



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Capacitación laboral y desarrollo de competencias en el personal de JH  
Travel de Trujillo, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

**AUTORA:**

**Br. Alexandra Lorell Vásquez Novoa (ORCID: 0000-0001-9308-4349)**

**ASESOR:**

**Dr. Martin Manuel Grados Vásquez (ORCID: 0000-0002-8620-7859)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gerencias Funcionales**

**Trujillo – Perú**

**2020**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación a mis hijos Alexandra, Alonso y Arantza, quienes me impulsaron mi progreso profesional.

A mis padres Juan Carlos y Belsi quien, con su amor, fuerza, experiencia de vida y sacrificio son mi modelo a seguir. Gracias por estar siempre conmigo.

## **Agradecimiento**

Un agradecimiento especial a Fredy por ser ese apoyo emocional en el proceso de elaboración de este trabajo de investigación; así también por tu paciencia y preocupación incondicional en mi formación profesional.

El Autor.

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Alexandra Lorell Vásquez Novoa, estudiante de la escuela de Posgrado, de la universidad Cesar Vallejo, filial Trujillo declaro que el trabajo académico titulado “Capacitación laboral y desarrollo de competencias en el personal de JH Travel de Trujillo, 2019” Presentada, para la obtención del grado académico de Magister en administración y negocios es de mi autoría Por lo tanto, declaro lo siguiente, de acuerdo con lo establecido por las normas de la elaboración de trabajos académicos.

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado 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 utilice ninguna otra fuente ninguna e aquella expresamente señaladas en este de que mi trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

Trujillo 31 de enero 2020



Alexandra Lorell Vásquez

Novoa DNI 46122963

## Índice

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de gráficos.....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Formulación del problema.....	2
1.2. Justificación de la Investigación. ....	2
1.3. Objetivos .....	2
1.4. Hipótesis .....	2
II. MÉTODO.....	3
2.1. Tipo de estudio.....	3
2.2. Diseño de Investigación.....	3
2.3. Operacionalización de variables .....	4
2.4. Población y Muestra:.....	6
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	6
2.6. Validez y confiabilidad.....	7
2.7. Métodos de análisis de datos.....	8
2.8. Aspectos éticos.....	8
III. RESULTADOS.....	9
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS.....	34

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Estadísticos descriptivos de la capacitación laboral y sus dimensiones en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019. ....	9
<b>Tabla 2.</b> Niveles de medición de la capacitación laboral y sus dimensiones en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019. ....	10
<b>Tabla 3.</b> Estadísticos descriptivos del desarrollo de competencias y sus dimensiones en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019. ....	11
<b>Tabla 4.</b> Niveles de medición del desarrollo de competencias y sus dimensiones en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019. ....	12
<b>Tabla 5.</b> Niveles de medición habilidades cognitivas y desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019. ....	13
<b>Tabla 6.</b> Niveles de medición habilidades operativas y desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019. ....	15
<b>Tabla 7.</b> Niveles de medición habilidades interpersonales y desarrollo de competencias en personal de la agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019. ....	17
<b>Tabla 8.</b> Niveles de medición de la capacitación laboral y las competencias genéricas en el personal de la agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019. ....	19
<b>Tabla 9.</b> Niveles de medición de la capacitación laboral y las competencias específicas en el personal de la agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019. ....	21
<b>Tabla 10.</b> Niveles de medición de la capacitación laboral y las competencias técnicas en el personal de la agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019. ....	23
<b>Tabla 11.</b> Niveles de medición de la capacitación laboral y el desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019. ....	25

## Índice de gráficos

<b>Gráfico 1.</b> Puntajes promedios de la capacitación laboral y sus dimensiones en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019 .....	9
<b>Gráfico 2.</b> Niveles de medición de la capacitación laboral y sus dimensiones en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019. ....	10
<b>Gráfico 3.</b> Puntajes promedios del desarrollo de competencias y sus dimensiones en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019. ....	11
<b>Gráfico 4.</b> Niveles de medición del desarrollo de competencias y sus dimensiones en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019. ....	12
<b>Gráfico 5.</b> Niveles de medición habilidades cognitivas y desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019. ....	14
<b>Gráfico 6.</b> Niveles de medición habilidades operativas y desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019. ....	16
<b>Gráfico 7.</b> Niveles de medición habilidades interpersonales y desarrollo de competencias en el personal de agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019. ....	18
<b>Gráfico 8.</b> Niveles de medición de la capacitación laboral y las competencias genéricas en el personal de la agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019. ....	20
<b>Gráfico 9.</b> Niveles de medición de la capacitación laboral y las competencias específicas en el personal de la agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019. ....	22
<b>Gráfico 10.</b> Niveles de medición de la capacitación laboral y las competencias técnicas en el personal de la agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019. ....	24
<b>Gráfico 11.</b> Niveles de medición de la capacitación laboral y el desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019. ....	26

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre la Capacitación laboral y el desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel - 2019. El trabajo de investigación presenta un tipo de investigación descriptivo explicativo, correlacional y fenomenológico; según su alcance es descriptiva porque vamos a describir las características de un grupo y correlacional para determinar el grado de relación entre las variables de estudio, de enfoque mixto porque tendrá una parte de estudio cuantitativa y una parte de estudio cualitativa, no experimental.

Se han empleados tres cuestionarios para recolectar datos de cada variable de estudio, se empleó la estadística descriptiva; los datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS v24. Entre las conclusiones más importantes tenemos que no existe una correlación significativa entre la variable capacitación laboral y la variable desarrollo de competencias con un resultado  $Rho = 0.175$ ; por lo que no existe una relación significativa por lo que se rechaza la hipótesis.

Concluimos que el 25% del personal tiene un nivel regular en capacitación laboral y un 15% del personal percibe a la capacitación de manera regular. En cuanto al desarrollo de competencias, podemos concluir que la mayoría de los colaboradores consideran que a pesar que no han tenido una capacitación de acuerdo a las normativas presentan buen desarrollo de competencias.

**PALABRAS CLAVE:** Capacitación Laboral, Desarrollo de Competencias, Fenomenológico.

## **ABSTRACT**

The research aimed to determine the relationship between job training and the development of skills in the staff of the travel agency JH Travel - 2019. The research paper presents a type of descriptive, correlational and phenomenological descriptive research; according to its scope it is descriptive because we are going to describe the characteristics of a group and correlational to determine the degree of relationship between the study variables, a mixed approach because having a quantitative study part and a qualitative, non- experimental study part.

Three questionnaires have been used to collect data from each study variable, descriptive statistics were used; the data was processed using the statistical software SPSS v24. Among the most important conclusions we have that there is no significant correlation between the job training variable and the skills development variable with a result  $Rho = 0.175$ ; Therefore, there is no significant relationship, so the hypothesis is rejected.

We conclude that 25% of the staff have a regular level in job training and a 15% of staff perceives training on a regular basis.

Regarding the development of competences, we can conclude the majority of the affected employees who will regret that they have not had a training according to the present norms good development of competences.

**KEYWORDS:** Job Training, Skills Development, Phenomenological

## I. INTRODUCCIÓN

Según (Cruz, 2013). Gestión de los Recursos Humanos por competencias en el desarrollo de sector turístico. El caso de Ambato: amenazas y oportunidades. Ecuador. Concluye: El capital humano constituye el factor de desarrollo y diferenciación que permite a las empresas del sector turístico ofrecer servicios de calidad y generar herramientas operativas y de gestión, lo cual permite concluir que optimizar este recurso empresarial a través de un sistema de gestión por competencias implicaría un importante impulso para el desarrollo sostenible de las empresas del sector lo que concuerda plenamente con el criterio de los directivos entrevistados.

Del mismo modo, Granados, M. (2013) La investigación: El desarrollo competencias laborales y la formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos- Año 2013”, ha tenido como Objetivo “Determinar la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo desarrollada para optar el Grado Académico de Doctor en Educación en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de San Marcos. Como resultados se ha encontrado que, para los estudiantes, el 59.38% son buenas las competencias laborales y para el 48.96% es buena la formación de los profesionales en Turismo. Como conclusión tenemos que es directa y significativa la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013.

A nivel local

Carrascal (2012) Plan de Capacitación y el desempeño laboral del personal del Proyecto Especial CHAVIMOCHIC en el año 2012. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo.

El autor demostró: La aplicación correcta del Plan de Capacitación en el talento humano del Proyecto Especial CHAVIMOCHIC permitió que los trabajadores presentaran cambios favorables en su rendimiento, mejorando el nivel de desempeño en sus funciones y produciendo una positiva relación de costo / beneficio de su capacitación recibida.

## **1.1 Formulación del problema**

¿En qué medida y de qué manera la capacitación laboral influye en el desarrollo de competencias de los colaboradores de una empresa de agencia de viajes?

## **1.2 Justificación de la Investigación.**

El estudio puede ofrecer de referente a futuras investigaciones, no cabe duda que permitirá generar mayor fuente de información; por la que tendrá un valor importante y cuya meta a futuro es lograr identificar y describir la correlación de Capacitación Laboral y Desarrollo de Competencias en el Personal de la Agencia de viajes Jh Travel de Trujillo.

## **1.3 Objetivos**

### **Objetivo General:**

Determinar en qué medida la capacitación laboral influye en el desarrollo de competencias de los colaboradores de una empresa de agencia de viajes.

### **Objetivo Específico:**

Analizar la Capacitación laboral en el personal de la Agencia de Viajes JH Travel de Trujillo

Analizar el desarrollo de competencias en el personal de la Agencia de Viajes JH Travel de Trujillo

Comparar la Capacitación laboral y el Desarrollo de Competencias en el personal de la Agencia de Viajes JH Travel de Trujillo.

## **1.4 Hipótesis**

### **Hipótesis de Investigación**

Existe Correlación significativa entre la Capacitación y el Desarrollo personal en el personal de la Agencia de viajes JH Travel de Trujillo.

### **Hipótesis Nula**

No existe Correlación significativa entre la Capacitación y el Desarrollo personal en el personal de la Agencia de viajes JH Travel de Trujillo.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo de estudio

La presente investigación según su finalidad es básica, porque busca ampliar los conocimientos, según su alcance es descriptiva porque vamos a describir las características de un grupo y correlacional para determinar el grado de relación entre las variables de estudio.

### 2.2. Diseño de Investigación

La presente investigación es de enfoque mixto porque tendrá una parte de estudio cuantitativa y una parte de estudio cualitativa, no experimental porque no manipularemos las variables y de corte transversal porque realizaremos la medición en un momento único.

#### **Diseño:**

##### Cuantitativo

La presente investigación será de Diseño descriptivo explicativo.

Según Universia (2017), La investigación descriptiva se usa para describir la realidad actual, sucesos, hechos, de personas que se busca analizar. La investigación de tipo explicativa tiene esta denominación porque además de describir problemas también explica las causas que originan la situación a analizar.

