tercera: Se determinó en la comunicación asertiva en la Municipalidad La perla con un 63.9% que se encuentra en un nivel regular (9 – 13).

Cuarta: Se determinó en la actitud por servicio en la Municipalidad La perla con un 56.5% que se encuentra en un nivel regular (9 – 13).

Quinta: Se determinó el nivel en el trabajo en equipo en la Municipalidad La Perla con un 47.8% que se ubican en un nivel regular (9 – 13).

Sexta: Se determinó en nivel de la innovación y mejora en la Municipalidad La Perla con un 78.3% que se encuentra en un nivel bueno (14 - 20).

Séptima: Se determinó el nivel del liderazgo en la Municipalidad de Ventanilla con un 78.3% que se ubica en un nivel bueno (14 – 20).

Octava: Se determinó el nivel de sentido de urgencia en la Municipalidad de Ventanilla con un 52.2% que se ubica en nivel regular (9 – 13).

VI. Recomendaciones

Primera: se recomienda al coordinador de las municipalidades mencionadas hacer cumplir las normativas en bien de la ciudadanía ya que mejoraría el comercio y economía de los ciudadanos y de esta manera las municipalidades tendrán la responsabilidad de velar y funciones de cada ente Callao, bajo la Ley orgánica de Municipalidades, se asigna como una de sus funciones fomentar el turismo sostenible y regular los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes. Por lo tanto, hay actores del sector público como ministerios, gobiernos regionales que bajo ley se les asignaron distintas funciones y están obligados a cumplirla.

Segunda: se recomienda al personal encargado de dicha área impulsar y orientar a estas instituciones a crear los planes de desarrollo turístico local, por lo que se recomienda coordinar directamente del área de educación cultura y turismo que elija estrategias y genere planes para lograr objetivos

Tercera: Se recomienda práctica la comunicación efectiva ya que es importante para tomar decisiones y de esta manera se tendrá mayores beneficios en implementar el área de turismo y educación en la institución mencionada.

Cuarta: Se recomienda solicitar al área de recursos humanos personal capacitado para brindar información adecuado de acuerdo a la necesidad del área de turismo y educación.

Quinta: Se recomienda al área de recursos humanos realizar comisiones el trabajo en equipo de esta manera se podrá cumplir con los objetivos propuestos y a la vez realizar reuniones constantes para exponer las necesidades que la institución requiere.

Sexta: Se recomienda al personal responsable de promoción turística e información realizar publicidades para acoger a los usuarios a nivel local, nacional e internacional. De esta manera, que los visitantes se sientan identificados por su historia, cultura y atractivos tanto naturales como culturales.

Séptima: Se recomienda al gerente de las municipalidades, ejercer el liderazgo para contribuir con el desarrollo y progreso del grupo, y estar pendiente de las condiciones y ambiente laboral, con la finalidad de obtener los mejores resultados. Saber aplicar el liderazgo es una cualidad que tiende a ser más difícil de lo que realmente es.

Octava: Se recomienda al personal responsable, pedir la asignación presupuestal a la gerencia general de planeamiento de presupuesto e inversión. Asimismo, se sugiere que se aplique la coordinación de la gerencia de las entidades públicas y privadas.

Referencias

- Aguilar, L. (2016). *Gobernanza y Gestión Pública*, México, Fondo de Cultura Económica.
- Alles, A. (2015). *Selección por competencias*. Argentina: Granica 2007.
- Alles, A. (2015). *Diccionario de competencias*. Argentina: Granica 2009.
- Alles, A. (2015). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Gestión por Competencias. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Arellano, D. (2015). *Reformando el Gobierno: una visión organizacional del cambio gubernamental*, México, CIDE / Porrúa.
- Arroyo, R. (2015). *Habilidades Gerenciales: Desarrollo de Destrezas, Competencias y Actitud*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Barrientos, B., Silva, M. y Antúnez, F. (2016). *Competencias directivas para promover la participación familias en las escuelas básicas*, Universidad de Los Lagos – Chile. Recibido el 11-12-2015; primera evaluación el 04-04-2016.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (3 ed.). Bogotá D.C.: Pearson Educación.
- Cabrera, E. (2016). *Del administrador al gerente público*. (2ª Ed.) México. Instituto Nacional de Administración Pública, A.C.
- Carrasco (2014). *Metodología de la investigación científica* (2da. ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Castro, L., Fossi, L., Guerrero, W., & Vera, L. (2016). *Perfil por competencias gerenciales en directivos de instituciones educativas* *Estudios Pedagógicos*, vol. XLIII, núm. 2, 2017, pp. 237-252 Universidad Austral de Chile Valdivia, Chile

