



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Competencia profesional y gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Huamán Rojas, Carlos Quinto (ORCID: 0000-0003-3390-8122)

ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Esta investigación es para mi familia conformada por mi reina madre, Nelly Victoria Rojas del Castillo, mi padre, Carlos Quinto Huamán Grandez, mi hermana Chesira Huamán Rojas, y mi sobrina Desiré Elizabeth Muro Huamán; por quienes daría todo lo que tengo por verlos felices.

A mi pareja y bella abogada, Miluska Judith Victoria Arbulú Montoya, la mujer que amo y a quien entregué mi corazón literalmente por completo y sin restricciones.

Por último, a mi fiel compañero y amigo Roger Cabrera Carranza.

Carlos

Agradecimiento

Un agradecimiento para todas las agencias de viaje de la ciudad que me brindaron las facilidades y acceso a la información sin reservas.

También, un agradecimiento profundo y especial para el señor Ángel Enrique Arbulú Huamán y la señora Choni Irene Montoya Vallejos, quienes fueron un apoyo increíble durante el periodo de recolección de información, ya que con su ayuda este proceso se llevó con mayor facilidad, para ustedes dos, muchas gracias eternamente.

El autor

Página del jurado

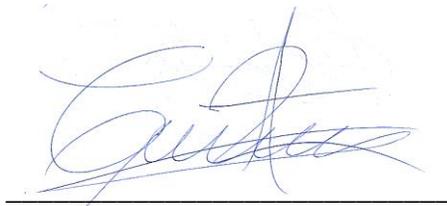
Declaratoria de autenticidad

Yo, Carlos Quinto Huamán Rojas, estudiante de la Unidad de Posgrado, del programa de Maestría en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: *Competencia profesional y gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019*, en 67 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 15 de enero de 2020



Carlos Quinto Huamán Rojas

DNI: 71652689

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Variable, Operacionalización.....	16
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	22
2.6. Método de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos.....	23
III. RESULTADOS.....	25
IV. DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34

Anexos	38
Matriz de Consistencia	39
Instrumentos de recolección de datos.....	40
Validación de instrumentos	44
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	50
Bases de datos estadísticos	51
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	53
Acta de aprobación de originalidad.....	54
Informe de originalidad	55
Autorización final del trabajo de investigación.....	56

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre la competencia profesional con la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019.....	25
Tabla 2. Nivel de competencia profesional en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019.....	25
Tabla 3. Estado de la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019.....	26

Índice de figuras

Figura 1. Relación entre la competencia profesional con la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019.....	27
---	----

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general establecer la relación entre la competencia profesional con la gestión empresarial en las agencias de viaje; para lo cual se utilizaron los fundamentos teóricos de diferentes autores y entidades corporativas. Asimismo, el tipo de investigación fue no experimental con un diseño descriptivo correlacional, la población y muestra fueron 70 representantes de las agencias de viaje y para recabar la información se aplicó la técnica de encuesta y como instrumentos dos cuestionarios. Entre las conclusiones se destacó que en las agencias el nivel de competencia profesional se ubicó en una escala buena con 46%, una escala excelente con 40%, una escala regular con 14% y las escalas malo y pésimo con 0%; mientras que el nivel de la gestión empresarial se posicionó en una escala buena con 54%, una escala excelente de 30%, una escala regular de 14%, una escala mala con 2% y escala pésima con 0%; finalizando que existió una relación positiva media entre la competencia profesional con la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, según el coeficiente de correlación de Pearson de resultado 0,601, mientras que el coeficiente de determinación fue de 0.361, dato que se tradujo a que un 36.1% de la gestión empresarial fue influenciada por la competencia profesional dentro de las agencias de viaje. Por lo tanto, se confirmó y aceptó la hipótesis alterna y fue rechazada la hipótesis nula.

Palabras claves: Formación, gestión, entrenamiento, empresa.

ABSTRACT

This research had as a general objective establish the relationship between professional competence and business management in travel agencies; for which they were used the theoretical foundations of different authors and corporate entities. Likewise, the type of research was non-experimental with a correlational descriptive design, the population and sample were 70 representatives of the travel agencies and to collect the information was applied the survey technique and as instruments two questionnaires. Among the conclusions it was highlighted that in the agencies the level of professional competence was located on a good scale with 46%, an excellent scale with 40%, a regular scale with 14% and the bad and lousy scales with 0%; while the level of business management was positioned on a good scale with 54%, an excellent scale of 30%, a regular scale of 14%, a bad scale with 2% and a lousy scale with 0%; concluding that there was a positive average relationship between professional competence and business management in travel agencies in the city of Tarapoto, according to Pearson's correlation coefficient of result 0.601, while the coefficient of determination was 0.361, data that resulted in 36.1% of business management was influenced by professional competence within travel agencies. Therefore, the alternate hypothesis was confirmed and accepted and the null hypothesis was rejected.

Keywords: Formation, management, training, company.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el mercado laboral ha estado evolucionando y las entidades se cuestionan el tipo de capacidades que necesitan para sí mismas de parte de su personal, esta transformación trae consigo diversas dificultades en los puestos de trabajo, en el nivel de responsabilidad que se requiere y modifica el perfil del candidato a evaluar; por esta razón a la competencia profesional se le considera una compleja red de habilidades conjuntas que ayudan a lograr un resultado alentador dentro de las organizaciones; las que además de estar ligada al desempeño y ambiente para establecer los requerimientos necesarios entre el ser y el trabajo. Tener competencias no es sólo el poseer estudios y conocimientos para que un individuo pueda afrontar el campo de trabajo, sino es también cómo resolver situaciones problemáticas usando dichas destrezas y saberes de forma autónoma (Mestres, 2011, párr. 2-5).

De esta misma forma, la gestión empresarial se ve afectada también por la globalización de tal manera que ahora las empresas se han tornado más competitivas de lo que eran hace unos años atrás, el entorno del mercado ha crecido al punto de volverse complejo mantenerse en vigor durante los diferentes periodos que surjan. Este cambio en la gestión hace que las organizaciones les sea necesario posicionarse para tener un mayor alcance del medio, se vuelve indispensable la adaptabilidad al medio que les rodea, la calidad en los productos o servicios es clave para el progreso, igualmente se debe implementar y gestionar las tecnologías a favor de la empresa, y el personal que se coloca al frente debe ser el idóneo según su talento, habilidad, carisma y creatividad (Escuela Europea de Management, 2016, párr 1-18).

La dificultad mayor en esta era de cambios constantes es poder comprender que las tendencias de la gestión empresarial se tratan netamente de estrategias y acciones para tomar terreno del campo que se espera consolidar, es decir, ser los primeros en llegar por medio de un buen plan para conseguir ganancias, a su vez que se debe estar alerta de los movimientos de nuestros competidores. Puesto que, la gestión es un factor que condiciona el éxito o fracaso de toda institución, porque se espera que el camino proyectado para el crecimiento sea de excelencia. Por lo tanto, la dirección que se ejerza pueda ajustarse a las oportunidades y amenazas del entorno de tal manera que sea sostenible en el tiempo (EAE Business School, 2018, párr. 1-6).

Por otra parte, lograr que los conocimientos y los deberes del trabajo se conecten no es una acción sencilla, siendo imprescindible conocer al trabajador para detectar sus competencias y darle ubicación en el puesto donde se podrá desarrollar y potenciarse. Por consiguiente, las competencias se tienen que poner en práctica en cualquier empresa independientemente del rubro que sea, por tal motivo al juntar la competencia profesional y la gestión empresarial se consigue un balance para el éxito, siendo evidente que el manejo y control de ambas es una necesidad inherente, la cual no es fácil de cumplir a cabalidad debido a que se debe mantener ciertos estándares de eficiencia, lo que requiere al mismo tiempo realizar un seguimiento y control (Equipos y Talento, 2012, párr. 1-4).

En el Perú se observa diferentes empresas, de las cuales, pocas comprenden el dinamismo que debe haber entre los profesionales a cargo y la gerencia que se debe emplear, es así como el crecimiento del mercado y economía está presionando a estas instituciones cada vez más; y esto repercute en los resultados que pueden ser positivos o negativos. Con todo lo anterior expuesto, lo más complejo del contexto nacional es que todavía no existen profesionales que tengan el perfil según las necesidades de las instituciones, es escaso el número de talento humano disponible, sumando a esto la rotación del personal que se eleva y la poca motivación que se entrega a los empleados (Gil, 2018, párr.1-3).

Existen en nuestro territorio empresas nacionales que todavía trabajan para implementar una gestión empresarial que les genere beneficios, no obstante, en lo que se refiere al manejo del personal la mayoría de estas sociedades no logra convocar y potenciar a sus colaboradores para que exploten sus capacidades en pro del desarrollo en común. Por lo tanto, se han observado casos de compañías que han logrado mantenerse en este juego, denominado mercado, a pesar de tener una administración que no cumple con ser muy eficiente, y por el contrario hay otras organizaciones que ya han sido absorbidas o han salido del ámbito por su falta de innovación (Gestión, 2015, párr. 1-7).

En lo que respecta a las agencias de viajes que existen en el territorio, estas son varias, además de seguir apareciendo nuevas competidoras, pero este aumento no va en igualdad con la calidad de profesionales y el direccionamiento efectivo que exponen esta clase de empresas para desempeñarse óptimamente. Este resultado se obtiene en parte por la poca organización

de los entes reguladores y por la informalidad con la que trabajan la mayoría de las agencias; no cumplen con el equipamiento mínimo, no cuentan con el personal idóneo, no invierten en mejoras, no buscan innovar, son conformistas, y no generan planes estratégicos (Gestión, 2019, párr. 1-11). En la ciudad de Tarapoto existe un buen número de agencias de viajes que están registradas en el directorio de nacional de prestadores de servicios turísticos calificados, los cuales cuentan con una oferta variada y similar en conjunto, además de contar con todos los medios a su alcance para atender a los turistas de forma correcta, no obstante, en la mayoría de estas empresas la gestión está basada en el empirismo, lo que afecta la rentabilidad y el prestigio que se desea mantener.