##### Cualitativo

La investigación será de Diseño fenomenológico.

Según (Universia, 2017) La investigación de diseño fenomenológico se enfoca en aquellas experiencias individuales de los participantes de la investigación.

## 2.3. Operacionalización de variables

FUENTES E INSTRUMENTOS	COLABORADORES		DIRECTIVOS	REVISIÓN LITERARIA
	Cuestionario 1	Cuestionario 2	Entrevista	
<b>CONSTRUCTO: Marco Normativo</b>				
Indicador 1: LEY N° 28518 sobre modalidades formativas laborales			X	Artículo 2: Fomentar la formación y capacitación laboral vinculada a los procesos productivos y de servicios, como un mecanismo de mejoramiento de la empleabilidad y de la productividad laboral y, c. Proporcionar una formación que desarrolle capacidades para el trabajo, que permitan la flexibilidad y favorezcan la adaptación de los beneficiarios de la formación a diferentes situaciones laborales
Indicador 2: Ley N° 27790 de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo			X	Artículo 3.- Estructura del Sector El sector Comercio Exterior y Turismo comprende al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, a los Organismos Públicos Descentralizados, Proyectos y Comisiones bajo su jurisdicción. Su competencia se extiende a las personas naturales y jurídicas que realizan actividades vinculadas a los sectores Comercio Exterior y Turismo.
<b>CONSTRUCTO: Marco Referencial</b>				
indicador Saavedra (2019), investigación denominada " Gestión de la capacitación y desarrollo de competencias laborales del personal de una sede administrativa de salud Lima Norte			X	Saavedra (2019) concluye que evidenció el 62,50% de las personas encuestadas percibieron que la gestión de la capacitación es ni adecuada ni inadecuada y el desarrollo de competencias laborales según el 61,25 % de las personas encuestadas es ni adecuada ni inadecuada.
			X	Saavedra (2019) concluye que las personas encuestadas percibieron que la planificación de la capacitación según el 61,25% es ni adecuada ni inadecuada
indicador Saavedra (2019), investigación denominada " Gestión de la capacitación y desarrollo de competencias laborales del personal de una sede administrativa de salud Lima Norte			X	Saavedra (2019) concluye que asimismo, el 61,25% personas encuestadas percibieron que la ejecución de la capacitación es ni adecuada ni inadecuada.
			X	Saavedra (2019) concluye que por otro lado, el 60% de las personas encuestadas consideró que la evaluación de la capacitación es ni adecuada ni inadecuada.

<b>CONSTRUCTO: Marco Teórico</b>				
indicador teoria de capacitacion			X	la teoria propone el desarrollo de aprendizaje que va más allá del puesto actual y que se extiende a la carrera de la persona, con un enfoque en el largo plazo, a efecto de prepararlas para que sigan el ritmo de los cambios y el crecimiento de la organización. Chiavenato 2009
indicador. de teoria de gestion por competencias			X	Se pueden entender las competencias como “características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo” (Alles, 2006, p. 82).
<b>CONSTRUCTO: Marco Conceptual</b>				
capitacion laboral	X	X	X	Segun Chiavenato (2007, p. 386) define la capacitación como el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.
desarrollo de competencias:	X	X	X	Segun Pinto (2007), quien define del siguiente modo: La Gestión por Competencias Laborales orienta al trabajador hacia una nueva cultura laboral que postula que para competir se requiere innovar, para innovar se requiere adquirir nuevas competencias, para aprender se requiere referencias sobre el desempeño esperado y la interacción social a partir de la concertación y participación de los trabajadores en la empresa, para mejorar su desempeño

## **2.4. Población y Muestra:**

### **Población**

La población estuvo conformada por 20 guías turísticos de la empresa JH Travel.

El trabajo de investigación se realizó en una empresa de servicios agencia de viajes JH Travel del distrito de Trujillo en el año 2019. La población estuvo representada por 20 colaboradores incluyendo al personal administrativo

### **Muestra:**

La muestra de estudio es el total de la población.

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

Tras el proceso de observación de variables y su posterior análisis se han empleado las siguientes técnicas:

Para parte cuantitativa

Encuesta. Son instrumentos de investigación que se aplican con la finalidad de estudiar una muestra de personas que representen una población mucho más amplia. Este instrumento emplea procedimientos bajo ciertos estándares para formular preguntas, que tienen como objetivo de obtener datos cuantitativos relacionados con un tema específico de investigación. Se busca obtener datos acerca de las variables que participan en un tema de investigación, analizando la participación de una muestra seleccionada previamente, lo que va a permitir obtener características, opiniones de los encuestados. Gimnasia Cerebral (2014)

Encuesta: Será aplicada a 20 colaboradores, para obtener información sobre capacitación laboral y su influencia en el desarrollo de competencias de los colaboradores de una empresa de servicios de la agencia de viajes Jh Travel de la Ciudad de Trujillo.

Para parte cualitativa

Entrevista. La entrevista es la técnica más reveladora y útil de la que un investigador puede obtener datos. La entrevista es un intercambio de

información entre el investigador y el entrevistado. Permite obtener datos acerca de algún problema o necesidad y cómo dar solución a estas necesidades y problemas. Razida (2013)

Entrevista: Será aplicado al gerente General de la agencia de viajes en estudio.

Instrumentos de Recolección de datos:

Para parte cuantitativa

Cuestionario. El cuestionario es un conjunto de preguntas ordenadas con coherencia, y sentido, expresadas con lenguaje sencillo y claro que permitan ser entendibles para el entrevistado. Es el instrumento que vincula el planteamiento del problema con las respuestas que se obtienen de la muestra, la elaboración del cuestionario se hace partiendo de las necesidades de la investigación. No requiere de un entrevistador para aplicarlo y favorece al ahorro de tiempo y personal para realizar su aplicación. García (2002)

Cuestionario:

Tenemos el cuestionario de capacitación laboral el cual contiene 27 items y 3 dimensiones, los que han sido colocados con la intención de medir el conocimiento sobre las habilidades a investigar. Se han considerado los siguientes criterios de evaluación: muy en desacuerdo, en desacuerdo.

Para parte cualitativa

Guía de Entrevista: Está basada en la matriz de sistematización y consta de 8 preguntas.

## **2.6. Validez y confiabilidad**

Para la validez de instrumentos se tuvo en cuenta la validez de constructo que nos da la matriz de sistematización, para los cuestionarios se validaron a través del método de juicios de tres expertos en la materia, mientras que la confiabilidad del instrumento se comprobó a través del estadístico alfa de Cronbach el cual se calculó a través de una evaluación piloto de 20 guías turísticos a quienes se les aplicaron los instrumentos y cuyos resultados se procesaron mediante el paquete estadístico SPSS v25.

## Procedimiento

Se empleó el método de la entrevista donde se interactuó en forma directa con el gerente general de la agencia de viajes a quien se le realizó preguntas abiertas referentes al objetivo del estudio.

### **2.7. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de los datos se empleó el método de la observación que consiste en recolectar información referente a un hecho, como segundo método la entrevista donde se interactuó en forma directa con la gerente de la agencia de viajes a quien se le realizó preguntas abiertas referentes al objetivo del estudio así se obtiene datos cualitativos como tercer método empleado fue el cuestionario, donde se buscó recopilar información cuantitativa de los colaboradores a quienes se les aplicó 2 cuestionarios validados y confiables, esta validación se realizó a través del juicio de tres expertos en el tema, quienes destacaron la idoneidad de los instrumentos y también fueron sometidos ambos cuestionarios a la prueba de confiabilidad Alpha de Cronbach .935 de capacitación laboral y competencias laborales con un Alfa de Cronbach .925 resultando ser confiables ambos instrumentos. Mediante el apoyo de la estadística descriptiva se logró tabular la información y graficarla para su presentación y a través de la estadística no paramétrica se encontró el grado de correlación entre ambas variables aplicando la prueba Rho de Spearman.

### **2.8. Aspectos éticos**

Durante la presente investigación, y en todo momento, se tuvo respeto al derecho de confidencialidad de los evaluados, permitiendo así salvaguardar la información obtenida. De igual forma, se les comunicó acerca de las características de dicha investigación, así como los aspectos que pueden influir en su decisión de participar, protegiendo su bienestar y dignidad.

Del mismo modo, se respetó la libertad del evaluado para ser parte o retirarse de la evaluación, en el momento que lo desee.

Antes de la aplicación de la encuesta, se explicó la metodología que se seguiría para la ejecución del cuestionario, es decir, se buscó resolver cualquier duda que se pueda presentar; así también, se recordó la confiabilidad de su participación.

### III. RESULTADOS

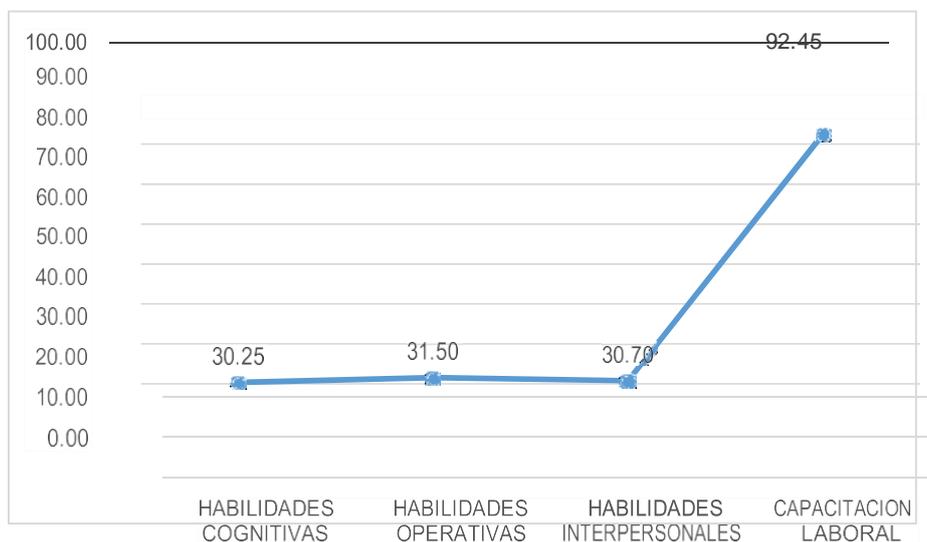
#### 3.1. Analiza el nivel de capacitación laboral en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019

**Tabla 1. Estadísticos descriptivos de la capacitación laboral y sus dimensiones en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.**

	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
HABILIDADES COGNITIVAS	20	30.25	6.851	15	40
HABILIDADES OPERATIVAS	20	31.50	7.258	18	43
HABILIDADES INTERPERSONALES	20	30.70	7.505	13	41
CAPACITACION LABORAL	20	92.45	19.822	59	121