- Corrales A. (2016). *Diseño e implementación del Cuerpo de Gerentes Públicos. Ponencia presentada en el XV Congreso del CLAD, Santo Domingo, República Dominicana, 9 al 12 de noviembre.*
- Chinchay, M. (2018). *Competencias gerenciales y desarrollo organizacional en la Municipalidad Distrital de Miguel Checa, 2018.* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Cuestas, A. (2015). *Gestión del Talento Humano y del Comportamiento.* Lima, Perú: Empresa Editora Macro EIRL.
- Doria, C. (2018). *Modernización de la gestión pública y competencia laboral según trabajadores de la municipalidad provincial de Huarochirí 2018.* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Duque, F. (2016) *El gerente público: un profesional indispensable para el desarrollo.* Chile. Cuadernos ebape.br. En <http://www.scielo.br/pdf/cebape/v4n4/v4n4a04>.
- Esparch N. (2012). *Ventanas de oportunidad. El caso de la reforma del servicio civil.* <http://www.grade.org.pe/upload/publicaciones/archivo/download/pubs/AI3a.pdf> 31072012.
- Fernández, (2016). *Modelo sobre competencias gerenciales para el personal directivo de tecnología del sector financiero basado en el enfoque de Organizaciones Inteligente* (tesis doctoral) Tecana American University EE. UU
- Gordón, J. (2015). *Comportamiento Organizacional.* Prentice Hall. México.
- Hellriegel, D. & Slocum, J. (2015). *Comportamiento organizacional.* 12ª edición. México: Cengage Learning Editores.

- Hellriegel, D. (2016). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. 11ma Edición. México: Cengage Learning Editores.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). México: Mc Graw – Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2016). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. 14ª edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Longo, F. (2015) *Diagnóstico Institucional Comparado de Sistemas de Servicio Civil: Informe Final De Síntesis*. Lima.
- López, P. (2015). *Análisis de la incidencia de competencias y habilidades requeridas para la gestión sobre entornos complejos en gerentes de la ciudad de Rosario*. Tesis de licenciatura en Administración de empresas. Rosario Argentina: Universidad Abierta Interamericana
- Flores, A. (2018). *Competencias Gerenciales para Generar Éxito Estratégico en una Empresa de Servicios*.
- Guerrero, O. (2015). *Los gerentes públicos pintados por sí mismos*. La Jornada UNAM. En <http://www.omarguerrero.org/articulos/losgerentespublicos.pdf>.
- Gutiérrez, D. (2016). *El Evaluador competente: conocimientos y recursos que necesita el docente para evaluar*. En E. Nieto y A. Callejas (coords) *97 Competencias básicas: las competencias del docente* (pp. 125-140). Universidad de Castilla la Mancha
- Larbi, G. (2015). *The New Public Management approach and crisis states*. USA: UNRISD Paper.
- Lombana, J. Cabeza, L. Castrillón, J. y Zapata, K. (2016) en el estudio: *Formación en competencias gerenciales. Una mirada desde los fundamentos filosóficos de la administración*, Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia. estudios Gerencia les,

vol. 30, núm. 132, julio-septiembre, 2014, pp. 301-313 Universidad ICESI Cali, Colombia