Del mismo modo, son pocas las agencias que han sabido aprovechar las competencias profesionales de su grupo de trabajo, y combinarlas con una buena gestión en marcha para alcanzar la diferenciación, por lo que se evidencia un vacío o dificultad que no permite el progreso, manteniéndolos en niveles de condiciones menores. Cabe mencionar que el personal que se encuentra al mando, no todas las veces cumplen con las competencias profesionales necesarias, debido a que en ocasiones no se llevan a cabo correctas evaluaciones para estudiar el perfil de la persona, lo que trae consigo que este grupo de individuos no cuente con los saberes, aptitudes y actitudes que produzcan un aporte relevante en la planificación y organización de la agencia.

Estas organizaciones se gestionan a diario sin planificación o proyección, siendo contadas las agencias en la ciudad que realmente ponen en práctica los conocimientos y capacidades adquiridas. A pesar de que se llevan a cabo capacitaciones dirigidas a este sector, no se han conseguido que el estatus de las agencias crezca conjuntamente, sino por el contrario, se mantienen en estándares regulares. La forma de trabajo es otro factor para detallar, por que denota improvisación, escasos conocimientos, falta de creatividad en el servicio, poca apuesta por nuevos puntos de visita, escasa búsqueda de nuevas carteras de clientes, falta de alianzas estratégicas con otras empresas internas y externas de la zona. En consecuencia, la competencia profesional y gestión empresarial se desarrolla de manera ineficiente a pesar de ser elementos determinantes para una conquista del mercado, y que asegure un avance fructífero de estas organizaciones, por lo que esta investigación es necesaria para tocar el tema de fondo y se pueda plantear soluciones a los problemas de raíz.

Pasando a los antecedentes, a nivel internacional se consideró el estudio de Púm, K. (2018). *Competencias laborales y evaluación del desempeño (Estudio realizado con el personal de Autocentro Gutierrez, S.A., ubicado en la ciudad de Quetzaltenango.* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Tipo de investigación descriptiva exploratoria y diseño no experimental, con una muestra de 22 personas entre hombre y mujeres de edades de 18 a 50 años, usando de instrumento de recolección la técnica de encuesta. Concluyó que los 22 colaboradores cuentan con una escala alta de competencias y esta se relaciona con su desempeño laboral directamente, determinando así la influencia de una variable sobre la otra, también se identificaron competencias específicas en los trabajadores clasificándolas en 4 unidades que permiten describir el grado de importancia de cada una, y que a su vez estas competencias están desarrolladas para cumplir con el crecimiento de la organización.

Herrera, A. (2015). *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, Agencia Huehuetenango.* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala. Tipo de investigación descriptiva exploratoria y diseño no experimental, con una muestra de 25 personas de género masculino de edades entre 18 a 35 años, usando de instrumento de recolección la técnica de encuesta. Concluyó que los trabajadores cuentan con competencias laborales en niveles elevados según los parámetros puestos, y esto se vincula directamente con la productividad de la organización; siendo el aspecto del ser o las actitudes de los trabajadores el de mayor nivel de puntaje, mientras que el saber o conocimientos del personal tiene el puntaje menor, pero en términos generales los resultados de las habilidades, actitudes, conocimientos y destrezas de estos son satisfactorios según sus puestos encargados.

Flores. S. (2015). *Proceso administrativo y Gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010-2013.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Matagalpa, Nicaragua. Tipo de investigación descriptiva exploratoria y diseño no experimental, con una muestra de 18 personas entre trabajadores, jefes de área y gerentes, usando de instrumento de recolección la técnica de entrevista y revisión documental. Concluyó que la gestión empresarial y el proceso administrativos no se ejecutan a cabalidad, siendo llevado de manera incorrecta y parcializada; además de demostrar que la gestión empresarial tiene limitaciones a

causa de los escasos conocimientos de los altos mandos a cargo, que trabajan con base empírica, experiencia propia y sin compromiso de mejora; trayendo consigo que el desempeño de una buena gestión administrativa no cumpla los estándares óptimos junto con el desempeño de los colaboradores.

Entre los antecedentes a nivel nacional se tiene a Rojas, E. (2017). *Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central Instituto Nacional Penitenciario 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Tipo de investigación descriptiva y diseño no experimental, con una muestra de 115 trabajadores del área administrativa de la Sede Central del Instituto Nacional Penitenciario, usando de instrumento de recolección la técnica de encuesta. Concluyó que existe una relación positiva entre las variables competencia profesional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa del INPE, en base al coeficiente de correlación Spearman de 0.712 con una significancia de 0.001; de la misma manera existe una relación significativa entre las dimensiones técnicas (Rho de Spearman igual a 0,768), metodología (Rho de Spearman igual a 0,627), trabajo en equipo (Rho de Spearman igual a 0,607) y participación (Rho de Spearman igual a 0,645), con la variable desempeño laboral.

Apac, J. (2017). *Gestión empresarial y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huánuco 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huánuco, Perú. Tipo de investigación aplicada y diseño correlacional, con una muestra de 84 micro y pequeña empresa del sector comercio del distrito de Huánuco, usando como instrumentos la técnica de análisis documental y la entrevista. Concluyó que la relación entre la gestión empresarial y el desarrollo de las Micro y pequeña empresa es positiva y significativa, así como también se constató que las organizaciones que utilizan técnicas administrativas tienen una gestión más óptima, obtienen resultados superiores y generan resultados financieros positivos, derivando en el dinamismo y crecimiento de la economía del distrito de Huánuco.

Casa, M. (2015). *Gestión por Competencias y Desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital De San Jerónimo – 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Tipo de investigación descriptiva y diseño

no experimental, con una muestra de 42 personas del personal administrativo, usando como instrumentos la técnica de análisis observación y encuesta. Concluyó que entre las variables de estudio, gestión por competencias y desempeño laboral, existe una relación significativa según el coeficiente de correlación de Pearson de resultado 0.555, con un nivel de 95% de confiabilidad y una significancia de 0.000, y de igual forma se constata la relación entre las dimensiones capacitación y desarrollo (correlación igual a 0.592), y carrera profesional (correlación igual a 0.626) con la variable desempeño laboral.

En el ámbito regional y local se consideró a León, S. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipo de investigación descriptiva y diseño correlacional, con una muestra de 139 personas, usando como instrumentos la técnica de encuesta. Concluyó que existe relación entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio de acuerdo al Rho de Pearson cuyo resultado fue de 0.806, lo que indica que la calidad del servicio está influenciada por la gestión administrativa en un 65%, así también se evidenció que la gestión administrativa obtuvo un valor medio de 57% porque no se ejecutan actividades de ejecución, control, planificación y dirección de forma idónea, pero a pesar de ello, la empresa lleva el manejo de los problemas con decisiones asertivas que favorecen la resolución de inconvenientes, y se mantiene un entorno laboral agradable para que exista eficiencia y ejecutar correctamente las actividades.

Solsol, M. (2017). *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*". (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipo de investigación descriptiva y diseño correlacional, con una muestra de 30 trabajadores, usando como instrumentos la técnica de encuesta y entrevista personal. Concluyó que existe una relación menor entre las variables competencias laborales y la gestión de buenas prácticas según el coeficiente de correlación de Spearman de 0.138 con una significancia de 0.468; esto debido a que las personas no poseen las habilidades necesarias, lo que repercute en los resultados obtenidos; asimismo, las dimensiones competencia técnica, metodológica y social obtuvieron una relación mínima con la variable gestión de buenas prácticas; mientras que la dimensión competencia participativa no se relaciona con la variable gestión de buenas prácticas.

Otoya, H. (2016). *La gestión administrativa y su relación con desempeño laboral en el Ministerio Público, Sede Tarapoto – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipo de investigación no experimental y diseño correlacional, con una muestra conformada de 20 colaboradores, usando como instrumentos la técnica de encuesta y ficha de evaluación. Concluyó que existe una relación entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral, siendo una relación positiva fuerte con un resultado de 0.958 de acuerdo al coeficiente de Pearson, lo que a su vez repercute en que las dimensiones planeación (correlación de 0.942), organización (correlación de 0.919), dirección (correlación de 0.926) y control (correlación de 0.933) se vinculen de igual manera con la variable desempeño laboral del personal de la institución, de esta forma encontrándose en un mismo nivel correlativo.

Entre las teorías relacionadas, se empieza abordando la variable competencia profesional; en la cual se detalla que se consideran competencias profesionales a las aptitudes y habilidades que posee una persona y que con ellas pueda realizar una labor de manera exitosa (Educaweb, 2016, párr. 1). Igualmente, el Ministerio de Educación de Argentina define las competencias profesionales como lo que una persona profesional es capaz de realizar y la manera en que debe hacer esa acción para que cumpla con los requerimientos de un buen trabajo realizado. Además, agrega que estos conocimientos, técnicas, valores, métodos y forma de actuar posibilitan responder mejor ante diferentes situaciones (2015, p. 9).

Por su parte, Rodríguez (2007, p. 1) define la competencia profesional como el resultado de dominar conceptos, actitudes y destrezas, por lo que un individuo es competente cuando posee conocimientos para saber que hacer, por qué hace esa acción y entiende el sentido de a donde su acción se dirige. La competencia profesional es tener la capacidad de responder de forma correcta ante una situación compleja, es realizar una actividad en base a estándares definidos por la organización o área. Una persona es competente cuando aprovecha los recursos a su alcance (conocimiento, actitud, habilidades), y del medio donde se encuentra (empresa, tecnología) para afrontar los problemas situacionales y llevar acciones que consigan resultados exitosos (Avalos y Mabel, 2008, p. 155). Es importante el rol de las competencias profesionales en el sector por su implicancia en la solución de problemas y el trabajo en equipo de los miembros, además de ayudar en la especialización del campo laboral (Benítez, Rosero y Tapia, 2014, p. 6).