*Fuente: Instrumento aplicado al personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.*

**Gráfico 1. Puntajes promedios de la capacitación laboral y sus dimensiones en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019**



*Fuente: Tabla 01.*

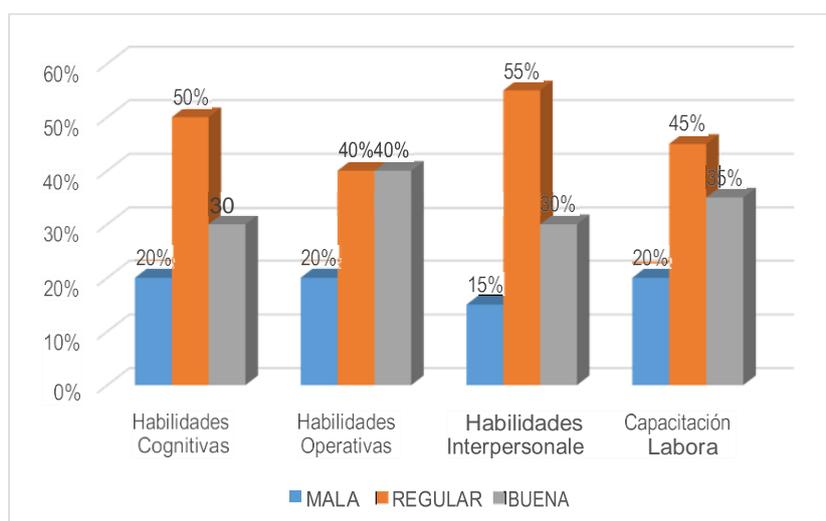
**Interpretación:** En la tabla 01 se observa que los puntajes promedios en las habilidades cognitivas, operativas e interpersonales son de 30.25, 31,50 y 30.70 respectivamente, ubicándose cada uno en el nivel regular. Asimismo, el puntaje promedio de la capacitación laboral es de 92.45, ubicándose en el nivel regular.

**Tabla 2. Niveles de medición de la capacitación laboral y sus dimensiones en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.**

Niveles de Medición	Habilidades Cognitivas		Habilidades Operativas		Habilidades Interpersonales		Capacitación Laboral	
	Fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%
MALA	4	20%	4	20%	3	15%	4	20%
REGULAR	10	50%	8	40%	11	55%	9	45%
BUENA	6	30%	8	40%	6	30%	7	35%
TOTAL	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

*Fuente: Instrumento aplicado al personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.*

**Gráfico 2. Niveles de medición de la capacitación laboral y sus dimensiones en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.**



*Fuente: Tabla 02.*

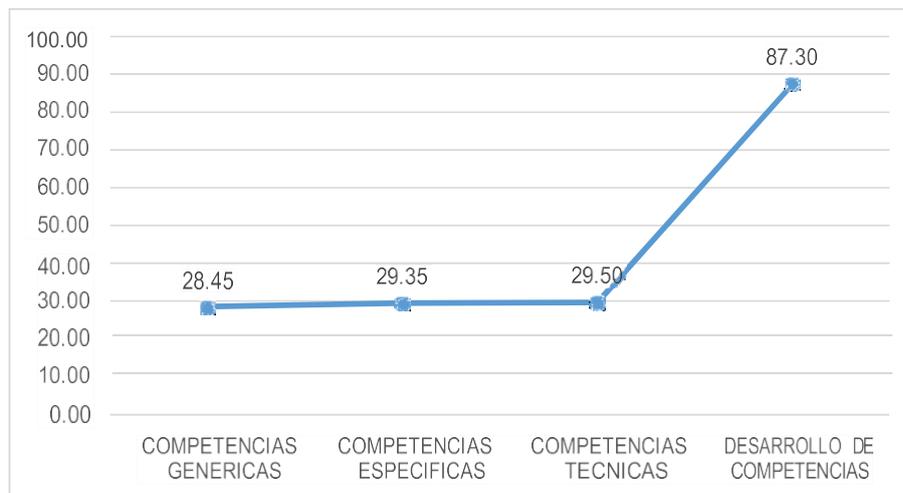
**Interpretación:** En la tabla 02 se observa que el 50% de los trabajadores tienen nivel regular en las habilidades cognitivas, el 40% de los trabajadores tienen nivel regular en las habilidades operativas, el 55% de los trabajadores tienen nivel regular en las habilidades interpersonales y el 45% de los trabajadores tienen nivel regular en la capacitación laboral. Por lo que se puede concluir que el nivel de medición obtenido en la capacitación laboral es el regular como se observa en las tablas 01 y 02

**Tabla 3. Estadísticos descriptivos del desarrollo de competencias y sus dimensiones en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.**

	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
COMPETENCIAS GENERICAS	20	28.45	6.460	17	40
COMPETENCIAS ESPECIFICAS	20	29.35	6.548	19	37
COMPETENCIAS TECNICAS	20	29.50	7.149	17	42
DESARROLLO DE COMPETENCIAS	20	87.30	19.415	59	119

*Fuente: Instrumento aplicado al personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.*

**Gráfico 3. Puntajes promedios del desarrollo de competencias y sus dimensiones en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.**



*Fuente: Tabla 03.*

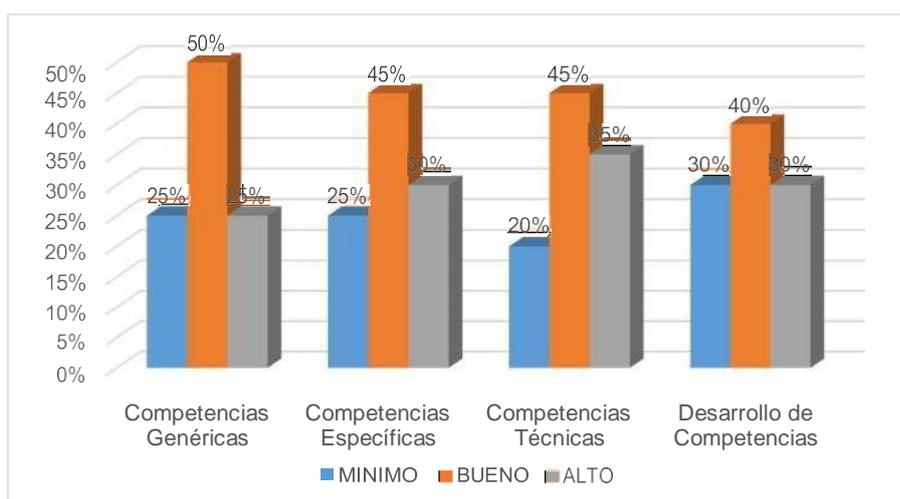
**Interpretación:** En la tabla 03 se observa que los puntajes promedios en las competencias genéricas, específicas y técnicas son de 28.45, 29.35 y 29.50 respectivamente, ubicándose cada uno en el nivel bueno. Asimismo, el puntaje promedio del desarrollo de competencias es de 87.30, ubicándose en el nivel bueno.

**Tabla 4. Niveles de medición del desarrollo de competencias y sus dimensiones en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.**

Niveles de medición	Competencias Genéricas		Competencias Específicas		Competencias Técnicas		Desarrollo de Competencias	
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
MÍNIMO	5	25%	5	25%	4	20%	6	30%
BUENO	10	50%	9	45%	9	45%	8	40%
ALTO	5	25%	6	30%	7	35%	6	30%
TOTAL	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

*Fuente: Instrumento aplicado al personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.*

**Gráfico 4. Niveles de medición del desarrollo de competencias y sus dimensiones en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.**



*Fuente: Tabla 04.*

**Interpretación:** En la tabla 04 se observa que el 50% de los trabajadores tienen nivel bueno en las competencias genéricas, el 45% de los trabajadores tienen nivel bueno en las competencias específicas, el 45% de los trabajadores tienen nivel bueno en las competencias técnicas y el 40% de los trabajadores tienen nivel bueno en el desarrollo de las competencias. Por lo que se puede concluir que el nivel de medición obtenido en el desarrollo de las competencias es bueno como se observa en las tablas 03 y 04.

**Tabla 5. Niveles de medición habilidades cognitivas y desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.**

		DESARROLLO DE COMPETENCIAS				Total
			MÍNIMO	BUENO	ALTO	
HABILIDADES COGNITIVAS	MALA	Recuento	2	2	0	4
		% del total	10.0%	10.0%	0.0%	20.0%
	REGULAR	Recuento	2	4	4	10
		% del total	10.0%	20.0%	20.0%	50.0%
	BUENA	Recuento	2	2	2	6
		% del total	10.0%	10.0%	10.0%	30.0%
Total		Recuento	6	8	6	20
		% del total	30.0%	40.0%	30.0%	100.0%

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.156

Sig. P = 0.429 > 0.05

Correlación de Spearman = 0.171

Sig. P = 0.472 > 0.05

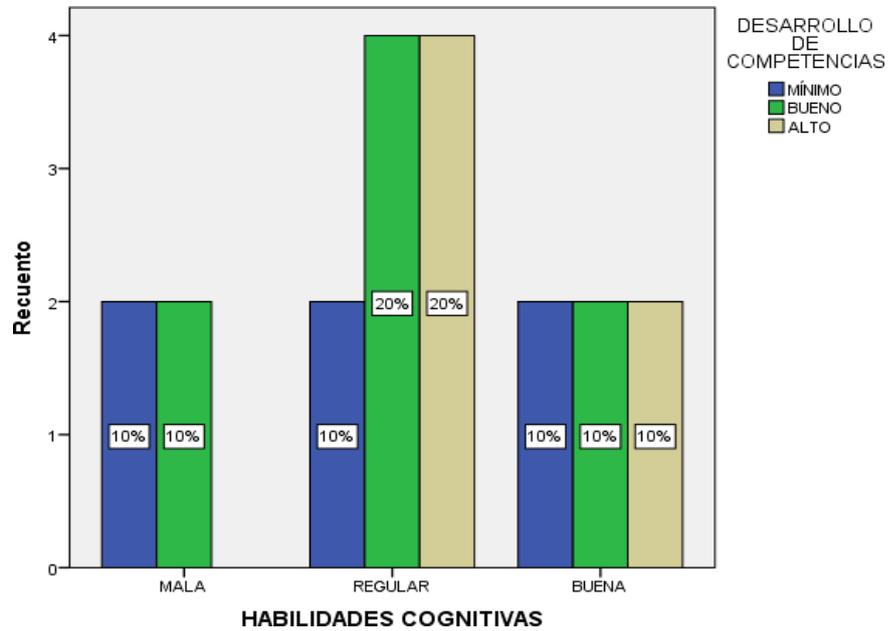
*Fuente: Instrumento aplicado al personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.*

**Interpretación:** En la tabla 05 se observa que el 20% del personal tienen un nivel regular en habilidades cognitivas y un nivel bueno en desarrollo de competencias, en tanto que el 20% del personal tienen un nivel regular en habilidades cognitivas y un nivel alto en desarrollo de competencias.