- Matos, G. y Caridad, M. (2015). Competencias gerenciales y desempeño laboral de autoridades en universidades nacionales experimentales. Centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales. Maracaibo Venezuela: Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Mertens, L. (2016). *Formación, productividad y competencia laboral en las organizaciones: conceptos, metodologías y experiencias*, Montevideo, Cinterfor/OIT.
- Montaño, L. (2017). Nuevos modelos organizacionales y violencia en el trabajo, en Florencia Peña, *Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México*, México, EÓN-SEDISEM-UAM Azcapotzalco,
- Molina, R. (2015). *Experiencias de reforma institucional en gobiernos regionales. Estudio de Casos*. Lima. USAID. ProDescentralización.
- Navarro, A. (2015). *La gerencia social y el nuevo paradigma de gerencia*. En <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000170.pdf>
- North, D. (2015). Applying the competence approach to management: the Employment Service's experience. *European Review of Applied Psychology*.
- Perozo, B. Martínez, H. Chirinos, E. y Pelayo, R. (2015). *Competencias gerenciales del gesto tecnológico en organizaciones inteligentes. Una aproximación teórica*. Multiciencias 14: 1 – 15. Universidad de Zulia.
- Quispe, R. (2017). *Funciones Gerenciales y los Roles Gerenciales Según Personal Administrativo de la UGEL Huaytara- Huancavelica, 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.

- Ocharán, L. (2017). *Competencias Gerenciales y Desempeño Laboral de las Enfermeras de SANA Clínica San Borja*. Tesis de maestría en gestión de los servicios de la salud. Lima: Universidad César Vallejo.
- Ramírez, C. (2017) Modelo para el desarrollo de competencias gerenciales en relaciones humanas dirigidas al empresario venezolano. Tesis doctoral de Administración. Venezuela: Universidad de Carabobo.
- Ríos, M. (2016). *Gestión turística Municipal en la subgerencia de Turismo de la Municipalidad de Chepén, año 2017* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima Perú.
- Robbins, S. & Decenzo, M. (2015). *Administración*. Décima edición. México: Editorial Pearson Educación.
- Saavedra. (2015). *Competencias Gerenciales del Director y el Clima Institucional en los Estudiantes de 4to y 5to de Secundaria de la Institución Educativa Pública Rural Virgen de la Candelaria de Chancay*.
- Sánchez, F. (2015). *Las competencias gerenciales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Juan – 2015*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta. ed.). Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- SERVIR (2016). *Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 161-2016-SERVIR/PE*. Normas para la formulación del manual de perfiles de puestos – MPP. 27 de setiembre.
- Soltura, A. (2016). *Tecnología de integración estratégica del sistema de competencias de la organización*. Tesis Doctoral. CETDIR. La Habana.

Spencer, L. y Spencer, S. (2015). *Competence at work. Models for superior performance*. New York: Wiley.

Zapata, A. (2015). *La “Innovación” como habilidad gerencial en los procesos de selección para líderes de alto impacto en las organizaciones*. En <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12253/1/Ensayo%20VF.pdf>.

Zubiria, S. (2015). *Educación para el desarrollo de competencias*. Bogotá. Universidad Nacional.

Valderrama, S. (2017). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos.

Anexos

Anexos 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Competencias gerenciales en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019.					
AUTORA: Br. Raquel Erazo Pelayez					
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general. ¿Cuál es el nivel de las competencias gerenciales en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019?</p> <p>Problemas específicos. ¿Cuál es el nivel de orientación a resultados en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la comunicación efectiva en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de actitud de servicio en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de trabajo en equipo en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la innovación y mejora en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de liderazgo en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019?</p>	<p>Objetivo general. Comparar en el nivel de las competencias gerenciales en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019.</p> <p>Objetivos específicos. Comparar en el nivel de orientación a resultados en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019.</p> <p>Comparar en el nivel de la comunicación efectiva en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019</p> <p>Comparar en el nivel de actitud de servicio en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019</p> <p>Comparar en el nivel de trabajo en equipo en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019</p> <p>Comparar en el nivel de la innovación y mejora en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019</p>	Variable 1: Satisfacción de los programas sociales			
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores
		Orientación resultados ^a	Cumplimiento eficiente de los objetivos y funciones	1, 2, 3, 4	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
		Comunicación efectiva	Capacidad de escucha	5, 6	
			Comunicación pertinente	7, 8,	
		Actitud de servicio	Identifica necesidades	9, 10, 11, 12	
		Trabajo en equipo	Cohesiona los grupos de trabajo	13, 14, 15, 16	
		Innovación y mejora	Generación de oportunidades de mejora.	17, 18, 19, 20	
		Liderazgo	Visión compartida	21, 22	
			Compromiso personal	23, 24	