Partiendo con las características que poseen las competencias profesionales, Gómez (2015, p. 50) comparte una serie de tres puntos sintetizados para una mejor comprensión, entre las que se destacan que las competencias son un grupo combinado de procedimientos, actitudes y saberes que están integrados y coordinados por un individuo que realiza un ejercicio profesional con efectividad; las competencias se definen según las acciones, es decir, no solo es cuestión de tener conocimientos y capacidades, sino en como mueves a favor esos recursos personales; y las competencias se complementan con la experiencia y la capacitación, no sólo es cumplir con poseer las habilidades, también se puede aprender y mejorar durante el trayecto de formación.

Por parte del portal institucional Educaweb (2016, párr. 14-22), menciona que hay ciertos componentes que integran las competencias profesionales que deben ser valorados para un puesto laboral, estos elementos son: la capacidad de resolución de problemas que es la capacidad de afrontar y responder a un contexto problemático determinado por medio de la organización o aplicación de estrategias, formulando y evaluando soluciones. La capacidad de organización del trabajo que consiste en la habilidad y disposición para crear las circunstancias propicias para sacar utilidad a los recursos materiales y humanos; y para realizar las labores con eficiencia y eficacia alta.

También está la Responsabilidad en el trabajo que es la capacidad de implicarse de lleno en la labor y buscando cuidar que los recursos humanos y materiales funcionen adecuadamente. La Autonomía que es la capacidad de poder hacer un trabajo de manera independiente sin la necesidad de ayuda. No obstante, esto no quiere decir que la persona no pueda ser asesorada en algunas etapas o tareas específicas. Relación interpersonal que es la habilidad de comunicación con los demás usando un trato empático y adecuado. La capacidad de iniciativa que es la habilidad de tomar decisiones sobre las acciones o propuestas a realizar; y la capacidad de innovación que es la habilidad de mejorar el proceso de producción, servicio o producto.

Partiendo con las etapas de aprendizaje de la competencia profesional, Gómez (2015, p. 52) menciona que hay tres pasos a seguir para desarrollar conocimientos, aptitudes y capacidades: la etapa 1 es transmitir la información primordial a quien se entrena, explicando los hechos y

actividades a explorar y ejecutar. La etapa 2 es ejecutar el trabajo completo por medio de la práctica constante, la simulación o ambas por igual. Y la etapa 3 es retroalimentarse con lo que ya se sabe y se aprendió con el objetivo de potenciar aún más el aprendizaje.

Por su parte, el instituto Infoempleo (2010, párr. 3-7), explica que entre el tipo de competencias o capacidades más comunes a resaltar se consideran: Trabajo en equipo que es la disposición para trabajar íntegramente en un equipo donde no tiene que ser el jefe necesariamente. Ser colaborador y eficaz con el grupo aun si el trabajo encargado no se relaciona con sus intereses. Resolver Problemas que es ser eficaz para identificar problemas, reconocer lo importante, encontrar las causas y darle solución. Los Dotes de comunicación que es la buena comunicación oral y escrita para exponer sus ideas de manera clara y concisa, siendo entendibles en totalidad y llenas de convicción. Relaciones Interpersonales que es ser abierto, locuaz y participativo; con la capacidad de adaptarse al contexto, entender a los demás y mostrar empatía por el resto de personas.

Según Prada y Rucci. (2016, p. 6), las habilidades se clasifican en tres tipos, las cuales son las Habilidades cognitivas que se relacionan a la parte intelectual y el potencial mental para desarrollarla, así como también se vincula con los conocimientos previamente obtenidos. Hay dos grupos en este punto, el primero compuesto por la percepción, memoria de trabajo, razonamiento inductivo, etc., y el segundo compuesto por habilidad verbal, vocabulario, conocimiento general, etc. Las Habilidades socioemocionales que se relacionan con las creencias, actitudes, características de la persona, su rasgo de personalidad y comportamiento. Las Habilidades Técnicas que son las habilidades concretas para el trabajo, siendo relevantes de forma directa para cada tipo de empleo en particular. Se relaciona con las características del trabajo, el perfil de competencias necesarias y descripción de las tareas a llevar a cabo.

Del mismo modo, Gómez (2015, p. 51), considera una tipología de cuatro competencias a partir del aspecto dicho de la acción y del ambiente; siendo estos la Competencia técnica que es lo que una persona posee esta competencia al dominar de forma experta tareas y contenidos de su área laboral teniendo los conocimientos y habilidades para ello. La Competencia metodológica, cuando la persona que tiene esta competencia es capaz de reaccionar utilizando procedimientos adecuados según los deberes encomendados, sabe encontrar soluciones, y

adapta la experiencia obtenida a otros problemas en el trabajo. La Competencia social, una persona tiene esta competencia cuando es capaz de colaborar con los demás usando la comunicación y expone un comportamiento enfocado al grupo y buscando entendimiento interpersonal. La Competencia participativa es la persona que tiene esta competencia es capaz de participar en la organización de su puesto y con el entorno, se organiza, decide, y acepta responsabilidades.

Por su parte Avalos y Mabel (2008, p. 155) explican que una persona debe recurrir a una variedad de competencias para aplicarlas en situaciones problemáticas o concretas dentro de su ambiente laboral para lograr un desempeño competente, entre estas competencias se contemplan las Competencias básicas que son las que se desarrollan en la etapa de inicial de educación, comprendiendo los conocimientos que ayudan a avanzar la educación y la integración con la sociedad. En este punto se abarca las habilidades de comunicación y lenguaje, aplicación numérica, relación con los demás, resolución de problemas y manejo progresivo de la tecnología. Las Competencias conductuales que comprenden las habilidades y conductas que se relacionan con el desempeño en el ámbito laboral, siendo más que todo rasgos o atributos de la persona como por ejemplo la proactividad, flexibilidad, rigurosidad, innovación, orientación al logro, etc. Y las Competencias funcionales que son las competencias técnicas que se necesitan para llevar a cabo actividades de una función laboral, según bases y calidad estimada por la empresa o área productiva que corresponda.

Según Gómez (2015, p. 52), las competencias profesionales tienen etapas de desarrollo, las cuales son: Nivel de Rutinización que es la acción rutinaria con el agregado de autocorregirse, anticiparse y aplicar flexibilidad. No es una repetición de acciones, es aprender a hacer con la práctica. Nivel de Significatividad que es la acción de identificarse con las tareas y resolver problemas en base a su significado construido, uniendo los saberes y procedimientos como centro de procesos psicosociales. Nivel de Actualización que trata sobre dominar progresivamente las problemáticas específicas, buscando expandir y mejorarse según el entorno de la competencia. Nivel de Experticia que trata sobre comprender, valorar y abordar los problemas y el contexto según los casos ya contemplados en el tiempo, sin necesidad de tomar en cuenta procedimientos ya establecidos.

Abordando la variable gestión empresarial, se tomó en consideración a Tejerina, Tilián, Jaremko y Party (2018, p. 82) que explican que la gestión empresarial es una acción que trata sobre dirigir a la empresa hacia sus objetivos, dando la posibilidad de que los integrantes de la organización contribuyan con estos, controlando que las actividades correspondan con los planes establecidos con anterioridad. Por otro lado, según Bueno, Ramos y Berrelleza, (2018, p. 13) la gestión es el estudio que identifica los motivos y reacciones de situaciones problemáticas que perturban el funcionamiento de las empresas e identifica relaciones entre las mismas, además de usar una agrupación sistemática de conocimientos, principios, la observación y medición para que la efectividad mejore.

De acuerdo con la premisa de Rubio (2008, p.12), el concepto de gestión empresarial es el funcionamiento y apoyo por medio de las personas, que forman equipos de trabajo para obtener resultados a favor de la empresa. También la gestión empresarial o administración de empresas es una ciencia sobre el tratado de las organizaciones y la forma en que se gestionan los procesos, recursos y resultados de las acciones ejecutadas. (Hernandez, Puente, Gonzales, y Tejeda, 2015, p. 4)

Por su parte Boquera (2015, p. 18) refiere que la gestión empresarial es un proceso de planificación de objetivos, organizar las actividades en una estructura única, dirigir con motivación a los trabajadores para alcanzar los objetivos, y controlar el proceso comprobando los resultados en base a las metas fijadas. Según Arteaga, Intriago y Mendoza, (2016, p. 426) la administración empresarial es importante porque busca establecer y lograr las metas, es necesaria para el funcionamiento correcto de la empresa, permite la simplicidad de la labor por medio de procedimientos y métodos para su ejecución rápida y efectiva, permite sacar provecho de los recursos, y ayuda a desarrollar disciplinas propias durante su práctica.

Asimismo, MINCETUR (2013, p. 16) menciona como guía para una gestión adecuada de agencias de viajes se necesita aplicar 5 criterios básicos: el Análisis de la empresa que es plantear la misión y visión empresarial, identificar la demanda, oferta, los competidores y proveedores. El Diagnóstico de la empresa que es la situación actual de la empresa por medio del estudio FODA (Puntos de fortaleza, debilidad, amenazas y oportunidades). Los Objetivos que son las metas por conseguir, ya sea a corto, mediano o largo plazo. El Plan de acción que

es crear las estrategias de acción, organizar los recursos, establecer un periodo de tiempo, elaborar presupuesto, y ejecutar el plan. El control que hace referencia al seguimiento del plan, supervisar si se cumplen las objetivos y planes, y retroalimentarse según los resultados obtenidos.

De la misma manera, Rubio (2008, p. 13) explica que las funciones principales de toda gestión consisten en seis aspectos, los cuales son: La Planificación que consiste en tener visión, tomar decisiones importantes para cumplir los objetivos. La Organización que es sacar provecho de los recursos y gente a cargo disponible para conseguir resultados. El Personal que es la motivación y entusiasmo que se entrega a los colaboradores. La Dirección que es comunicarse constantemente con el personal y crear un ambiente idóneo para alcanzar los objetivos establecidos y hacer rentable a la empresa. El Control que es medir los progresos que cumple el personal según las metas marcadas. La Representatividad que es la imagen y personalidad de la organización que se crea y mantiene.