También se observa que el estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.156$ , con un nivel de significancia mayor al 5% ( $P = 0.429 > 0.05$ ); demostrándose que las habilidades cognitivas no influyen en el desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo-2019. Asimismo, se observa que el estadístico de la correlación de Spearman es 0.171; demostrándose que existe una relación muy débil entre las habilidades cognitivas y el desarrollo de competencias.

Por lo que se puede concluir que las habilidades cognitivas no influyen en el desarrollo de las competencias.

**Gráfico 5. Niveles de medición habilidades cognitivas y desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.**



*Fuente: Tabla 05.*

**Tabla 6. Niveles de medición habilidades operativas y desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.**

			DESARROLLO DE COMPETENCIAS			Total
			MÍNIMO	BUEN	ALT	
HABILIDADES OPERATIVAS	MALA	Recuento	2	0	1	4
		% del total	10.0%	5.0%	5.0%	20.0%
	REGULAR	Recuento	1	5	2	8
		% del total	5.0%	25.0%	10.0%	40.0%
	BUENA	Recuento	3	2	3	8
		% del total	15.0%	10.0%	15.0%	40.0%
Total		Recuento	6	8	6	20
		% del total	30.0%	40.0%	30.0%	100.0%

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.069                      Sig. P = 0.764 > 0.05

Correlación de Spearman = 0.072                  Sig. P = 0.762 > 0.05

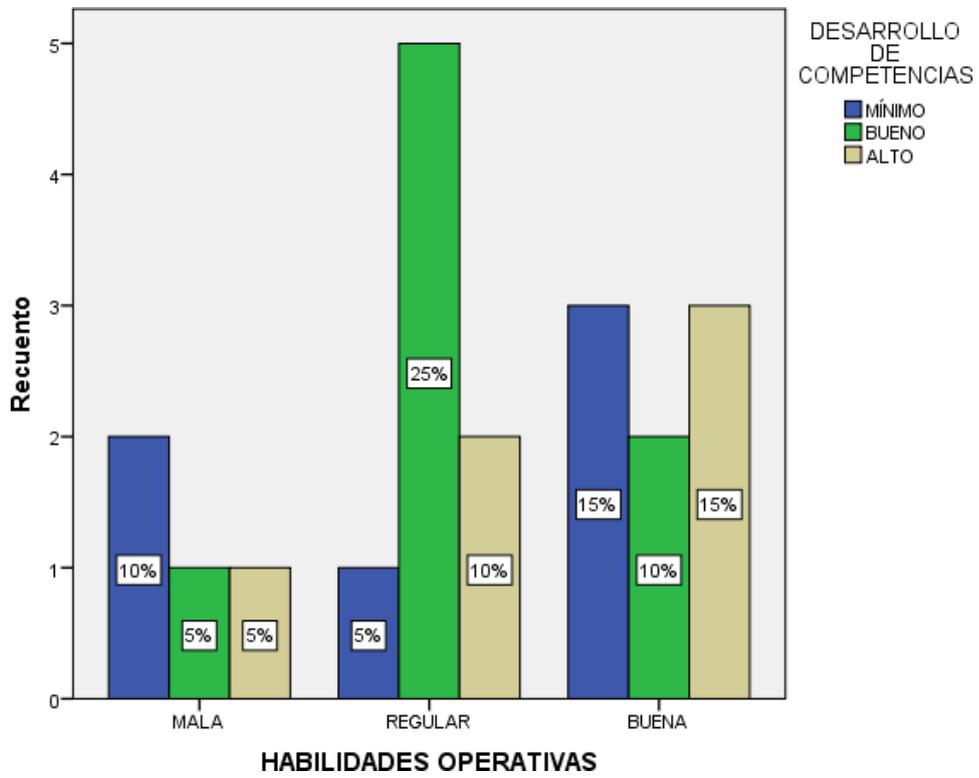
*Fuente: Instrumento aplicado al personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.*

**Interpretación:** En la tabla 06 se observa que el 25% del personal tienen un nivel regular en habilidades operativas y un nivel bueno en el desarrollo de competencias, en tanto que el 15% del personal tienen un nivel bueno en habilidades cognitivas y un nivel mínimo en el desarrollo de competencias.

También se observa que el estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.069$ , con un nivel de significancia mayor al 5% ( $P = 0.764 > 0.05$ ); demostrándose que las habilidades operativas no influyen en el desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo-2019. Asimismo, se observa que el estadístico de la correlación de Spearman es 0.072; demostrándose que existe una relación muy débil entre las habilidades operativas y el desarrollo de competencias.

Por lo que se puede concluir que las habilidades operativas no influyen en el desarrollo de las competencias.

**Gráfico 6. Niveles de medición habilidades operativas y desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.**



*Fuente: Tabla 06.*

**Tabla 7. Niveles de medición habilidades interpersonales y desarrollo de competencias en personal de la agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019.**

HABILIDADES INTERPERSONALES			DESARROLLO DE COMPETENCIAS			Total
			MÍNIMO	BUENO	ALTO	
HABILIDADES INTERPERSONALES	MALA	Recuento	1	1	1	3
		% del total	5.0%	5.0%	5.0%	15.0%
	REGULAR	Recuento	3	5	3	11
		% del total	15.0%	25.0%	15.0%	55.0%
	BUENA	Recuento	2	2	2	6
		% del total	10.0%	10.0%	10.0%	30.0%
Total	Recuento	6	8	6	20	
	% del total	30.0%	40.0%	30.0%	100.0%	

*Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.000*                      *Sig. P = 1.000 > 0.05*

*Correlación de Spearman = 0.000*                      *Sig. P = 1.000 > 0.05*

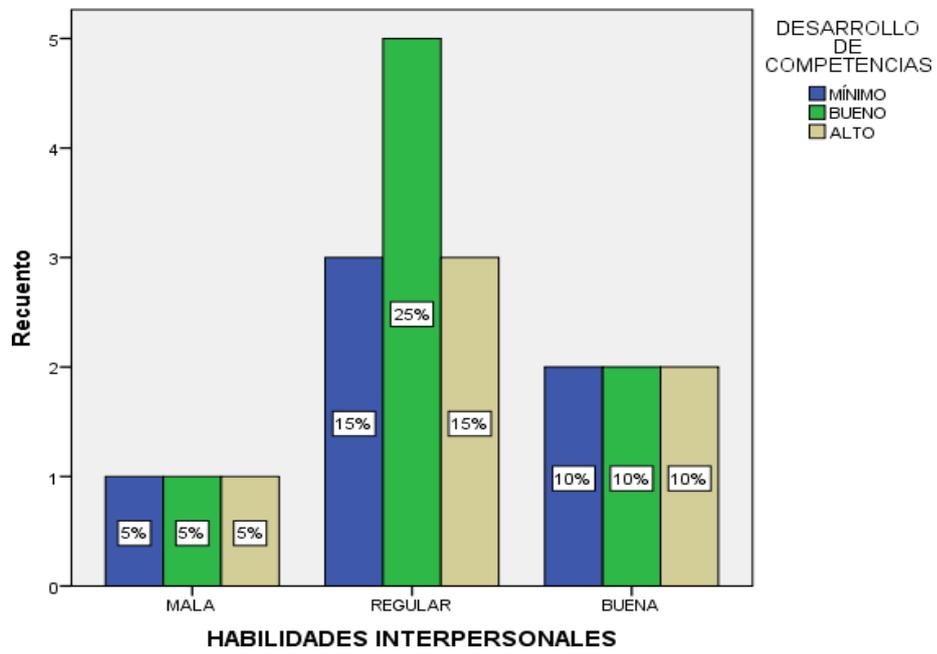
*Fuente: Instrumento aplicado al personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.*

**Interpretación:** En la tabla 07 se observa que el 25% del personal tienen un nivel regular en habilidades interpersonales y un nivel bueno en desarrollo de competencias, en tanto que el 15% del personal tienen un nivel regular en habilidades interpersonales y un nivel mínimo en desarrollo de competencias, además el 15% del personal tienen un nivel regular en habilidades interpersonales y un nivel alto en el desarrollo de competencias.

También se observa que el estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.000$ , con un nivel de significancia mayor al 5% ( $P = 1.000 > 0.05$ ); demostrándose que las habilidades interpersonales no influyen en el desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo-2019. Asimismo, se observa que el estadístico de la correlación de Spearman es 0.000; demostrándose que no existe relación entre las habilidades interpersonales y el desarrollo de competencias.

Por lo que se puede concluir que las habilidades interpersonales no influyen en el desarrollo de las competencias.

**Gráfico 7. Niveles de medición habilidades interpersonales y desarrollo de competencias en el personal de agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019.**



*Fuente: Tabla 07.*

**Tabla 8. Niveles de medición de la capacitación laboral y las competencias genéricas en el personal de la agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019.**

		COMPETENCIAS GENÉRICAS				
		Total MÍNIMO				
		BUENO	ALTO			
CAPACITACIÓN LABORAL	MALA	Recuento	2	1	1	4
		% del total	10.0%	5.0%	5.0%	20.0%
	REGULAR	Recuento	2	5	2	9
		% del total	10.0%	25.0%	10.0%	45.0%
	BUENA	Recuento	1	4	2	7
		% del total	5.0%	20.0%	10.0%	35.0%
Total	Recuento	5	10	5	20	
	% del total	25.0%	50.0%	25.0%	100.0%	

*Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.175 Sig. P = 0.416 > 0.05*

*Correlación de Spearman = 0.192 Sig. P = 0.418 > 0.05*

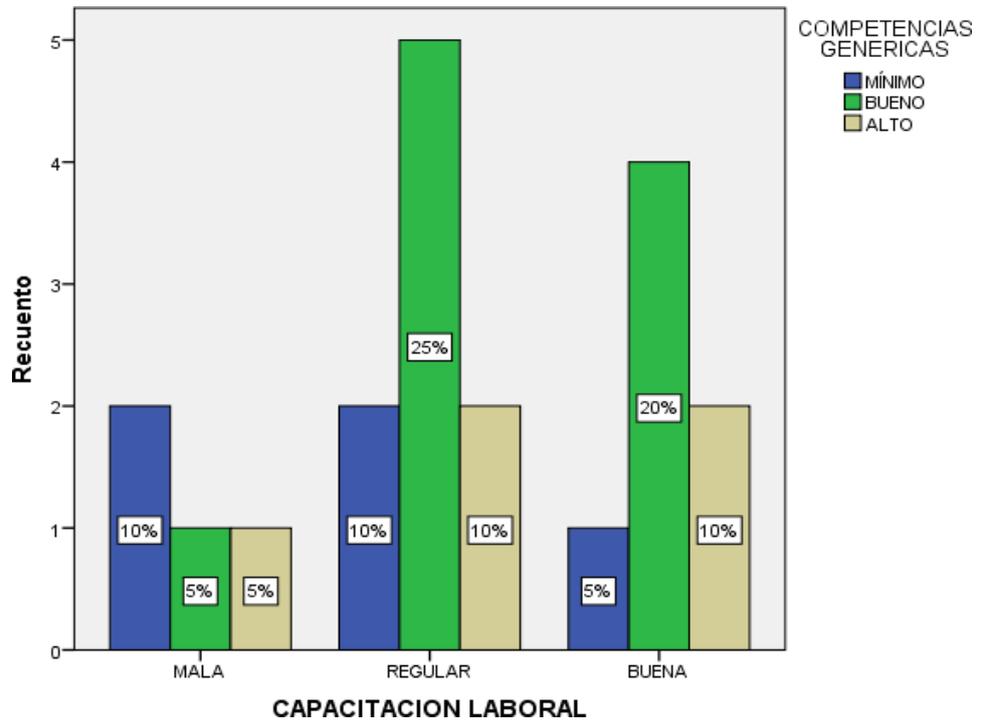
*Fuente: Instrumento aplicado al personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.*

**Interpretación:** En la tabla 08 se observa que el 25% del personal tienen un nivel regular en capacitación laboral y un nivel bueno en competencias genéricas, en tanto que el 20% del personal tienen un nivel bueno en capacitación laboral y un nivel bueno en competencias genéricas.