¿Cuál es el nivel de sentido de urgencia en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019?	Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019. Comparar en el nivel de liderazgo en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019 Comparar en el nivel de sentido de urgencia en el área de turismo del Callao Cercado, La Perla y Ventanilla, 2019.	Sentido de urgencia	Prioriza acciones.	25, 26	
			Perseverancia para el logro de objetivos.	27, 28	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR		
TIPO: El tipo de estudio es básico. DISEÑO: El diseño del presente trabajo de investigación es no experimental de corte transversal, porque en su ejecución no se maniobró ni se sometió a prueba la variable de estudio. Es transversal porque se mide la variable en un espacio y tiempo preciso. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Es de nivel descriptivo comparativo porque este diseño parte de la consideración de dos o más investigaciones descriptivas simples; esto es, recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, pudiendo hacerse esta comparación en los datos generales o en una categoría de ellos (Alva, 2007, p.3).	Población: 69 trabajadores del área turismo y Educación de las municipalidades.	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTOS: Cuestionario con escala de actitudes LIKERT, de acuerdo a la siguiente Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	DESCRIPTIVA: Análisis descriptivo comparativo <ul style="list-style-type: none"> - Presentación en tablas de frecuencia y figuras - Interpretación de los resultados - Análisis inferencial para prueba de hipótesis mediante Kruskas Wallis 		

CUESTIONARIO DE COMPETENCIAS GERENCIALES

INSTRUCCIONES: Estimados trabajadores, la presente encuesta, forma parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información relevante. Por tal motivo le pedimos leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada pregunta. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

INFORMACIÓN GENERAL:

Género: M () F ()

MARCA UNA (X) EN EL RECUADRO TU RESPUESTA SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORES:

		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE							
		1	2	3	4	5							
	DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN A RESULTADOS						N	CN	AV	CS	S		
							1	2	3	4	5		
1	Orienta la conducta del personal hacia metas específicas												
2	Orienta al personal en cuanto roles y funciones que deben cumplir.												
3	Promueve el cumplimiento eficiente de los objetivos.												
4	Orienta al personal sobre el cumplimiento oportuno de sus funciones.												
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN EFECTIVA						1	2	3	4	5		
5	Escucha opiniones de los demás trabajadores												
6	Promueve diálogos alturados en la organización												
7	Promueve el diálogo para buscar consenso en la tomar una decisión.												
8	Comunica al personal una decisión tomada, antes de ejecutarla												
	DIMENSIÓN 3: ACTITUD DE SERVICIO						1	2	3	4	5		
9	Está atento a las necesidades de los usuarios externos												
10	Está atento a las necesidades de los usuarios internos												
11	Busca solución oportuna a las necesidades de los usuarios												
12	Está dispuesto a colaborar con los usuarios que lo solicitan.												
	DIMENSIÓN 4: TRABAJO EN EQUIPO						1	2	3	4	5		
13	Busca la cohesión entre los miembros de la organización												
14	Mantiene una actitud positiva con el personal de la organización												
15	Logra que los miembros de la organización ejecuten las decisiones en forma integrada.												
16	Promueve la unión para realizar el trabajo en forma conjunta												

	DIMENSIÓN 5: INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA	1	2	3	4	5
17	Genera espacios de aprendizaje para los trabajadores					
18	Apoya las iniciativas de desarrollo profesional de los miembros.					
19	Busca replicar experiencias exitosas en la organización					
20	Incentiva el cumplimiento óptimo de las funciones.					
	DIMENSIÓN 6: LIDERAZGO	1	2	3	4	5
21	Promueve una visión compartida entre todos los miembros					
22	Logra que el personal a su cargo se comprometa con los objetivos institucionales.					
23	Dirige el trabajo del personal					
24	Sugiere acciones correctivas					
	DIMENSIÓN 7: SENTIDO DE URGENCIA	1	2	3	4	5
25	Prioriza la ejecución de actividad urgentes					
26	Con su ejemplo fomenta el trabajo fuera del horario con el fin de lograr objetivos urgentes.					
27	Fomenta perseverancia en el trabajo para el logro de objetivos					
28	Mantiene visible el objetivo priorizado.					