En lo que concierne, Reyes (mencionado por Bueno et al, 2018, p. 15) establece que la administración está compuesta por cuatro características, las cuales son: la Universalidad, es universal porque en cualquier sitio donde haya presencia de grupos sociales con fines en común se vuelve necesaria gestionar fondos, materiales y personas. Especificidad, siempre será necesario administrar, no importa el tipo de área o elemento que tenga la organización, por lo que se debe contar con encargados específicos para gestionar las finanzas, el personal, la tecnología, los procesos, etc. Unidad temporal, el proceso de gestionar es una acción diaria por lo que siempre se tiene que dirigir, controlar, planear y organizar en una empresa. Unidad jerárquica, todos los mandos superiores hacen funciones administrativas de tal forma que son una sola gestión en conjunto.

Según la Universidad Nacional Autónoma de México (2003, p. 28-29) la administración de empresas tiene tres enfoques interdisciplinarios en las que se la puede catalogar, por lo que la administración se considera como: Ciencia, la gestión administrativa cuenta con conceptos, saberes, sistemas y disciplinas que permite sacar conclusiones confiables. Es Arte, la administración requiere iniciativa, visión, innovación y creatividad, siendo estos rasgos de un

buen administrador. Técnica; la gestión usa herramientas, formas, estilos y procedimientos para conseguir las metas u objetivos trazados.

Por su parte, Hernandez et al (2015, p. 4) explica lo importante que es la gestión empresarial por los siguientes motivos: La gestión hace que una empresa se mantenga innovada y productiva, permite a especialización del trabajo al reclutar personal adecuado para una tarea específica, asegura que la empresa este abierta a nuevos negocios o áreas del mercado que pueda liderar, brinda trabajo a las personas, y condiciona que la empresa este por delante de la competencia adquiriendo nuevas tecnologías para generar resultados mejores.

Asimismo, la Dirección de Fomento a la Productividad - DIFOPRO. (2012, p. 7) plantea principios básicos en la gestión, estas son: Crear mejoras que se puedan adaptar a contextos locales, regionales o nacionales, hacer hincapié en resultados específicos, retroalimentación a través de la práctica, los trabajadores deben participar íntegramente, debe haber relación de los objetivos con los resultados obtenidos, y llevar registro y documentación de la experiencia vivida.

Entre los fundamentos para la gestión de agencias de viajes se considera como meta la satisfacción del cliente o consumidor, esto se logra por medio de buenas instalaciones, herramientas de tecnología y una buena organización administrativa y financiera (MINCETUR, 2013, p. 15). Mientras que Pérez (2016, p. 23), explica que en lo que se refiere al ámbito administrativo, la innovación en la gestión empresarial es la creación, mejora e introducción de un producto novedoso en el mercado; lo que quiere decir; es transformar una idea en un bien tangible de provecho. Así mismo, la innovación es un arte que transforma el conocimiento en productos o servicios nuevos que el público valore.

Por su parte, Tejerina et al. (2018, p. 82) considera que la gestión consta de una sucesión de tareas relacionadas entre sí, a la cual denominan sistema de gestión, este proceso cíclico está integrado por: la Planificación; Trata sobre lo que se desea lograr y la forma en que se logrará, para ello se crear objetivos y se plantean estrategias tomando en consideración el ambiente externo e interno. La Dirección; es el grupo de pasos para la actividad, siendo un proceso para administrar el accionar del trabajo tanto a nivel individual como organizacional para alcanzar

los objetivos establecidos. El Control; Es la parte que regula y corrige los desvíos que se detectan con relación al cumplimiento de objetivos referenciados en la planificación.

En lo que concierne, Rubio (2008, p.14) refiere que el control de la empresa es necesario para la gestión de una institución, para ello se emplean tres funciones primordiales, las cuales son: definir la misión y propósito de la empresa en base a los objetivos, preparar a los colaboradores de la organización para que laboren con eficiencia por medio de la formación continua, e identificar (al mismo tiempo de mejorar o corregir) los cambios en la sociedad que puedan perturbar a la empresa, tomando en consideración los efectos y adaptarlos a conveniencia de la misión y objetivos de la institución.

También Tejerina et al. (2018, p. 87-88), identifica un grupo de indicadores de gestión para que la organización pueda ser controlable y llegue al sobresalir con éxito, estos indicadores son los siguientes: Indicadores de Cumplimiento que se relaciona con el grado en que se acatan los trabajos y tareas. Indicadores de Evaluación: que se relaciona con el rendimiento dentro de una tarea o proceso. Es el medio o método por el que se identifica las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Indicadores de Eficiencia que se relaciona con la capacidad y actitud para hacer una tarea utilizando los recursos al alcance. Indican la eficiencia para culminar ciertos trabajos. Indicadores de Eficacia que se relaciona con realizar con efectividad una tarea. Indican la capacidad y acierto para concluir un trabajo. Indicadores de Gestión que se relaciona con la administración de los procesos adecuadamente.

En lo referente al planteamiento del problema, en este estudio se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre la competencia profesional con la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019?; y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de competencia profesional en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019?; y ¿Cuál es el nivel de la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019?

Por otro parte, el estudio se justificó por conveniencia, debido a que esta investigación se realizó por motivo de generar un referente sobre la competencia profesional y la gestión empresarial en el interior de las agencias en el distrito de Tarapoto, la cual sólo se conoce de forma muy superficial y no tan precisa el estado de estas organizaciones, por lo que sirvió de

utilidad como estudio y recopilación de información. También se justificó como relevancia social porque la investigación tuvo el objetivo de beneficiar a los dueños y gerentes de las agencias de viaje, evaluando sus organizaciones para que puedan conocer su situación actual desde la visión de su personal competente y su gestión, además de mejorar la imagen para los profesionales porque se realza su valor según sus habilidades y capacidades forjadas.

Como valor teórico, este estudio aportó nuevos conocimientos en el ámbito empresarial de la localidad, en lo referente a las competencias y la gestión, por lo que la evaluación a este tipo de empresas permite determinar soluciones que sean de utilidad y mejora para estas organizaciones. Por otra parte, como implicancia práctica, el trabajo de investigación permitió tomar acciones para resolver el problema de personal no competente y la gestión empírica, así como otras complicaciones y dificultades que se relacionen dentro de las agencias, permitiendo un mejor desarrollo y rentabilidad para estas, además que también repercute a que los turistas puedan acceder a una oferta variada y mejor. Finalmente, como utilidad metodológica, a causa de que por medio de este estudio se utilizaron instrumentos de recolección de datos como cuestionarios de tal forma que se pueda responder a la hipótesis propuesta, siendo un aporte importante para el ámbito empresarial y que contribuya a su desarrollo.

Asimismo, se tiene como objetivo general, establecer la relación entre la competencia profesional con la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019. Pasando a los objetivos específicos, estos son: Identificar el nivel de competencia profesional en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019. Identificar el nivel de la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019. Para terminar, tenemos las hipótesis, el estudio planteó como hipótesis general: H_i : Existe relación significativa entre la competencia profesional con la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019. En tanto, como hipótesis específicas: H_1 : El nivel de competencia profesional en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019, es bueno. H_2 : El nivel de la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019, es bueno.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

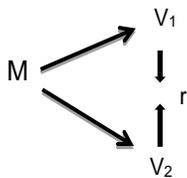
Tipo de investigación

Este estudio fue de tipo no experimental, porque no se manipularon las variables, donde únicamente se observó los fenómenos sin alteración (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.245).

Diseño de investigación

El estudio correspondió a un diseño descriptivo correlacional porque se buscó conocer la relación entre las variables (Behar, 2008, p.19).

Esquema:



En dónde:

M = Muestra

V₁ = Competencia profesional

V₂ = Gestión empresarial

r = Relación

2.2. Variable, Operacionalización

Variable

Variable 1: Competencia profesional

Variable 2: Gestión empresarial

Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Competencia Profesional	Es el resultado de dominar conceptos, actitudes y destrezas. (Rodríguez, 2007, p.1),	Son las habilidades, actitudes y conocimientos puestos en práctica de forma conjunta. Se medirá en base de una escala ordinal; utilizando un cuestionario.	Resolución de problemas.	Confrontación de problemas, Aplicación de estrategias.	Ordinal
			Organización del trabajo.	Aprovechamiento de recursos y materiales, Trabajo eficiente.	
			Responsabilidad en el trabajo	Compromiso en el trabajo, Cuidado de funciones y materiales	
			Autonomía.	Independencia en el trabajo	
			Relación interpersonal	Comunicación adecuada, Trato amable y empático.	
			Innovación	Mejoramiento del servicio y/o producto.	
Gestión Empresarial	Es el funcionamiento y apoyo por medio de las personas, que forman equipos de trabajo para obtener resultados a favor de la empresa. (Rubio, 2008, p.12)	Es el conjunto de actividades administrativas para el control de una empresa. Se medirá en base de una escala ordinal; utilizando un cuestionario.	Análisis y diagnóstico de la empresa	Misión, visión, demanda, oferta, competidores, proveedores, Situación actual, Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas	Ordinal
			Objetivos	Metas a corto plazo, Metas a mediano plazo, Metas a largo plazo.	
			Plan de acción	Creación de estrategias, Organización de recursos, Periodo de tiempo, Elaboración de presupuesto, Ejecución del plan.	
			Control	Seguimiento del plan, Supervisión del cumplimiento de objetivos, Retroalimentación.	

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo conformada por los representantes de las 70 agencias de viajes que se encuentran activas en el distrito de Tarapoto durante el periodo 2019 (MINCETUR, 2019).

Muestra

La muestra estuvo compuesta por el total de la población, es decir, los 70 representantes de las agencias activas durante el 2019, de los cuales se recabo la información.

Muestreo

Muestreo simple y por conveniencia del investigador.

Criterios de selección

Criterio de inclusión: Un representante, dueño o administrador por cada agencia de viaje.

Criterio de exclusión: Personal externo o ajeno de la agencia que presta servicios ocasionales.

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica empleada para la recolección de información de las dos variables fue la encuesta, siendo el instrumento utilizado un cuestionario de preguntas que se aplicó a cada representante, dueño o encargado de cada agencia de viaje de la ciudad de Tarapoto con el propósito de conocer el estado actual de la agencia según su competencia y gestión.