También se observa que el estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.175$ , con un nivel de significancia mayor al 5% ( $P = 0.416 > 0.05$ ); demostrándose que la capacitación laboral no influye en las competencias genéricas en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo-2019. Asimismo, se observa que el estadístico de la correlación de Spearman es 0.192; demostrándose que existe una relación muy débil entre la capacitación laboral y las competencias genéricas.

Por lo que se puede concluir que la capacitación laboral no influye en el desarrollo de las competencias genéricas.

**Gráfico 8. Niveles de medición de la capacitación laboral y las competencias genéricas en el personal de la agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019.**



*Fuente: Tabla 08.*

**Tabla 9. Niveles de medición de la capacitación laboral y las competencias específicas en el personal de la agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019.**

			COMPETENCIAS			
			ESPECÍFICAS		Total	
			MÍNIMO	BUENO	ALTO	
CAPACITACIÓN LABORAL	MALA	Recuento	1	2	1	4
		% del total	5.0%	10.0%	5.0%	20.0%
	REGULAR	Recuento	2	5	2	9
		% del total	10.0%	25.0%	10.0%	45.0%
	BUENA	Recuento	2	2	3	7
		% del total	10.0%	10.0%	15.0%	35.0%
Total		Recuento	5	9	6	20
		% del total	25.0%	45.0%	30.0%	100.0%

*Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.078*

*Sig. P = 0.717 > 0.05*

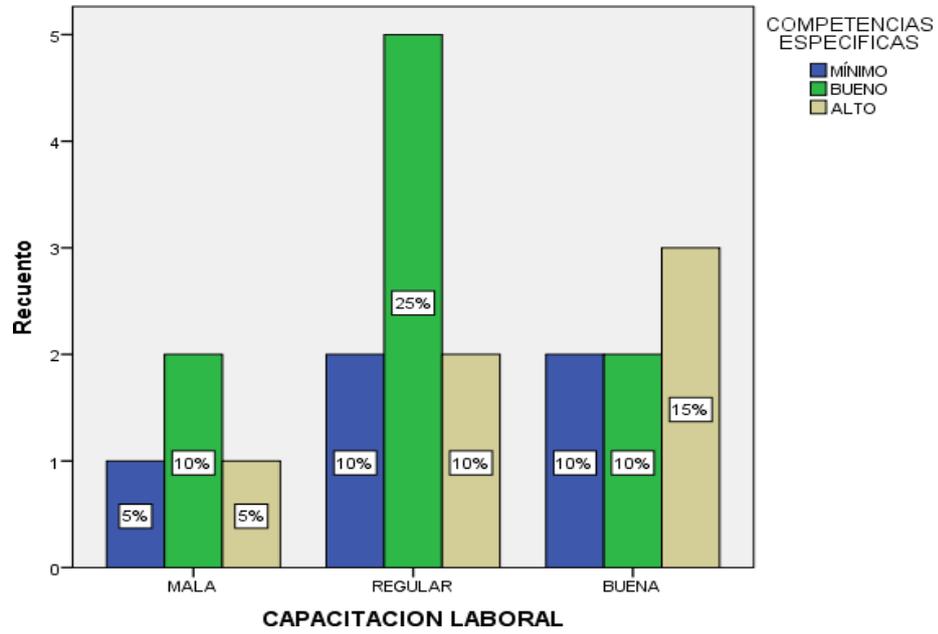
*Correlación de Spearman = 0.087 Sig. P = 0.717 > 0.05*

*Fuente: Instrumento aplicado al personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.*

**Interpretación:** En la tabla 09 se observa que el 25% del personal tienen un nivel regular en la capacitación laboral y un nivel bueno en el desarrollo de competencias específicas, en tanto que el 15% del personal tienen un nivel bueno en la capacitación laboral y un nivel alto en el desarrollo de competencias específicas. También se observa que el estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.078$ , con un nivel de significancia mayor al 5% ( $P = 0.717 > 0.05$ ); demostrándose que la capacitación laboral no influye en el desarrollo de competencias específicas en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo-2019. Asimismo, se observa que el estadístico de la correlación de Spearman es 0.087; demostrándose que existe una relación muy débil entre la capacitación laboral y el desarrollo de competencias específicas.

Por lo que se puede concluir que la capacitación laboral no influye en el desarrollo de las competencias específicas.

**Gráfico 9. Niveles de medición de la capacitación laboral y las competencias específicas en el personal de la agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019.**



*Fuente: Tabla 09.*

**Tabla 10. Niveles de medición de la capacitación laboral y las competencias técnicas en el personal de la agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019.**

		COMPETENCIAS TÉCNICAS				
		Total MÍNIMO				
		BUENO	ALTO			
CAPACITACIÓN LABORAL	MALA	Recuento	1	2	1	4
		% del total	5.0%	10.0%	5.0%	20.0%
	REGULAR	Recuento	2	4	3	9
		% del total	10.0%	20.0%	15.0%	45.0%
	BUENA	Recuento	1	3	3	7
		% del total	5.0%	15.0%	15.0%	35.0%
Total		Recuento	4	9	7	20
		% del total	20.0%	45.0%	35.0%	100.0%

*Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.134*

*Sig.  $P = 0.492 > 0.05$*

*Correlación de Spearman = 0.149*

*Sig.  $P = 0.531 > 0.05$*

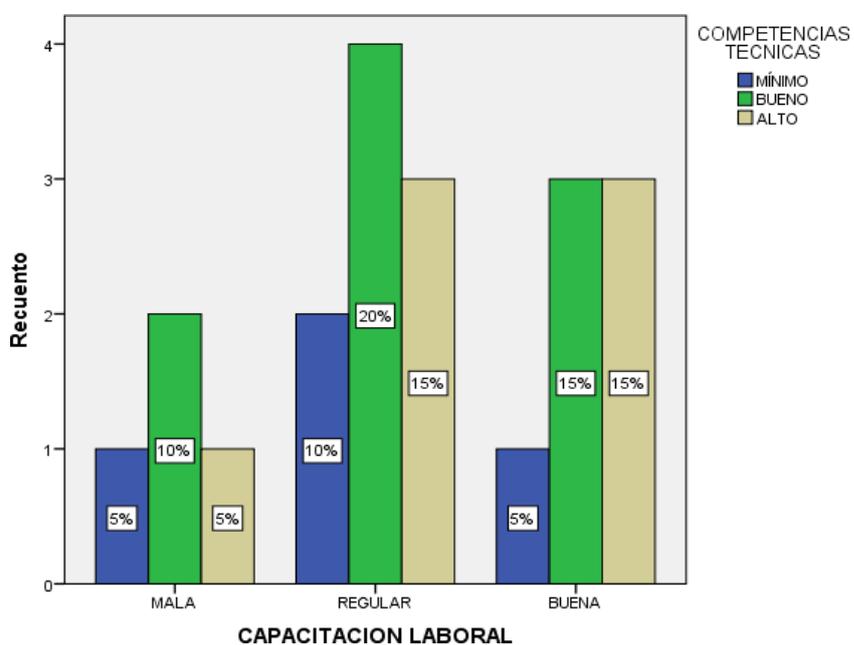
*Fuente: Instrumento aplicado al personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.*

**Interpretación:** En la tabla 10 se observa que el 20% del personal tienen un nivel regular en la capacitación laboral y un nivel bueno en el desarrollo de competencias técnicas, en tanto que el 15% de ellos tienen nivel regular en la capacitación laboral y nivel alto en el desarrollo de competencias técnicas, además el 15% de ellos tienen nivel bueno en la capacitación laboral y nivel bueno en el desarrollo de competencias técnicas, y el 15% tienen nivel bueno en la capacitación laboral y nivel alto en las competencias técnicas.

También se observa que el estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.134$ , con un nivel de significancia mayor al 5% ( $P = 0.492 > 0.05$ ); demostrándose que la capacitación laboral no influye en el desarrollo de competencias técnicas en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo-2019. Asimismo, se observa que el estadístico de la correlación de Spearman es 0.149; demostrándose que existe una relación muy débil entre la capacitación laboral y el desarrollo de competencias técnicas.

Por lo que se puede concluir que la capacitación laboral no influye en el desarrollo de las competencias técnicas.

**Gráfico 10. Niveles de medición de la capacitación laboral y las competencias técnicas en el personal de la agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019.**



*Fuente: Tabla 10.*

**3.2. Determinar en qué medida la capacitación laboral influye en el desarrollo de competencias de los colaboradores de una empresa de agencia de viajes.**

**Tabla 11. Niveles de medición de la capacitación laboral y el desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019.**

		DESARROLLO DE COMPETENCIAS			Total	
		MÍNIMO		ALTO		
LABORAL	BUENO CAPACITACIÓN					
	MALA			1	4	
	Recuento	2	1			
	% del total	10.0%	5.0%	5.0%	20.0%	
	REGULAR	Recuento	2	5	2	9
	% del total	10.0%	25.0%	10.0%	45.0%	
BUENA	Recuento	2	2	3	7	
	% del total	10.0%	10.0%	15.0%	35.0%	
Total	Recuento	6	8	6	20	
	% del total	30.0%	40.0%	30.0%	100.0%	
Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.162		Sig. P = 0.465 > 0.05				
Correlación de Spearman = 0.175		Sig. P = 0.460 > 0.05				

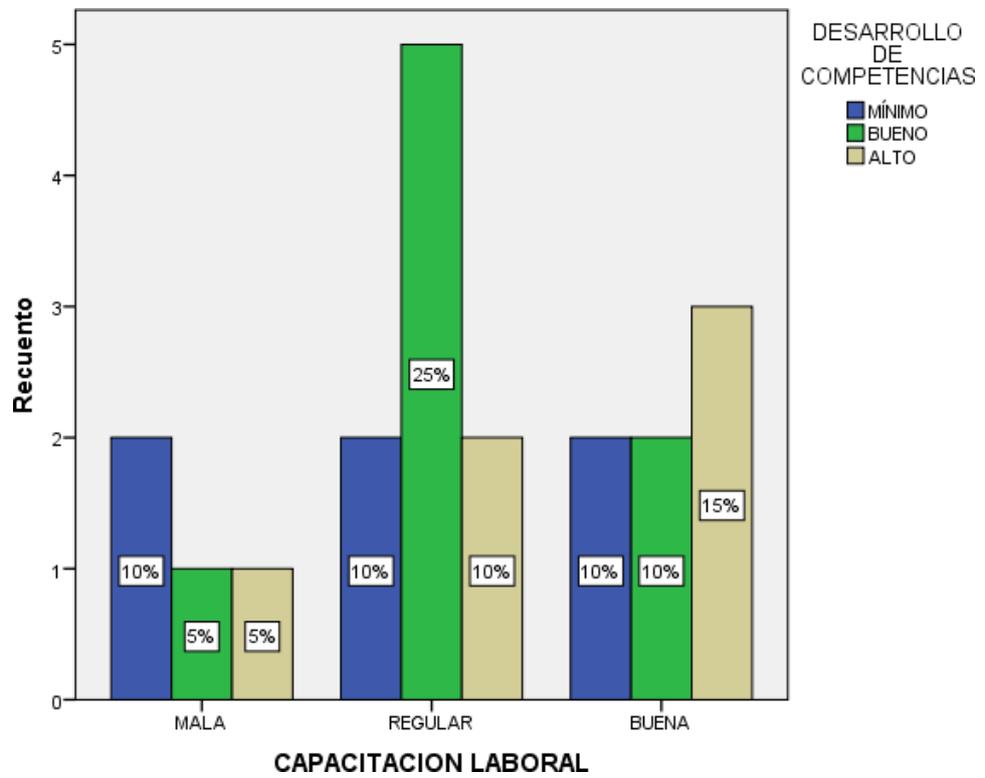
*Fuente: Instrumento aplicado al personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo, 2019.*

**Interpretación:** En la tabla 11 se observa que el 25% del personal tienen un nivel regular en capacitación laboral y un nivel bueno en desarrollo de competencias, en tanto que el 15% del personal tienen un nivel bueno en capacitación laboral y un nivel alto en desarrollo de competencias.

También se observa que el estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.162$ , con un nivel de significancia mayor al 5% ( $P = 0.465 > 0.05$ ); demostrándose que las capacitaciones laborales no influyen en el desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo-2019. Asimismo, se observa que el estadístico de la correlación de Spearman es 0.175; demostrándose que existe una relación muy débil entre la capacitación laboral y el desarrollo de competencias.

Por lo que se puede concluir que la capacitación laboral no influye en el desarrollo de las competencias.

**Gráfico 11. Niveles de medición de la capacitación laboral y el desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel Trujillo, 2019**



*Fuente: Tabla 11.*

#### IV. DISCUSIÓN

La situación señalada en la tabla 05 se observa que el 20% del personal tienen un nivel regular en habilidades cognitivas y un nivel bueno en desarrollo de competencias. Se observa que el estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.156$ , con un nivel de significancia mayor al 5% ( $P = 0.429 > 0.05$ ); demostrándose que las habilidades cognitivas no influyen en el desarrollo de competencias en el personal investigado-2019. Asimismo, se observa que el estadístico de la correlación de Spearman es 0.171. Por lo que se puede concluir que las habilidades cognitivas no influyen en el desarrollo de las competencias.

Del mismo modo, en la tabla 06 se observa que el 25% del personal tienen un nivel regular en habilidades operativas y un nivel bueno en el desarrollo de competencias, en tanto que el 15% del personal tienen un nivel bueno en habilidades cognitivas y un nivel mínimo en el desarrollo de competencias.

También se observa que el estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.069$ , con un nivel de significancia mayor al 5% ( $P = 0.764 > 0.05$ ); demostrándose que las habilidades operativas no influyen en el desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo. Asimismo, se observa que el estadístico de la correlación de Spearman es 0.000; demostrándose que no existe relación entre las habilidades interpersonales y el desarrollo de competencias. Por lo que se puede concluir que las habilidades interpersonales no influyen en el desarrollo de las competencias.

En la tabla 07 se observa que el 25% del personal tienen un nivel regular en habilidades interpersonales y un nivel bueno en desarrollo de competencias, en tanto que el 15% del personal tienen un nivel regular en habilidades interpersonales y un nivel mínimo en desarrollo de competencias, además el 15% del personal tienen un nivel regular en habilidades interpersonales y un nivel alto en el desarrollo de competencias.

También se observa que el estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.000$ , con un nivel de significancia mayor al 5% ( $P = 1.000 > 0.05$ ); demostrándose que las habilidades interpersonales no influyen en el desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo. Asimismo, se observa que el estadístico de la correlación de Spearman es 0.000; demostrándose que no existe relación entre las habilidades interpersonales y el desarrollo de competencias. Por lo que se puede concluir que las habilidades interpersonales no influyen en el desarrollo de las competencias.

En la tabla 08 se observa que el 25% del personal tienen un nivel regular en capacitación laboral y un nivel bueno en competencias genéricas, en tanto que el 20% del personal tienen un nivel bueno en capacitación laboral y un nivel bueno en competencias genéricas.

También se observa que el estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.175$ , con un nivel de significancia mayor al 5% ( $P = 0.416 > 0.05$ ); demostrándose que la capacitación laboral no influye en las competencias genéricas en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo. Asimismo, se observa que el estadístico de la correlación de Spearman es 0.192; demostrándose que existe una relación muy débil entre la capacitación laboral y las competencias genéricas. Por lo que se puede concluir que la capacitación laboral no influye en el desarrollo de las competencias genéricas.

En la tabla 09 se observa que el 25% del personal tienen un nivel regular en la capacitación laboral y un nivel bueno en el desarrollo de competencias específicas, en tanto que el 15% del personal tienen un nivel bueno en la capacitación laboral y un nivel alto en el desarrollo de competencias específicas. También se observa que el estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.078$ , con un nivel de significancia mayor al 5% ( $P = 0.717 > 0.05$ ); demostrándose que la capacitación laboral no influye en el desarrollo de competencias específicas en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo. Asimismo, se observa que el estadístico de la correlación de Spearman es 0.087; demostrándose que existe una relación muy débil entre la capacitación laboral y el desarrollo de competencias específicas. Por lo que se puede concluir que la capacitación laboral no influye en el desarrollo de las competencias específicas.

En la tabla 10 se observa que el 20% del personal tienen un nivel regular en la capacitación laboral y un nivel bueno en el desarrollo de competencias técnicas, en tanto que el 15% de ellos tienen nivel regular en la capacitación laboral y nivel alto en el desarrollo de competencias técnicas, además el 15% de ellos tienen nivel bueno en la capacitación laboral y nivel bueno en el desarrollo de competencias técnicas, y el 15% tienen nivel bueno en la capacitación laboral y nivel alto en las competencias técnicas. También se observa que el estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.162$ , con un nivel de significancia mayor al 5% ( $P = 0.465 > 0.05$ ); demostrándose que las capacitaciones laborales no influyen en el desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo-. Asimismo, se observa que el estadístico de

la correlación de Spearman es 0.175; demostrándose que existe una relación muy débil entre la capacitación laboral y el desarrollo de competencias. Por lo que se puede concluir que la capacitación laboral no influye en el desarrollo de las competencias.

Tabla 11, se observa que el 25% del personal tienen un nivel regular en capacitación laboral y un nivel bueno en desarrollo de competencias, en tanto que el 15% del personal tienen un nivel bueno en capacitación laboral y un nivel alto en desarrollo de competencias. se observa que el estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.134$ , con un nivel de significancia mayor al 5% ( $P = 0.492 > 0.05$ ); demostrándose que la capacitación laboral no influye en el desarrollo de competencias técnicas en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo- 2019. Asimismo, se observa que el estadístico de la correlación de Spearman es 0.149; demostrándose que existe una relación muy débil entre la capacitación laboral y el desarrollo de competencias técnicas. Por lo que se puede concluir que la capacitación laboral no influye en el desarrollo de las competencias técnicas.

Interpretación: En la tabla 11 se observa que el 25% del personal tienen un nivel regular en capacitación laboral y un nivel bueno en desarrollo de competencias, en tanto que el 15% del personal tienen un nivel bueno en capacitación laboral y un nivel alto en desarrollo de competencias.

También se observa que el estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.162$ , con un nivel de significancia mayor al 5% ( $P = 0.465 > 0.05$ ); demostrándose que las capacitaciones laborales no influyen en el desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo-2019. Asimismo, se observa que el estadístico de la correlación de Spearman es 0.175; demostrándose que existe una relación muy débil entre la capacitación laboral y el desarrollo de competencias. Por lo que se puede concluir que la capacitación laboral no influye en el desarrollo de las competencias.

## V. CONCLUSIONES

Al término de la investigación se concluye:

Que el 25% del personal tienen un nivel regular en capacitación laboral y un nivel bueno en desarrollo de competencias en tanto que el 15% del personal tienen un nivel bueno en capacitación laboral y un nivel alto en desarrollo de competencias. se observa que el estadístico Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.134$ , con un nivel de significancia mayor al 5% ( $P = 0.492 > 0.05$ ); demostrándose que la capacitación laboral no influye en el desarrollo de competencias técnicas en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo-2019. Asimismo, se observa que el estadístico de la correlación de Spearman es 0.149; demostrándose que no existe una relación muy débil entre la capacitación laboral y el desarrollo de competencias técnicas.

Por lo que se puede concluir que no existe una correlación significativa entre la capacitación laboral y en el desarrollo de las competencias en el personal de agencias de viaje JH Travel de Trujillo, puesto que se han encontrado diferencias entre ambas variables y al aplicar el tratamiento estadístico correspondiente se encontró un  $\tau = 0.134$ , y  $P = 0.492$

## **VI. RECOMENDACIONES**

Teniendo en cuenta el resultado de la investigación se recomienda:

Al haberse encontrado diferencias significativas entre la variable 1 y la variable 2, se sugiere hacer un diagnóstico de las necesidades de capacitación, orientados a mejorar el desarrollo las competencias laborales a través de la Capacitación

Evaluar el proceso de aprendizaje de las actitudes y conductas de los colaboradores hacia las capacitaciones ejecutadas por el empleador.