Anexo 3. Base de dato

	Competencias gerenciales																																			
	Orientación a resultados				Comunicación efectiva				Actitud de servicio				Trabajo en equipo				Innovación y mejora				Liderazgo				Sentido de urgencia											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28								
1	3	3	5	3	14	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	3	5	5	5	18	5	5	3	5	18	5	3	5	5	18	124
2	3	3	3	3	12	3	5	5	5	18	3	3	5	5	16	3	5	3	5	16	3	3	5	5	16	5	3	5	3	16	5	3	3	5	16	110
3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	136
4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	140
5	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	1	1	5	5	12	3	3	3	3	12	1	1	1	5	8	78
6	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	3	5	5	3	16	3	3	5	5	16	3	3	5	5	16	3	3	3	5	14	116
7	5	5	3	3	16	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	5	5	5	3	18	3	3	5	5	16	3	5	5	5	18	3	3	3	5	14	118
8	1	1	1	1	4	1	3	3	3	10	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	3	3	8	1	1	1	1	4	1	1	1	3	6	40
9	5	5	3	3	16	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	3	5	5	3	16	3	3	5	5	16	3	3	5	5	16	3	3	3	5	14	114
10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	3	3	8	1	1	1	1	4	1	1	1	3	6	50
11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	3	3	8	1	1	1	1	4	1	1	1	3	6	50
12	5	5	3	3	16	5	5	5	5	20	5	5	1	1	12	1	1	1	1	4	1	1	5	5	12	1	1	1	1	4	1	1	1	5	8	76
13	5	5	3	3	16	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	3	5	5	3	16	3	3	5	5	16	3	3	5	5	16	3	3	3	5	14	114
14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	5	5	1	1	12	1	1	1	1	4	1	1	5	5	12	1	1	1	1	4	1	1	1	5	8	64
15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	3	3	8	1	1	1	1	4	1	1	1	3	6	50
16	5	5	3	3	16	5	5	5	5	20	5	5	1	1	12	1	5	5	1	12	1	1	5	5	12	1	1	5	5	12	1	1	1	5	8	92
17	5	5	3	3	16	5	5	5	5	20	5	5	1	1	12	1	1	1	1	4	1	1	5	5	12	1	1	1	1	4	1	1	1	5	8	76
18	5	3	3	3	14	3	5	5	3	16	5	5	1	1	12	1	1	1	1	4	1	1	5	5	12	1	1	1	1	4	1	1	1	5	8	70
19	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	5	5	1	1	12	1	1	1	1	4	1	1	5	5	12	1	1	1	1	4	1	1	1	5	8	64
20	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	5	5	1	1	12	1	1	1	1	4	1	1	5	5	12	1	1	1	1	4	1	1	1	5	8	64
21	5	5	3	3	16	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	3	5	5	3	16	3	3	5	5	16	3	3	5	5	16	3	3	3	5	14	114
22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	1	1	5	5	12	3	3	3	3	12	1	1	1	5	8	78
23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	5	3	5	5	18	5	3	5	5	18	5	5	3	5	18	132