Instrumento

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios para recolectar información sobre las dos variables, para el caso de la variable competencia profesional se empleó un cuestionario que se elaboró según los componentes propuestos por el portal Educaweb

(2016, párr. 14-22), este instrumento estuvo compuesto de un total de 24 preguntas, divididas entre sus respectivas 6 dimensiones (resolución de problemas, organización del trabajo, responsabilidad, autonomía, relación interpersonal, innovación), con una escala de medida ordinal (Excelente, bueno, regular, malo, pésimo).

Por ende, el nivel de la competencia profesional fue valorado con un puntaje de 1 a 5 puntos, donde Pésimo tiene un valor de 1, Malo tiene un valor de 2, Regular tiene un valor de 3, Bueno tiene un valor de 4 y Excelente tiene un valor de 5.

Escala	Intervalo
Pésimo	24 a 42
Malo	43 a 61
Regular	62 a 80
Bueno	81 a 99
Excelente	100 a 120

Dimensiones	Ítems	Valoración
Resolución de problemas	Item 1 al 5	Valor 1 se considera Pésimo.
Organización del trabajo	Item 6 al 9	
Responsabilidad en el trabajo	Item 10 al 14	
Autonomía.	Item 15 al 17	Valor 5 se considera Excelente.
Relación interpersonal	Item 18 al 21	
Innovación	Item 22 al 24	

Mientras que, para el caso de la variable gestión empresarial se empleó un cuestionario que se elaboró según los componentes propuestos por el ente MINCETUR (2013, p. 16), este instrumento estuvo compuesto de un total de 35 preguntas, divididas entre sus respectivas 4 dimensiones (análisis y diagnóstico de la empresa, objetivos, plan de acción, control), con una escala de medida ordinal (Excelente, bueno, regular, malo, pésimo).

Por ende, el estado de la gestión empresarial fue valorado con un puntaje de 1 a 5 puntos, donde Pésimo tiene un valor de 1, Malo tiene un valor de 2, Regular tiene un valor de 3, Bueno tiene un valor de 4 y Excelente tiene un valor de 5.

Escala	Intervalo
Pésimo	35 al 62
Malo	63 al 90
Regular	91 al 118
Bueno	119 al 146
Excelente	147 al 175

Dimensiones	Ítems	Valoración
Análisis y diagnóstico de la empresa	Item 1 al 16	Valor 1 se considera Pésimo.
Objetivos	Item 17 al 22	
Plan de acción	Item 23 al 30	Valor 5 se considera Excelente.
Control	Item 31 y 35	

Validez

La validez del instrumento estuvo a cargo del criterio de 3 expertos, quienes se encargaron del trabajo de verificar, revisar y evaluar los dos cuestionarios en base a la coherencia y pertinencia de los indicadores con las variables. A continuación, se detalla de la siguiente forma:

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Competencia profesional	1	Metodólogo	45	Existe suficiencia
	2	Docente	47	Existe suficiencia
	3	Docente	45	Existe suficiencia
Gestión empresarial	1	Metodólogo	44	Existe suficiencia
	2	Docente	48	Existe suficiencia
	3	Docente	45	Existe suficiencia

El resultado que arrojó fue un promedio de 4.56 para ambos cuestionarios en conjunto, este dato representa un 91.33% de conformidad entre los expertos para los instrumentos de las dos variables, indicando de esta manera que los cuestionarios poseen una validez alta y son aplicables al cumplir las condiciones metodológicas necesarias.

Confiabilidad

Se empleó el análisis de alfa de Cronbach para verificar el nivel de confianza de los instrumentos a aplicarse, así que para considerar que los cuestionarios cuentan con la consistencia suficiente el resultado del estadístico debió acercarse al 1 en lo más posible para ser aceptables, por lo que se procedió a procesar los datos que se obtuvieron durante la aplicación.

Para George & Mallery (2003, p.231) se debe considerar los siguientes puntajes establecidos y realizar un contraste con los resultados del alfa de Cronbach obtenidos durante la investigación para corroborar la fiabilidad de los cuestionarios utilizados, estos puntajes son:

Un alfa de Cronbach mayor a 9 se considera excelente

Un alfa de Cronbach mayor a 8 se considera bueno

Un alfa de Cronbach mayor a 7 se considera aceptable

Un alfa de Cronbach mayor a 6 se considera cuestionable

Un alfa de Cronbach mayor a 5 se considera pobre

Un alfa de Cronbach menor a 5 se considera inaceptable

En la variable 1 que es Competencia profesional se contó con un instrumento compuesto por un total de 24 ítems o preguntas por medio de los cuales se realizó un análisis de estos para calcular la confiabilidad, obteniendo como resultado general un alfa de cronbach de 0,937 que es mayor a 0,75, lo que representó esto un nivel de confianza que se considera excelente y por lo tanto el cuestionario fue válido en su contenido y guarda relación con la variable que se estudió.

En la variable 2 que es Gestión empresarial se contó con un instrumento compuesto por un total de 35 ítems o preguntas por medio de los cuales se realizó un análisis de estos para calcular la confiabilidad, obteniendo como resultado general un alfa de cronbach de 0,969 que es mayor a 0,75, lo que representó esto un nivel de confianza que se considera

excelente y por lo tanto el cuestionario fue válido en su contenido y guarda relación con la variable que se estudió.

Ambos instrumentos pasaron la aprobación de los expertos y al mismo tiempo se comprobó su confiabilidad por medio del estadístico mencionado, esto desembocó en su aplicación posterior y al recojo de información que permitió llegar a las conclusiones y recomendaciones que corresponden a este estudio.

2.5.Procedimiento

Se procedió a entregar una carta de presentación a la Asociación Peruana de Agencia de Viajes y Turismo – APAVIT San Martín en la cual se explicó el motivo del estudio y se solicitó el debido consentimiento para realizar la aplicación de las encuestas dentro de las agencias de viaje. Posterior a ello, la entidad emitió una respuesta a modo de constancia donde se aceptó el desarrollo del trabajo de investigación por lo que se continuó con la puesta de utilizar los cuestionarios para conseguir la información necesaria para el estudio.

Los datos se recogieron personalmente por cada agencia de viaje que pertenezca al distrito de Tarapoto y que se encuentre activa durante el periodo de la investigación, además que la información fue proporcionada por el dueño o representante de cada agencia, siendo estos los informantes que llenaron las encuestas por cada variable. Al final, una vez se obtuvieron los datos de cada empresa del rubro turístico se prosiguió a trasladar las respuestas a un programa estadístico que permitió procesarlas para realizar la interpretación de los mismos de tal forma que se simplificó para conveniencia del estudio.

2.6.Método de análisis de datos

Al concluir la aplicación de los cuestionarios se procedió a emplear métodos estadísticos para realizar el análisis de datos, de esta manera se consiguió plasmar y representar tanto en cuadros como figuras los resultados para exponer de forma concisa y mejor la información.

Para el procesamiento de la información recolectada se utilizó el programa estadístico IBM Statistics SPSS versión 25 y para medir la relación lineal entre las variables de esta

exploración se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, siendo este coeficiente el que midió el grado o nivel de dependencia de las dos variables y permitió exponer cómo se ve afectada una determinada variable. La fórmula del coeficiente de Pearson se representa de la siguiente forma:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

El estadístico expuesto establece valores que oscilan entre -1 y 1, estos indican una dependencia directa (si es positivo el coeficiente) o inversa (si es negativo el coeficiente), mientras que el valor 0 indica independencia total. A continuación, se expone la tabla con los valores para el contraste (Valderrama, 2015, p.217-231).

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

2.7. Aspectos éticos

Se aplicaron para el estudio principios éticos tales como el respeto hacia las personas, a quienes se les solicitó el permiso y consentimiento respectivo, manteniendo la autonomía de los mismos, por otro lado, la beneficencia en los implicados que sirvió para conocer el estado actual y proponer cambios dentro de las agencias de viaje del distrito de Tarapoto, mientras que el principio de justicia se aplicó anteponiendo la moral y los derechos de los informantes, por su parte la integridad científica se antepuso al ser un estudio con fines

académicos, y para concluir la responsabilidad estuvo presente al haber seguido con cuidado los procedimientos, tiempos y cronogramas previstos para la culminación de este trabajo.

III. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Nivel de competencia profesional en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019.

Tabla 1

Nivel de competencia profesional en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019.

Escala	Intervalo	N°	%
Pésimo	24 a 42	0	0%
Malo	43 a 61	0	0%
Regular	62 a 80	10	14%
Bueno	81 a 99	32	46%
Excelente	100 a 120	28	40%
Total		70	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las agencias de viaje.

Interpretación: En la tabla 1 se observa que el nivel de competencia profesional en las agencias de viaje de Tarapoto se ubica en una escala buena con 46% (32), también hay una escala excelente con 40% (28), no obstante, se aprecia una escala regular con 14% (10), y con 0% las escalas malo y pésimo.

Objetivo específico 2: Nivel de la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019.

Tabla 2

Nivel de la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019.

Escala	Intervalo	N°	%
Pésimo	35 a 62	0	0%
Malo	63 a 90	1	2%
Regular	91 a 118	10	14%
Bueno	119 a 146	38	54%
Excelente	147 a 175	21	30%
Total		70	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las agencias de viaje.

Interpretación: En la tabla 2 se aprecia que el nivel de la gestión empresarial dentro de las agencias de viaje de Tarapoto se ubica en una escala buena con 54% (38), también existe una escala excelente de 30% (21), pero como escala regular existe un 14% (10), asimismo se observa un 2% (1) en una escala mala y un 0% en una escala pésima.

Objetivo general: Relación entre la competencia profesional con la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019.

Planteamos la hipótesis estadística:

Hi: La competencia profesional se relaciona con la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019.

Ho: La competencia profesional no se relaciona con la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019

Regla de decisión:

Si el P valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el P valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Tabla 3

Relación entre la competencia profesional con la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019.