Investigar la sobre la diferencia significativa entre la capacitación y Desarrollo de Competencias en los trabajadores de la Agencia de Viajes JR Travel de Trujillo.

## REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones*. México: Mc Graw-Hill.
- Comercio, E. (20 de Agosto de 2018). *Diario El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835>
- D.R, D. (1996). *¿Cuál es la diferencia entre cultura organizacional y clima organizacional? El punto de vista de un nativo en una época de guerra de paradigmas*. México: Academia de Gestión.
- Democrático, C. C. (1993). *Constitución Política del Perú*. Lima.
- Económica, E. (15 de Setiembre de 2012). *Enciclopedia Económica Website*. Obtenido de <http://enciclopediaeconomica.com/estadistica>
- Escorihuela, L. (1999). *El Clima organizacional en la Escuela de Aviación Militar*.
- Estudio, H. d. (10 de Octubre de 2014). Obtenido de *Tu Gimnasia Cerebral*: <http://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/> Coste, L., Lugo, Z., Zambrano, E y García, C. (2017). *Competencias laborales en el banco occidental de descuento*. *Revista Orbis*, 12(36) 45-64. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70950101003>
- Fierro, E., et al. (marzo, 2015). *Predictores de la innovación administrativa: funciones y métodos organizacionales – Hospitales de México y de Colombia –*. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios* (54). Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rbgn/v17n54/1806-4892-rbgn-17-54-00806.pdf>
- Hernández, O y Gato, C. (2015). *La capacitación para el desempeño profesional de especialistas en gestión de los recursos humanos de la dirección de trabajo en Pinar del Río*. *Revista Mendive*, 13 (4). Recuperado de <http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/787/786>

- Jackson, D. & Wilton, N. (2016) Developing career management competencies among undergraduates and the role of work- integrated learning, *Teaching in Higher Education*, 21:3, 266-286, DOI: 10.1080/13562517.2015.1136281
- Jaramillo, P. (2019). Efectos de un programa de desarrollo para la mejora de la competencia en atención al cliente en los socios estratégicos del área de admisión en una universidad privada de la ciudad de Piura. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.
- Lazarus, D. and Ferris, T (2016) Assessing self-responsibility in employability competencies development among Australian engineering students: introductory report, 2016 International Conference on Industrial Engineering and Operations, Kuala Lumpur, 8th-10th March 2016

## **Anexo 1**

### **Capacitación laboral**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>.935</b>	<b>27</b>

### **Desarrollo de competencias**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>.925</b>	<b>27</b>

**Anexos 02: Base de datos con la entrevista realizada**

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
4	4	4	4	4	4	5	5	3
4	4	4	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	5	3	3	2
4	5	4	4	3	4	3	4	2
3	4	4	4	4	5	1	3	3
4	5	5	3	4	5	1	3	2
4	5	5	4	4	5	4	4	3
5	5	5	3	2	5	3	5	2
5	5	5	3	3	4	3	4	3
3	3	3	1	1	3	1	3	3
4	4	4	3	3	4	3	5	3
5	5	5	5	5	4	3	5	3
3	4	4	3	3	4	3	4	3
4	5	4	2	2	3	5	5	3
1	1	5	1	1	1	1	3	1
2	3	4	5	5	5	4	4	5
4	1	4	1	1	3	1	3	3
3	3	2	2	2	3	3	4	2
3	3	3	2	3	2	2	4	2
2	1	3	2	3	2	2	3	3

P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	2	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	3	4	5	5	5	5
4	4	3	3	3	5	5	5	5
4	4	1	4	3	4	3	3	2
5	4	5	4	4	5	5	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	4	3	4	2	3	3	3
4	4	4	3	3	3	4	4	4
4	5	4	5	5	4	5	4	4
3	4	3	4	3	4	4	4	3
4	3	4	4	3	3	5	4	3
2	2	2	2	2	2	3	2	3
3	2	2	3	4	3	4	2	3
4	3	3	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	3	3	3
3	3	2	2	2	2	3	2	2

P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	ST
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	3	4	4	5	3	3	4	32
4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
4	5	4	5	5	5	4	3	4	39
5	5	3	3	3	5	4	4	5	37
1	2	4	5	4	4	3	4	5	32
3	5	3	4	5	5	4	4	5	38
5	4	5	5	5	5	3	2	5	39
4	3	3	4	4	4	3	3	4	32
2	2	2	1	1	1	1	1	2	13
3	3	4	4	4	4	3	3	4	32
4	4	4	5	5	5	5	5	4	41
3	3	4	4	4	4	3	3	4	32
4	4	3	3	3	4	2	2	3	28
5	2	2	2	5	5	1	1	1	24
4	4	1	3	4	4	4	4	4	32
5	5	4	4	4	4	1	1	3	31
2	2	2	2	3	3	2	2	2	20
3	2	3	2	1	1	2	2	1	17
4	3	3	3	4	2	2	3	2	26

**Variable 2**

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
3	3	4	3	3	1	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	1	2	3
3	4	3	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	2	3	3	3	2	3	2
5	5	3	4	5	5	5	5	3
4	5	1	3	3	1	5	3	5
4	2	3	3	4	3	3	2	2
3	2	2	2	2	2	3	2	2
4	3	2	2	3	3	3	4	3
4	4	3	3	3	3	3	4	3
2	2	1	1	2	2	2	3	2
4	5	3	3	3	2	2	3	5
3	2	3	2	3	1	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	2	2	1	2	3
4	3	4	4	4	3	3	4	4

P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	ST
2	2	3	2	2	3	2	1	2	19
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	2	2	2	2	2	3	2	2	19
4	4	4	4	3	4	3	3	3	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	3	3	4	4	4	4	4	3	33
4	4	5	4	4	4	4	3	5	37
3	3	3	4	3	3	3	4	5	31
4	4	1	4	4	4	4	4	4	33
2	2	2	2	2	2	2	3	2	19
3	3	3	3	4	4	3	3	3	29
3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
3	2	2	2	3	3	2	2	2	21
2	3	2	4	4	4	4	3	3	29
2	2	2	3	3	3	3	1	2	21
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	2	2	3	2	3	3	3	24
4	4	4	4	4	3	3	3	3	32

P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
2	2	2	2	2	2	3	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	2	3	2	2	1
4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	5	5	4	3	3	4
4	4	4	5	5	4	4	3	3
4	4	4	5	4	4	3	3	4
4	3	1	5	5	4	3	3	2
5	4	4	5	5	4	5	5	5
3	3	3	2	5	2	3	1	5
4	4	4	4	4	4	4	3	3
2	2	3	3	3	3	2	2	3
3	3	4	4	4	4	3	3	3
3	3	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	2
4	4	4	3	4	4	3	2	2
2	3	2	3	2	1	2	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	1
4	4	4	4	4	3	4	3	3

**Anexo 3**

Guía de Entrevista

Empresa agencia de viajes JH Travel de la ciudad de Trujillo

Participante: Gerente general FECHA:

EDAD:

SEXO:

CONDICIÓN LABORAL:

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

OCUPACIÓN:

Estimado Trabajador

A continuación, usted observará un listado de preguntas que se ha elaborado con la finalidad de

Marco normativo

1. ¿Cree usted que la Ley N° 28518 de modalidades formativas laborales es útil para el giro de negocio de su empresa?

.....  
.....  
.....  
.....

2. ¿Usted tiene conocimiento de la ley N° 29408 el artículo 28° #4 obligaciones generales de los prestadores de servicios turísticos, señala que debe informar a los usuarios previamente a la contratación del servicio sobre las condiciones de prestación del mismo, así como las condiciones de viaje, recepción, estadía y características de los destinos visitados

.....  
.....  
.....  
.....

Marco referencial

3. ¿Está usted de acuerdo que, si hablamos de capacitación laboral, estamos refiriéndonos a aspectos vinculados a conocer más acerca de su entorno laboral y a nuevas condiciones del mercado?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Marco teórico

- 4. ¿Dentro de la capacitación laboral que se presenta en su empresa ha identificado algunos puntos críticos que haya que mejorar?

.....  
.....  
.....  
.....

- 5. ¿Mencione usted algunos factores que afectan de manera negativa la capacitación laboral de sus colaboradores de la agencia de viajes?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- 6. Mencione usted algunos factores que afectan de manera negativa el desarrollo de competencias de los colaboradores de la agencia de la agencia de viajes

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Marco conceptual

- 7. ¿Qué entiende usted por Capacitación laboral? Explique

.....  
.....  
.....  
.....

- 8. ¿Qué entiende usted por Desarrollo de competencias? Explique

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN CAPACITACIÓN LABORAL

	Variable 1: Capacitación Laboral	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>Dimensión 1: Habilidades Cognitivas</b>							
1	La información entregada a los participantes antes del inicio de la capacitación era actualizada	✓		✓		✓		
2	El cumplimiento del método de la acción de capacitación, era acorde a los objetivos, contenidos y métodos didácticos	✓		✓		✓		
3	La calidad del material didáctico (en texto y otros medios de apoyo) fueron entregados a los participantes en su totalidad	✓		✓		✓		
4	El uso de los recursos metodológico de apoyo, visuales, de audio o audiovisuales fueron pertinentes	✓		✓		✓		
5	La información entregada a los participantes, antes del inicio del programa, facilitaba el tiempo de intercambio de información.	✓		✓		✓		
6	El contenido temático del programa en general respondió a mis expectativas.	✓		✓		✓		
7	El personal a cargo demostró un buen dominio del tema.	✓		✓		✓		
8	Los facilitaban la comprensión de los conceptos aplicadas a la práctica.	✓		✓		✓		
9	El método de enseñanza y los recursos didácticos usados fueron adecuados para la reformulación de conceptos relacionados a la práctica.	✓		✓		✓		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DESARROLLO DE COMPETENCIAS**

	Variable 2: Desarrollo de Competencias	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>Dimensión 1: Competencia Genérica</b>							
<b>1</b>	Las funciones del personal administrativo y guía turístico evaluar las inquietudes de todo cliente viajero	✓		✓		✓		
<b>2</b>	Las funciones del personal administrativo y guía turístico es evaluar las condiciones de viaje y estadía del cliente viajero	✓		✓		✓		
<b>3</b>	Las funciones del personal administrativo y guía turístico es obtener una base de datos del cliente viajero	✓		✓		✓		
<b>4</b>	Las funciones del personal administrativo y guía turístico es conocer la ruta que van a realizar los clientes viajeros	✓		✓		✓		
<b>5</b>	Las funciones del personal administrativo y guía turístico es Identificar necesidades del clientes viajero	✓		✓		✓		
<b>6</b>	Las funciones del personal administrativo es interactuar con el cliente viajero	✓		✓		✓		
<b>7</b>	Es responsabilidad del personal y guía turístico completar ficha personal del cliente viajero	✓		✓		✓		
<b>8</b>	Es responsabilidad del personal administrativo administrador y guía turístico establecer atención prioritaria del cliente viajero	✓		✓		✓		
<b>9</b>	Es responsabilidad del personal administrativo y guía turístico conocer el programa elegido por el cliente viajero	✓		✓		✓		

Dimensión 2: Habilidades de Operativas		SI	No	SI	No	SI	No
10	En resumen, el programa fue de buena calidad dado que se organizaba practicas intensivas	✓		✓		✓	
11	Las instalaciones y el equipamiento fueron adecuados para la simulación de la práctica dirigida	✓		✓		✓	
12	El contenido del curso tuvo pertinencia y profundidad de los temas tratados en la práctica	✓		✓		✓	
13	En la capacitación se seleccionó los materiales aplicando conocimientos sobre las especificaciones de los materiales y las normas técnicas y de seguridad de la especialidad	✓		✓		✓	
14	La utilidad de las materias del curso facilitó la organización de nuevos esquemas de intervención en la practica	✓		✓		✓	
15	Los apuntes y textos del curso tienen relación con las actividades laborales diarias	✓		✓		✓	
16	La calidad del docente, en términos de su dominio del tema, sus actitudes frente a los participantes, y su formalidad permitieron reformular esquemas de procedimientos	✓		✓		✓	
17	La capacidad del docente para exponer la materia con claridad y motivar a los participantes facilitaron la elaboración de secuencias de actividades laborales	✓		✓		✓	
18	En la capacitación el participante debe ser capaz de preparar y evaluar un plan, seleccionando los medios adecuados para mejorar su función laboral.	✓		✓		✓	
Dimensión 3: Habilidades Interpersonales		SI	No	SI	No	SI	No
19	En la capacitación se implementó el protocolo de cumplimiento con los parámetros o lineamientos impuestos por la Organización	✓		✓		✓	
20	En la capacitación las relaciones humanas fueron tratadas como el medio más importante del servicio de agencia de viajes	✓		✓		✓	

21	En la capacitación se encontró la necesidad de desarrollar habilidades sociales para el servicio laboral	<input checked="" type="checkbox"/>							
22	La capacitación promovió las acciones de integración en grupos de trabajo para solucionar problemas de manera colegiada	<input checked="" type="checkbox"/>							
23	Proceso de Atención de Colaboradores representa el trabajo que realiza el personal de Agencia de Viajes en el servicio y satisfacción del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>							
24	Las habilidades comunicativas y organizacionales fueron reorganizadas en la capacitación para ser aplicadas a la práctica laboral	<input checked="" type="checkbox"/>							
25	La actividad de la capacitación se promovió el reconocimiento de las habilidades propias para el buen trato con los demás	<input checked="" type="checkbox"/>							
26	En la capacitación se desarrollaron los procedimientos de respeto a las normas del servicio y de la responsabilidad frente al cliente viajero	<input checked="" type="checkbox"/>							
27	El personal administrativo constituye el principal cumplidor de las medidas de responsabilidad para que el viaje se realice en forma eficaz	<input checked="" type="checkbox"/>							

Observaciones: si hay suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad: aplicable (x)  
 Apellido y nombres del juez validador: Mg. Selene Claudina Yengle Del Castillo  
 Especialidad del validador: Mg. Estadístico



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DESARROLLO DE COMPETENCIAS**

Variable 2: Desarrollo de Competencias		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>1</b>	<b>Dimensión 1: Competencia Genérica</b>							
	Las funciones del personal administrativo y guía turístico evaluar las inquietudes de todo cliente viajero			✓		✓		
	Las funciones del personal administrativo y guía turístico es evaluar las condiciones de viaje y estadía del cliente viajero	✓		✓		✓		
	Las funciones del personal administrativo y guía turístico es obtener una base de datos del cliente viajero	✓		✓		✓		
	Las funciones del personal administrativo y guía turístico es conocer la ruta que van a realizar los clientes viajeros	✓		✓		✓		
	Las funciones del personal administrativo y guía turístico es identificar necesidades del cliente viajero	✓		✓		✓		
	Las funciones del personal administrativo es interactuar con el cliente viajero	✓		✓		✓		
	Es responsabilidad del personal y guía turístico completar ficha personal del cliente viajero	✓		✓		✓		
	Es responsabilidad del personal administrativo administrador y guía turístico establecer atención prioritaria del cliente viajero	✓		✓		✓		
<b>9</b>	Es responsabilidad del personal administrativo y guía turístico conocer el programa elegido por el cliente viajero	✓		✓		✓		

Dimensión 2: Competencia Específica		SI	No	SI	No	SI	No
10	Es función del personal administrativo y guía turístico establecer la confianza y apoyo del cliente viajero	✓		✓		✓	
11	Es tarea principal del personal administrativo y guía turístico evaluar factores de riesgo	✓		✓		✓	
12	Es tarea principal del personal administrativo y guía turístico evaluar respuesta del viaje del cliente viajero.	✓		✓		✓	
13	Es función del personal administrativo y guía turístico el uso o reservaciones de las diferentes aerolíneas	✓		✓		✓	
14	Es obligación del personal administrativo y guía turístico el conocimiento de ofertas y promociones de viajes	✓		✓		✓	
15	Es obligación del personal administrativo y guía turístico el conocimiento básicos de primeros auxilios.	✓		✓		✓	
16	Es función del personal y guía turístico, establecer oportunidades para construir relaciones de trabajo positivas con otras personas	✓		✓		✓	
17	Es función del personal administrativo y guía turístico establecer buenas relaciones interpersonales	✓		✓		✓	
18	Es función del personal administrativo y guía turístico establecer adaptarse rápidamente el comportamiento para ajustarse a los cambios imprevistos	✓		✓		✓	
Dimensión 3: Competencia Técnica		SI	No	SI	No	SI	No
19	El personal administrativo y guía turístico debe emplear métodos apropiados y un estilo flexible de relacionamiento interpersonal para construir equipos cohesionados	✓		✓		✓	
20	El personal administrativo y guía turístico debe emplear métodos apropiados y un estilo flexible de relacionamiento interpersonal para construir equipos cohesionados	✓		✓		✓	

21	El personal de administrativo y guía turístico debe tener dominio del uso de todos los sistemas interconectados para una mejor atención	<input checked="" type="checkbox"/>					
22	El personal de administrativo y guía turístico debe tener habilidades de organización, coordinación y supervisión del viajero	<input checked="" type="checkbox"/>					
23	El personal de administrativo y guía turístico debe colaborar en la identificación de las competencias necesarias para lograr los objetivos del trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>					
24	El personal administrativo y guía turístico debe asimilar y aplicar oportunamente nuevos aprendizajes para mejorar el desempeño de su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>					
25	El personal administrativo y guía turístico debe aplicar en el trabajo los conocimientos y habilidades adquiridos	<input checked="" type="checkbox"/>					
26	El personal de administrativo y guía turístico debe tener habilidades de interpretación de información médica	<input checked="" type="checkbox"/>					
27	El personal de administrativo y guía turístico debe aprovechar los recursos disponibles (personas, procesos y equipos) para realizar eficazmente el trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>					



Observaciones: si hay suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad: aplicable (x)  
 Apellido y nombres del juez validador: Mg. Selene Claudina Yengle Del Castillo  
 Especialidad del validador: Mg. Estadístico

Anexo 05:



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO MAESTRIA EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

Guía de Entrevista Estructurada

Investigación: “Capacitación laboral y desarrollo de competencias en el personal de la agencia de viajes JH Travel de Trujillo 2019”.

**¿Cree usted que la Ley N° 28518 de modalidades formativas laborales es útil para el giro de negocio de su empresa? Explique.**

Es bueno e importante conocer las leyes que rigen en relación a mi rubro laboral ella me ayudara a tener un mejor desempeño en el giro de mi empresa en el sector turismo.

**¿Según la ley N° 29408 el artículo 28° #4 obligaciones generales de los prestadores de servicios turísticos, señala que debe informar a los usuarios previamente a la contratación del servicio sobre las condiciones de prestación del mismo, así como las condiciones de viaje, recepción, estadía y características de los destinos visitados.**

En mi agencia yo desarrollo el turismo receptivo y corporativo por lo tanto me sujeto a la ley anteriormente mencionada.

**¿Está usted de acuerdo que, si hablamos de capacitación laboral, estamos refiriéndonos a aspectos vinculados a conocer más acerca de su entorno laboral y a nuevas condiciones del mercado? Explique**

Si estoy de acuerdo porque percibo la capacitación debe ser encauzada a minimizar las brechas en el desarrollo de habilidades y competencia que se dan en el mismo entorno del colaborador y si se facilita la formación necesaria, tendrás personal capacitado que puede apoyarse entre sí, según sea necesario, mejora el trabajo en equipo o trabajan de forma independiente sin la constante ayuda y supervisión de alguien. Y con respecto a las nuevas condiciones de mercado son prometedoras siempre y cuando se haga una línea de carrera, que de por sí se adaptan muy fácilmente por la trayectoria de años que llevan en dicha empresa.

**Menciones usted algunos factores que afectan de manera negativa la capacitación laboral de sus colaboradores de la agencia de viajes.**

Bueno las capacitaciones que se hacen son cada 3 veces por año y en realidad no todos los colaboradores están interesados en dicha capacitación, consideran la capacitación como un gasto innecesario y no como una inversión que beneficiará tanto a la empresa como a ellos mismos.

No existe una política de capacitación permanente donde involucre al personal de la agencia para que esta se entrene en dichos programas que los enriquecerá de conocimientos para que estén aptos para el mercado.

**¿Dentro de la capacitación laboral que se presenta en su empresa ha identificado algunos puntos críticos que haya que mejorar?**

Siempre hay cosas que mejorar, y cambiar en la agencia se da el aumento de mayor supervisión en sus actividades en horas de trabajo. El personal no identificado con la empresa.

**Menciones usted algunos factores que afectan de manera negativa el desarrollo de competencias de los colaboradores de la agencia de la agencia de viajes**

Factores familiares y personales del colaborador esto se debe a que es difícil dejar los problemas en casa y crear un ambiente distractor lo que le impedirá poder realizar sus actividades con normalidad. El individualismo por parte del personal ya que muchas veces no trabajan en equipo les cuesta trabajo poder tener una efectiva comunicación que en toda organización debe tener para poder lograr los objetivos no solo a nivel organizacional, también dentro de las áreas.

**¿Qué entiende usted por Capacitación laboral? Explique**

Es el proceso donde el colaborador debe tener un aprendizaje de manera eficaz y eficiente donde se vean resultados positivos.

**¿Qué entiende usted por Desarrollo de competencias? Explique**

Es el sistema que construye para dar un orden competitivo entre los colaboradores.