	Competencias gerenciales																														
	Orientación a resultados				Comunicación efectiva				Actitud de servicio				Trabajo en equipo				Innovación y mejora				Liderazgo				Sentido de urgencia						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28			
1	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	140
2	3	3	3	3	12	3	5	5	5	18	5	5	3	5	18	1	5	5	5	16	1	3	3	3	10	1	5	5	5	16	100
3	3	3	3	3	12	3	5	5	5	18	5	5	3	5	18	1	5	3	3	12	1	3	3	3	10	1	5	3	3	12	92
4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	136
5	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	1	3	3	1	8	3	3	3	3	12	1	3	3	1	8	76
6	3	3	3	3	12	3	5	5	5	18	3	5	5	3	16	1	3	3	3	10	1	3	5	5	14	1	3	3	3	10	94
7	3	3	3	3	12	3	5	5	5	18	3	3	5	5	16	3	3	5	3	14	1	3	5	5	14	3	3	5	3	14	102
8	3	1	1	3	8	3	1	1	1	6	1	1	3	3	8	3	3	3	1	10	1	1	1	1	4	3	3	3	1	10	50
9	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	3	5	18	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	134
10	5	3	3	3	14	3	5	5	3	16	5	3	5	3	16	5	5	5	5	20	1	3	5	5	14	5	5	5	5	20	114
11	5	3	3	3	14	5	5	3	3	16	5	3	5	3	16	1	5	3	3	12	1	3	5	5	14	1	5	3	3	12	98
12	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	5	3	16	5	5	3	3	16	3	5	5	5	18	5	5	3	3	16	124
13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	5	5	16	3	5	3	3	14	1	3	5	5	14	3	5	3	3	14	96
14	5	5	3	3	16	3	5	5	3	16	5	3	3	3	14	3	5	3	3	14	1	3	5	5	14	3	5	3	3	14	102
15	5	5	5	3	18	5	5	5	3	18	5	3	3	5	16	3	5	3	3	14	1	3	5	5	14	3	5	3	3	14	108
16	5	5	5	3	18	5	3	3	5	16	5	3	5	3	16	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	94
17	3	5	3	3	14	5	5	5	3	18	5	3	5	5	18	3	5	3	3	14	1	3	5	5	14	3	5	3	3	14	106
18	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	3	3	3	14	3	5	3	3	14	1	3	5	5	14	3	5	3	3	14	108
19	5	5	5	3	18	5	5	5	3	18	5	3	5	5	18	3	3	5	3	14	1	3	5	5	14	3	3	5	3	14	110
20	3	3	3	3	12	3	5	5	3	16	3	3	3	5	14	3	5	3	3	14	1	3	5	5	14	3	5	3	3	14	98
21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	3	5	5	5	18	5	5	5	3	18	132
22	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	5	3	3	3	14	3	5	3	3	14	1	3	5	5	14	3	5	3	3	14	108
23	5	5	5	3	18	5	3	3	5	16	5	3	1	1	10	1	3	3	1	8	1	3	3	3	10	1	3	3	1	8	80