		Correlación de Pearson	
		Competencia profesional	Gestión empresarial
Competencia profesional	Correlación de Pearson	1	,601**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Gestión empresarial	Correlación de Pearson	,601**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las agencias de viaje.

r: Coeficiente de correlación = 0,601

r²: Coeficiente determinante = $0,601^2 = 0,361 \Rightarrow 0,361 \times 100\% = 36,1\%$

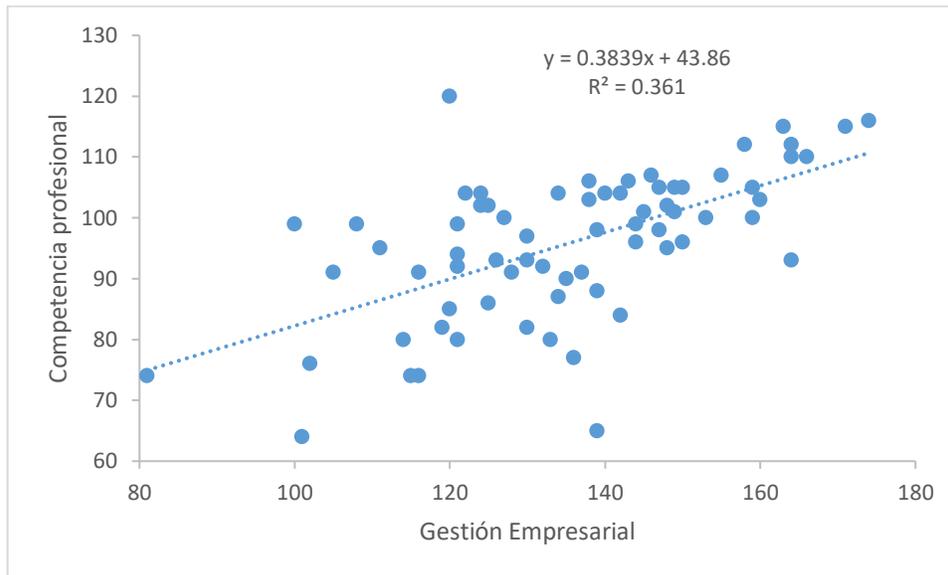


Figura 1. *Relación entre la competencia profesional con la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019.*

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las agencias de viaje de Tarapoto.

Interpretación: En la tabla 3 y figura 1 se presenta la relación entre la competencia profesional con la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019, se puede observar que mediante el análisis estadístico Pearson se obtuvo un coeficiente de 0,601; que indica una correlación positiva media y un P valor de $0,00 < 0,05$; de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por otro parte, el coeficiente de determinación es de 0,361, dato que se traduce a que un 36,1% de la gestión empresarial es influenciada por la competencia profesional dentro de las agencias de viaje.

IV. DISCUSIÓN

En este estudio se detallan y discuten los siguientes resultados principales, por lo que se destaca que el nivel de competencia profesional en las agencias de viaje de Tarapoto tiene un nivel bueno con 46%, al que le sigue un nivel excelente con 40%, además se aprecia un nivel Regular con 14%, y terminando con un nivel de malo y pésimo con 0% ambos; siendo lo predominante el nivel bueno. Estos datos indican que la fuerza laboral que conforman estas empresas turísticas son personas que cumplen en su mayoría con tener capacidades en niveles altos, entregan aportes sustanciales durante la ejecución de sus labores, cumplen eficientemente sus funciones, tareas u obligaciones; y generan utilidades para las empresas, de modo que se evidencia que en estas entidades se ha gestionado un personal que vaya acorde al rubro del negocio para asegurar que se optimicen las actividades del día a día.

Por otro lado, según Benítez, Rosero y Tapia (2014) refieren que las competencias profesionales tienen una implicancia en la resolución de problemas, el trabajo en equipo de los colaboradores y ayudan a la especialización en el ámbito laboral; partiendo de esta premisa, se puede asegurar que los dueños y trabajadores de las diferentes agencias evaluadas siguen esta misma línea porque cuentan con altos grados de capacidad para aplicar estrategias de solución ante dificultades imprevistas, saben manejar las quejas de los clientes, brindan soluciones de forma inmediata y asertiva a los mismos, además que conocen las amenazas que los rodean, son hábiles para aprovechar su fortalezas propias, manejan bien los tiempos de los tours, y se van especializando o mejorando durante el transcurso del trabajo diario que concretan.

Tomando para contraste el trabajo de Herrera (2015) donde detalló que los 25 trabajadores de su estudio tienen resultados satisfactorios y elevados de competencia profesional según los puestos que ocupan y en base a los criterios de habilidad, actitud, conocimiento y destreza; se puede concluir que en esta presente investigación se observa una semejanza en lo que respecta a los niveles altos de competitividad que existen dentro de las agencias, y al mismo tiempo se puede confirmar que para cada puesto de trabajo dentro de este tipo de empresas turísticas se encuentran personas con las pericias y capacidades más afines, de esta manera se esclarece el porqué de los resultados tan positivos de esta variable, lo que a consecuencia trae un empuje

y vigencia de las acciones de emprendedurismo que se ejecutan durante las diligencias administrativas de estas compañías de viaje locales.

Cabe resaltar que los elementos que componen las competencias profesionales son la capacidad de resolución de problemas, organización, responsabilidad, autonomía, relaciones interpersonales e innovación, y que al tener todos estos componentes se logra el éxito durante la realización de las labores según el portal de educación profesional Educaweb (2016). Por lo tanto, al comparar este fundamento con los presentes hallazgos obtenidos se puede dar por sentado que estas dimensiones están presentes en el contexto en un nivel alto u óptimo, lo que permite sobreentender que están siendo manejados, controlados y sirviendo para los propósitos e intereses de la organización; y que al mismo tiempo está provocando la conquista de las metas propuestas en el plan de acción.

El estudio igualmente expone que el nivel de la gestión empresarial dentro de las agencias de viaje de Tarapoto se encuentra en una escala buena con 54%, seguido de una escala excelente de 30%, a su vez una escala regular con 14%, una escala mala con 2% y una escala pésima con 0%; siendo lo predominante la escala buena. Estos resultados demuestran que en estas compañías se está haciendo una planificación, ejecución y control siguiendo los parámetros de excelencia, llevando a cabo diagnósticos para conocer sus puntos endebles y fuertes, en su mayoría se cumplen las actividades para alcanzar los objetivos planteados, están volviendo realidad las metas a corto, mediano o largo plazo, se crean y aplican estrategias, se plantean mejoras en el servicio en pro de la satisfacción del cliente, buscan la diferenciación en servicios, y aprenden o se retroalimentan con cada plan de acción que elaboran; por lo que en términos generales la gestión empresarial está en su mejor momento.

Contrastando la investigación de León (2017) donde se evidenció que la gestión administrativa obtuvo un valor medio de 57% a consecuencia de que no se ejecutan actividades de control, dirección, planificación y ejecución que se consideren completamente idóneas; lo que difiere mucho con este estudio ya que se consiguieron niveles altos de Bueno y Excelente en la gestión empresarial, se puede concertar entonces que si no se persiguen estándares que vayan más allá de escalas medias en la administración de una empresa, no podrá considerarse que las

operaciones y procesos que se realizan en la institución sean las más acordes y que realmente sean las más destacables para el crecimiento y mejora constante.

Por otra parte, según el organismo MINCETUR (2013) explica que una gestión adecuada en agencias de viaje requiere cinco elementos importantes, los cuales son el análisis de la empresa, diagnóstico, objetivos, plan de acción y control, siendo estos mismos criterios los evaluados en esta investigación, permitiendo este hecho aceptar que dentro de estas empresas si existe una gestión idónea por la mayor parte de ellas, por consiguiente, esto explica que el estado actual de estas agencias es el mejor en términos de sostenibilidad y vigencia activa dentro de una ciudad conglomerada de entidades de este tipo de rubro; también denota la fuerte competencia que existe entre todos, pero que al mismo tiempo cada una de estas organizaciones ha sabido escoger un mercado selecto y propio para seguir operando sin que afecte su rendimiento y posición actual.

La investigación también muestra la existencia de una relación positiva media entre la competencia profesional con la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, según el coeficiente de correlación de Pearson cuyo resultado es 0,601, mientras que el coeficiente de determinación es de 0,361, dato que se traduce, que un 36,1% de la gestión empresarial es influenciada por la Competencia profesional dentro de las agencias de viaje. En base a lo anterior expuesto se puede precisar que la competencia profesional tiene una importancia un tanto predominante dentro de las actividades administrativas de una agencia de viaje porque son justo la combinación y aprovechamientos de las habilidades, conocimientos y actitudes lo que desemboca en la forma en que se realizan las acciones más complejas y específicas dentro de la organización; por lo que toda agencia del ámbito turístico necesita que los colaboradores que lo conforman tengan un cierto grado de competitividad alta, por otra parte, en esta investigación la competencia profesional incide en un 36,1% en la gestión empresarial, por lo que se ratifica que una agencia de viaje que tenga una competencia profesional elevada en todo su equipo de trabajo; traerá en respuesta una adecuada gestión del mismo organismo empresarial.

Según los resultados obtenidos por Púm (2018) donde explica que las competencias laborales de los trabajadores son elevadas y están desarrolladas de tal forma que permite conseguir el

crecimiento de la organización para la que trabajan; evidenciando este hecho similitudes con los resultados de esta exploración y sirviendo este mismo como una evidencia más de la relevancia que poseen las capacidades profesionales para el éxito de una empresa; y que además permita su sostenibilidad y genere resultados favorables para el desarrollo de la misma. Por lo tanto, en una agencia de viajes se debe priorizar desde sus inicios evaluar a sus posibles integrantes basándose en las habilidades y destrezas profesionales suficientes que pueda poseer para que posteriormente puedan direccionarse a la conquista de objetivos y metas, caso contrario de no cumplirlo, repercutiría en una fuerza competitiva débil que no produce más que pérdidas en general.

Del mismo modo, Flores (2015) en su estudio mencionó que la gestión empresarial atraviesa ciertas limitaciones a causa de los precarios conocimientos de los altos mandos que se encargan de la gestión, por lo que trabajan de forma empírica, según los hechos observables y sin compromiso de mejora; de manera que este resultado acontecido permite afirmar que la ausencia de la competencia profesional durante el ejercicio administrativo es perjudicial para encaminar un negocio; sobretodo demuestra que la experiencia es insuficiente si no están presente los conocimientos bastos, que la falta de compromiso es todo lo contrario a la competencia actitudinal que debe tener una persona que está al frente de una institución, que la falta de planes estratégicos y la forma inadecuada de ejecutar las actividades conllevan a condiciones negativas de trabajo.

V. CONCLUSIONES

5.1 Existe una relación positiva media entre la competencia profesional con la gestión empresarial según el coeficiente de correlación de Pearson de resultado 0,601, mientras que el coeficiente de determinación es de 0,361.

5.2 El nivel de competencia profesional es bueno con 46%, excelente con 40%, regular con 14%, mientras que malo y pésimo con 0% ambos; siendo lo predominante el nivel bueno.

5.3 El nivel de la gestión empresarial es bueno con 54%, excelente con 30%, regular con 14%, malo con 2% y pésimo con 0%; siendo lo predominante la escala buena.

VI. RECOMENDACIONES

6.1 A los responsables de las agencias de viaje, generar nuevos métodos para seguir explotando las capacidades, habilidades, conocimientos y aportes de los integrantes de la organización, logrando de este modo que se mantenga o perfeccione más la gestión, control y ejecución de actividades idóneas para que continúe derivando en la mejora constante y desarrollo de productos o servicios más acordes a las necesidades de los clientes.

6.2 A los responsables de las agencias de viaje, continuar y mantener la gestión de las competencias del personal como se ejecuta en el trabajo diario, además de evaluar sus capacidades centradas en la organización, solución de problemas, innovación, responsabilidad y relaciones personales para que los colaboradores que tienen o los futuros miembros que se incorporen cumplan los estándares de capacidad superiores que se requieran para el puesto, de esta forma seguir obteniendo resultados eficientes en el cumplimiento de metas y objetivos.

6.3 A los responsables de las agencias de viaje, conservar y fortalecer la gestión empresarial realizando una evaluación completa de factores determinantes para el progreso y conquista de logros, de esta manera continuar con la creación de planes estratégicos, organizar los recursos al alcance para su utilidad, desarrollar acciones organizadas, buscar la diferenciación de los servicios y en especial la satisfacción del turista por medio de una experiencia única con los viajes y tours que se desarrollen.

REFERENCIAS

- Apac, J. (2017). *Gestión empresarial y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huánuco 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huánuco, Perú.
- Arteaga, H., Intriago, D. y Mendoza, K. (2016). *La ciencia de la administración de empresas. Dominio de las ciencias*. 2(4), 421-431.
- Avalos, C. y Mabel, N. (2008). *Competencias Requeridas en el Ámbito Laboral del Turismo*. Artículos Científicos – Turismo. 4(4). 155. Recuperado de: <http://www.une.edu.py:83/fpunescientific/index.php/fpunescientific/article/download/45/44/>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Editorial Shalom.
- Benítez, N., Rosero, J. y Tapia, A. (2014). *Las competencias profesionales de la carrera de turismo de la Universidad Técnica del Norte, en el nuevo contexto de desarrollo de la zona I del Ecuador*. Revista de Investigación y Desarrollo Local, (7), 1-24.
- Boquera, P. (2015). *Planificación y control de empresas constructoras*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Bueno, R., Ramos, M. y Berrelleza, C. (2018). *Elementos básicos de la administración*. D.F., México: UAS/DGEP.
- Casa, M. (2015). *Gestión por Competencias y Desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital De San Jerónimo – 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú.
- Dirección de Fomento a la Productividad – DIFOPRO. (2012). *Sistema de Gestión para la Productividad Laboral*. D.F., México: Gobierno Federal.
- EAE Business School. (2018). *Tendencias en gestión empresarial para 2018*. Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/tendencias-en-gestion-empresarial-para-2018/>

- Educaweb. (2016). *Las competencias profesionales. ¿Qué son las competencias profesionales? ¿Cuáles son las competencias clave?*. Recuperado de: <https://www.educaweb.com/contenidos/laborales/nuevas-profesiones/competencias-profesionales/>
- Equipos y Talento. (2012). *Las competencias profesionales, la nueva tendencia en la búsqueda de empleo*. Recuperado de: <http://www.universitariocontrabajo.com/competencias-profesionales-en-el-mundo-laboral/>
- Escuela Europea de Management. (2016). *Gestión empresarial: Claves del entorno globalizado*. Recuperado de: <http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/gestion-empresarial-claves-del-entorno-globalizado>
- Flores. S. (2015). *Proceso administrativo y Gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010-2013*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua. Matagalpa, Nicaragua.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update*. (4th ed). Boston: Allyn & Bacon.
- Gestión. (2019). *Mincetur: Aumentó el número de prestadores de servicios turísticos formales en 38%*. Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/mincetur-aumento-numero-prestadores-servicios-turisticos-formales-38-257024-noticia/>
- Gestión. (2015). *Soluciones de gestión empresarial son una estrategia de crecimiento para las empresas*. Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/empresas/soluciones-gestion-empresarial-son-estrategia-crecimiento-empresas-80811-noticia/>
- Gil, F. (2018). *Las tres olas peruanas de la gestión empresarial*. Recuperado de: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/las-tres-olas-peruanas-de-la-gestion-empresarial/>
- Gómez, J. (2015). *Las competencias profesionales*. Revista Mexicana de Anestesiología, (38), 49-55.

- Hernandez, C., Puente, M., Gonzales, L. y Tejeda, L. (2015). *Fundamentos de la Gestión Empresarial*. Instituto Tecnológico de Boca del Rio, (12), 1-25.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.) México D.F., México: McGraw-Hill.
- Herrera, A. (2015). *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, Agencia Huehuetenango*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Huehuetenango, Guatemala.
- Infoempleo. (2010). *La importancia de las competencias profesionales*. Recuperado de: <http://empresas.infoempleo.com/hrtrends/la-importancia-de-las-competencias-profesionales>
- León, S. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Mestres, L. (2011). *Las competencias profesionales en el mercado laboral*. Recuperado de: <https://www.educaweb.com/noticia/2011/03/28/competencias-profesionales-mercado-laboral-4698/>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR (2013). *Manual de buenas Prácticas para Agencias de Viajes y Turismo*. Lima, Perú. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR (2019). *Directorio nacional de prestadores de servicios turísticos calificado: Agencias de viajes y turismo*. Recuperado de: [http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/\(S\(1xcfqvw134t4pxe3szw01p5v\)\)/Reportes/WebReportes/RptListadoCoincidencias.aspx?StrTipo=2&Var=02|||||220901](http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/(S(1xcfqvw134t4pxe3szw01p5v))/Reportes/WebReportes/RptListadoCoincidencias.aspx?StrTipo=2&Var=02|||||220901)
- Ministerio de Educación - ME. (2015). *Evaluación de Capacidades Profesionales En la ETP de nivel secundario*. Buenos Aires, Argentina. Instituto Nacional de Educación Tecnológica.

- Otoya, H. (2016). *La gestión administrativa y su relación con desempeño laboral en el Ministerio Público, Sede Tarapoto – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú
- Pérez, C. (2016). *Gestión empresarial e innovación*. UCA Profesional. (1), 22-24.
- Prada, M. y Rucci, G. (2016). *Instrumentos para la medición de las habilidades de la fuerza de trabajo*. Santiago, Chile. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Púm, K. (2018). *Competencias laborales y evaluación del desempeño (Estudio realizado con el personal de Autocentro Gutierrez, S.A., ubicado en la ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Rodríguez, G. (2007). *¿Qué son las competencias laborales?*. Contribuciones a la Economía, (31), 1-39.
- Rojas, E. (2017). *Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central Instituto Nacional Penitenciario 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Rubio, P. (2008). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Madrid, España. Instituto Europeo de Gestión Empresarial.
- Solsol, M. (2017). *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”*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Tejerina, A., Tilián, C., Jaremko, O. y Party, M. (2018). *Guía de Clases de Gestión de Empresas*. Salta, Argentina: Universidad Nacional de Salta.
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2003). *Tutorial para la asignatura de administración básica I*. D.F., México: Fondo Editorial FCA.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta*. (5ta ed.) Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Anexos

Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos														
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la competencia profesional con la gestión empresarial en las agencias de viaje de la ciudad de Tarapoto, 2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de competencia profesional en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la competencia profesional con la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de competencia profesional en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019. Identificar el nivel de la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la competencia profesional con la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas H₁: El nivel de competencia profesional en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019, es bueno. H₂: El nivel de la gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad Tarapoto, 2019, es bueno.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>														
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones															
<p>Tipo de investigación: No experimental Diseño de investigación: Descriptivo correlacional</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 20px;"> <div style="margin-right: 20px;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 --- V2 V1 -- r --- V2 </pre> </div> <div> <p>En donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>V₁ = Competencia profesional</p> <p>V₂ = Gestión empresarial</p> <p>r = relación</p> </div> </div>	<p>Población La población estuvo conformada por los representantes de las 70 agencias de viajes que se encuentran activas en el distrito de Tarapoto durante el periodo 2019.</p> <p>Muestra La muestra estuvo compuesta por el total de la población, es decir, los 70 representantes de las agencias activas durante el 2019, de los cuales se recabo la información.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Competencia Profesional</td> <td style="text-align: center;">Resolución de problemas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Organización del trabajo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Responsabilidad en el trabajo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Autonomía</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Relación interpersonal</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Innovación</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión Empresarial</td> <td style="text-align: center;">Análisis y diagnóstico de la empresa</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Objetivos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Plan de acción</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Control</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Competencia Profesional	Resolución de problemas	Organización del trabajo	Responsabilidad en el trabajo	Autonomía	Relación interpersonal	Innovación	Gestión Empresarial	Análisis y diagnóstico de la empresa	Objetivos	Plan de acción	Control
Variables	Dimensiones																
Competencia Profesional	Resolución de problemas																
	Organización del trabajo																
	Responsabilidad en el trabajo																
	Autonomía																
	Relación interpersonal																
Innovación																	
Gestión Empresarial	Análisis y diagnóstico de la empresa																
	Objetivos																
	Plan de acción																
	Control																

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Competencia profesional

El presente cuestionario es para recabar información sobre las competencias profesionales que se puede apreciar dentro de la agencia de viaje, de tal forma se le solicita encarecidamente su apoyo respondiendo cada pregunta con veracidad y objetividad. La información que registre se manejará con confidencialidad y discreción, además de tener usos únicamente académicos.

La escala de medición es Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2), Pésimo (1)

N°	Criterios de evaluación	Escala de valor				
		1	2	3	4	5
Resolución de problemas						
1	La capacidad del personal para identificar la causa del problema y dar una solución oportuna la considera					
2	La capacidad del personal para afrontar problemas de manera independiente y cuenta propia, lo califica como					
3	La capacidad del personal para manejar las quejas de los clientes, la considera					
4	La capacidad del personal para aplicar estrategias de solución cuando aparece un problema imprevisto, lo califica como					
5	La capacidad del personal para dar solución definitiva y precisa al problema, lo califica como					
Organización del trabajo						
6	La capacidad del personal para utilizar los recursos (movilidad, redes sociales, convenios, servicios, etc) de la agencia, lo califica como					
7	La capacidad del personal para utilizar los materiales (computadora, sistemas, impresora, etc) de la agencia lo valora como					
8	La capacidad del personal para organizar sus actividades y funciones diarias lo califica como					
9	La capacidad del personal para trabajar eficazmente lo califica como					
Responsabilidad en el trabajo						
10	El grado de compromiso que posee personal con su puesto laboral, lo considera.					
11	El grado de compromiso que tiene el personal con la agencia, lo considera.					

12	El grado de cumplimiento que tiene el personal con sus funciones y obligaciones lo considera.					
13	El grado que tiene el personal para cuidar los materiales e insumos de la agencia lo considera					
14	El interés del personal para conseguir resultados prometedores lo considera					
Autonomía						
15	La independencia que tiene el personal para realizar su trabajo lo considera					
16	La autosuficiencia que posee el personal para hacer su trabajo sin depender de ayuda o explicaciones, lo califica como					
17	La capacidad que posee el personal para tomar decisiones adecuadas y sin consulta lo califica como.					
Relación interpersonal						
18	La comunicación empática que existe entre el personal lo califica como					
19	El trato amable que existe entre el personal lo califica como					
20	El grado de compañerismo que existe entre el personal lo califica como					
21	El apoyo mutuo que existe entre el personal lo califica como					
Innovación						
22	La capacidad del personal para plantear mejoras en el servicio que ofrece la agencia, lo considera					
23	La capacidad del personal para plantear mejoras en el producto que ofrece la agencia, lo considera					
24	La capacidad del personal para crear nuevos productos y/o servicios según la necesidad de los clientes lo considera					

Fuente: Educaweb (2016)

Cuestionario: Gestión empresarial

El presente cuestionario es para recabar información sobre la gestión empresarial que se puede apreciar dentro de la agencia de viaje, de tal forma se le solicita encarecidamente su apoyo respondiendo cada pregunta con veracidad y objetividad. La información que registre se manejará con confidencialidad y discreción, además de tener usos únicamente académicos.

La escala de medición es Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2), Pésimo (1)

N°	Criterios de evaluación	Escala de valor				
		1	2	3	4	5
Análisis y diagnóstico de la empresa						
1	La misión que posee se ajusta a la realidad de la agencia y la califica como					
2	La agencia realiza las actividades necesarias para cumplir la misión según lo planteado y la califica como					
3	La visión que posee se ajusta a la realidad de la agencia y la califica como					
4	La agencia realiza las actividades necesarias para cumplir la visión según lo planteado, calificándolo como					
5	La cantidad de clientes que actualmente recibe la agencia lo considera como					
6	El grado en que la agencia satisface las necesidades de los clientes lo califica como					
7	La calidad de los servicios que ofrece la agencia hacia los turistas lo considera como					
8	El grado de diferenciación o especialidad de los servicios que ofrece la agencia lo considera como					
9	La capacidad que tiene la agencia para afrontar a sus competidores lo considera como					
10	El grado de superioridad que tiene la agencia por encima de su competencia la considera como					
11	El grado de relación estable y confiable que posee la agencia con sus proveedores lo considera como					
12	El estado o situación actual en la que se encuentra la agencia lo califica como					
13	La capacidad para aprovechar las fortalezas internas que tiene la agencia lo califica como					
14	La capacidad para neutralizar las debilidades internas que tiene la agencia lo califica como					
15	La capacidad que tiene la agencia para aprovechar las oportunidades del exterior lo califica como					

16	La capacidad que tiene la agencia para confrontar las amenazas del exterior lo califica como					
Objetivos						
17	Las metas a corto plazo son realizables según la realidad de la agencia y lo califica como					
18	La efectividad del cumplimiento de las metas a corto plazo planteadas lo califica como					
19	Las metas a mediano plazo son realizables según la realidad de la agencia y lo califica como					
20	La efectividad del cumplimiento de las metas a mediano plazo planteadas lo califica como					
21	Las metas a largo plazo son realizables según la realidad de la agencia y lo califica como					
22	La efectividad del cumplimiento de las metas a largo plazo planteadas lo califica como					
Plan de acción						
23	La capacidad que tiene la agencia para crear estrategias lo califica como					
24	La implementación de las estrategias planteadas lo califica como					
25	La forma de organizar los recursos con los que dispone la agencia lo califica como					
26	Los periodos de tiempo son realistas según el plan, calificándolo como					
27	La capacidad que tiene la agencia para medir tiempos según el plan estipulado lo califica como					
28	La forma de elaborar presupuestos en la agencia lo califica como					
29	La forma de ejecutar el plan estipulado en la agencia lo califica como					
30	El grado cumplimiento del plan de acción en la agencia lo califica como					
Control						
31	La manera en que se hace el seguimiento del plan estratégico lo califica como					
32	La supervisión de los objetivos trazados para la agencia lo califica como					
33	La capacidad para cumplir con los objetivos propuestos del plan lo califica como					
34	La capacidad de retroalimentación (aprendizaje) ante los resultados obtenidos según el plan lo califica como					
35	El grado de mejora de la agencia después de obtener los resultados lo califica como					

Fuente: MINCETUR (2013)

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión y Políticas Públicas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Competencia profesional
 Autor del instrumento : Carlos Quinto Huamán Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Competencia profesional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Competencia profesional					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Competencia profesional de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Competencia profesional .				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO COHERENTE y APTO PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 27 de Octubre de 2019.

Mg. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : López Rengifo Enrique
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : MBA.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Competencia profesional
 Autor del instrumento : Carlos Quinto Huamán Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Competencia profesional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Competencia profesional				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Competencia profesional de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Competencia profesional .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						<u>47</u>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicar cuestionario, como requisito al cuestionario para medir la variable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 10 de noviembre de 2019.


Mg. Enrique López Rengifo
 DOCENTE
 EPG . UCV

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Arévalo Arévalo José Gabriel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Competencia profesional
 Autor del instrumento : Carlos Quinto Huamán Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Competencia profesional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Competencia profesional					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Competencia profesional de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Competencia profesional .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apto para aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 24 de noviembre de 2019.


 Lic. Adm. José Gabriel Arévalo Arévalo
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 GLAD. N° 19158

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Gestión y Políticas Publicas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión empresarial
 Autor del instrumento : Carlos Quinto Huamán Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión empresarial en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión empresarial .				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión empresarial de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión empresarial .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 27 de Octubre de 2019.



Mg. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : López Rengifo Enrique
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : M.B.A.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión empresarial
 Autor del instrumento : Carlos Quinto Huamán Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión empresarial en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión empresarial .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión empresarial de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión empresarial .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El cuestionario está bien formulado y mide la variable en investigación, aplicarlo

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 10 de noviembre de 2019.


Mg. Enrique López Rengifo
 DOCENTE
 EPG - UCV

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Hg. Arévalo Arévalo José Gabriel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión empresarial
 Autor del instrumento : Carlos Quinto Huamán Rojas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión empresarial en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión empresarial .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión empresarial de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión empresarial .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apto para aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 24 de noviembre de 2019.


Lic. Adm. José Gabriel Arévalo Arévalo
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
CLAD. N° 19158

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



**ASOCIACION PERUANA DE
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO – SAN MARTIN**

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Asociación Peruana de Agencias de Viaje y Turismo – APAVIT SAN MARTÍN

Hace constar:

Que el señor **Carlos Quinto Huamán Rojas**, estudiante de la **Maestría en Administración de Negocios – MBA** de la Universidad César Vallejo, ha desarrollado en las diferentes agencias de viaje del distrito de Tarapoto, su trabajo de investigación titulado: **“Competencia profesional y gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019”**, de manera que se confirma que realizó la aplicación de cuestionarios dentro de estas organizaciones para la recolección de la información necesaria para uso exclusivo de su investigación.

Por lo tanto, se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Tarapoto, 29 de octubre de 2019



Gustavo José Pastor Cateriano

Presidente
APAVIT - SM

Bases de datos estadísticos

Nº	Competencia Profesional	Gestión Empresarial
1	112	164
2	103	138
3	88	139
4	115	163
5	112	158
6	91	128
7	100	127
8	92	132
9	99	121
10	94	121
11	93	164
12	102	124
13	105	147
14	110	164
15	100	153
16	110	166
17	101	149
18	102	148
19	96	150
20	98	147
21	104	134
22	106	138
23	105	149
24	104	140
25	104	142
26	103	160
27	105	150
28	107	155
29	80	121
30	80	114
31	87	134
32	105	159
33	116	174
34	90	135
35	99	108
36	86	125
37	82	119

38	95	148
39	99	100
40	84	142
41	82	130
42	74	116
43	93	130
44	97	130
45	93	126
46	74	81
47	77	136
48	104	124
49	85	120
50	120	120
51	107	146
52	98	139
53	95	111
54	104	122
55	101	145
56	91	137
57	100	159
58	91	116
59	102	125
60	99	144
61	80	133
62	96	144
63	65	139
64	115	171
65	106	143
66	91	105
67	76	102
68	64	101
69	74	115
70	92	121