	Competencias gerenciales																																			
	Orientación a resultados				Comunicación efectiva				Actitud de servicio				Trabajo en equipo				Innovación y mejora				Liderazgo				Sentido de urgencia											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28								
1	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	1	1	8	1	3	1	1	6	1	1	3	3	8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	70
2	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	1	1	3	5	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	82
3	5	5	5	3	18	5	3	3	3	14	5	3	3	3	14	3	3	3	1	10	1	3	3	3	10	5	5	5	3	18	5	3	3	3	14	98
4	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	5	3	1	12	1	3	5	5	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	126
5	3	3	3	3	12	3	5	5	3	16	3	3	1	3	10	3	5	3	1	12	1	3	5	5	14	3	3	3	3	12	3	5	5	3	16	92
6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	1	16	1	5	5	5	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	132
7	3	3	3	3	12	3	5	5	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	3	3	5	5	16	3	3	3	3	12	3	5	5	3	16	94
8	5	3	5	3	16	5	3	5	5	18	5	3	3	3	14	3	5	3	1	12	1	3	5	5	14	5	3	5	3	16	5	3	5	5	18	108
9	5	5	5	3	18	5	5	5	3	18	5	3	3	3	14	3	5	5	1	14	1	3	5	5	14	5	5	5	3	18	5	5	5	3	18	114
10	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	3	5	3	1	12	1	3	5	5	14	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	120
11	5	5	5	3	18	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	3	1	14	1	3	5	5	14	5	5	5	3	18	5	3	5	5	18	120
12	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	3	1	14	1	5	5	3	14	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	124
13	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	5	5	3	1	14	1	3	5	5	14	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	122
14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	1	3	5	5	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	84
15	3	3	1	1	8	3	3	1	1	8	3	1	1	3	8	1	3	3	1	8	1	1	3	3	8	3	3	1	1	8	3	3	1	1	8	56
16	3	3	3	3	12	5	5	3	1	14	3	1	1	3	8	2	3	3	1	9	1	3	3	5	12	3	3	3	3	12	5	5	3	1	14	81
17	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	3	3	5	5	16	3	5	5	3	16	1	3	5	5	14	5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	122
18	5	3	3	1	12	3	5	5	3	16	5	1	5	5	16	3	5	5	5	18	3	3	5	5	16	5	3	3	1	12	3	5	5	3	16	106
19	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	1	1	1	6	1	3	5	5	14	3	1	5	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	76
20	5	5	5	3	18	3	3	5	5	16	5	3	3	1	12	1	1	1	3	6	3	3	5	5	16	5	5	5	3	18	3	3	5	5	16	102
21	1	1	1	1	4	3	3	3	1	10	3	1	3	3	10	3	5	5	5	18	3	1	3	3	10	1	1	1	1	4	3	3	3	1	10	66
22	3	5	5	5	18	5	5	3	3	16	3	5	5	1	14	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	3	5	5	5	18	5	5	3	3	16	118
23	5	5	5	3	18	3	3	3	3	12	5	5	5	5	20	5	3	3	3	14	3	3	5	5	16	5	5	5	3	18	3	3	3	3	12	110

Acta de aprobación de originalidad de trabajo académico



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Cruz Antonio Lip Licham, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "Competencias Gerenciales en el área de Turismo de la Provincia Constitucional del Callao, 2019" de la estudiante **Raquel Erazo Pelayez**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de enero 2020


Cruz Antonio Lip Licham
DNI:07517707

Pantallazo del software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
 exturnitin.com/app/carta/est?o=1244409903&u=1089032488&u=1&ro=103&lang=es

feedback studio

Competencias gerenciales en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
 PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Competencias gerenciales en el área de turismo de la provincia constitucional del Callao, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestría en Gestión Pública

AUTORA:
 B² Raquel Irazo Peñayez (ORCID: 0000-0003-3985-9317)

ASESOR:
 Dr. Cruz Antonio Lip Licham (ORCID: 0000-0002-9670-8980)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Gestión de políticas públicas

Lima - Perú
 2020

Resumen de coincidencias

22 %

Sa están viendo fuentes estándar
 Ver Fuentes en inglés (Beta)

Condiciones	Porcentaje
1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	9 %
2 repositorio univ.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3 repositorio.jurcosario.edu... Fuente de Internet	2 %
4 www.aindigital.com.ar Fuente de Internet	1 %
5 capacitacion.cenicorto... Fuente de Internet	1 %
6 www.silcshere.net Fuente de Internet	1 %
7 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
8 apollus.com Fuente de Internet	1 %
9 emhpaeraga2017.ho... Fuente de Internet	<1 %
10 www.dianotocuro.com... Fuente de Internet	<1 %
11 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

Page: 1 de 28
 Numero de palabras: 8154

Text-only Report | High Resolution

9543 21/07/2020

Formulario de autorización para la publicación electrónica de la Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ERAZO PELAYEZ RAQUEL

D.N.I. : 40502741
Domicilio : Urb. Chillón Mg F N° 12, PUNTE PIEDRA
Teléfono : Fijo : 5510823 Móvil : 992660927
E-mail : racy.Peru@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ERAZO PELAYEZ RAQUEL

Título de la tesis:

COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL
ÁREA DE TURISMO DE LA PROVINCIA
CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, 2019

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma

Fecha : 6/02/2020

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RAQUEL ERAZO PELAYEZ

INFORME TITULADO:

COMPETENCIAS GERENCIALES EN EL
AREA DE TURISMO DE LA PROVINCIA
CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 24 DE ENERO DE 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORIA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN