



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TURISMO Y HOTELERÍA
MENCIÓN: GESTIÓN DE NEGOCIOS Y ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA



COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN
EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS
AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD
DE PUNO, 2019

TESIS PRESENTADA POR:

OLGA GRACIELA CONDORI FERNANDEZ

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN TURISMO Y HOTELERÍA

MENCIÓN: GESTIÓN DE NEGOCIOS Y ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA

JULIACA - PERÚ

2023



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN TURISMO Y HOTELERÍA
MENCIÓN: GESTIÓN DE NEGOCIOS Y ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA
COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN
EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS
AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD
DE PUNO, 2019

TESIS PRESENTADA POR:
OLGA GRACIELA CONDORI FERNANDEZ

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN TURISMO Y HOTELERÍA

MENCIÓN: GESTIÓN DE NEGOCIOS Y ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO

:


Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS

MIEMBRO DEL JURADO

:


Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

MIEMBRO DEL JURADO

:


Dra. LAURA BEATRIZ MUÑOZ CARBAJAL

ASESOR DE TESIS

:


Dra. AMALIA PEREZ ABARCA

LINEA DE INVESTIGACIÓN

:

ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P62



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 260-2023-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 21 de octubre del 2023

VISTOS:

El expediente N° 2023-06594, presentado por el (la) Bachiller **CONDORI FERNANDEZ OLGA GRACIELA**, con número de DNI. **01297942**, asignado (a) con código de matrícula **121210035**, de la **Maestría en TURISMO Y HOTELERÍA, Mención: GESTIÓN DE NEGOCIOS Y ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Filial Puno.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. **CONDORI FERNANDEZ OLGA GRACIELA**, con número de DNI. **01297942**, asignado (a) con código de matrícula **121210035**, de la **Maestría en TURISMO Y HOTELERÍA, Mención: GESTIÓN DE NEGOCIOS Y ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD DE PUNO, 2019** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P62** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 25 de setiembre del 2023. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulada: **COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD DE PUNO, 2019** Elaborado por el (la) Bachiller **CONDORI FERNANDEZ OLGA GRACIELA**. Integrado por los siguientes docentes:

- Presidente del Jurado : **Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS**
- Miembro del Jurado : **Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR**
- Miembro del Jurado : **Dra. LAURA BEATRIZ MUÑOZ CARBAJAL**
- Asesor de Tesis : **Dra. AMALIA PEREZ ABARCA**

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

- Fecha : **Martes, 07 de noviembre del 2023**
- Hora : **11:00 a.m.**
- Modalidad : **Aula N° 310 EPG - UANCV - JULIACA**

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado **MAGISTER** de los estudiantes que ingresaron anterior a la aprobación de la ley Universitaria N° **30220**.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Mg. PERCY GOZALO PUMA PUMA
SECRETARIO ACADÉMICO

Cc / Archv: EPG (01)
Interesado (01)
Cargo (01)
Jurados (03)
Asesor (01)
Expediente (01)
LWCC/meyn



TESIS UANCV



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 857-2023-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 22 de Setiembre del 2023

VISTOS:

El expediente N° 2023 - 06594, Presentado por el (a) **Bach: OLGA GRACIELA CONDORI FERNANDEZ** con número de DNI 01297942 y asignado (a) con código de matrícula N° 121210035, quien solicita **cambio del asesor** del Proyecto de Tesis titulado: **COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD DE PUNO, 2019** Línea de Investigación: **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P62** optar el Grado Académico de **MAGISTER en TURISMO Y HOTELERIA** mención en **GESTIÓN DE NEGOCIOS Y ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) **Bach: OLGA GRACIELA CONDORI FERNANDEZ** quien solicita el cambio del asesor, aprobado con Resolución Directoral No. 415-2020-USA-EPG/UANCV, de fecha 11 de noviembre del 2020, en el que se le asignó como asesor al Dr. Javier Alfredo Condori Amanqui, el mismo que se cambia por no tener vínculo laboral con la UANCV.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el **27 de enero del 2020**, registrado en el Folio N° 002044 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO. - ACEPTAR EN VIAS DE REGULARIZACIÓN EL CAMBIO DEL ASESOR, para su revisión de la Tesis titulada: **COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD DE PUNO, 2019** Presentado por el (a) **Bach: OLGA GRACIELA CONDORI FERNANDEZ**, Conformado por los siguientes docentes:

Presidente	:	Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS
Primer Miembro	:	Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
Segundo Miembro	:	Dra. LAURA BEATRIZ MUÑOZ CARBAJAL
Asesor (a)	:	Dra. AMALIA PEREZ ABARCA

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAGISTER** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

ARCHIVO EPG - 2023 (01)
INTERESADO (01)
LCC(e)JVCH



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

No. PERCY GONZALO PUMA PUMA
SECRETARIO ACADEMICO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 415 - 2020-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 11 de noviembre del 2020.

VISTOS:

El Registro N° 002044 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Tesis de la MAESTRIA en: EDUCACIÓN mención en: COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD DE PUNO, 2019. Línea de Investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS- P62. Presentado por el (a) Bach. OLGA GRACIELA CONDORI FERNÁNDEZ con número de DNI N° 01297942 y con Código de matrícula N° 121210035, para optar el Grado Académico de MAGISTER en: TURISMO Y HOTELERÍA mención en: GESTIÓN DE NEGOCIOS Y ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez – Localidad JULIACA.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. OLGA GRACIELA CONDORI FERNÁNDEZ, para optar el Grado Académico de MAGISTER en: TURISMO Y HOTELERÍA mención en: GESTIÓN DE NEGOCIOS Y ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA, de la Escuela de Posgrado ha presentado el Dictamen de Proyecto de Investigación de tesis: COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD DE PUNO, 2019. Línea de Investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS- P62. Presentado por el (a) Bach. OLGA GRACIELA CONDORI FERNÁNDEZ, para ser registrada en el Libro de Actas de Proyectos de Tesis.

Que, el referido Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 27 de enero del 2020, se ha registrado en el Folio N° 002044 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestrías, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "h" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 74 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS DE MAESTRIA, Titulado: COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD DE PUNO, 2019. Línea de Investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS- P62. Presentado por el (a) Bach. OLGA GRACIELA CONDORI FERNÁNDEZ con número de DNI N° 01297942 y con Código de matrícula N° 121210035, para optar el Grado Académico de MAGISTER en: TURISMO Y HOTELERÍA mención en: GESTIÓN DE NEGOCIOS Y ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA, y siendo asesorado por el (a) Mgtr. JAVIER ALFREDO CONDORI AMANQUI y según Acta de Sorteo, la terna de Jurados son los siguientes docentes:

- Presidente : Dr. OBDULIO COLLANTES MENIS
- Primer Miembro : Dr. PIO NAPOLEON VILCA RAMOS
- Segundo Miembro : Dra. LAURA BEATRIZ MUÑOZ CARBAJAL

SEGUNDO.- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro de la Escuela de Posgrado.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
DIRECCIÓN
JULIACA - PERÚ

Dr. David J. Gutiérrez Mayta
DIRECTOR (e)

Cc /CARGO (01)
ARCHIVO EPG - 2020 (01)
INTERESADO (01)
DUGM (e)/mili



COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD DE PUNO, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

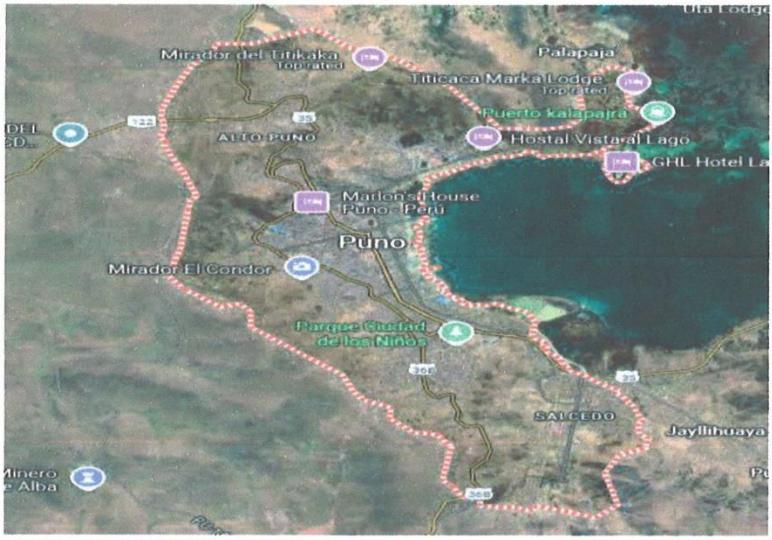
1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	15%
2	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1%
7	leyderecho.org Fuente de Internet	<1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD DE PUNO, 2019	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	OLGA GRACIELA CONDORI FERNANDEZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01297942
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-2438-1631
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	AMALIA PEREZ ABARCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02436112
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-8794-560X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01233951
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9639-3926
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01332589
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2161-4514
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	LAURA BEATRIZ MUÑOZ CARBAJAL
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02380943
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4381-9636



Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P62
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú</p> <p>Departamento: Puno</p> <p>Provincia: Puno</p> <p>Distrito: Puno</p> <p>Coordenadas:</p> <p>Latitud: -70.0199000</p> <p>Longitud: -15.8422000</p> <p>https://maps.app.goo.gl/ATqmRJvBavw4d7uWA</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Julio 2019 - Noviembre 2023
URL de disciplinas OCDE	<p>Ciencias sociales</p> <p>https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> <p>Teoría organizacional</p> <p>https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03</p>
- Librería	



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Segundo Ortiz Cansava
DIRECTOR
DE INVESTIGACIÓN - EPG

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo OLGA GRACIELA CONDORI FERNANDEZ, identificado con DNI Nro. 01297942 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN TURISMO Y HOTELERÍA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD DE PUNO, 2019

Asesorado por: Dra. AMALIA PEREZ ABARCA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

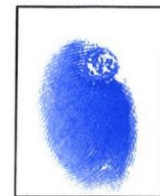
Juliaca 21 de NOVIEMBRE del 2024



Firma del Asesor
(obligatoria)



FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA:

A Dios quien guía mi camino para lograr mis metas y propuestas y quien me ha dado la vida y fortaleza.



AGRADECIMIENTO:

A los docentes de la Universidad Andina
"Néstor Cáceres Velásquez" de la Escuela de
Posgrado, y a todas las personas que
siempre me apoyaron incondicionalmente.



ÍNDICE

Índice de contenidos	i
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
Introducción	x

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1. Pregunta general	2
1.2.2. Preguntas específicas	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1. Justificación teórica	3
1.3.2. Justificación práctica.....	3
1.3.3. Justificación metodológica.....	4
1.4. OBJETIVOS	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.6. LIMITACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.7. HIPÓTESIS	6
1.7.1. Hipótesis general	6
1.7.2. Hipótesis específicas	6
1.8. VARIABLES E INDICADORES	6



1.8.1. Conceptualización de variables..... 6

1.8.2. Operacionalización de variables 8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 10

 2.1.1. A nivel internacional..... 10

 2.1.2. A nivel nacional..... 11

 2.1.3. A nivel regional o local 13

2.2. BASES TEÓRICAS..... 14

 2.2.1. Competencias 14

 2.2.2. Áreas generales de competencia 15

 2.2.3. Beneficios de las competencias 16

 2.2.4. Competencia profesional 18

 2.2.5. Niveles de competencia profesional 21

 2.2.6. Características de la competencia profesional..... 22

 2.2.7. Tipos de competencias..... 25

 2.2.8. Desarrollo profesional 26

 2.2.9. Habilidades profesionales..... 28

 2.2.10. Práctica profesional 31

 2.2.11. Estándares profesionales 33

 2.2.12. Desarrollo del turismo 34

 2.2.13. Procedimiento de un plan de desarrollo turístico 35

 2.2.14. Turismo 38

 2.2.15. Importancia del turismo y su valor económico 38

 2.2.16. El turismo trae desarrollo..... 40

 2.2.17. Tipos de turismo 40



2.2.18. Categorías de clasificación del desarrollo de turismo 41

2.2.19. Ventajas del desarrollo de turismo 41

2.2.20. Principios del desarrollo de turismo..... 47

2.3. MARCO CONCEPTUAL 54

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN 60

3.2. MÉTODO (S) APLICADOS EN LA INVESTIGACIÓN..... 60

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN 60

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN 60

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... 61

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 61

 3.6.1. Población 61

 3.6.2. Muestra 62

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 64

 3.7.1. Técnicas de la investigación..... 64

 3.7.2. Instrumentos de la investigación 64

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN 65

 3.8.1. Validación de los instrumentos..... 65

 3.8.2. Confiabilidad de los instrumentos..... 66

3.9. DISEÑO DE ESTRATEGIA PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS..... 67

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS..... 68

4.2. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS 97



4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 109

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS

ANEXO(S)

MATRIZ DE CONSISTENCIA

INSTRUMENTOS (S) DE LA INVESTIGACIÓN

BASE DE DATOS

FICHAS DE VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

FICHAS DE EVIDENCIAS DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables e indicadores.....	8
Tabla 2	Población de profesionales de turismo en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019.....	61
Tabla 3	Muestra de profesionales de turismo en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019.....	63
Tabla 4	Estructura del cuestionario de la variable independiente.....	65
Tabla 5	Estructura del cuestionario de la variable dependiente.....	65
Tabla 6	Estadísticas de fiabilidad de la variable: competencia profesional	66
Tabla 7	Estadísticas de fiabilidad de la variable: desarrollo del turismo local.....	66
Tabla 8	¿Aprecia Ud. niveles de competencia profesional?, ¿Muestra Ud. características de competencia profesional? y ¿Observa Ud. tipos de competencia profesional?.....	69
Tabla 9	¿Visualiza Ud. categorías de clasificación en el desarrollo del turismo?, ¿Ofrece ventajas el desarrollo del turismo?, ¿Respeto Ud. los principios que incumben en el desarrollo del turismo?.....	71
Tabla 10	¿Cree Ud. que es capaz de dar soluciones a los problemas que se puedan suscitar durante la visita del turista?.....	73
Tabla 11	¿Piensa Ud. que tiene los suficientes conocimientos prácticos y científicos al momento de brindar información al turista?.....	75
Tabla 12	¿Piensa Ud. que demuestra valores, confianza y responsabilidad durante la práctica profesional?.....	77
Tabla 13	¿Cree Ud. que se considera experto en el campo del turismo durante su accionar?.....	79
Tabla 14	¿Piensa Ud. que desarrolla competencias funcionales y específicas durante el desempeño de su trabajo?.....	81
Tabla 15	¿Cree Ud. que conoce las competencias y capacidades pertinentes de gestión turística?.....	83
Tabla 16	¿Cree Ud. que es coadyuvador y participe en el desarrollo del turismo recreativo?.....	85



Tabla 17	¿Piensa Ud. que tiene la suficiente capacidad para realizar aportes en el desarrollo del turismo cultural e intelectual?.....	87
Tabla 18	¿Piensa Ud. que el desarrollo del turismo a nivel departamental promueve el desarrollo económico y social?.....	89
Tabla 19	¿Cree Ud. que el turismo genera puestos de trabajo en hoteles, restaurantes, agencias de viaje, etc.?.....	91
Tabla 20	¿Fomenta Ud. en el turista extranjero la preservación del patrimonio y la cultura local?.....	93
Tabla 21	¿Coadyuva Ud. en la protección de los lugares turísticos y vistas panorámicas reservadas por el estado?.....	95
Tabla 22	Análisis de varianza para los datos de la competencia profesional en la influencia significativa en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019.....	98
Tabla 23	Análisis de varianza para los datos de los niveles de competencia profesional en la influencia directa en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019.....	101
Tabla 24	Análisis de varianza para las características de la competencia profesional en la influencia directa en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019.....	104
Tabla 25	Análisis de varianza para los datos de los tipos de competencia profesional en la influencia directa en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019.....	107



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema del diseño de investigación..... 61

Figura 2 ¿Aprecia Ud. niveles de competencia profesional?, ¿Muestra Ud. características de competencia profesional? y ¿Observa Ud. tipos de competencia profesional?..... 69

Figura 3 ¿Visualiza Ud. categorías de clasificación en el desarrollo del turismo?, ¿Ofrece ventajas el desarrollo del turismo?, ¿Respeta Ud. los principios que incumben en el desarrollo del turismo?..... 71

Figura 4 ¿Cree Ud. que es capaz de dar soluciones a los problemas que se puedan suscitar durante la visita del turista?..... 73

Figura 5 ¿Piensa Ud. que tiene los suficientes conocimientos prácticos y científicos al momento de brindar información al turista?..... 75

Figura 6 ¿Piensa Ud. que demuestra valores, confianza y responsabilidad durante la práctica profesional?..... 77

Figura 7 ¿Cree Ud. que se considera experto en el campo del turismo durante su accionar?..... 79

Figura 8 ¿Piensa Ud. que desarrolla competencias funcionales y específicas durante el desempeño de su trabajo?..... 81

Figura 9 ¿Cree Ud. que conoce las competencias y capacidades pertinentes de gestión turística?..... 83

Figura 10 ¿Cree Ud. que es coadyuvador y participe en el desarrollo del turismo recreativo?..... 85

Figura 11 ¿Piensa Ud. que tiene la suficiente capacidad para realizar aportes en el desarrollo del turismo cultural e intelectual?..... 87

Figura 12 ¿Piensa Ud. que el desarrollo del turismo a nivel departamental promueve el desarrollo económico y social?..... 89

Figura 13 ¿Cree Ud. que el turismo genera puestos de trabajo en hoteles, restaurantes, agencias de viaje, etc.?..... 91

Figura 14 ¿Fomenta Ud. en el turista extranjero la preservación del patrimonio y la cultura local?..... 93

Figura 15 ¿Coadyuva Ud. en la protección de los lugares turísticos y vistas panorámicas reservadas por el estado?..... 95



RESUMEN

El presente trabajo de investigación titula: "Competencia profesional y su influencia en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019". Objetivo: el propósito de este trabajo de investigación es determinar la influencia de la competencia profesional en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019. Materiales y Métodos: se aplicó el método deductivo, científico, metódico, analítico y estadístico. Como principal enfoque y/o paradigma de investigación para este estudio investigativo se eligió el método cuantitativo, en donde se tiene valores numéricos exactos, en donde los datos están totalmente organizadas en tablas y figuras mediante la forma vertical y horizontal. El diseño de investigación es descriptivo explicativo en donde se utilizó métodos y técnicas, tipo de investigación no experimental y nivel básico. Para ello; se tuvo como población a un número de 494 profesionales de turismo de las agencias de viaje en la ciudad de Puno y se obtuvo como muestra a 141 profesionales de turismo, para ello; se aplicó la técnica de recolección de datos que es la encuesta. Se han adoptado cuestionarios como instrumento de recolección de datos, utilizando como instrumento dos cuestionarios de preguntas de la variable independiente y dependiente (causa - efecto), además de ello, se aplicó el programa SPSS para el procesamiento estadístico versión – 25. Resultados: existe suficiente evidencia con un margen de error de 0.5% en un nivel de significancia y confiabilidad del 95%, además se obtuvo resultados positivos según los indicadores planteados en la operacionalización de variables y se han logrado resultados referentes y significativos según los datos obtenidos después de la recolección de datos. Conclusión: A un nivel de significación del 5% $F_{Cal} = 384,126$ cae en la región de rechazo, debemos rechazar la Hipótesis Nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la competencia profesional influye significativamente y linealmente de manera positiva en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

Palabras clave: competencia profesional, niveles de competencia, turismo local, agencias de viaje.



ABSTRACT

This research work is titled: "Professional competence and its influence on the development of local tourism in travel agencies in the city of Puno, 2019." Objective: the purpose of this research work is to determine the influence of professional competence on the development of local tourism in travel agencies in the city of Puno, 2019. Materials and Methods: the deductive, scientific, methodical method was applied. analytical and statistical. As the main approach and/or research paradigm for this investigative study, the quantitative method was chosen, which has exact numerical values, where the data are fully organized in tables and figures using the vertical and horizontal form. The research design is descriptive and explanatory where methods and techniques, non-experimental research type and basic level were used. For it; The population was a number of 494 tourism professionals from travel agencies in the city of Puno and 141 tourism professionals were obtained as a sample, for this purpose; The data collection technique that is the survey was applied. Questionnaires have been adopted as a data collection instrument, using as an instrument two questionnaires of questions of the independent and dependent variable (cause - effect), in addition, the SPSS program was applied for statistical processing version – 25. Results: there is sufficient evidence with a margin of error of 0.5% at a level of significance and reliability of 95%, in addition, positive results were obtained according to the indicators proposed in the operationalization of variables and referent and significant results have been achieved according to the data obtained after the data collection. Conclusion: At a significance level of 5% $F_{Cal} = 384.126$ falls in the rejection region, we must reject the Null Hypothesis and accept the alternative hypothesis and conclude that professional competence significantly and linearly influences positively the development of local tourism in travel agencies in the city of Puno, 2019

Keywords: professional competence, levels of competence, local tourism, travel agencies.



INTRODUCCIÓN

La preparación teórica de alta calidad, junto con una formación práctica completa, se considera la clave para una formación profesional eficaz y para el desarrollo de competencias profesionales. El trabajo de investigación investiga la situación actual del desarrollo de competencias y su influencia en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno. El término competencia profesional tiene un significado multidimensional que cubre una amplia gama de diferentes tipos de competencias. Las competencias también se consideran una parte inseparable en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno. La razón radica en el objetivo de lograr un nivel de educación competente a nivel profesional. Las competencias pueden considerarse como un concepto holístico que consiste en la combinación de conocimientos (competencia cognitiva), habilidades (competencia funcional), así como actitudes y valores (competencia social), que son necesarios para una profesión competente.

Los enfoques empíricos suelen clasificar las competencias desde la mirada de la empleabilidad y el futuro desarrollo profesional en la sociedad del conocimiento. El criterio básico, que es adoptado por la mayoría de las instituciones internacionales especializadas, así como de la (UNESCO). Con respecto a este criterio las competencias se pueden dividir en generales y específicas. El tema de competencia profesional actualmente es el foco de las agencias de viaje en la ciudad de Puno. A diferencia de las competencias generales, que en términos de empleabilidad aumentan la productividad de los empleados con respecto a todos los empleadores potenciales, las competencias específicas aumentan la productividad de los empleados solo para un empleador



en particular o para un círculo reducido de empleadores (por ejemplo, conocimiento de los sistemas de reserva de hoteles). Significa que las competencias generales aumentan la empleabilidad y la flexibilidad del mercado laboral, desarrollando el turismo local a través de las agencias de viaje, mientras que las competencias específicas reducen el riesgo que pueda ocurrir en el desarrollo del turismo local.

En términos de competencia se considera a la selección de “habilidades blandas” y “habilidades duras”, que son cruciales para todas las profesiones directivas en el turismo, tanto a nivel medio como bajo, y son imprescindibles para adquirir una cualificación profesional completa. También las competencias generales (genéricas, transversales), son las habilidad de observación, trabajo en equipo, habilidades directivas, resolución de problemas, creatividad, habilidades de comunicación, la comunicación de información, competencias específicas, es decir, las “habilidades duras”.

Actualmente, la formación en el campo de los servicios y el turismo se basa en gran medida en el estudio de la teoría general sobre la competencia profesional y el desarrollo del turismo, teniendo en cuenta las especificidades de los riesgos turísticos. En ese sentido, se vuelve más urgente considerar los desafíos regionales en la formación de competencias en el marco de la modernización del sistema turístico local. En la actualidad la competencia profesional está basado en la valoración de la importancia de los conocimientos y habilidades específicos requeridos en el desarrollo del turismo de acuerdo con las demandas del mercado del turismo.

El presente trabajo de investigación se realizó en base al esquema propuesto por la Escuela de Posgrado:



En el capítulo I, se expone la situación problemática, interrogantes, justificación, objetivos, hipótesis, variables y operacionalización de variables.

En el capítulo II, se detalla la parte teórica y el marco conceptual del estudio investigativo en donde consiste en un análisis exhaustivo de la literatura científica y los documentos científicos sobre las partes constitutivas de la competencia profesional: conocimientos y habilidades, así como la esencia para su mejora.

En el capítulo III, describe la metodología adoptada para el estudio y la base teórica que sustenta el diseño, nivel y tipo de investigación.

En el capítulo IV, presenta los datos recopilados a lo largo del trabajo de investigación.

Finalmente se presenta las conclusiones, sugerencias, las referencias bibliográficas, apéndice y anexos.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La ciudad de Puno es la tercera región más visitada por turistas, es una región muy enriquecedora, llena de historia cultura y naturaleza; en esta ciudad nos podemos transportar al pasado a cientos y cientos de años y palpar lo que fue la experiencia del imperio incaico; sin embargo, esta se está viendo afectada por la falta de profesionales en el área de turismo; es decir, existe escasa competencia profesional, dado que en muchas situaciones los turistas que llegan a la ciudad de Puno son atendidos por personas informales que no poseen las destrezas y cualidades profesionales demostrables que permitan realizar un servicio plausible en el proceso de recorrido del turista. El turista en muchas situaciones sale de la ciudad de Puno con una insatisfacción por la forma en cómo se desarrolló su recorrido por los destinos turísticos en la ciudad de Puno, esto a razón de la informalidad y la falta de profesionalismo.

Todas estas situaciones están causando el mal desarrollo del turismo local en la ciudad de Puno, ya que desde el momento en que el turista arriba a la ciudad de Puno, las personas que lo reciben son los primeros que causan un impacto primordial en la opinión que los turistas tendrán sobre la ciudad de Puno. Es preciso enfatizar que, competentes profesionales en el área de turismo, poseen los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias que le conceden ser participes activos en los procesos de formulación, ejecución y evaluación de



los proyectos centrados en el turismo y hotelería, asimismo, el profesional en turismo se encuentra capacitado para programar y manejar todos los eventos de animación y recreación, así como crear y comercializar servicios turísticos. En ese marco, es indudable resaltar la influencia de las competencias profesionales sobre el desarrollo local turístico de la ciudad de Puno, en la medida que los profesionales competentes se encargan de optimizar la gestión y dirección de empresas turísticas, pues conducen de forma correcta los equipos humanos y garantiza la toma de decisiones correctas, cuenta con habilidades comunicativas, de conducción de los grupos, manejando y produciendo información turística de la ciudad de Puno.

La competencia profesional son aquellas habilidades, aptitudes y destrezas que nos permite cumplir con actividades de programación, organización y planificación turística. No cabe duda que se trata de un factor trascendental en el desarrollo turístico de la ciudad de Puno, factor que no se toma en cuenta y se ve totalmente aislada.

1.2. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta general

PG.- ¿En qué medida influye la competencia profesional en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019?

1.2.2. Preguntas específicas

PE1.- ¿En qué medida influye los niveles de competencia profesional en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019?



PE2.- ¿Cómo influye las características de la competencia profesional en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019?

PE3.- ¿De qué manera influye los tipos de competencia profesional en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Justificación teórica

A nivel teórico se justifica porque la competencia profesional del personal de las agencias de viaje en Puno influye directamente en la calidad del servicio, la capacidad de adaptación a las demandas del mercado, la competitividad del destino, el desarrollo económico local y la sostenibilidad del turismo. Estas competencias permiten ofrecer una atención más personalizada y resolver problemas de manera eficiente, adaptarse a las tendencias cambiantes del turismo, destacar frente a otros destinos, generar empleo y crecimiento económico, y promover prácticas responsables que conserven el patrimonio natural y cultural de Puno. Por lo tanto, evaluar esta relación es esencial para identificar áreas de mejora, desarrollar programas de capacitación y establecer estrategias que potencien el crecimiento y sostenibilidad del sector turístico en la región.

1.3.2. Justificación práctica

Este trabajo de investigación a nivel práctico se justifica para mejorar la calidad del servicio, identificar brechas y necesidades de capacitación, formular políticas y estrategias efectivas, diseñar programas de formación específicos,



aumentar la competitividad del destino, fomentar el desarrollo económico local y promover el turismo sostenible. Evaluar estas competencias permitirá ofrecer servicios innovadores y diferenciados, atraer a más turistas, generar empleo e ingresos para la comunidad, y garantizar una mejor gestión y operación de las agencias, optimizando recursos y procesos para una experiencia turística superior y un impacto positivo a largo plazo en la región.

1.3.4. Justificación metodológica

La justificación metodológica de este estudio se basó en la necesidad de recopilar datos precisos y medibles sobre la competencia profesional del personal de las agencias de viaje en Puno y su influencia en el desarrollo del turismo local. Mediante encuestas estructuradas dirigidas a profesionales de turismo de las agencias de viaje, se obtuvieron datos cuantificables sobre niveles de capacitación, desempeño y satisfacción del cliente, lo que permitió identificar patrones y relaciones estadísticas significativas. Este enfoque garantizó la objetividad y fiabilidad de los resultados, proporcionando una base sólida para la formulación de estrategias y políticas orientadas a mejorar la calidad del servicio y fomentar el crecimiento del turismo en la región.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

OG.- Determinar la influencia de la competencia profesional en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

1.4.2. Objetivos específicos

OE1.- Analizar la influencia de los niveles de competencia profesional en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019



OE2.- Explicar la influencia de las características de la competencia profesional en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

OE3.- Evaluar la influencia de los tipos de competencia profesional en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación sobre la competencia profesional y su influencia en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno en 2019 fue de gran importancia, ya que permitió comprender cómo las habilidades y capacidades del personal impactaron directamente en la calidad del servicio turístico, la satisfacción del cliente y la competitividad del destino. El alcance de esta investigación abarcó la identificación de áreas de mejora en la capacitación y gestión del personal, así como la formulación de estrategias y políticas que potenciaron el crecimiento sostenible del turismo en Puno. Además, los resultados obtenidos servirán para futuras investigaciones, el cual contribuirá en el desarrollo del turismo a nivel regional y nacional.

1.6. LIMITACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación sobre la competencia profesional y su influencia en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno en 2019 presentó limitaciones y delimitaciones específicas. La principal limitación fue el acceso restringido a datos detallados y actualizados de todas las agencias de viaje, lo que pudo haber afectado la representatividad de los resultados. Además, la investigación se centró únicamente en las agencias de viaje ubicadas en Puno, excluyendo otras áreas cercanas y tipos de empresas relacionadas con

el turismo, lo que delimitó el alcance de los hallazgos a una región específica y a un sector particular dentro del ámbito turístico. Estas limitaciones y delimitaciones fueron consideradas para proporcionar una visión clara y específica del impacto de la competencia profesional en el contexto definido.

1.7. HIPÓTESIS

1.7.1. Hipótesis general

HG.- La competencia profesional influye significativamente en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

1.7.2. Hipótesis específicas

HE1.- Los niveles de competencia profesional influye directamente en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

HE2.- Las características de la competencia profesional influye directamente en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

HE3.- Los tipos de competencia profesional influye directamente en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

1.8. VARIABLES E INDICADORES

1.8.1. Conceptualización de variables

Variable independiente: Competencia profesional

Definición:

Bolívar, Z. (2021) La competencia profesional en el campo del turismo abarca una combinación de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para



desempeñarse de manera efectiva en el sector. Incluye una comprensión profunda de los destinos turísticos, la capacidad de ofrecer un servicio al cliente excepcional, habilidades de comunicación intercultural, y la capacidad de adaptarse a las tendencias y demandas cambiantes del mercado.

Variable dependiente: Desarrollo del turismo local

Definición:

Blanco, J. (2019) El desarrollo del turismo se define como el proceso de planificación, implementación y gestión de actividades y recursos destinados a fomentar y expandir la industria turística de una región. Este proceso busca mejorar la infraestructura, promover el destino, ofrecer experiencias atractivas a los visitantes y asegurar la sostenibilidad económica, social y ambiental del turismo. El desarrollo del turismo implica la creación de productos turísticos, el fortalecimiento de las capacidades locales, la inversión en infraestructura y servicios, y la promoción de políticas que equilibren el crecimiento económico con la conservación del patrimonio cultural y natural. El objetivo es maximizar los beneficios del turismo para las comunidades locales y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.



1.8.2. Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Nº DE ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
COMPETENCIA PROFESIONAL VARIABLE INDEPENDIENTE Bolívar (2021)	D.1: Nivel de competencia profesional	1.1. Capacidad de dar soluciones a los problemas	¿Cree Ud. que es capaz de dar soluciones a los problemas que se puedan suscitar durante la visita del turista?	1	A. Sí B. No C. A Veces D. Casi Siempre	1-2	Por el estudio planteado se ha tenido que proponer a utilizar el estadístico siguiente: PRUEBA CHI CUADRADO: Adoptó el siguiente procedimiento: b. Prueba es bilateral y de dos colas. c. Nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (5%) d. Prueba Estadística: Chi cuadrada. Cálculo de estadístico de prueba
		1.1. Aplica conocimientos prácticos y científicos	¿Piensa Ud. que tiene los suficientes conocimientos prácticos y científicos al momento de brindar información al turista?	1			
	D.2: Características de la competencia profesional	2.1. Muestra confianza y responsabilidad	¿Piensa Ud. que demuestra valores, confianza y responsabilidad durante la práctica profesional?	1		1-2	
		2.2. Muestra ser experto en el campo del turismo	¿Cree Ud. que se considera experto en el campo del turismo durante su accionar?	1			
	D.3: Tipos de competencia profesional	3.1. Desarrolla competencias funcionales de trabajo	¿Piensa Ud. que desarrolla competencias funcionales y específicas durante el desempeño de su trabajo?	1		1-2	
		3.2. Conoce las competencias pertinentes de gestión	¿Cree Ud. que conoce las competencias y capacidades pertinentes de gestión turística?	1			



VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Nº DE ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL VARIABLE DEPENDIENTE Blanco (2019)	D.1: Categorías de clasificación del desarrollo de turismo	1.1. Desarrolla el turismo recreativo 1.2. Desarrolla el turismo cultural e intelectual	¿Cree Ud. que es coadyuvador y participe en el desarrollo del turismo recreativo?	1	A. Sí B. No C. A Veces D. Casi Siempre	1-2	Por el estudio planteado se ha tenido que proponer a utilizar el estadístico siguiente: PRUEBA CHI CUADRADO: Adoptó el siguiente procedimiento: b. Prueba es bilateral y de dos colas. c. Nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (5%) d. Prueba Estadística: Chi cuadrada. Cálculo de estadístico de prueba
			¿Piensa Ud. que tiene la suficiente capacidad para realizar aportes en el desarrollo del turismo cultural e intelectual?	1			
	D.2: Ventajas del desarrollo de turismo	2.1. Promueve el desarrollo económico y social 2.2. Genera puestos de trabajo en hoteles etc.	¿Piensa Ud. que el desarrollo del turismo a nivel departamental promueve el desarrollo económico y social?	1			
			¿Cree Ud. que el turismo genera puestos de trabajo en hoteles, restaurantes, agencias de viaje, etc.?	1			
	D.3: Principios del desarrollo de turismo	3.1. Preservan el patrimonio y la cultura local 3.2. Protegen las vistas panorámicas turísticas	¿Fomenta Ud. en el turista extranjero la preservación del patrimonio y la cultura local?	1			
			¿Coadyuva Ud. en la protección de los lugares turísticos y vistas panorámicas reservadas por el estado?	1			



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

Gustavo F. (2020). En un estudio sobre: "Una alternativa curricular con enfoque en competencias para la formación profesional en turismo en el Ecuador". Se concluyó lo siguiente: En el mundo académico, la perspectiva centrada en las competencias es una manera de percibir la educación como una vía de aprendizaje e internalización de diversas cualidades que se necesitan para que los seres humanos puedan desenvolverse eficientemente en la vida y desarrollarse en roles profesionales y personales. Asimismo, en esta investigación se ha establecido las competencias generales en cuanto a la formación académica dentro del campo del turismo, por este motivo se denota la necesidad de concretizar investigaciones de nivel comparativo en distintas realidades, enfocado en el establecimiento de las competencias a nivel académico. En últimas instancias desde el punto de vista académico, el turismo es un campo de construcción continua, coadyuvado por diferentes campos teórico prácticos. No obstante, el turismo ha empezado a construirse sobre sí mismo; desarrollado de forma estricta y sincera, a través de investigaciones y



formulación de proyectos en función a la contribución de la sociedad y el entorno ambiental.

Torres H. (2021) En su investigación respecto a: “La formación de competencias profesionales en el turismo y su relación con la consolidación de este sector en el Ecuador”. Concluyendo que, el desarrollo del proceso formativo favorece en la estructuración de las competencias profesionales en el campo del turismo, garantizando la consolidación del turismo. De modo que, es pertinente que las políticas públicas y privadas incentiven la excelencia en los servicios turísticos, por ello es necesario instaurar una logística pertinente y una infraestructura adecuada. A fin de cuentas, dicha responsabilidad parte del reconocimiento de las competencias necesarias para brindar un servicio eficiente en el sector turístico, desde la formulación y consideración en la malla curricular, para que los estudiantes puedan adaptarse a diferentes puestos laborales y a situaciones cambiantes en el entorno tecnológico y organizacional.

2.1.2. A nivel nacional

Pérez G. F. (2019) En su investigación denominada: “Competencias profesionales y la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica pre-profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV -2019”. Llegó a la conclusión de que: Existe relación directa entre las competencias profesionales y satisfacción laboral de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV -2019. $Rho=0.629$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$). De modo que, confirma una relación significativa, la progresión demuestra que a mayor preponderancia de las competencias profesionales la reacción denota un



62.9% de satisfacción de los estudiantes de prácticas pre profesionales. De igual forma, existe una relación directa entre las competencias instrumentales y satisfacción laboral de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV -2019. En últimas instancias, a mayores competencias interpersonales la reacción alcanza el 57.6%, frente a la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica pre profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV – 2019

Terán V. G. (2020) En su estudio acerca de: "Evaluación del currículo del turismo y hotelería en relación a su pertinencia con las demandas sociales de desarrollo turístico en Cajamarca" Se concluye que, los propósitos finales del currículo tienen serias deficiencias, respecto a los detalles de fortalecimiento de las habilidades, conocimientos, cualidades, y valores, que se requiere conseguir mediante la formación de la carrera. La ausencia de formación técnica en materia de ciencias y la falta de práctica basada en la teoría científica no dilucida a la carrera como una disciplina de carácter científico de nivel universitario. En la misma medida, se concluye de que la constitución del plan de estudios presenta incoherencias, pues no incluyen cursos de metodología, investigación y ciencias que puedan fortalecer el conocimientos y capacidades educativas de los estudiantes, además, hay deficiente cantidad de cursos orientados al fortalecimiento de la formulación de proyectos turísticos, que contribuyan con la formación del estudiante a nivel profesional. En pocas palabras, no existe una base científica fundamentada en la construcción de los conocimientos investigativos y teóricos.



En la parte final, se puntualiza que los cursos y la serie de temáticas que constituyen el plan curricular y el plan de estudios no poseen una coherencia lógica entre sí y no es fiable para el desarrollo de las competencias de los estudiantes de turismo. Se denota la existencia de temáticas y cursos que tienen ningún tipo de relación; por ello se recomienda que determinados cursos deben ser fusionados o modificados, mientras que otros cursos deben ser retrasados en el dictado a semestres superiores. Como también es plausible la evaluación de la correlación de los cursos para determinar los prerrequisitos para la construcción de las asignaturas y los temas a desarrollarse en el plan curricular.

2.1.3. A nivel Regional o local

Granados M. (2020) En su estudio sobre: "Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2020". Llegó a la conclusión de que, 54.17% de los estudiantes poseen una concepción positiva respecto a las competencias elementales, mientras que, el 67.71% consideran que son positivas las competencias generales y finalmente el 58.33% puntualizan que son positivas las competencias concretas. Igualmente se ha demostrado que el 40.63% indicaron que las competencias cognitivas son buenas y un 58.3% consideran que las destrezas y habilidades son buenas. Por lo tanto, el estudio confirma que del total de estudiantes investigaciones, el 59.38% mencionan que las competencias laborales son buenas, el 50% consideran regular y un 48.96% indican que la formación profesional en turismo es buena.



2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Competencias

Dreyfus, (2003). Patentó el termino de competencias en el marco del Desarrollo competencial. El fundamento de la misma se puede apreciar sobre Racionalidad calculadora de Sócrates; "Los cinco límites de la racionalidad calculadora":

- Novato: tiene una conducta enfocada en normatividades, en cierta forma inflexible y limitada.
- Principiante experimentado: considera cuestiones situacionales.
- Practicante: Actúa en conciencia basados en los objetivos planteados a largo plazo.
- Practicante experto: comprende la situación holísticamente, actuando por voluntad propia.
- Experto: analiza la situación intuitivamente la situación y se centra en las cuestiones centrales.

Bolívar, (2017). Señala: La mejora de las competencias corresponde con un conjunto de acciones y análisis reflexivos. En la medida que las competencias se plasman en el campo laboral, y están completamente vinculado con la vida personal y desarrollo profesional. De modo que, las competencias necesitan de reglas claras para introducir a los novicios, sin embargo, las personas competentes normalmente rompen las reglas cuando las situaciones lo ameritan. De esta forma, el fortalecimiento de las competencias requiere de un proceso de aprendizaje, generación de los conocimientos, organización de ideas y fortalecimiento de capacidades.



En cierta forma, dentro del campo profesional, la serie de competencias es valorada frecuentemente. Los cuales corresponde a las mismas competencias que se deben aplicar en el entorno laboral, tal como se exhibe en las entrevistas de trabajo. En los tiempos actuales existen áreas generales que necesitan de competencias específicas para garantizar los ascensos. Para la mayoría de las instituciones existen una serie de acciones prioritarias a las que los profesionales competentes deben cooperar durante su periodo laboral. No obstante, para un estudiante de pre grado, las acciones elementales pueden ser los siguientes:

- Teoría de maniobrar
- Mecanismos de manipulación
- Adecuación de la información en actividades.

2.2.2. Áreas generales de competencia

Según Bordas (2014) señala las áreas generales que existe en la competencia:

a. Competencia de significado

El profesional evaluado debe poseer la capacidad de identificación con los propósitos de la institución y actuar en base a los valores institucionales proyectándose hacia el futuro preferido.

b. Competencia de relación

El profesional debe demostrar una capacidad creativa e instaurar relaciones con los agentes interesados de las actividades fundaménteles.

c. Competencia de aprendizaje

El profesional evaluado debe poseer la capacidad creativa y la búsqueda de situaciones que contribuyan a la experimentación del conjunto de soluciones



que permitan indudablemente a completar las actividades elementales y razonar respecto a las experiencias.

d. Cambio de competencia

El profesional evaluado debe tener la capacidad de accionar de nuevas formas cuando la institución promueva propósitos innovativas, para hacer realidad en el futuro deseado.

2.2.3. Beneficios de las competencias

Campos (2005) manifiesta que las formas de competencias coadyuvan a las instituciones a orientar sus iniciativas por medio de estrategias innovadores. En ese medio, delineando las competencias hay mayores posibilidades de reclutar y seleccionar mejores trabajadores que brinden un servicio eficiente y efectivo dentro de la institución. Ciertamente las competencias en los últimos tiempos se han convertido en formas concretas de evaluación para las instituciones y de esa manera distinguir el desempeño de cada uno de los trabajadores. El fundamento corresponde porque las competencias van más allá de la mera medición de los aspectos genéricos de la línea basal y habilidades utilizadas para la evaluación del desempeño laboral. En la misma forma, el proceso de reclutamiento y selección, es una vía de análisis de competencias que ayudarán en la gestión del desempeño, planificación y mejora profesional. (p.45)

a. Trayectorias profesionales

Desarrollo de los niveles profesionales para la incentivación del crecimiento continuo a mediano y largo plazo:



- Especifica las habilidades, aspectos elementales y el conjunto de conocimientos necesarios para acceder a puestos laborales y trabajos futuros.
- Identifica las experiencias pertinentes para considerar en las actividades laborales posteriores.
- Contribuye en la identificación de la base formativa legal, válido y alcanzable para que los trabajadores tengan una progresión sostenible.
- Descarta las supuestas conjeturas de cuestiones respecto al progreso profesional.

b. Identifica brechas de habilidades

Identificar las capacidades de desempeño de los trabajadores en la consecución de las estrategias cooperativas, es de suma importancia por las siguientes razones:

- Concede el desarrollo de las evaluaciones de las competencias de los trabajadores, en vías de la identificación de las brechas existentes en cuanto a las habilidades de nivel individual y colectivo.
- En la medida que se consideran las autoevaluaciones, se promueven las motivaciones propias para que los trabajadores procuren cerrar sus propias brechas.
- Reconoce las posibilidades de mejora continua y el fortalecimiento de las habilidades para cada uno de los trabajadores.
- Garantiza que las instituciones actúen prontamente, apoyando a los trabajadores y así lograr la competitividad profesional.

c. Gestión del rendimiento

Brinda una evaluación significativa de las conductas específicas, proporcionando una medición regular de los rendimientos enfocados en

aspectos críticos del perfil competencial, debido a las siguientes razones obvias:

- Promueve una comprensión compartida del proceso de monitoreo, por medio de la medición.
- Viabiliza el análisis de evaluación del desempeño de forma pertinente respecto al desarrollo laboral.
- Brinda perspectivas para la consecución de la información acerca de la conducta de un trabajador.
- Dinamiza la concreción de los propósitos de la efectividad en relación a los resultados del desempeño laboral.

d. Selección

Las entrevistas y exámenes de conducta, va a permitir evaluar a los candidatos en función al perfil competencial, a razón de que.

- Brinda un mapeo de los requisitos laborales.
- Incrementa la posibilidades se especificar la selección y entrevista solo a candidatos con mayores probabilidades de éxito laboral.
- Disminuye la inversión en candidatos que no cumplen con las expectativas definidas por la institución.
- Coadyuva en los procesos de selección, de forma sistemática y plausible.
- Permite diferenciar las competencias que se pueden mejorar dichas competencias luego de la contratación y las que son sumamente difíciles de mejorar.

2.2.4. Competencia profesional

La competencia profesional es trascendental para que un trabajador realice un trabajo adecuado. De modo que, agrupa un conjunto de habilidades,



conocimientos, cualidades y conductas para superar los obstáculos laborales mejorando el rendimiento. En cuestiones genéricas, las competencias representan la calidad formativa y experiencial de los trabajadores, para desempeñar específicamente una actividad laboral. (García, 2020, p.7)

Un trabajador que tiene las competencias necesarias también poseerá habilidades específicas basadas en conocimientos y concepciones teórico prácticas, lo cual le permitirá desarrollar actividades de forma eficiente dentro de la institución donde labora. (Gooroochurn, 2005, p.11)

Hassan (2000) señala que las competencias de igual forma se utilizan para laborar con detalles genéricas de cualidades que los trabajadores deben poseer en las instituciones u organizaciones. Las instituciones y la educación requieren de un lenguaje genérico para incentivar el desarrollo de las competencias de los profesionales, de acuerdo a las necesidades de una organización para considerar como personal competente. Lo importante de este enfoque es que las competencias deben tener una perspectiva de acción, lo que indica que en el campo labora demuestra habilidades y aptitudes competentes. (p.38)

De modo que, las competencias de exhiben en el ámbito de la acción en situaciones cambiantes. Por ejemplo, las competencias se pueden aplicar en situaciones emergentes, donde los profesionales demuestran una reacción pertinente siguiendo las pautas de comportamiento con lo que tuvo éxito, consiguiendo buenos resultados.

Entonces, para ser un profesional competente, se debe interpretar las situaciones en los contextos cambiantes y tener un sinfín de posibilidades para tomar las acciones correspondientes o de lo contrario capacitarse en acciones



repentinos. Definitivamente las competencias se desarrollan mediante la experiencia, el continuo aprendizaje y la adaptación a escenarios diversos.

Algunas definiciones:

- Las competencias son formas de aplicación de las habilidades, conocimientos y cualidades profesionales vinculadas con la formación profesional y asociado a las situaciones experimentadas en el ejercicio laboral. (Guzmán, 2014, p.42)
- El amplio conocimiento profesional, actitud y habilidades requeridas para trabajar en un área o profesión especializada.
- El resultado educativo se reflejó en la disposición para realizar una determinada práctica en el ámbito profesional, sobre la base de un sistema de conocimiento, habilidades y experiencia. de los alumnos
- Es un resultado de aprendizaje que implica la capacidad y la preparación para realizar una determinada práctica profesional diaria.
- Son usos reflexivos y habituales de comunicación, fundamentados en los conocimientos, habilidades y razonamientos críticos, valores que se llevan a la práctica en beneficio del profesional e institución a través de una comunicación efectiva.
- Es un amplio conocimiento profesional, habilidades, actitudes y cuestiones experienciales que contribuyen en el desarrollo de las actividades o áreas especializadas. Como también, son capacidades importantes para desarrollar acciones profesionales, o realizar realizar una actividad laboral en específico, aplicando un conjunto de habilidades aceptables. (Sierra, 2019, p.7)



2.2.5. Niveles de competencia profesional

Quizás sea una pregunta extraña, pero ¿puede un profesional ser competente e incompetente simultáneamente? Por supuesto que pueden. A medida que se incorporan nuevas normas reguladoras en todas partes para los servicios profesionales, una palabra que surge con frecuencia como medida de profesionalismo es "competencia".

Los asesores de todo el mundo comprenden el amplio concepto de competencia y aceptan la lógica de tener que SER competentes en su área de especialización. Sin embargo, existe una confusión continua para muchos acerca de si realmente son lo suficientemente competentes como para ser clasificados como competentes por un regulador.

Hay 5 niveles de competencia que podría usar para describir los diferentes niveles de conocimiento y habilidad profesional:

- a. **Ignorancia** (No sé nada y no puedo aconsejar)
- b. **Conciencia** (Soy consciente de los problemas asociados con él, pero no cómo solucionarlos)
- c. **Conocido** (Entiendo los problemas y muchas de las soluciones, pero no todas)
- d. **Competente** (Tengo un excelente conocimiento práctico de problemas y soluciones y puedo ayudar)
- e. **Experiencia** (Soy una autoridad con un profundo conocimiento técnico y encontraré la solución óptima)

Es completamente posible, de hecho, es muy probable, que cualquier profesional tenga todos estos niveles de experiencia (incluida la "ignorancia") en alguna área



de su industria. La clave para los profesionales es comprender qué nivel de competencia tienen en un área en particular. Por ejemplo, en mi autoevaluación más optimista, no podría calificarme como algo mejor que tener un nivel de "conciencia" en lo que respecta al comercio de divisas / forex. Francamente, sería francamente peligroso darme su yen y pedirme que comience a comerciar con monedas internacionales en su nombre terminará en lágrimas para todos.

2.2.6. Características de la competencia profesional

Un profesional seleccionado es de gran significancia que llevar meramente un saco, corbata o título profesional. En ese sentido, el profesionalismo tiene que ver también con el estilo de comportamiento durante las actividades laborales. Los profesionales normalmente poseen un conjunto de aspectos vitales que son aplicables en la práctica laboral dentro de la institución:

a. Buena presencia

Un profesional en el área de turismo es saludables y aseado en su aspecto físico, por lo que deben asegurarse de cumplir los requisitos consignados en los códigos de vestimenta establecida por las agencias de viaje, para prestar un servicio efectivo al reunirse con los turistas nacionales e internacionales. Además cuando el entorno laboral es sumamente informal, se debe luchar por el formalismo. Incluso si el jefe de trabajo tiende a trabajar a lo informal. Es preciso tener a la mano un poco más de elegancia en el caso que se presente el jefe o un cliente.

b. Confiado, no arrogante

El comportamiento debe denotar confianza, más no arrogancia ante los turistas visitantes. Es importante ser cortés y hablar coherentemente al momento de interactuar con el turista nacional o extranjero.



En tal sentido se debe mantener la serenidad en todo momento, incluso ante situaciones complejas. El lenguaje corporal comunica permanentemente los volúmenes del comportamiento, por eso se debe asegurar la transmisión del mensaje.

c. Cumplido

Como profesionales de turismo, se debe encontrar las formas de realizar un trabajo eficiente. De igual forma es imprescindible con plenitud a los turistas y cumplir con los compromisos acordados, ya que ello demuestra la credibilidad. Llegan con puntualidad al trabajo, empezar las reuniones y cumplir con todo los acuerdos es de suma importancia.

d. Ser experto en el campo del turismo

El profesional en turismo se deberán de esforzar para lograr la experticia en el campo laboral, ello le distingue de otros profesionales o personas que trabajan meramente en actividades de guía de turismo.

Esto significa una formación continua asistiendo a cursos y seminarios vinculados con el área profesional. Un conjunto de habilidades, desde el manejo de diversos idiomas hasta comprensión de la preparación de las comidas, brinda una sensación de miembro indispensable para el equipo.

e. Comportarse moral y ética

El profesional de todos los campos, deben cumplir estrictamente el código de ética profesional. Cuando una entidad no tiene código de ético profesional escrito, se debe siempre mostrar una conducta intachable durante las actividades laborales; amplificar un comportamiento adecuado y respetuoso ante todas las personas con las que se interactúa en el día a día y en cada situación.



f. Mantener el equilibrio

Los profesionales en turismo deben mantener un equilibrio sostenido, incluso cuando se esté ante una situación delicada. Cuando un turista trata de una manera grosera, no se debe mostrar la misma actitud, siempre debe primar los valores y principios profesionales.

g. Tener buena etiqueta telefónica

La etiqueta del teléfono se torna un aspecto elemental, pues representa la conducta de un profesional en el área de turismo. Lo cual significa consignar la identificación con los datos personales e institucionales. El profesional debe asegurar la escucha activa cuando brinda sus servicios ante los turistas. Es oportuno devolver las llamadas cuando se amerite, haciendo un seguimiento de cualquier acción que acepte durante una conversación.

h. Ser breve

En la redacción de escritos, es necesario ser breve y llegar a cuestiones concretas. La tonalidad en las conversaciones deberá de ser corté, esto se aplica también en la redacción vía correo electrónico.

i. Ser estructurado y organizado

Por lo general un profesional debe encontrar rápidamente lo que requiere. El área de trabajo por lo general debería de estar organizado y con cierto orden. Pocas cosas dicen "poco profesional" tan rápido como un área de trabajo desordenada y desordenada.

j. Responsables de sus errores

Los profesionales en turismo son responsables de sus acciones en todo momento. Si comete un error, se hace responsable e intenta solucionarlo si es posible. No trata de culpar a un colega. Si en el caso de que la agencia de



viajes comete algún error, se debe asumir la responsabilidad y procurar resolver los problemas.

2.2.7. Tipos de competencias

- a. **Competencias de comportamiento:** las competencias personales son concretas a diferencia de las capacidades organizacionales. Los comportamientos son medibles y se dan en determinados momentos, los cuales se validan previa su aplicabilidad.
- b. **Competencias básicas:** las experiencias técnicas institucionales, son elementos distintivos de una institución que lo diferencian de otras organizaciones. Tales como las metodologías, procesos tecnológicos, estrategias, que lo generan las ventajas competitivas. Entonces, las competencias institucionales representan las fortalezas estratégicas de una institución.
- c. **Competencias funcionales:** las competencias funcionales son habilidades específicas que se aplican en el trabajo para generar resultados esperados.
- d. **Competencias de gestión:** las competencias de gestión reconocen las características y cualidades concretas para potenciar la gestión personal. En comparación a los aspectos importantes del liderazgo, las características de gestión se pueden desarrollar a través de las capacitaciones y el uso de recursos pertinentes. Las competencias de gestión demuestran conductas adecuadas, para mejorar la administración institucional.
- e. **Competencias organizativas:** las competencias organizativas representan los valores institucionales, DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL, misión y visión de la organización, mediante las cuales se desarrollan las actividades



institucionales; tales como servicio orientado al turista y la toma de decisiones.

- f. Competencias técnicas:** las competencias técnicas deben ser distinguidas de manera cuidadosa de acuerdo a la toma de decisiones institucionales. En cierta forma, las instituciones tienden a promover las habilidades netamente técnicas, sin embargo, con la mera exclusión de otras competencias elementales, las instituciones experimentan un incremento sustancial de los problemas vinculados con el rendimiento institucional.

2.2.8. Desarrollo profesional

Cifuentes (2018) indica que el desarrollo profesional a menudo se refiere a las habilidades verbales y táctiles requeridas para mantener una carrera profesional específica o a las habilidades generales que se ofrecen a través de la educación continua, incluido el área de habilidades más generales del desarrollo personal. Puede verse como una capacitación para mantenerse al día con los cambios tecnológicos y las prácticas en una profesión o en el concepto de aprendizaje permanente. Desarrollar e implementar un programa de desarrollo profesional a menudo es una función del departamento de desarrollo de recursos humanos u organización de una gran corporación o institución. (p.23)

En amplio sentido, el desarrollo competencial incluye la educación vocacional, capacitaciones universitarias y la propia experiencia conducen a una calificación requerida para conseguir un empleo. Los programas de formación informal también sirven para entrenamientos personales.

Mejora profesional en el campo laboral mejora sustancialmente las habilidades de liderazgo, habilidades laborales, y aptitudes de ética. Por ejemplo



las habilidades de liderazgo se plasman en procesos de efectividad y pensamiento sistémico. Mientras que, las habilidades de laborales se emplean en los servicios al cliente y capacitación laboral. (Correa, 2013, p.93)

Ejemplos de habilidades relevantes para una ocupación actual son la capacitación en liderazgo para gerentes y capacitación para técnicas o equipos específicos para educadores, psicólogos y profesionales de la medicina. Para algunas ocupaciones, existe una disposición para la acreditación vinculada a la "educación profesional continua" y para demostrar la competencia regulada por un organismo profesional.

Del río (2019) El desarrollo profesional en la atención turística implica la potencialización de los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores para garantizar que puedan trabajar con confianza y eficacia. Esto incluye brindar oportunidades de capacitación, tutoría y supervisión, así como crear y mantener estructuras organizativas que respalden el desempeño individual y de equipo. El desarrollo profesional proactivo asegura la creación de una cultura de aprendizaje en el lugar de trabajo, lo que aumenta la competencia individual y de equipo, la confianza y la moral, lo que resulta en un servicio de atención turística más efectiva. (p.8)

Dreyfus (2003) indica una forma de desarrollo profesional es la capacitación del cliente. La capacitación del cliente es un servicio postventa que tiene como objetivo garantizar el uso adecuado del equipo, sistema o tecnología entregados por una empresa. La capacitación del cliente a menudo se clasifica en actividades de servicio de valor agregado, pero comúnmente se considera también como una obligación. Se necesita capacitación del cliente, por ejemplo, cuando una empresa entrega una máquina de papel moderna a la fábrica para



reemplazar una antigua. Para garantizar la plena funcionalidad de la entrega, la empresa debe proporcionar las habilidades y competencias necesarias para los administradores y operadores del sitio del cliente. (p.369)

2.2.9. Habilidades profesionales

Las habilidades profesionales son competencias profesionales que a menudo no se enseñan (o adquieren) como parte de los cursos necesarios para obtener su maestría o doctorado. Las habilidades profesionales de tutoría, liderazgo, gestión de proyectos y resolución de conflictos son habilidades de gran valor agregado esenciales para cualquier carrera.

Las buenas habilidades profesionales son numerosas. Dependen de su puesto de trabajo, educación, título y campo de negocios. Pero hay algunas habilidades clave y básicas que todo buen profesional necesita, sin importar el campo de negocios y la descripción del trabajo. Aquí está la parte superior de ellos:

a. Habilidades de comunicación

Dueñas (2012) indica

Convertirse en un comunicador de negocios calificado es un punto clave para cada tipo de trabajo. La capacidad de comunicarse efectivamente es muy importante para las relaciones comerciales. Qué y cómo le hablas a la gente tiene una gran influencia en tu negocio y tu vida personal. No importa si usted es gerente, empleado o simplemente un ama de llaves, las habilidades de comunicación siempre son importante en la vida profesional y personal. Ejemplos las habilidades de comunicación son habilidades de escucha, las habilidades de comunicación no verbal, como el lenguaje corporal, la



autoconfianza, la actitud respetuosa hacia los demás y más. Hoy en día, las habilidades de comunicación asertiva son vitales especialmente para los profesionales de turismo. Son el tipo de comunicación más exitoso.

b. Habilidades para la toma de decisiones

Una de las cosas más difíciles en nuestra vida es tomar decisiones. Pero también es una de las habilidades más importantes que tiene un papel crucial para nosotros. Tenemos que tomar decisiones todos los días.

Desde elecciones simples (como qué camisa llevar: rojo o azul) hasta decisiones muy complicadas y difíciles (como elegir entre dos estrategias de marketing en turismo). Estas elecciones tienen consecuencias que pueden crear buenos o malos resultados. Mucha gente piensa que tomar mejores decisiones es un talento. Pero las habilidades para tomar decisiones son habilidades que se pueden aprender y mejorar.

Aprender y desarrollar habilidades y cualidades para la toma de decisiones es un proceso sostenible. Tomar las decisiones correctas en los negocios y el trabajo es una de las mejores cualidades de un verdadero profesional. ¿Cómo se pueden mejorar las habilidades de toma de decisiones? Mejoran con la vista, el aprendizaje, la experiencia y la práctica.

c. Habilidades de liderazgo

Las habilidades de liderazgo se encuentran entre las principales cualidades y competencias en la lista de habilidades profesionales. ¿Qué son las habilidades de liderazgo? Esta es una de las preguntas más interesantes en el negocio. Las habilidades de liderazgo son combinaciones de diversas habilidades que contribuyen en el proceso de liderazgo, motivación,



inspiración y creación. Por ejemplo, las habilidades resolutivas, creativas, pensamiento creativo y analíticas son parte de las habilidades del liderazgo.

d. Habilidades organizativas

Las habilidades y cualidades organizacionales son algunas de las habilidades profesionales más importantes que un trabajador puede poseer. Si quieres ser un buen profesional, debes poder mantenerte organizado y concentrarte en los proyectos en cuestión. Las habilidades organizativas que necesita en el lugar de trabajo pueden incluir planificación general, coordinación de recursos y cumplimiento de plazos. (Blanco, 2005, p.25)

Para mejorar las habilidades de organización a nivel profesional, se puede utilizar una amplia gama de software de gestión de tareas y herramientas de gestión de proyectos.

e. Habilidades de manejo del tiempo

Las habilidades de gestión del tiempo son una parte importante de las habilidades de organización. Las buenas habilidades de gestión del tiempo lo ayudan a controlar su tiempo y su vida. Con estas cualidades, puede mantener un equilibrio entre su vida laboral, personal y familiar.

Los buenos ejemplos de habilidades de gestión del tiempo son: establecer objetivos, priorizar sus objetivos, crear un cronograma, hacer listas, usar herramientas de optimización y más. Además, hoy en día la capacidad de utilizar algunas herramientas de gestión del tiempo es crucial para muchas profesiones y empresas.

f. Habilidades de flexibilidad

La flexibilidad se encuentra entre las mejores habilidades en la lista de habilidades profesionales. La flexibilidad le permite adaptarse con éxito a



situaciones y entornos cambiantes. Si desea ser un buen profesional, debe aprender a ser más adaptable y desarrollar su capacidad para hacer frente de manera efectiva al cambio. (Acero, 2018, p.27)

g. Habilidades de manejo del estrés

Lidiar con el estrés es una habilidad crucial porque el estrés en el trabajo puede generar problemas para el individuo y el entorno laboral en general. Un buen profesional nunca permite que el estrés refleje su trabajo y tareas. Si tiene problemas para controlar el estrés, existen muchas formas, herramientas y técnicas que ayudan a controlar el estrés. (Vega, 2000, p.42)

2.2.10. Práctica profesional

La práctica profesional está referido al trabajo y conducta que un profesional ejerce en los entornos laborales. La formación profesional requiere de un periodo de tiempo para la capacitación y desarrollo académico. Las instituciones de educación superior, regularmente son verificadas por entes profesionales que acreditan la calidad educativa académica. La calificación es reconocida a través de la designación de los miembros colegiados y certificadas.

Las entidades profesionales tienen el derecho a establecer estándares de calificación en cuanto al desempeño profesional, ética, seguridad, capacitación y competencia que los profesionales deben cumplir para desempeñar las funciones laborales dentro de la profesión. Los cuales por lo general se plantean en un código de ética profesional.

Las profesiones tendrán prácticas y estándares específicos que valoran, pero en la construcción hay algunos principios generales comunes a la mayoría de los profesionales:



- Actúa con integridad.
- Adopta un enfoque ético.
- Proporcionar un alto nivel de servicio.
- Solo emprenda trabajos para los que haya competencia adecuada.
- Tener un seguro apropiado.
- Asegúrese de que los términos de la cita sean claros.
- Actuar de una manera que promueva la confianza en la profesión.
- No desprestigie la profesión.
- No discrimine a las partes por ningún motivo.
- Demostrar un compromiso con el desarrollo profesional continuo.
- Ofrecer un servicio de resolución de disputas.

Los contratos pueden incluir términos que requieran que la parte contratada ejerza "destreza y cuidado razonables", y al interpretar esto, los tribunales pueden tener en cuenta el estándar profesional que podría esperarse. Es decir, se espera que los servicios turísticos de un turismólogo demuestren el nivel de habilidad y cuidado de un licenciado en turismo competente.

Un profesional es miembro de la orden cuando representa a una profesión y asegura su vida con dicha actividad profesional en concreto. De igual forma el término denota los estándares educativos y formativos que potencializan a los miembros de la orden dotados de habilidades, conocimientos, capacidades y cualidades profesionales para desempeñar las funciones dentro de ese campo profesional. De igual forma, gran parte de los profesionales se encuentran sujetos a los códigos de ética profesional, que establecen un conjunto de derechos y obligaciones morales. Los estándares de calidad y ética profesional



normalmente se acuerdan mediante los colegios profesionales legalmente reconocidas.

La terminología de profesional en ocasiones se utiliza para asignar un estrato social de los trabajadores con con formación profesional que se encuentran asegurados a nivel laboral y normalmente se dedican a actividades intelectuales y creativos desafiantes. Por otro lado, el profesional se desarrolla económicamente en cualquier campo laboral que necesita de un nivel superior de educación, capacitación y habilidades necesarias. Generalmente existen estándares de conocimientos y competencias que deben demostrarse en el entorno laboral, además del cumplimiento de los códigos de ética profesional y estándares morales.

2.2.11. Estándares profesionales

Los estándares profesionales son un conjunto de prácticas, éticas y comportamientos que los miembros de un cuerpo en particular deben cumplir. Estos conjuntos de normas son acordados frecuentemente por un órgano rector que representa los intereses del grupo.

Los ejemplos de estándares profesionales incluyen:

- **Responsabilidad:** asume la responsabilidad de sus acciones.
- **Confidencialidad:** mantiene toda la información confidencial en privado y lejos de aquellos que no deberían tener acceso a ella.
- **Deber fiduciario:** coloca las necesidades de los clientes antes que las propias
- **Honestidad:** ser siempre sincero
- **Integridad:** ser honesto con fuertes principios morales



- **Cumplimiento de la ley:** sigue todas las leyes vigentes en las jurisdicciones donde realizan actividades
- **Lealtad:** sigue comprometido con su profesión.
- **Objetividad:** no influido ni influenciado por prejuicios
- **Respeto:** admirar a las personas por las cualidades y atributos
- **Transparencia:** revelar toda la información relevante y no ocultar nada

2.2.12. Desarrollo del turismo

El objetivo del desarrollo turístico es aumentar el atractivo de un destino o empresa turística y, en consecuencia, más turistas. Para alcanzar este objetivo se necesita un plan de desarrollo turístico / plan maestro de turismo.

Cada empresa de turismo, respectivamente, cada proveedor de servicios persigue principalmente su propio objetivo. Sin embargo, la mayoría de las veces no es un proveedor de servicios en particular, p. un hotel o una atracción turística, que es el objetivo de los viajeros. Más bien son parte de un conjunto de servicios que consisten en alojamiento, comidas, infraestructura, instalaciones de tiempo libre, etc., que los viajeros perciben como una entidad.

Por lo tanto, es importante que cada empresa de turismo siga un plan de desarrollo turístico individual. Pero dentro del conjunto de servicios de un destino, es al menos igualmente importante trabajar hacia un objetivo común de un plan general de desarrollo turístico para utilizar los efectos sinérgicos. La base del desarrollo turístico está representada por un plan maestro de turismo que describe el potencial de desarrollo sobre la base de un amplio análisis de la situación.



2.2.13. Procedimiento de un plan de desarrollo turístico

Se puede dividirse de la siguiente manera:

1. Ejecución de un análisis integral de la situación.

a. Análisis ambiental

Se investigan las condiciones generales del entorno, en las que se mueve el destino, respectivamente, la empresa de turismo.

b. Análisis de mercado

El análisis de mercado investiga el mercado relevante para la empresa, por ejemplo, el mercado del turismo de senderismo o la nutrición vegana.

c. Análisis de la competencia:

Incluido el análisis de referencia: muestra la intensidad de la competencia y las características de los concursantes. Con la ayuda de un análisis de referencia, se realiza una comparación con el competidor más importante.

d. Análisis de operación y potencial:

El estado actual del destino, respectivamente, la empresa de turismo está objetivamente documentado para revelar recursos latentes. Para este propósito se examinan las siguientes áreas:

- **Suministro**

Se determina el suministro disponible actualmente, respectivamente, la infraestructura y su capacidad.

- **Demanda**

Los visitantes actuales son examinados cuidadosamente para descubrir quiénes son y de dónde son. En el caso de que falten los datos correspondientes, se aconseja la ejecución de una encuesta a los invitados. Además, se pueden conocer los deseos y necesidades de los

invitados. Si los residentes también usan los servicios, una encuesta de la población también puede ser significativa.

- **Comercialización**

Se describe la política actual de producto, precio, promoción y distribución.

- **Organización**

También se documenta la estructura del destino, respectivamente, la empresa de turismo, así como la financiación. Análisis FODA: Con la ayuda del análisis FODA, los resultados del análisis de situación se consolidan e interpretan.

Se analizan las fortalezas y debilidades del destino, respectivamente, de la empresa de turismo relacionada con el mercado y el medio ambiente; Las posibilidades y los riesgos se desvían.

2. Preparación de una declaración de misión turística.

Incluye:

- **Esquema de objetivos**

Se definen metas cuantitativas y cualitativas, prestando atención a una formulación "inteligente". Esto significa que los objetivos deben ser específicos, medibles, aceptados, razonables y con plazos determinados.

- **Definición del grupo objetivo**

Los grupos objetivo y los mercados de origen están determinados a que la oferta y la comercialización se orientarán.

- **Estrategia de suministro**

Es necesario definir la oferta concreta y la infraestructura. En este sentido, la creciente competencia y la globalización requieren encontrar

una característica única que permita una clara diferenciación de la competencia y distinga la propia oferta.

- **Estrategia de marca corporativa**

Debido a la intangibilidad de la imagen del producto turístico, la construcción y el desarrollo de la marca son de especial importancia. Con la ayuda de este indicador alternativo para la calidad de los productos, se crea una confianza mutua para el cliente. Una estrategia de marca corporativa funcional basada en la característica única de la estrategia de suministro requiere establecer una propuesta de venta única.

- **Estrategia de cooperación**

Se identifican asociaciones estratégicas que pueden tener un impacto positivo en la facturación o el costo de la empresa de turismo.

3. Elaboración de un plan de acción preciso.

Esto incluye:

- Esferas de actividad: las esferas de actividad en las que se trabajará se derivan de los objetivos y estrategias preasignados.
- Proyectos: Las esferas particulares de actividad se concretan en proyectos. Por lo tanto, el enfoque adicional es fijo.
- Medidas: Se definen las medidas necesarias para alcanzar los objetivos específicos del proyecto.
- Responsabilidades: Se nombra a la persona a cargo de un proyecto.
- Priorización: Además, los proyectos individuales son priorizados y programados de acuerdo con su importancia.

2.2.14. Turismo

La actividad turística es realizar viajes por el gusto de conocer diferentes maravillas del mundo, la posibilidad de entretenerse mediante tours. Para la Organización Mundial del Turismo va más allá de la mera concepción de actividad vocacional, tales como cuando las personas viajan y pernoctan en lugares diferentes durante su viajes, sino más bien está relacionado como una forma de actividad de disfrute y reconocimiento de lugares, por lo que la actividad turística se desarrolla a nivel nacional e internacional, teniendo implicancias tanto en personas entrantes como salientes.

2.2.15. Importancia del turismo y su valor económico

El turismo se promueve por los múltiples beneficios que contribuye en todo los aspectos a los países anfitriones. Sin embargo, el turismo cobra la real importancia debido a que proviene propiamente del entorno y la configuración de la estructura. El turismo coadyuva en el desarrollo económico, social e institucional de un país: al contribuir con el crecimiento sustancial de la economía de los pueblos, construye la imagen e identidad de los países. En ese entender, la industria del turismo va más allá de la simple apreciación de los destinos turísticos, pues aporta en las diversas aspectos de la vida social y económica.

Es loable entender que el turismo es un elemento importante en el crecimiento económico de un país, porque aporta en el movimiento económico a nivel del comercio, transporte, hospedaje, agencias turísticas, gastronomía, etc. Los países consideran al turismo no solo como un atractivo para los turistas sino como una plataforma de acción y de desarrollo integral. Actualmente la



actividad turística está asegurando el reconocimiento como un factor socioeconómico.

En esa medida, es necesario detallar las cuestiones trascendentales sobre la actividad turística. Realmente el turismo juega un rol importante para los países y para el desarrollo global. Existen múltiples factores y razones ya demostradas por las que realmente el turismo es uno de los ejes de desarrollo social y económico. Solo se requiere dilucidar las dimensiones del turismo y su estructura formativa. La composición y el propio significado hacen que el turismo sea una actividad orientada hacia el crecimiento económico, integración de los valores y revaloración de las costumbres y prácticas de los pueblos.

Esta comprensión solo servirá de base para conocer y comprender el valor económico y la importancia del turismo. Sabremos cómo el turismo juega un papel tan importante para los países, las economías y su importancia para el crecimiento y el desarrollo a gran escala. Y solo entonces podremos comprender y apreciar realmente la importancia del turismo y el importante papel que desempeña.

Por lo tanto, el turismo promueve 5 factores esenciales que resaltan en los países, para el crecimiento económico, social, cultural, y ambiental; la preservación de los restos culturales, medio ambiente, y la naturaleza humana. Por todo ello, el turismo es una actividad es una suerte de industria y motor de crecimiento local, al igual que el progreso social. El turismo indudablemente es el eje de valor socioeconómico para todos los países. Impacta diversas industrias de forma directa e indirecta a traves de la inversión turística, siendo una actividad importante en la generación de empleo e ingresos de Producto Bruto Interno de



un país. Debido a ello, el turismo adquiere bastante preponderancia económica para todos los países.

2.2.16. El turismo trae desarrollo

El turismo trae consigo el crecimiento y el desarrollo holístico de los países. Son las razones elementales que el turismo es una actividad transversal en toda industria local. Generalmente, se utiliza la actividad turística como un motor de desarrollo social, económico, cultural y ambiental.

Realmente el turismo hace una contribución significativa al desarrollo y bienestar de una sociedad. Para la atracción de los turistas continuamente se debe establecer acciones receptoras para asegurar el crecimiento turístico, instaurando las condiciones necesarias y logística necesaria. El desarrollo turístico para los países significa el desarrollo en general, apertura del país y seguridad. Cada país requiere crear infraestructuras mejoradas para dar las condiciones a los ciudadanos y turistas.

2.2.17. Tipos de turismo

El turismo tiene doble propósito en función a las alternativas del turismo, motivo por el cual el turismo se clasifica en una actividad atractiva de nivel nacional e internacional:

1. Turismo internacional

Cuando las personas de otras latitudes visitan a un país con atractivos turísticos, se les conoce con el nombre de turistas extranjeros. Dichas personas como turistas extranjeras están en la obligación de portar el pasaporte válido, documento de salud, visa y divisas.



a. El turismo receptivo

Ello está referido a los turistas extranjeros que hacen su ingreso a un país determinado. Cuando las personas realizan viajes externos se denomina turismo receptivo, en la medida que viaja a otros países. Por ejemplo, cuando un ciudadano español llega al Perú, entonces es un turismo receptivo para Perú porque el ciudadano español está llegando desde su país de origen a otro país.

b. Turismo emisor

Ello hace referencia a los turistas que realizan viajes desde el país natal hacia otras latitudes. Cuando las personas salen de viaje hacia una región extranjera, denota la salida para conocer otros países. Puesto que cuando un turista viaja a Alemania, para Alemania es un tipo de turismo receptivo.

2. Turismo nacional

El turismo promovido dentro del país se denomina como turismo interno. Realizar viajes dentro del país es más viable porque no requiere de muchos documentos en comparación con los viajes al exterior del país; como cambio de divisa, pasaporte, chequeos médicos y revisión técnica. Normalmente en el turismo nacional, los ciudadanos no tienen limitaciones con el idioma o moneda, los viajes internos se pueden desarrollar sin mayores inconvenientes.

2.2.18. Categorías de clasificación del desarrollo de turismo

El turismo se clasifica en seis clases diferentes de acuerdo a los objetivos del viaje. Los cuales se detallan a continuación:



a. Recreativo

El turismo de recreación promueve el alejamiento de una persona de su vida cotidiana para que experimente otro tipo de medios. Las personas suelen viajar hacia las montañas, bosques y colinas.

b. Cultural

El turismo cultural contribuye a las personas en la experimentación de la diversidad cultural, las identidades colectivas, danzas, costumbres, tradiciones y aspectos intelectuales, lo que implica la visita a restos arqueológicos antiguos y lugares de trascendencia histórica.

c. Deportes / Aventura

El turismo de aventura incentiva a que las personas realicen viajes con el propósito de jugar al deporte: fútbol, esquí, golf, senderismo, etc.

d. Salud

El turismo enfoca en la salubridad permite que las personas realicen viajes por cuestiones médicas, con fines de tratamiento visitando a zonas donde se pueda practicar curaciones o sanaciones, tales como: aguas termales, yoga, espiritismo, etc.

e. Turismo de convenciones

Este tipo de turismo se ha convertido en un elemento importante para las personas que desean experimentar los intereses personales. Los turistas deciden realizar viajes dentro o fuera del país para asistir a eventos vinculados con el negocio, profesión, jobis, etc.

f. Turismo de incentivos

El turismo de vacaciones generalmente es promovido por los gerentes o dueños de las empresas del rubro de ventas, para que sus empleados tengan



la posibilidad de viajar a otras latitudes con el propósito de incrementar sus ventas. Se trata de una forma de turismo y con proyección hacia el futuro.

2.2.19. Ventajas del desarrollo de turismo

a. Económico

El turismo promueve movimiento económico en los países, razón por la cual es una de las principales ventajas, sobre todo en los países que se encuentran en constante crecimiento. Los ingresos generados constituyen ingresos significativos a nivel privado y público. La industria del turismo se ha convertido en una de las más influyentes a nivel global, aportando ingresos esenciales a muchas economías, en particular a aquellas en vías de desarrollo o que dependen principalmente del sector terciario.

A medida que los turistas visitan diversas regiones, gastan en alojamientos, transporte, comidas y entretenimiento, contribuyendo así al incremento del Producto Interno Bruto (PIB) local. Este flujo de capital revitaliza la economía local, además de beneficiar a sectores indirectos como la agricultura, la pesca y la producción artesanal, que también participan como proveedores de servicios y productos para los visitantes.

b. Oportunista Proporciona trabajos

El transporte público, tiendas, restaurantes, hoteles, bares y entre otras actividades requieren personal, gracias al turismo se reactiva la economía. En ese medio el turismo genera puestos laborales, a través de la dinamización de los servicios.



c. Aporte a la Infraestructura

Incentiva el crecimiento sustancial de la inversión pública y privada en redes ferroviarias, infraestructura, centros médicos, centros comerciales e instituciones de capacitación educativa.

d. Preservación ambiental

Promueve la sostenibilidad ambiental generando incentivos económicos para la preservación, regeneración y mantenimiento del medio ambiente tanto en espacios rurales y urbanos.

e. Transcultural

Genera redes interculturales para que a través las relaciones internacionales se puede establecer contribuciones culturales y comerciales a mediano y largo plazo. En la misma medida, el turismo fortalece la conciencia intercultural en los turistas y poblaciones locales, construyendo puentes de comprensión entre las diversas culturas.

f. Promocional

El turismo promociona los restos arqueológicos, culturas vivas, paisajes, y maravillas eco sistémicas, resaltando un lugar en el globo terráqueo. En ese sentido, el turismo proporciona a la localidad la posibilidad de mostrarse ante el mundo e incrementar el perfil de los países.

g. Desarrollo de infraestructuras

La llegada de turistas motiva tanto al gobierno como a la iniciativa privada a invertir en mejoras de infraestructura, tales como aeropuertos, carreteras, transporte público, redes de comunicación, así como en servicios básicos como agua potable y electricidad. Estas inversiones no solo benefician a los turistas, sino que también incrementan la calidad de vida de los residentes



locales. Por ejemplo, una carretera que facilita el acceso a un sitio turístico también provee a la población local de una mejor conectividad, lo cual impulsa el desarrollo social y económico en la región. Adicionalmente, en las áreas turísticas, la mejora en servicios de salud y educación responde a la demanda de estándares más altos que los turistas exigen.

h. Diversificación económica

En comunidades que dependen mayormente de sectores primarios como la agricultura o la minería, el turismo ofrece una fuente de ingresos alternativa que contribuye a estabilizar la economía local. La diversificación permite reducir la vulnerabilidad económica ante fluctuaciones en los precios de productos básicos o crisis en sectores específicos. Esto le da a la comunidad la capacidad de adaptarse a cambios en el mercado global, haciéndola menos dependiente de un solo sector. En situaciones de dificultad, como períodos de sequía o inestabilidad en el sector agrícola, una economía respaldada por el turismo permite que la comunidad siga siendo económicamente activa.

i. Preservación cultural

La riqueza cultural y las tradiciones son elementos atractivos para el turismo en muchas regiones. Con el creciente interés por descubrir y vivir culturas diferentes, las comunidades y gobiernos locales se ven incentivados a preservar su patrimonio cultural, desde festivales y música hasta arquitectura y gastronomía. El turismo cultural, además de crear ingresos adicionales a través de la venta de artesanías y servicios especializados, ayuda a mantener vivas las tradiciones, fortaleciendo la identidad cultural de la



comunidad y generando orgullo en los residentes al ver valorada y apreciada su cultura.

j. Protección ambiental

Si bien el turismo masivo puede tener consecuencias negativas, el turismo sostenible fomenta la conservación de los recursos naturales y la biodiversidad. Muchas áreas turísticas implementan parques nacionales, áreas protegidas y reservas naturales para atraer a aquellos visitantes interesados en experiencias al aire libre, contribuyendo así a la protección de ecosistemas y especies amenazadas. Los ingresos generados por el ecoturismo ofrecen un incentivo económico para que las comunidades locales preserven sus recursos en lugar de explotarlos de manera insostenible. Asimismo, el turismo sostenible fomenta una conciencia ambiental en los visitantes, promoviendo prácticas responsables como el reciclaje, el uso de energías limpias y la reducción de residuos.

k. Intercambio cultural

El turismo permite la interacción entre personas de diversas culturas y nacionalidades, promoviendo la tolerancia y comprensión entre las comunidades locales y los visitantes. Este intercambio cultural puede enriquecer a ambas partes, pues mientras los turistas aprenden sobre las tradiciones y costumbres locales, los residentes amplían su perspectiva sobre otros estilos de vida. Esto contribuye a una mayor apertura hacia la globalización, favorece el respeto mutuo y mejora las relaciones internacionales. Además, la exposición a otras culturas fomenta el



aprendizaje de nuevos idiomas y habilidades interculturales, lo cual enriquece el desarrollo personal de los habitantes.

I. Impulso a la educación y capacitación

La demanda de servicios turísticos de calidad genera una necesidad de personal altamente capacitado, lo cual incentiva la creación de programas formativos en turismo, idiomas, administración hotelera y guías especializados en ecoturismo, entre otros. La educación especializada no solo profesionaliza el sector, sino que también eleva el nivel educativo general de las comunidades locales. Esta formación permite que los empleados locales desarrollen habilidades en idiomas y servicio al cliente, así como conocimientos en sostenibilidad, lo que les resulta útil en otros sectores. Además, una sólida formación en turismo y hospitalidad puede abrir puertas a oportunidades laborales dentro y fuera del país.

2.2.20. Principios del desarrollo de turismo

a. Preservar y restaurar edificios históricos, vecindarios y paisajes

Una ciudad sin pasado es como una persona sin memoria. La preservación de los edificios históricos es importante porque son las manifestaciones físicas del pasado. Le dicen a la gente quiénes son y de dónde vienen. Salvar los edificios históricos y los paisajes de una ciudad es salvar el corazón y el alma de la comunidad. También se trata de competitividad económica. El escritor de viajes Arthur Frommer lo expresó de esta manera: "Entre las ciudades sin un atractivo recreativo particular, las que han conservado su pasado continúan disfrutando del turismo. Los que

no han recibido casi ningún turismo en absoluto. El turismo simplemente no irá a una ciudad o pueblo que haya perdido su alma”.

b. Centrarse en lo auténtico

Las comunidades deben hacer todo lo posible para preservar los aspectos auténticos del patrimonio y la cultura local, incluida la comida, el arte, la música, la artesanía, la arquitectura, el paisaje y las tradiciones. El turismo sostenible enfatiza lo real sobre lo artificial. Reconoce que vale la pena contar la verdadera historia de un lugar, incluso si es dolorosa o inquietante.

c. Asegurar que las instalaciones de apoyo al turismo sean compatibles con su entorno

Los turistas necesitan lugares para comer y dormir y aprecian los niveles confiables de servicio y alojamiento que generalmente no se encuentran en los hoteles de Puno. Pero donde quiera que vayan, los turistas también anhelan la integridad del lugar, algo que no es proporcionado de manera muy fácil.

Hoy en día, la reutilización y el reciclaje de edificios antiguos se está volviendo mucho más común en la industria hotelera. Las cadenas hoteleras están reutilizando numerosos edificios existentes, como almacenes, hospitales y edificios de oficinas.

d. Proteger las vistas panorámicas

Proteger las vistas panorámicas y las vistas, plantar árboles en las calles y estacionar jardines, todo tiene sentido desde el punto de vista económico, pero controlar las señales al aire libre es probablemente el paso



más importante que una comunidad orientada al turismo puede tomar para hacer una mejora inmediata y visible en su entorno físico. Casi nada destruirá el carácter distintivo de una comunidad más rápido que los carteles y carteles no controlados. El desorden de signos es feo, ineficaz y costoso.

e. Mejora el viaje y el destino

Como se señaló, el turismo no es solo lo que sucede en el destino; involucra todo lo que las personas ven y hacen desde el momento en que salen de casa hasta que termina el viaje. Llegar allí puede ser la mitad de la diversión, pero con frecuencia no lo es.

f. Saque a los turistas de sus autos

Si diseñas una comunidad o desarrollo alrededor de los autos, obtendrás más autos. Pero si diseñas una comunidad o desarrollo alrededor de personas, obtendrás más peatones. La capacidad de caminar es muy buena para las empresas, especialmente las orientadas al turismo. De hecho, es difícil para las personas gastar dinero cuando están en un automóvil, por lo que sacar a los turistas de sus automóviles es una clave para el turismo sostenible y el aumento de los negocios. La mejor manera de sacar a las personas de sus automóviles es crear lugares donde las personas puedan caminar y andar en bicicleta en lugares atractivos.

g. Enlaces de sitios

Aunque muy pocas comunidades rurales o pueblos pequeños pueden atraer visitantes extranjeros o extranjeros por sí solos, vinculados con otras comunidades, pueden convertirse en una atracción coherente y poderosa. La ciudad de Puno puede conectar a la comunidad de Chucuito por ejemplo,

pero pocas de ellas atraerían a los turistas por sí mismas sin ser parte de una historia más grande.

h. Reconozca que el turismo tiene límites y debe ser gestionado

Las comunidades inteligentes siempre preguntan cuántos turistas son demasiados.

El desarrollo del turismo que excede la capacidad de carga de un ecosistema o que no respeta el sentido de lugar de una comunidad dará como resultado el resentimiento de los residentes locales y la eventual destrucción de los mismos atributos que atrajeron a los turistas en primer lugar. Demasiados automóviles, autobuses turísticos, condominios o personas pueden abrumar a una comunidad y dañar recursos frágiles.

i. Sostenibilidad

Este principio resalta que el turismo debe desarrollarse mediante el aprovechamiento equilibrado de los recursos naturales y culturales. La sostenibilidad se fundamenta en tres pilares: el ambiental, el económico y el sociocultural. En lo ambiental, la idea es minimizar el impacto ecológico del turismo, protegiendo la biodiversidad, los ecosistemas y recursos como el agua y la energía.

En lo económico, la sostenibilidad garantiza que los beneficios obtenidos a partir del turismo sean reinvertidos para asegurar su continuidad a largo plazo, permitiendo un crecimiento económico que no dependa solo de la explotación de recursos. Finalmente, en el aspecto sociocultural, se fomenta el respeto hacia las tradiciones, valores y costumbres de las comunidades locales, previniendo su deterioro a causa de la influencia externa o el turismo masivo.



j. Participación de la comunidad

Integrar a la comunidad local en la planificación y desarrollo del turismo resulta fundamental para que esta actividad refleje los intereses y necesidades de la población. Esto se puede lograr a través de consultas públicas, comités de turismo y cooperativas, otorgando a la comunidad el protagonismo en la toma de decisiones que afectan su entorno. Al implicarse en el proceso, se asegura que los beneficios económicos derivados del turismo permanezcan en la región, permitiendo además la preservación de tradiciones y cultura locales, lo cual refuerza el sentido de identidad y orgullo de los residentes sobre los productos turísticos que se ofrecen.

k. Equidad y responsabilidad social

Este principio se centra en hacer del turismo una herramienta que promueva la igualdad de oportunidades sin importar género, edad, etnia o condición socioeconómica. En la creación de proyectos turísticos, resulta esencial impulsar el empleo justo, garantizando derechos laborales y salarios equitativos. Además, deben aplicarse medidas para evitar el desplazamiento de las comunidades locales, incentivando el apoyo a los negocios de la región y a las personas en situaciones de vulnerabilidad. Promover la equidad y responsabilidad social en el turismo no solo beneficia a las comunidades, sino que también enriquece la experiencia del visitante, quien puede percibir un ambiente de respeto y responsabilidad.

l. Planificación y ordenación del territorio

La planificación eficiente del territorio para el turismo implica el diseño de infraestructura que cubra las necesidades de los visitantes sin saturar los entornos naturales ni poner en peligro los recursos locales. Para ello, se

recomienda realizar estudios de capacidad de carga, los cuales permiten estimar cuántos turistas puede recibir un lugar sin comprometer su equilibrio ambiental o sociocultural. Asimismo, una ordenación territorial eficaz debe incluir servicios básicos, rutas accesibles y un sistema de transporte adecuado. Esta planificación debe estar orientada a largo plazo y contar con el apoyo de especialistas en urbanismo, medio ambiente y economía, que garanticen la compatibilidad del turismo con otros usos del suelo.

m. Calidad y autenticidad

La autenticidad se ha vuelto un valor central en el turismo moderno, dado que muchos viajeros buscan experiencias que los conecten con la cultura y entorno local de forma genuina. Esto implica que la oferta turística debe estar alineada con la identidad del destino, evitando actividades que distorsionen o mercantilicen inadecuadamente la cultura local. La calidad en el servicio resulta igualmente fundamental, ya que no solo incrementa la satisfacción del visitante, sino que también contribuye a la reputación del lugar. La capacitación de operadores y guías turísticos, junto con la promoción de productos y servicios que valoren la historia y tradiciones del destino, son acciones clave para ofrecer una experiencia turística auténtica y de calidad.

n. Innovación y adaptabilidad

En un sector tan dinámico como el turismo, la innovación y la capacidad de adaptación son esenciales para mantenerse competitivo y relevante. La tecnología juega aquí un papel significativo, pues permite optimizar procesos de reserva, mejorar la seguridad, personalizar la experiencia del visitante y reducir el impacto ambiental. Innovar en turismo también implica explorar nuevos nichos de mercado, como el turismo ecológico, cultural o de



aventura. Además, la adaptabilidad exige ajustar estrategias ante factores externos, como cambios en el comportamiento de los turistas, tendencias globales o situaciones imprevistas como crisis económicas o sanitarias. La capacidad de innovación y adaptación asegura que el turismo se mantenga como un motor económico estable y sostenible.

o. Sensibilización y educación

Este principio destaca que la educación es clave para crear un turismo respetuoso y consciente. Tanto los turistas como las comunidades anfitrionas deben comprender la importancia de preservar el patrimonio cultural y natural del destino. Esto se logra mediante campañas de sensibilización, programas educativos y la capacitación de guías y operadores turísticos. Para los visitantes, significa aprender y respetar las normas locales, evitar conductas perjudiciales y valorar la cultura y tradiciones del lugar. Para la comunidad, la educación facilita la apreciación de su propio entorno, promoviendo acciones para protegerlo. La sensibilización crea un ambiente de respeto mutuo y mejora la experiencia turística, fomentando una interacción armoniosa entre los visitantes y los residentes.



2.3. MARCO CONCEPTUAL

Con el propósito de entender certeramente las precisiones del contenido de la presente investigación, se ha considerado las siguientes definiciones de términos básicos:

2.3.1. La Organización Mundial del Turismo (OMT)

La OMT es una organización especializada perteneciente a las naciones unidas, dependencia encargada de promocionar el turismo sostenible, responsable y universal. Entonces se trata de una organización líder que defiende los intereses del turismo, que se encarga de promover un turismo orientado al crecimiento económico, sostenibilidad del ecosistema, desarrollo inclusivo, liderazgo comunitario y desarrollo social, coadyuvando con el planteamiento de políticas turísticas a nivel mundial. Este organismo sirve como foro internacional para la constitución de las políticas turísticas y fuente conocimiento turístico. Además se encarga de establecer el Código de ética para laborar en las actividades turísticas, minimizando los impactos negativos para maximizar la contribución socioeconómica del turismo, comprometido con el desarrollo sostenible del turismo, enfocado en la erradicación secuencial de la pobreza y el fomento de la paz a nivel internacional.

2.3.2. Albergue

Un albergue es un lugar de alojamiento público para acoger a todas las personas que carecen de hogar, donde pueden alquilar un dormitorio con uso compartido por un corto plazo, suele tener un salo, cocina y camas. Los dormitorios son mixtos con varios baños relativamente compartidos. Sin embargo, los albergues suelen tener habitaciones privadas, pero que también se les ofrece a los huéspedes. Por este motivo, los albergues son alojamientos



populares para las personas que se dedican hacer turismo, viajeros o mochileros. Son formas de colaboración económica.

2.3.3. Turismo textil

El turismo textil se orienta a las personas que realizan viajes con el propósito de experimentar lugares donde se practica la textilería como arte ancestral, se les inculca un conjunto de conocimientos acerca de distintas prácticas de tejido, procesos de construcción de tejidos y para identificar las técnicas de la artesanía rural donde utilizan telas manuales y típicos, lo que implica hacer viajes orientado a visualizar las prácticas de textilería en lugares históricos.

2.3.4. Ecoturismo

El ecoturismo es un tipo de turismo ecológico, donde los viajeros se dirigen exclusivamente a zonas identificadas como frágiles, y áreas frágiles, áreas destinadas a ser de bajo impacto con cuidado máximo. Contribuye en la educación de ecología sostenible a los viajeros; proveyendo ideas para la conservación del medio ambiente, beneficiando en el desarrollo económico de los pueblos, empoderando las políticas turísticas de las localidades, a través del respeto por la diversidad cultural y derechos humanos. La concepción es cultivar los recuerdos dejando solo huellas en las áreas protegidas. Los destinos turísticos ecológicos están centrados en visitas responsables, adoptando comportamientos sostenibles.

2.3.5. Turismo de cine

El turismo cinematográfico se orienta a viajantes que les fascina los lugares de cine, quiere decir, son lugares que comúnmente se utilizan para filmaciones de películas o series televisivas. Igualmente los viajeros tienen la

posibilidad de interactuar con el equipo técnico de las filmaciones, que en los últimos tiempos se ha ido ampliando las tendencias de turismo de cine, relacionado a escenas, eventos, convenciones y casos cinematográficos.

2.3.6. Competencia Profesional

La competencia profesional es entendida como el conjunto integral de habilidades, conocimientos y actitudes que un individuo posee y aplica para desempeñar funciones específicas en su ámbito laboral. Este conjunto de capacidades permite que el trabajador no solo ejecute tareas con eficiencia, sino que también tome decisiones informadas y actúe con ética y responsabilidad en situaciones complejas (Ramos, 2019). En el sector turístico, la competencia profesional es crucial para brindar servicios de calidad y mejorar la experiencia del cliente.

2.3.7. Desarrollo Turístico Local

El desarrollo turístico local se refiere al proceso de crecimiento y mejora de los servicios turísticos en una comunidad específica, considerando tanto el fortalecimiento económico como el beneficio social y cultural para los residentes. Este desarrollo implica la promoción de destinos, la creación de infraestructura adecuada y el impulso de actividades que sean sostenibles y respetuosas con la cultura local. A largo plazo, busca mejorar la calidad de vida de la comunidad a través de una economía basada en el turismo (Mendoza & Castro, 2020).

2.3.8. Agencia de Viaje

Una agencia de viaje es una entidad intermediaria que facilita la conexión entre los turistas y los proveedores de servicios, como hoteles, aerolíneas, operadores de tours y otros servicios turísticos. Su rol principal es organizar y



vender paquetes turísticos, asesorar a los clientes y garantizar que las reservas y servicios estén bien coordinados. Las agencias de viaje desempeñan un papel fundamental en la experiencia del turista, ya que ayudan a simplificar el proceso de planificación y brindan soluciones ante imprevistos (Quispe, 2019).

2.3.9. Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente en el ámbito turístico es el resultado de una evaluación subjetiva que hace el cliente sobre su experiencia de servicio, en función de si sus expectativas fueron satisfechas o superadas. Esta percepción es clave en el sector de servicios, ya que un cliente satisfecho es más probable que repita su experiencia, recomiende el servicio y genere una reputación positiva para la empresa. La satisfacción del cliente depende de factores como la atención recibida, la calidad del servicio y la resolución de problemas (Lozano, 2020).

2.3.10. Calidad de Servicio

La calidad de servicio se refiere a la percepción del cliente sobre la excelencia de los servicios proporcionados, tomando en cuenta factores como la rapidez, precisión, empatía y atención personalizada. En el turismo, la calidad de servicio es un diferenciador clave, ya que determina el nivel de satisfacción del cliente y su lealtad. Un alto nivel de calidad de servicio requiere no solo capacitación y experiencia del personal, sino también una estructura organizacional que facilite la comunicación y respuesta eficiente a las necesidades de los clientes (Fernández, 2019).

2.3.11. Marketing Turístico

El marketing turístico es el uso de estrategias específicas para promocionar y posicionar destinos y servicios turísticos en el mercado. Incluye el

diseño de campañas publicitarias, la investigación de mercados, la identificación de segmentos de clientes y la creación de experiencias diferenciadas. Esta disciplina ayuda a las agencias de viaje a captar nuevos clientes, construir relaciones de fidelidad y destacar en un sector competitivo mediante el uso de medios digitales y tradicionales (Cabrera & Gómez, 2019).

2.3.12. Desempeño Laboral

El desempeño laboral es la medida de la eficacia y eficiencia con la que un trabajador realiza sus tareas en un entorno profesional. En el sector turístico, el desempeño laboral implica no solo el cumplimiento de tareas, sino también el manejo de situaciones imprevistas, la proactividad y la actitud de servicio. Una alta calidad en el desempeño laboral es esencial en el turismo, ya que impacta directamente en la satisfacción del cliente y en la reputación de la empresa (Vargas, 2020).

2.3.13. Competitividad

En el contexto del turismo, la competitividad es la capacidad de una empresa o destino de ofrecer servicios y experiencias que sean más atractivos y de mejor calidad que los de sus competidores. La competitividad en el sector turístico depende de varios factores, como la innovación, la calidad de servicio, la sostenibilidad y el costo. Una mayor competitividad permite a un destino o agencia de viajes posicionarse favorablemente en el mercado y atraer más visitantes (Jiménez, 2019).

2.3.14. Innovación en Turismo

La innovación en el sector turístico implica la introducción de nuevos productos, servicios, procesos o tecnologías que mejoren la experiencia del cliente y la eficiencia operativa de las empresas. Esta innovación puede



manifestarse en forma de nuevas herramientas digitales para reservas, experiencias personalizadas, aplicaciones móviles o estrategias sostenibles. La innovación es esencial para adaptarse a los cambios en las preferencias de los turistas y para mantener la competitividad en el mercado (Salinas & Rivera, 2020).

2.3.15. Capacitación Profesional

La capacitación profesional es el proceso mediante el cual los trabajadores adquieren o mejoran habilidades y conocimientos específicos necesarios para su labor. En el sector turístico, una capacitación adecuada permite a los empleados ofrecer un servicio de calidad, adaptarse a nuevas tecnologías y resolver situaciones inesperadas de manera eficiente. La capacitación también fomenta la motivación y el compromiso de los empleados, lo que contribuye a una mejor experiencia para los clientes y a la reputación de la agencia (Torres, 2019).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo de investigación se adscribe al enfoque cuantitativo, que se distingue por la recopilación y el análisis de datos numéricos para responder preguntas de investigación específicas. Para ello se empleó herramientas estadísticas para medir y cuantificar fenómenos, lo que permitió obtener resultados objetivos y generalizables. El enfoque cuantitativo es ideal para estudios que buscan establecer relaciones causales, identificar patrones y hacer predicciones basadas en datos concretos.

3.2. MÉTODO (S) APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN

Se utilizó la metodología cuantitativa y va acompañada con el método hipotético deductivo.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Pertenece al tipo de investigación básica. La investigación básica amplía el conocimiento teórico sin buscar aplicaciones prácticas inmediatas, descubriendo principios y leyes fundamentales que pueden apoyar futuras investigaciones.

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Según la naturaleza del estudio, se trata de una investigación explicativa porque tiene relación causal, es decir, no sólo busca describir o aproximarse al

problema investigado, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Según el propósito de la investigación es básica. Hernández y otros (2015:126)

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño del estudio es de carácter no experimental y el diseño específico es el explicativo causal. CHARAJA C. F. "El MAPIC en la metodología de la investigación"

DISEÑO ESPECÍFICO

Figura 1

Esquema del diseño de investigación

$$Y = f(x)$$

Dónde:

- y = Representa la variable independiente: Competencia profesional.
- x = Representa la variable dependiente: Desarrollo del turismo local.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. Población

La población de estudio está constituida por profesionales de turismo en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019.

Tabla 2

Población de profesionales de turismo en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

Nº	AGENCIAS DE VIAJE	Nº de profesionales	Total
1	KONTIKI TOURS	47	47
2	SOLMAR TOURS	56	56

Alfa (Error tipo I)	$\alpha=$	0,05
Nivel de Confianza (error tipo II)	$\beta=1-\alpha/2$	0,95
Z de (1- $\alpha/2$)	$Z(1-\alpha/2)$	1,96
Desviación estándar	$s=$	0,5
Varianza	s^2	0,25
Precisión	$d=$	0,07
Tamaño de muestra	$n=$	141

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * S^2}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * S^2}$$

$$n = \frac{494 * (1,96)^2 * (0,25)^2}{(0,07)^2(494 - 1) + (1,96)^2 * (0,25)^2}$$

$$n = 140, 528$$

$$n = 140, 528 \Leftrightarrow 141$$

$$n = 141$$

Tabla 3

Muestra de profesionales de turismo en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

Nº	AGENCIAS DE VIAJE	Nº de profesionales	Total
1	KONTIKI TOURS	47	13
2	SOLMAR TOURS	56	16
3	KOLLASUYO TOUR	46	13
4	MER TURISMO	49	14
5	LIMATUR	46	13

6	SURIT	30	9
7	INKAEXPLORER	37	11
8	EDGAR ADVENTURE	29	8
9	CUSI EXPEDATION	31	9
10	CUSELA	32	9
11	JUMBO	35	10
12	PACHAKUTIK TOURS	19	5
13	AMARU TOURS	17	5
14	INCAS PARADISE	6	2
15	EXPLORER TOUR OPERATOR	7	2
16	MAYPI TRAVEL	7	2
Total		494	141

Nota. La investigadora

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.7.1. Técnicas de la investigación

- **Entrevista**

Otro de los mecanismos que se utilizó para recolectar los datos necesarios, el cual permitió obtener información.

- **Encuesta**

Esta técnica de recolección de información es la más utilizada para este tipo de investigaciones, situación que queda denotada a través de interrogantes relacionadas entre las dimensiones de la variable y sus indicadores.

3.7.2. Instrumentos de la investigación

Los instrumentos están diseñados en relación a la operacionalización de variables reflejado en las siguientes tablas:

Tabla 4*Estructura del cuestionario de la variable independiente*

Dimensión	Ítems
NIVELES DE COMPETENCIA PROFESIONAL	02
CARACTERÍSTICAS DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL	02
TIPOS DE COMPETENCIA PROFESIONAL	02
Total	06

Tabla 5*Estructura del cuestionario de la variable dependiente*

Dimensión	Ítems
CATEGORÍAS DE CLASIFICACIÓN	02
VENTAJAS DEL DESARROLLO DEL TURISMO	02
PRINCIPIOS DEL DESARROLLO DEL TURISMO	02
Total	06

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

3.8.1. Validación de los instrumentos

La validación del instrumento fue realizada por especialistas destacados en el área, quienes corroboraron su aprobación correspondiente. (Anexo N. 4).

3.8.2. Confiabilidad de los instrumentos

Para evaluar la confiabilidad de la escala, esta investigación emplea el método Alpha de Cronbach para medir la consistencia interna de los ítems. El

valor del coeficiente oscila entre 0 y 1, donde 0 indica ninguna confiabilidad y 1 representa confiabilidad total (Hernández & Mendoza, 2018).

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad de la variable: Competencia profesional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,782	06

Las estadísticas de confiabilidad Alpha de Cronbach indican que un total de 06 ítems presentan un valor de 0,782. En comparación con la escala de evaluación, el coeficiente alfa es superior a 0,782. Esta escala se considera de confiabilidad aceptable, ya que se encuentra dentro del rango de 0.70 a 0.90 según la interpretación de Oviedo & Campo (2005), y puede utilizarse para la aplicación de la encuesta actual.

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad de la variable: Desarrollo del turismo local

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,875	06

La escala de estadística de confiabilidad Alpha de Cronbach muestra que un total de 06 ítems presentan un valor compilado de 0.875. Comparado con la sucesión de evaluación, se obtiene un factor alfa > 0.875. Esta escala se considera de confiabilidad aceptable, ya que se sitúa dentro del rango de 0.70 a 0.90 según la interpretación de Oviedo & Campo (2018). Por lo tanto, se concluye que la consistencia interna del instrumento utilizado es aceptable y procede su aplicación.



3.9. DISEÑO DE ESTRATEGIA PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

3.9.1. DISEÑO ESTADÍSTICO

Por el estudio planteado se ha tenido que proponer a utilizar el estadístico siguiente:

PRUEBA CHI CUADRADO:

Adoptó el siguiente procedimiento:

- b. Prueba es bilateral y de dos colas.
- c. Nivel de significación:

$$\alpha = 0,05 (5\%)$$

- d. Prueba Estadística:

Chi cuadrada.

Cálculo de estadístico de prueba



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

En el presente capítulo tiene el fin de exponer y explicar de forma detallada todos los resultados que se obtuvieron de las encuestas y entrevistas que se realizaron a los profesionales que trabajan en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

Por ello la presentación, análisis y discusión de los resultados se ha hecho teniendo en cuenta todos los enunciados propuestos en el instrumento de recolección de datos empleados por el investigador (cuestionario estructurado).

Luego de que se realizó la medición de la variable independiente y la variable dependiente (Causa - efecto) mediante la aplicación del instrumento de medición, se ha procedió a que se realice la recodificación de los resultados, así pues se tuvo la respectiva base de datos con la información correspondiente.

Para tal efecto, se para el procesamiento de datos se utilizó como herramienta de apoyo el programa IBM SPSS (Programa Estadístico para las Ciencias Sociales).

VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPETENCIA PROFESIONAL

Tabla 8

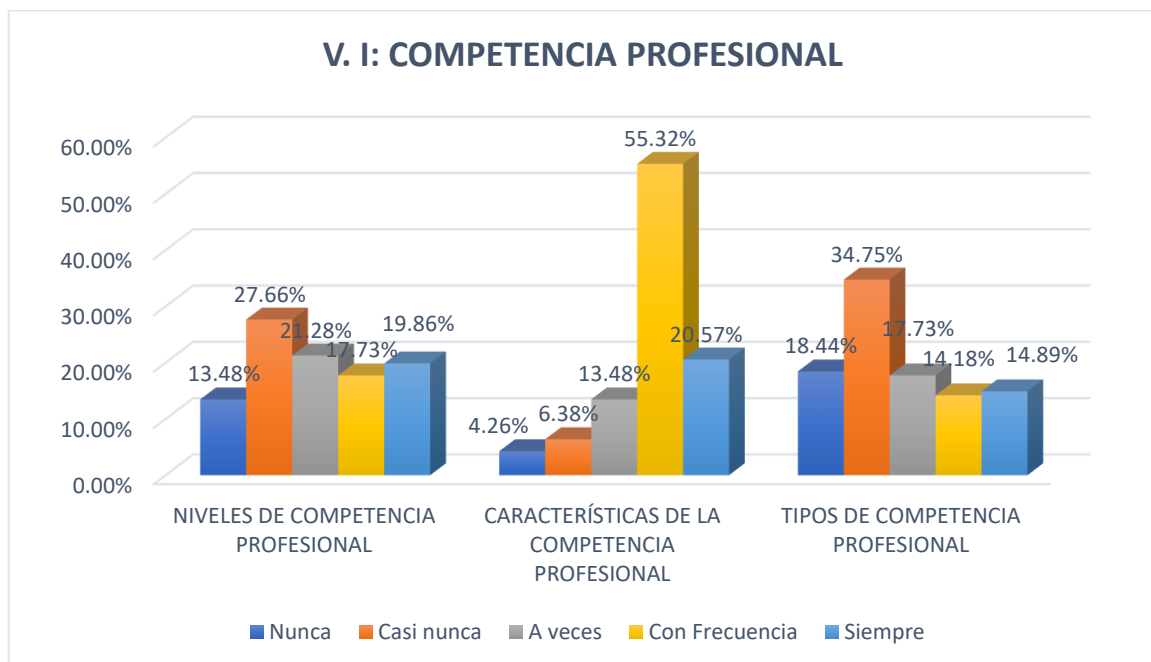
¿Aprecia Ud. niveles de competencia profesional?, ¿Muestra Ud. características de competencia profesional? y ¿Observa Ud. tipos de competencia profesional?

Respuestas	Niveles de competencia profesional		Características de la competencia profesional		Tipos de competencia profesional	
	Frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
Nunca	19	13.48%	06	4.26%	26	18.44%
Casi Nunca	39	27.66%	09	6.38%	49	34.75%
A veces	30	21.28%	19	13.48%	25	17.73%
Con frecuencia	25	17.73%	78	55.32%	20	14.18%
Siempre	28	19.86%	29	20.57%	21	14.89%
TOTAL	141	100.00%	141	100.00%	141	100.00%

Nota. Encuesta

Figura 2

¿Aprecia Ud. niveles de competencia profesional?, ¿Muestra Ud. características de competencia profesional? y ¿Observa Ud. tipos de competencia profesional?



Nota. En las primeras barras se inclina hacia "Casi Nunca", en la segunda se inclina hacia "Con Frecuencia" y en la tercera hacia "Casi Nunca"



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la Tabla 8, se percibe los resultados acerca de la Competencia profesional y su influencia en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la Ciudad de Puno, 2019. De un total de 141 profesionales que representa un 100% de la población objetiva, se concretizó las siguientes precisiones:

En relación a la primera interrogante considerada: ¿Aprecia Ud. niveles de competencia profesional? Se evidenció que, 19 profesionales encuestados que refleja un 13.48% contestaron que **Nunca**, 39 profesionales encuestados que refleja el 27.66% contestaron que **Casi Nunca**, 30 profesionales encuestados que refleja un 21.28% contestaron que **A veces**, 25 profesionales encuestados que refleja el 17.73% contestaron que **Con frecuencia**, y 28 profesionales encuestados que refleja el 19.86% contestaron que **Siempre**. Acerca de la segunda interrogante: ¿Muestra Ud. características de competencia profesional? Se encontró que, 06 profesionales consultados que personifica un 4.26% señalaron que **Nunca**, 09 profesionales consultados que personifica un 6.38% señalaron que **Casi Nunca**, 19 profesionales consultados que personifica un 13.48% señalaron que **A veces**, 78 profesionales consultados que personifica un 55.32% señalaron que **Con frecuencia**, y 29 profesionales consultados que personifica un 20.57% señalaron que **Siempre**. Respecto a la tercera cuestión: ¿Observa Ud. tipos de competencia profesional? Se exhibió que, 26 interrogados que simboliza el 18.44% respondieron que **Nunca**, 49 interrogados que simboliza el 34.75% respondieron que **Casi Nunca**, 25 interrogados que simboliza el 17.73% respondieron que **A veces**, 20 interrogados que simboliza el 14.18% respondieron que **Con frecuencia**, 21 interrogados que simboliza el 14.89% respondieron que **Siempre**.

VARIABLE DEPENDIENTE: DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL

Tabla 9

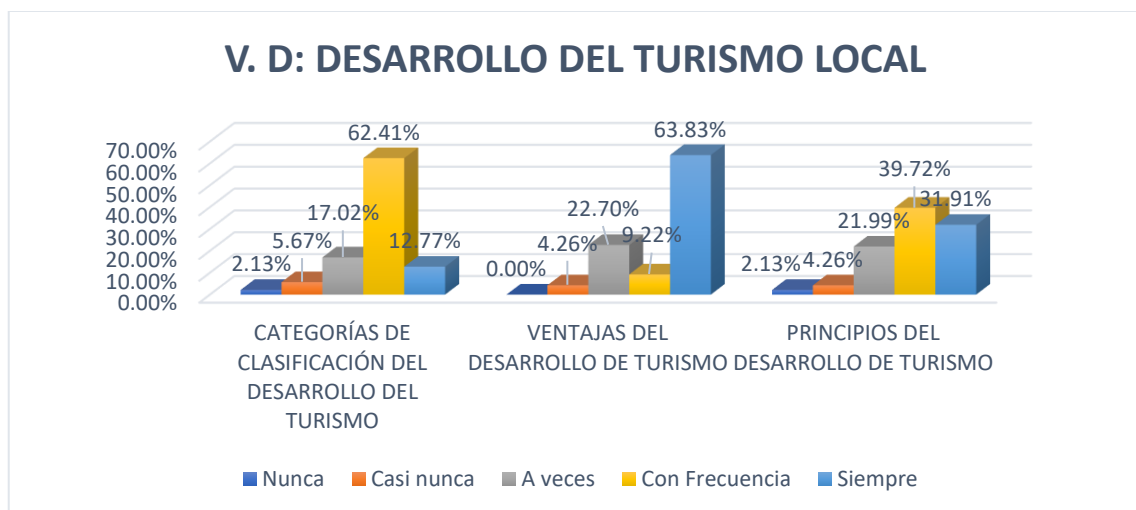
¿Visualiza Ud. categorías de clasificación en el desarrollo del turismo?, ¿ofrece ventajas el desarrollo del turismo?, ¿Respeto Ud. los principios que incumben en el desarrollo del turismo?

Respuestas	Categorías de clasificación del desarrollo del turismo		Ventajas del desarrollo de turismo		Principios del desarrollo de turismo	
	Frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
Nunca	03	2.13%	00	0.00%	3	2.13%
Casi Nunca	08	5.67%	06	4.26%	6	4.26%
A veces	24	17.02%	32	22.70%	31	21.99%
Con frecuencia	88	62.41%	13	9.22%	56	39.72%
Siempre	18	12.77%	90	63.83%	45	31.91%
TOTAL	141	100.00%	141	100.00%	141	100.00%

Nota. Encuesta

Figura 3

¿Visualiza Ud. categorías de clasificación en el desarrollo del turismo?, ¿Ofrece ventajas el desarrollo del turismo?, ¿Respeto Ud. los principios que incumben en el desarrollo del turismo?



Nota. En las primeras barras se inclina hacia "Con Frecuencia", en la segunda se inclina hacia "Siempre" y en la tercera hacia "Con Frecuencia"



INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

En la Tabla 9, se aprecia los resultados vinculados con la Competencia profesional y su influencia en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la Ciudad de Puno, 2019. De un total de 141 profesionales que personifica el 100% de la población objetiva, se tiene las siguientes consideraciones:

Sobre la primera pregunta establecida: ¿Visualiza Ud. categorías de clasificación en el desarrollo del turismo? Se encontró que, 03 profesionales entrevistados que simboliza el 2.13% indicaron que **Nunca**, 08 profesionales entrevistados que simboliza el 5.67% indicaron que **Casi Nunca**, 24 profesionales entrevistados que simboliza el 17.02% indicaron que **A veces**, 88 profesionales entrevistados que simboliza el 62.41% indicaron que **Con frecuencia**, y 18 profesionales entrevistados que simboliza el 12.77% indicaron que **Siempre**. Respecto a la segunda establecida: ¿Ofrece ventajas el desarrollo del turismo? Se encontró que, ningún profesional entrevistado contestó que **Nunca**, 06 profesionales entrevistados que representa el 4.26% puntualizaron que **Casi Nunca**, 32 profesionales entrevistados que representa el 22.70% puntualizaron que **A veces**, 13 profesionales entrevistados que representa el 9.22% puntualizaron que **Con frecuencia**, y 90 profesionales entrevistados que representa el 63.83% puntualizaron que **Siempre**. En relación a la tercera pregunta establecida: ¿Respeto Ud. los principios que incumben en el desarrollo del turismo? Se denotó que, 03 preguntados que refleja un 2.13% manifestaron que **Nunca**, 06 preguntados que refleja un 4.26% manifestaron que **Casi Nunca**, 31 preguntados que refleja un 21.99% manifestaron que **A veces**, 56 preguntados que refleja un 39.72% manifestaron que **Con frecuencia**, 45 preguntados que refleja un 31.91% manifestaron que **Siempre**.

VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPETENCIA PROFESIONAL

DIMENSIÓN: NIVELES DE COMPETENCIA PROFESIONAL

Tabla 10

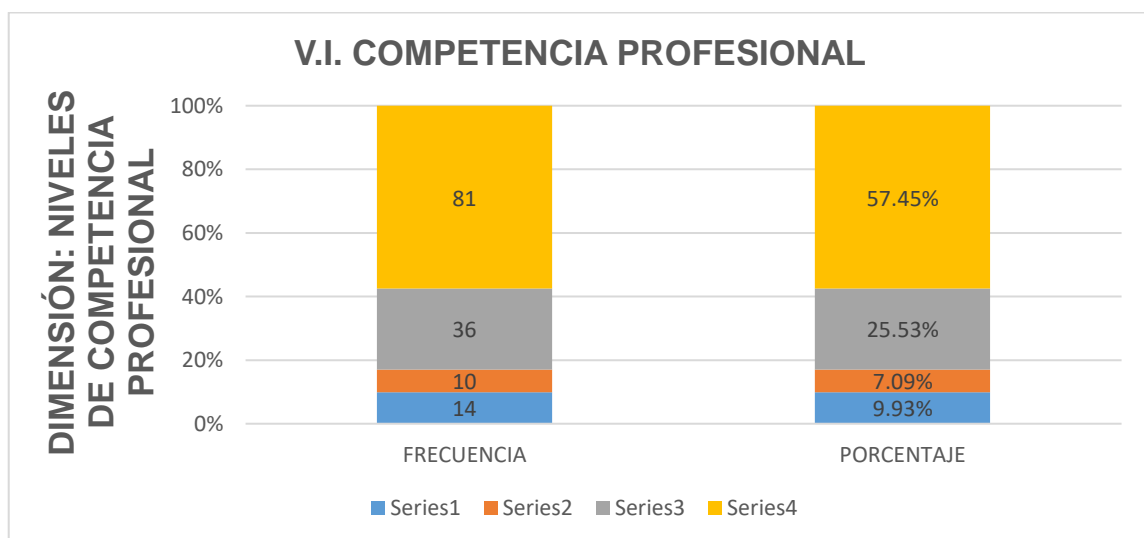
¿Cree Ud. que es capaz de dar soluciones a los problemas que se puedan suscitar durante la visita del turista?

Respuestas	Cantidad	%
Si	14	9.93%
No	10	7.09%
A Veces	36	25.53%
Casi Siempre	81	57.45%
Total	141	100.00%

Nota. Encuesta

Figura 4

¿Cree Ud. que es capaz de dar soluciones a los problemas que se puedan suscitar durante la visita del turista?



Nota. En la primera columna se inclina con mayor preponderancia hacia "Casi Siempre" y con menor aceptación se inclina hacia "No".



INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 10, se muestran aspectos relacionados a la Competencia profesional y su influencia en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la Ciudad de Puno, 2019. En la dimensión: niveles de competencia profesional. De un total de 141 profesionales que en su conjunto simboliza un 100.00% del total de la muestra, de la investigación efectuada se concluye lo siguiente:

Sobre la interrogante planteada: ¿Cree Ud. que es capaz de dar soluciones a los problemas que se puedan suscitar durante la visita del turista? Se determinó que, 14 profesionales interrogados que simboliza un 9.93% contestaron que **Si** son capaces de dar soluciones a los problemas, 10 profesionales interrogados que simboliza un 7.09% contestaron que **No** son capaces de dar soluciones a los problemas, mientras que, 36 profesionales interrogados que simboliza un 25.53% contestaron que **A veces** son capaces de dar soluciones a los problemas, y finalmente 81 profesionales interrogados que simboliza un 57.45% contestaron que **Casi siempre** son capaces de dar soluciones a los problemas.

ANÁLISIS:

En efecto: el análisis de los datos evidenciados indican que, existe una tendencia mayor respecto a **Casi siempre**, habiendo una incidencia del 57.45%, Demostrándose que, los profesionales casi siempre son capaces de dar soluciones a los problemas que se puedan suscitar durante la visita del turista. Es necesario que los profesionales fortalezcan sus capacidades resolutivas, identificando rápidamente los problemas suscitados, para luego evaluar las opciones y finalmente aplicar soluciones efectiva, por medio del pensamiento crítico, autonomía, responsabilidad y racional.

Tabla 11

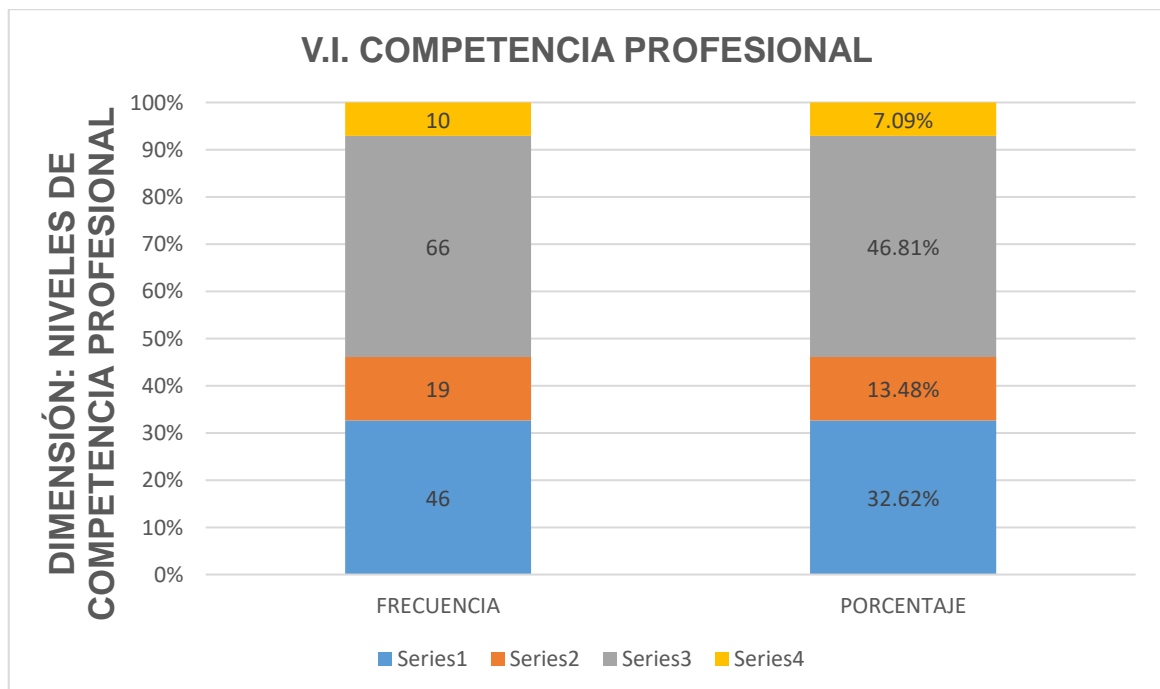
¿Piensa Ud. que tiene los suficientes conocimientos prácticos y científicos al momento de brindar información al turista?

Respuestas	Cantidad	%
Si	46	32.62%
No	19	13.48%
A Veces	66	46.81%
Casi Siempre	10	7.09%
Total	141	100.00%

Nota. Encuesta

Figura 5

¿Piensa Ud. que tiene los suficientes conocimientos prácticos y científicos al momento de brindar información al turista?



Nota. En la primera columna se inclina con mayor preponderancia hacia "A Veces" y con menor aceptación se inclina hacia "Casi Siempre".

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 11, se consideran cuestiones vinculadas a la Competencia profesional y su influencia en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la Ciudad de Puno, 2019. En la dimensión: niveles de competencia profesional. De un total de 141 profesionales que personifica el 100.00% del total de la muestra, de la investigación efectuada se tiene los siguientes resultados:

Respecto a la pregunta en mención: ¿Piensa Ud. que tiene los suficientes conocimientos prácticos y científicos al momento de brindar información al turista? Se concluyó que, 46 profesionales preguntados que personifica el 32.62% afirmaron que **Si** tienen suficientes conocimientos prácticos y científicos, 19 profesionales preguntados que personifica el 13.48% afirmaron que **No** tienen suficientes conocimientos prácticos y científicos, 66 profesionales preguntados que personifica el 46.81% afirmaron que **A veces** tienen suficientes conocimientos prácticos y científicos, y finalmente, 10 profesionales preguntados que personifica el 7.09% afirmaron que **Casi siempre** tienen suficientes conocimientos prácticos y científicos.

ANÁLISIS:

En efecto: el análisis de las respuestas plasmadas, denotan la existencia de una tendencia relativa hacia **A veces**, teniendo una incidencia del 46.81%, deduciéndose que, los profesionales a veces tienen los suficientes conocimientos prácticos y científicos al momento de brindar información al turista. Es preciso que los profesionales puedan diseñar estrategias emocionales, siendo coherente con la atención de calidad y ofreciendo una experiencia personalizada, por medio de la implementación de software de mesa de ayuda.

DIMENSIÓN: CARACTERÍSTICAS DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

Tabla 12

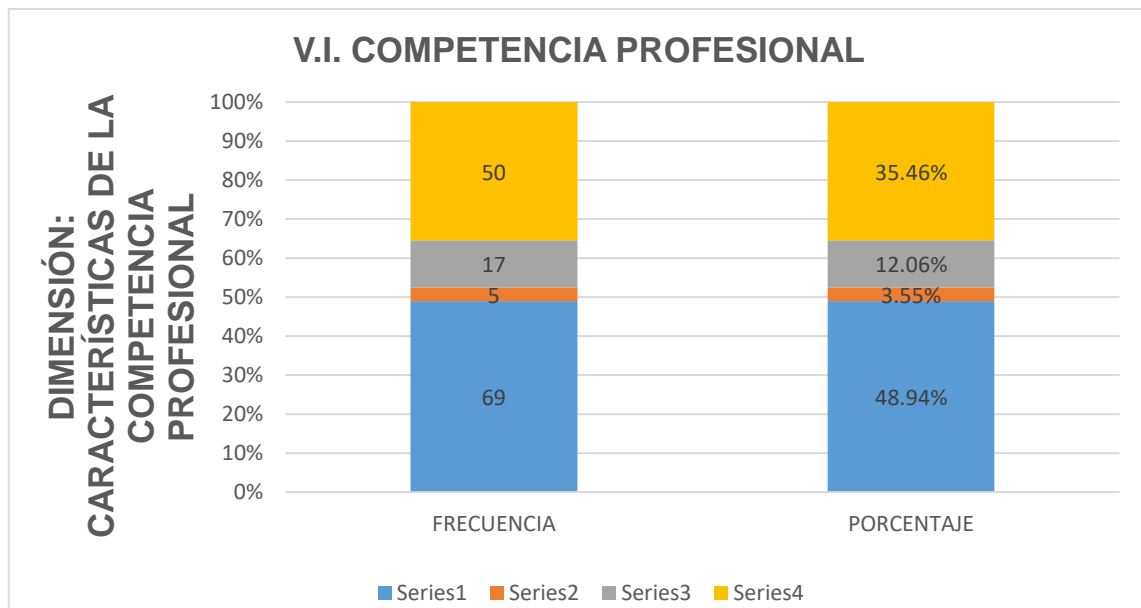
¿Piensa Ud. que demuestra valores, confianza y responsabilidad durante la práctica profesional?

Respuestas	Cantidad	%
Si	69	48.94%
No	5	3.55%
A Veces	17	12.06%
Casi Siempre	50	35.46%
Total	141	100.00%

Nota. Encuesta

Figura 6

¿Piensa Ud. que demuestra valores, confianza y responsabilidad durante la práctica profesional?



Nota. En la primera columna se inclina con mayor preponderancia hacia "Si Siempre" y con menor aceptación se inclina hacia "No".

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 12, se especifican argumentos acerca de la Competencia profesional y su influencia en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la Ciudad de Puno, 2019. En la dimensión: características de la competencia profesional. De un total de 141 profesionales que denota el 100.00% del total de la muestra, de la investigación llevado a cabo se tiene lo siguiente:

De acuerdo a la pregunta señalado: ¿Piensa Ud. que demuestra valores, confianza y responsabilidad durante la práctica profesional? Se tuvo que, 69 profesionales preguntados que denota el 48.94% informaron que **Si** demuestran valores, confianza y responsabilidad, 05 profesionales preguntados que denota el 3.55% informaron que **No** demuestran valores, confianza y responsabilidad, 17 profesionales preguntados que denota el 12.06% informaron que **A veces** demuestran valores, confianza y responsabilidad, y finalmente, 50 profesionales preguntados que denota el 35.46% informaron que **Casi siempre** demuestran valores, confianza y responsabilidad.

ANÁLISIS:

En efecto: el análisis precisado de las puntualizaciones, respaldan una considerable inclinación hacia el **Sí**, apreciándose una incidencia del 48.94%, afirmando que, los profesionales si demuestran valores, confianza y responsabilidad durante la práctica profesional. Ciertamente, en la medida que los profesionales en atención al turista fortalezcan sus valores y disciplina laboral, podrán trabajar de manera óptima, conjunta y eficiente, pensando creativamente desde la cooperación mutua y comunicación sincera, abierta, etc.

Tabla 13

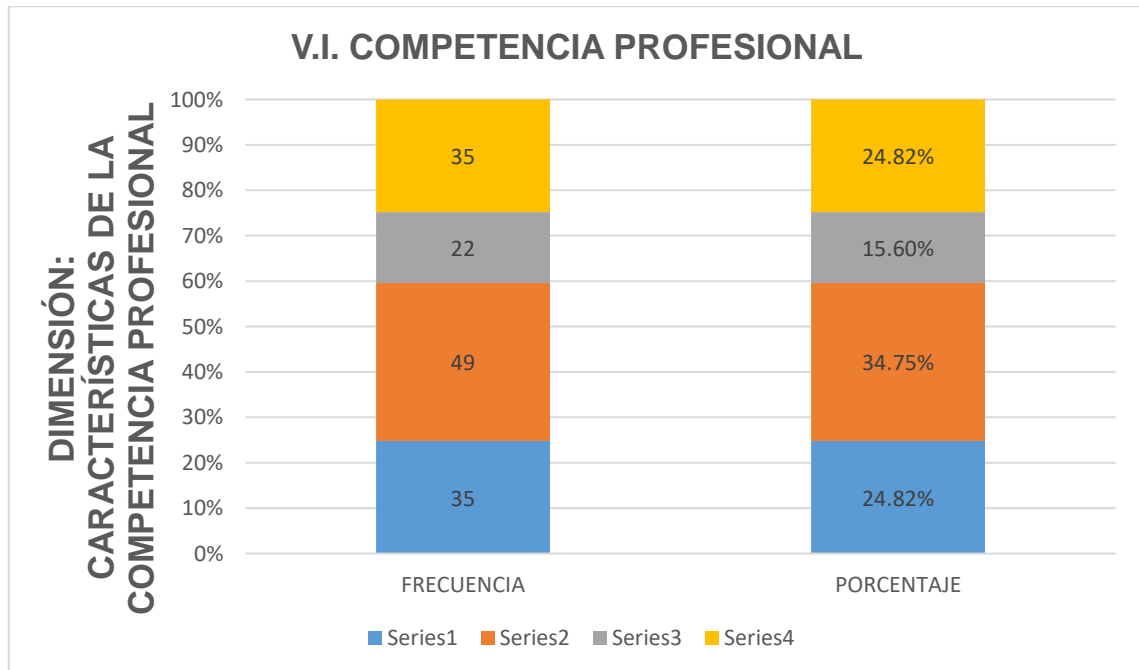
¿Cree Ud. que se considera experto en el campo del turismo durante su accionar?

Respuestas	Cantidad	%
Si	35	24.82%
No	49	34.75%
A Veces	22	15.60%
Casi Siempre	35	24.82%
Total	141	100.00%

Nota. Encuesta

Figura 7

¿Cree Ud. que se considera experto en el campo del turismo durante su accionar?



Nota. En la primera columna se inclina con mayor preponderancia hacia "No" y con menor aceptación se inclina hacia "A Veces".



INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 13, se detallan conclusiones en relación a la Competencia profesional y su influencia en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la Ciudad de Puno, 2019. En la dimensión: características de la competencia profesional. De un total de 141 profesionales que refleja el 100.00% del total de la muestra, de la investigación efectuada se llegó a lo siguiente:

En base a la interrogante indicada: ¿Cree Ud. que se considera experto en el campo del turismo durante su accionar? Se encontró que, 35 profesionales interrogados que refleja el 24.82% puntualizaron que **Si** se consideran experto en el campo del turismo, 49 profesionales interrogados que refleja el 34.75% puntualizaron que **No** se consideran experto en el campo del turismo, 22 profesionales interrogados que refleja el 15.60% puntualizaron que **A veces** se consideran experto en el campo del turismo, y finalmente, 35 profesionales interrogados que refleja el 24.82% puntualizaron que **Casi siempre** se consideran experto en el campo del turismo.

ANÁLISIS:

En efecto: el análisis desarrollado acerca de las puntualizaciones, se evidencia una relativa tendencia respecto el **No**, mostrándose una incidencia del 34.75%, estableciendo que, los profesionales no se consideran experto en el campo del turismo durante su accionar. De manera que, es imperdible que los profesionales actualicen sus conocimientos mediante cursos en dirección y administración de agencias de viaje, gestión y dirección comercial de empresas turísticas y cursos de especialización en Turismo Internacional.

DIMENSIÓN: TIPOS DE COMPETENCIA PROFESIONAL

Tabla 14

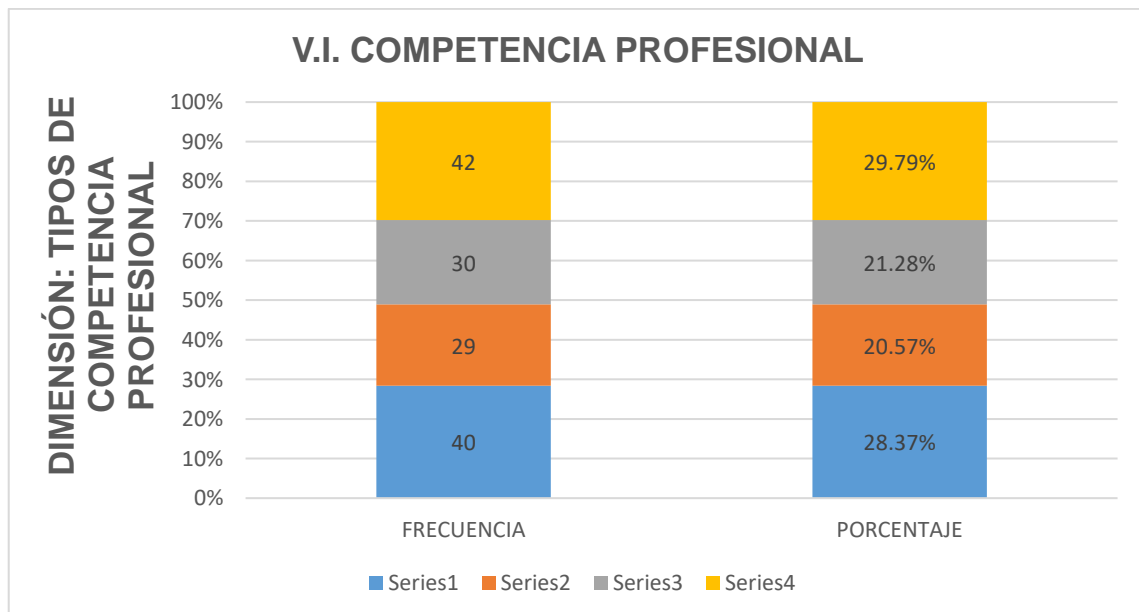
¿Piensa Ud. que desarrolla competencias funcionales y específicas durante el desempeño de su trabajo?

Respuestas	Cantidad	%
Si	40	28.37%
No	29	20.57%
A Veces	30	21.28%
Casi Siempre	42	29.79%
Total	141	100.00%

Nota. Encuesta

Figura 8

¿Piensa Ud. que desarrolla competencias funcionales y específicas durante el desempeño de su trabajo?



Nota. En la primera columna se inclina con mayor preponderancia hacia "Casi Siempre" y con menor aceptación se inclina hacia "No".

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 14, se muestran las consideraciones respecto a la Competencia profesional y su influencia en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la Ciudad de Puno, 2019. En la dimensión: tipos de competencia profesional. De un total de 141 profesionales que personifica el 100.00% del total de la muestra, la investigación ejecutada demuestra lo siguiente:

En relación a la consulta referida: ¿Piensa Ud. que desarrolla competencias funcionales y específicas durante el desempeño de su trabajo? Se evidenció que, 40 profesionales consultados que personifica el 28.37% argumentaron que **Si** desarrollan competencias funcionales, 29 profesionales consultados que personifica el 20.57% argumentaron que **No** desarrollan competencias funcionales, 30 profesionales consultados que personifica el 21.28% argumentaron que **A veces** desarrollan competencias funcionales, y finalmente, 42 profesionales consultados que personifica el 29.79% argumentaron que **Casi siempre** desarrollan competencias funcionales.

ANÁLISIS:

En efecto: el análisis desarrollado referente a los argumentos, se denota una relativa inclinación hacia **Casi siempre**, mostrándose una incidencia del 29.79%, confirmando que, los profesionales casi siempre desarrollan competencias funcionales y específicas durante el desempeño de su trabajo. Es importante que las agencias de viaje implementen un plan de aprendizaje y desarrollo de competencias elementales, a partir del fomento de coaching, equipos multidisciplinarios, comunicación multidireccional, y secuencialmente la rotación de puestos laborales para el entrenamiento cruzado y aprendizaje de nuevas habilidades, y perspectivas diferentes.

Tabla 15

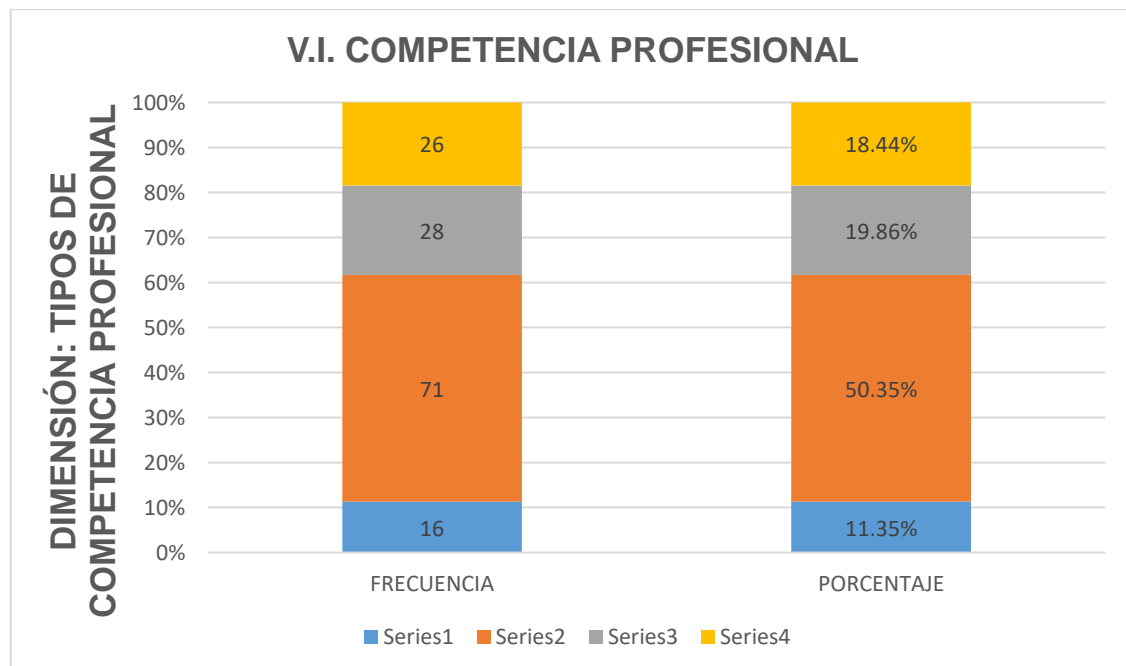
¿Cree Ud. que conoce las competencias y capacidades pertinentes de gestión turística?

Respuestas	Cantidad	%
Si	16	11.35%
No	71	50.35%
A Veces	28	19.86%
Casi Siempre	26	18.44%
Total	141	100.00%

Nota. Encuesta

Figura 9

¿Cree Ud. que conoce las competencias y capacidades pertinentes de gestión turística?



Nota. En la primera columna se inclina con mayor preponderancia hacia "No" y con menor aceptación se inclina hacia "Si".

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 15, se plasman las especificaciones asociados a la Competencia profesional y su influencia en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la Ciudad de Puno, 2019. En la dimensión: tipos de competencia profesional. De un total de 141 profesionales que representa un 100.00% del total de la muestra, la investigación efectuada indica los siguientes resultados:

Acerca de la pregunta postulada: ¿Cree Ud. que conoce las competencias y capacidades pertinentes de gestión turística? Se obtuvo que, 16 profesionales preguntados que representa un 11.35% consideraron que **Si** conocen las competencias y capacidades, 71 profesionales preguntados que representa un 50.35% consideraron que **No** conocen las competencias y capacidades, 28 profesionales preguntados que representa un 19.89% consideraron que **A veces** conocen las competencias y capacidades, y finalmente, 26 profesionales preguntados que representa un 18.44% consideraron que **Casi siempre** conocen las competencias y capacidades.

ANÁLISIS:

En efecto: el análisis efectuado acerca de las consideraciones, se tiene una tendencia amplia hacia el **No**, habiendo una injerencia del 29.79%, determinándose que, los profesionales no conocen las competencias y capacidades pertinentes de gestión turística. Los profesionales en turismo deben desarrollar capacidades de dirección de personas, habilidades directivas de liderazgo, negociación, resolución de conflictos, manejo de las TICs y trabajo en equipo. De modo que, deben actuar en el marco de los derechos humanos, principios democráticos y principios de igualdad, analizando la estructura de la actividad turística en todos sus niveles de forma sostenible.

VARIABLE DEPENDIENTE: DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL

DIMENSIÓN: CATEGORIAS DE CLASIFICACIÓN DEL DESARROLLO DE TURISMO

Tabla 16

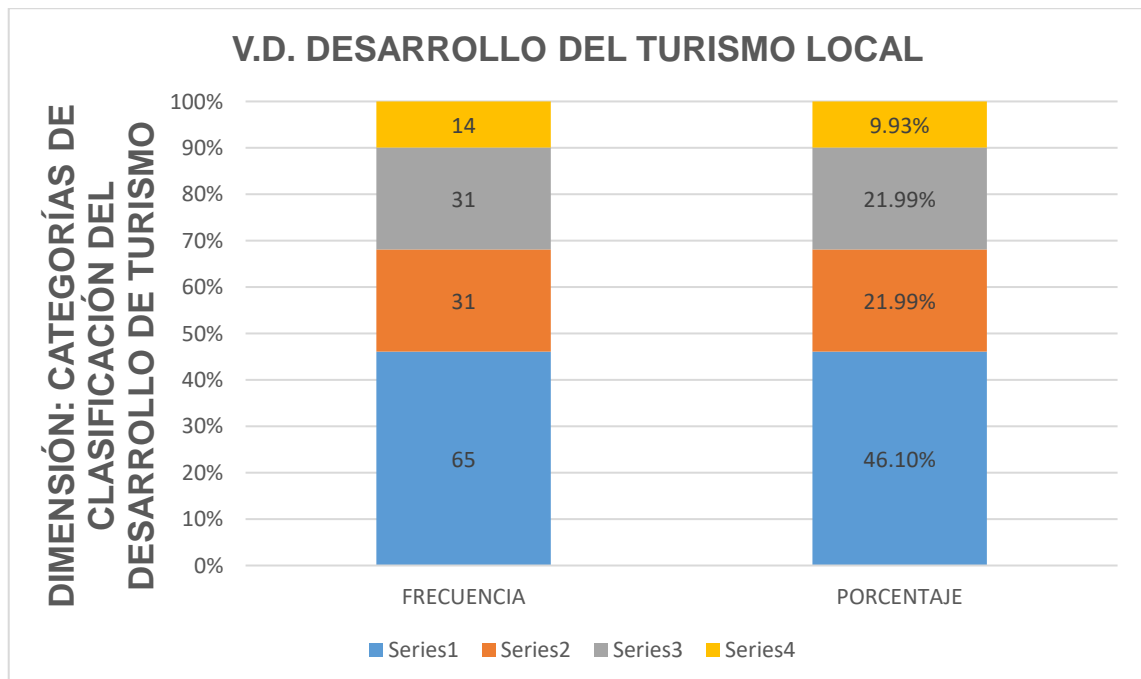
¿Cree Ud. que es coadyuvador y participe en el desarrollo del turismo recreativo?

Respuestas	Cantidad	%
Si	65	46.10%
No	31	21.99%
A Veces	31	21.99%
Casi Siempre	14	9.93%
Total	141	100.00%

Nota. Encuesta

Figura 10

¿Cree Ud. que es coadyuvador y participe en el desarrollo del turismo recreativo?



Nota. En la primera columna se inclina con mayor preponderancia hacia "Si" y con menor aceptación se inclina hacia "Casi Siempre".

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 16, se especifica aspecto orientados a la Competencia profesional y su influencia en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la Ciudad de Puno, 2019. En la dimensión: categorías de clasificación del desarrollo de turismo. De un total de 141 profesionales que refleja un 100.00% de la población objetiva, la investigación realizada evidencia las siguientes conclusiones:

Sobre la consulta en mención: ¿Cree Ud. que es coadyuvador y participe en el desarrollo del turismo recreativo? Se conoció que, 65 profesionales consultados que refleja un 46.10% expresaron que **Si** son participes en el desarrollo del turismo, 31 profesionales consultados que refleja un 21.99% expresaron que **No** son participes en el desarrollo del turismo, 31 profesionales consultados que refleja un 21.99% expresaron que **A veces** son participes en el desarrollo del turismo, y finalmente, 14 profesionales consultados que refleja un 9.93% expresaron que **Casi siempre** son participes en el desarrollo del turismo.

ANÁLISIS:

En consecuencia: el análisis desarrollado acerca de las expresiones, denotan una considerable hacia el **Sí**, teniendo una injerencia del 46.19%, determinando que, los profesionales si son coadyuvadores y participes en el desarrollo del turismo recreativo. En tal sentido, las agencias de viajes y los profesionales deben los actores fundamentales del desarrollo turístico, optimizando la revaloración del patrimonio cultural, diversificando las ofertas turísticas y otorgando mayores recursos para la promoción turística, desde la facilitación del ingreso de los turistas extranjeros, garantizando la calidad de servicio y respeto a los derechos humanos y al medio ambiente.

Tabla 17

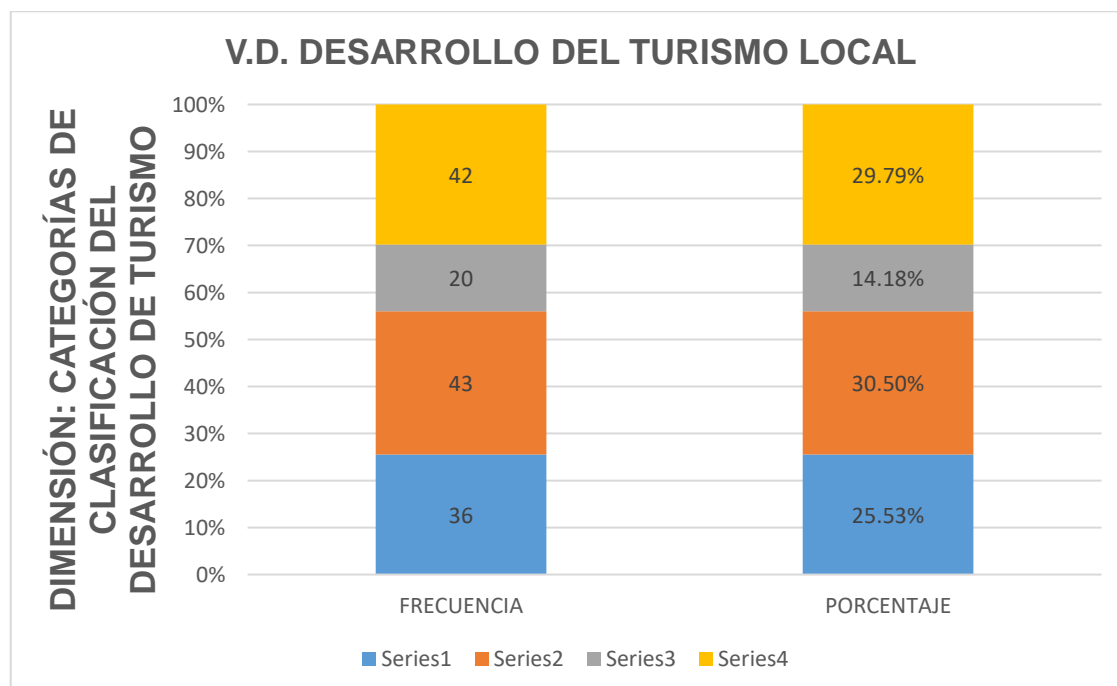
¿Piensa Ud. que tiene la suficiente capacidad para realizar aportes en el desarrollo del turismo cultural e intelectual?

Respuestas	Cantidad	%
Si	36	25.53%
No	43	30.50%
A Veces	20	14.18%
Casi Siempre	42	29.79%
Total	141	100.00%

Nota. Encuesta

Figura 11

¿Piensa Ud. que tiene la suficiente capacidad para realizar aportes en el desarrollo del turismo cultural e intelectual?



Nota. En la primera columna se inclina con mayor preponderancia hacia "No" y con menor aceptación se inclina hacia "A Veces".

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 17, se muestran los resultados sobre la Competencia profesional y su influencia en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la Ciudad de Puno, 2019. En la dimensión: categorías de clasificación del desarrollo de turismo. De un total de 141 profesionales que denota el 100.00% de la población objetiva, la investigación efectuada evidencia lo siguiente:

En base a la pregunta realizada: ¿Piensa Ud. que tiene la suficiente capacidad para realizar aportes en el desarrollo del turismo cultural e intelectual? Se obtuvo que, 36 profesionales preguntados que denota el 25.53% apuntaron que **Si** tienen la suficiente capacidad, 43 profesionales preguntados que denota el 30.50% apuntaron que **No** tienen la suficiente capacidad, 20 profesionales preguntados que denota el 14.18% apuntaron que **A veces** tienen la suficiente capacidad, y finalmente, 42 profesionales preguntados que denota el 29.79% apuntaron que **Casi siempre** tienen la suficiente capacidad.

ANÁLISIS:

En consecuencia: el análisis abordado acerca de las afirmaciones, demuestran una inclinación hacia el **No**, apreciando una injerencia del 30.50%, deduciendo que, los profesionales no tienen la suficiente capacidad para realizar aportes en el desarrollo del turismo cultural e intelectual. De modo que, los profesionales deben potencializar sus capacidades de dominio de dos o más idiomas, buena comunicación, dirección de equipos multidisciplinarios, respeto por la diversidad cultural, empatía, resiliencia y creatividad, dichos aspectos mejorarán notablemente la planeación y gestión de las capacidades profesionales en bien del desarrollo sustentable del turismo.

DIMENSIÓN: VENTAJAS DEL DESARROLLO DE TURISMO

Tabla 18

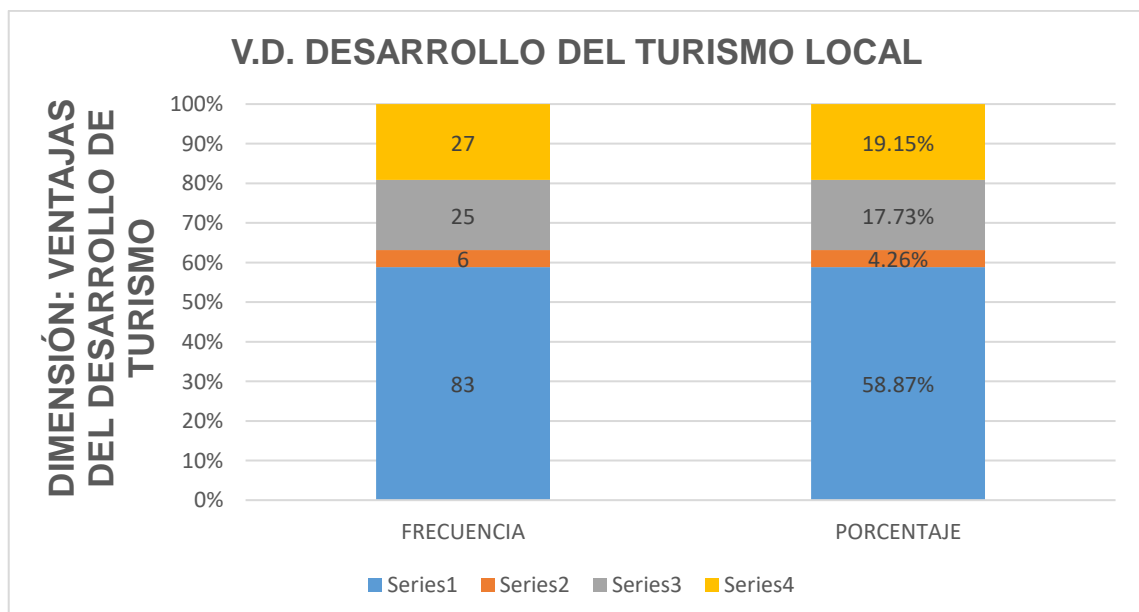
¿Piensa Ud. que el desarrollo del turismo a nivel departamental promueve el desarrollo económico y social?

Respuestas	Cantidad	%
Si	83	58.87%
No	6	4.26%
A Veces	25	17.73%
Casi Siempre	27	19.15%
Total	141	100.00%

Nota. Encuesta

Figura 12

¿Piensa Ud. que el desarrollo del turismo a nivel departamental promueve el desarrollo económico y social?



Nota. En la primera columna se inclina con mayor preponderancia hacia "Si" y con menor aceptación se inclina hacia "No".



INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 18, se presentan los resultados orientados a la Competencia profesional y su influencia en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la Ciudad de Puno, 2019. En la dimensión: ventajas del desarrollo de turismo. De un total de 141 profesionales que personifica el 100.00% de la población objetiva, a partir de la investigación desarrollada se evidencian las siguientes acepciones:

Relacionado a la cuestión indicada: ¿Piensa Ud. que el desarrollo del turismo a nivel departamental promueve el desarrollo económico y social? Se detectó que, 83 profesionales que representa el 19.86% consideraron que **Si** promueve el desarrollo económico y social, 06 profesionales que representa el 4.26% consideraron que **No** promueve el desarrollo económico y social, 25 profesionales que representa el 17.73% consideraron que **A veces** promueve el desarrollo económico y social, y finalmente, 27 profesionales que representa el 19.15% consideraron que **Casi siempre** promueve el desarrollo económico y social.

ANÁLISIS:

En consecuencia: el análisis efectuado acerca de las respuestas, evidencia una mayor tendencia respecto al **Sí**, visualizando una injerencia del 58.87%, clarificando que, el desarrollo del turismo a nivel departamental si promueve el desarrollo económico y social. Efectivamente, el turismo local genera espacios de empleo y mejora las condiciones de vida, porque está estrechamente vinculado con la consolidación competitividad local, productivo, y sustentable, y es uno de los sectores de la economía cuyo desarrollo impacta de manera inmediata en la población promoviendo mejores oportunidades a todo nivel.

Tabla 19

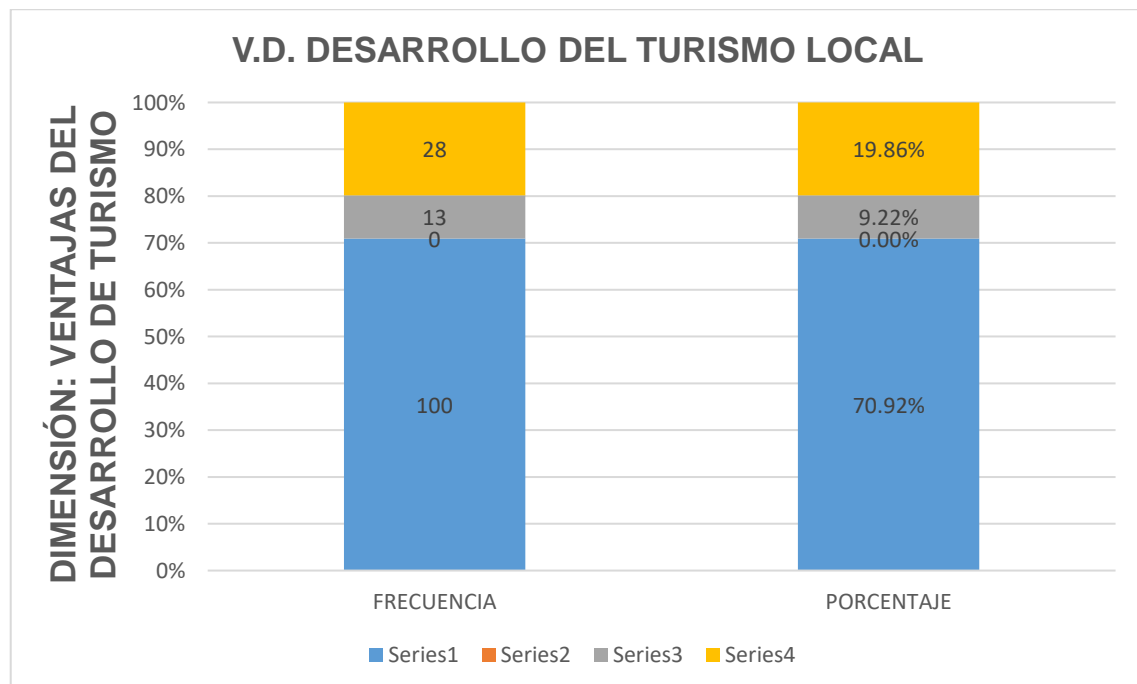
¿Cree Ud. que el turismo genera puestos de trabajo en hoteles, restaurantes, agencias de viaje, etc.?

Respuestas	Cantidad	%
Si	100	70.92%
No	0	0.00%
A Veces	13	9.22%
Casi Siempre	28	19.86%
Total	141	100.00%

Nota. Encuesta

Figura 13

¿Cree Ud. que el turismo genera puestos de trabajo en hoteles, restaurantes, agencias de viaje, etc.?



Nota. En la primera columna se inclina con mayor preponderancia hacia "Si" y con menor aceptación se inclina hacia "No".



INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 19, se estipulan los resultados enfocados en la Competencia profesional y su influencia en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la Ciudad de Puno, 2019. En la dimensión: ventajas del desarrollo de turismo. De un total de 141 profesionales que simboliza un 100.00% de la población objetiva, a partir de la investigación se tiene los siguientes resultados:

Sobre la pregunta detallada: ¿Cree Ud. que el turismo genera puestos de trabajo en hoteles, restaurantes, agencias de viaje, etc.? Se encontró que, 100 profesionales preguntados que simboliza un 70.92% refirieron que **Si** genera puestos de trabajo, ningún profesional preguntado refirió que **No** genera puestos de trabajo, en tanto, 13 profesionales preguntados que simboliza un 9.22% refirieron que **A veces** genera puestos de trabajo, y finalmente, 28 profesionales preguntados que simboliza un 19.86% refirieron que **Casi siempre** genera puestos de trabajo.

ANÁLISIS:

En consecuencia: el análisis realizado sobre las puntualizaciones, indican la existencia de una tendencia notoria respecto al **Sí**, denotando una injerencia del 70.92%, determina que, turismo si genera puestos de trabajo en hoteles, restaurantes, agencias de viaje, etc. Lo cual confirma que el turismo, contribuye en la generación de múltiples oportunidades laborales y posibilidades de emprendimiento, además de ello, potencia el crecimiento económico, ayudando a reducir la pobreza local, regional y nacional, creando incentivos para la conservación de los recursos naturales y culturales.

DIMENSIÓN: PRINCIPIOS DEL DESARROLLO DE TURISMO

Tabla 20

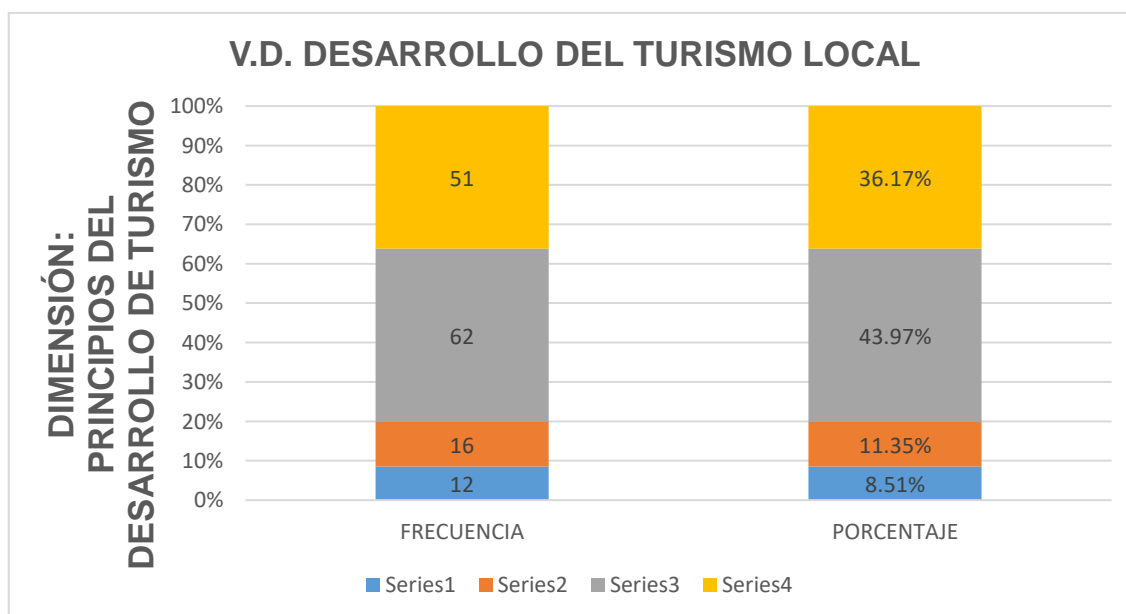
¿Fomenta Ud. en el turista extranjero la preservación del patrimonio y la cultura local?

Respuestas	Cantidad	%
Si	12	8.51%
No	16	11.35%
A Veces	62	43.97%
Casi Siempre	51	36.17%
Total	141	100.00%

Nota. Encuesta

Figura 14

¿Fomenta Ud. en el turista extranjero la preservación del patrimonio y la cultura local?



Nota. En la primera columna se inclina con mayor preponderancia hacia "A Veces" y con menor aceptación se inclina hacia "Si".



INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 20, se muestran los resultados orientados a la Competencia profesional y su influencia en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la Ciudad de Puno, 2019. En la dimensión: principios del desarrollo de turismo. De un total de 141 profesionales que figura un 100.00% de la población objetiva, la investigación llevado a cabo detalla lo siguiente:

En relación al dilema planteado: ¿Fomenta Ud. en el turista extranjero la preservación del patrimonio y la cultura local? Se encontró que, 12 profesionales participantes que figura un 8.51% contestaron que **Si** fomentan la preservación del patrimonio, 16 profesionales participantes que figura un 11.35% contestaron que **No** fomentan la preservación del patrimonio, 62 profesionales participantes que figura un 43.97% contestaron que **A veces** fomentan la preservación del patrimonio, y finalmente, 51 profesionales participantes que figura un 36.17% contestaron que **Casi siempre** fomentan la preservación del patrimonio.

ANÁLISIS:

En consecuencia: el análisis realizado respecto a las consideraciones, demuestran una tendencia hacia **A veces**, habiendo una injerencia del 43.97%, determinando que, los profesionales si fomentan en el turista extranjero la preservación del patrimonio y la cultura local. Es vital que los profesionales del turismo fomente en el turista extranjero la preservación del patrimonio cultural local, de esta manera permitirán el fortalecimiento del sentido de identidad y pertenencia de las colectividades, pues los recursos culturales forman parte de la historia de los pueblos y es fuente de cohesión social y orgullo colectivo, siendo un activo económico propulsor del desarrollo sostenible.

Tabla 21

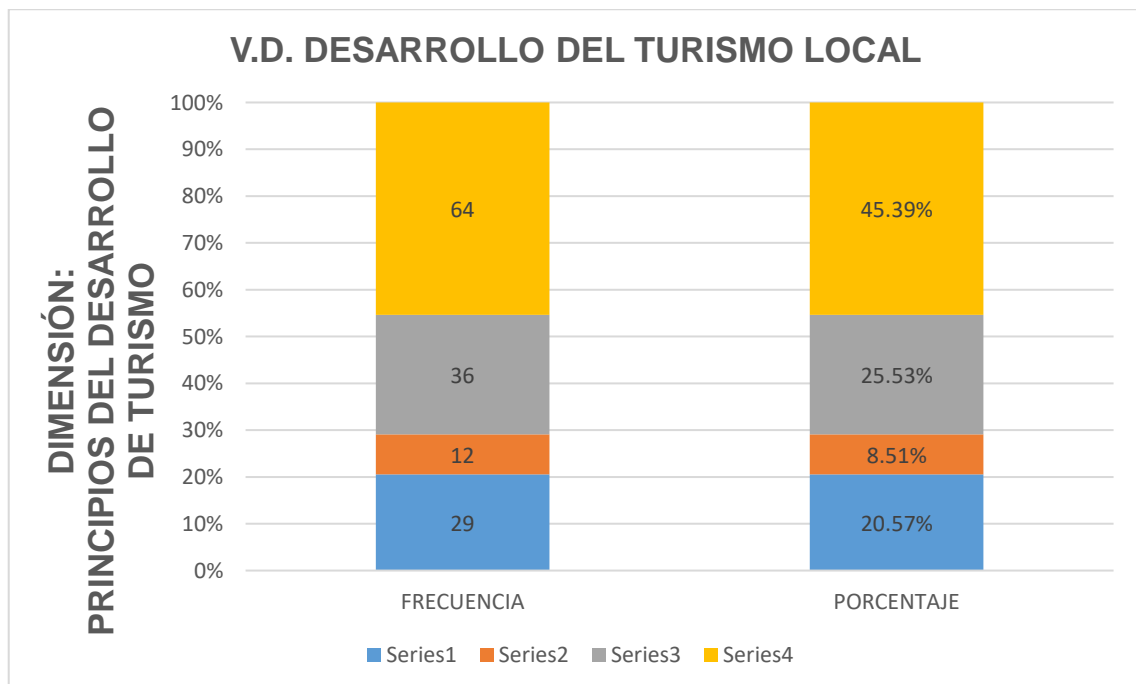
¿Coadyuva Ud. en la protección de los lugares turísticos y vistas panorámicas reservadas por el estado?

Respuestas	Cantidad	%
Si	29	20.57%
No	12	8.51%
A Veces	36	25.53%
Casi Siempre	64	45.39%
Total	141	100.00%

Nota. Encuesta

Figura 15

¿Coadyuva Ud. en la protección de los lugares turísticos y vistas panorámicas reservadas por el estado?



Nota. En la primera columna se inclina con mayor preponderancia hacia "Casi Siempre" y con menor aceptación se inclina hacia "No".

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 21, se puntualizan aspectos relacionados con la Competencia profesional y su influencia en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la Ciudad de Puno, 2019. En la dimensión: principios del desarrollo de turismo. De un total de 141 profesionales que simboliza el 100.00% de la población objetiva, la investigación efectuado refleja lo siguiente:

De acuerdo a la interrogante postulado: ¿Coadyuva Ud. en la protección de los lugares turísticos y vistas panorámicas reservadas por el estado? Se tiene que, 29 profesionales interrogados que simboliza el 20.57% manifestaron que **Si** coadyuvan en la protección de los lugares turísticos, 12 profesionales interrogados que simboliza el 8.51% manifestaron que **No** coadyuvan en la protección de los lugares turísticos, 36 profesionales interrogados que simboliza el 25.53% manifestaron que **A veces** coadyuvan en la protección de los lugares turísticos, y finalmente, 64 profesionales interrogados que simboliza el 45.39% manifestaron que **Casi siempre** coadyuvan en la protección de los lugares turísticos.

ANÁLISIS:

En consecuencia: el análisis efectuado acerca de las manifestaciones, demuestran una inclinación relativa hacia **Casi siempre**, teniendo una injerencia del 45.39%, determinando que, los profesionales casi siempre coadyuvan en la protección de los lugares turísticos y vistas panorámicas reservadas por el estado. Precisamente la protección de los atractivos y recursos naturales como cultural es el motor del desarrollo sostenible del sector turístico, debido a que contribuye al desarrollo local, por ello se debe invertir en el fortalecimiento del patrimonio, y la identidad cultural.

4.2. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

Prueba de Hipótesis General

1. Hipótesis

Hipótesis nula (H₀): La competencia profesional no influye significativamente en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

Hipótesis alterna (H_a): La competencia profesional influye significativamente en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

2. Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

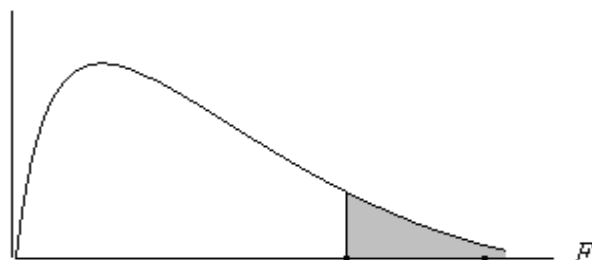
3. Estadístico de Prueba

$F = \frac{CMR}{CME}$ Que se distribuye según con 1 grado de libertad en el numerador y n-2 grados de libertad en el denominador

4. Región Crítica

Para $\alpha = 0.05$, en la tabla F se encuentra el valor crítico de la prueba:

$$F_{0.95, 1, 175} = 3.618$$



$$F_{tab} = 3.618 \quad F_{Cal} = 384,126$$

5. Cálculos

Tabla 22

Análisis de varianza para los datos de la competencia profesional en la influencia significativa en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	2012,322	1	2012,322	278,120	,000 ^b
Residuo	875,472	202	5,578		
Total	2887,794	141			

a. Variable dependiente: Desarrollo del turismo local

b. Predictores: (Constante), Competencia profesional

El anova nos muestra una Sig. De 0.000, resultado que indica para la presente investigación, el modelo de regresión lineal simple es válido con un nivel de significancia al 5%. De margen de error y un 95 % de confiabilidad.

Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	11.287	,483		20.531	,000
Competencia profesional	,720	,033	,823	18,154	,000

a. Variable dependiente: Desarrollo del turismo local

Donde:

La variable dependiente es: Desarrollo del turismo local

La variable independiente es: Competencia profesional

Los resultados obtenidos son:

$$\beta_0 = \text{Constante} = 11.287$$

$$\beta_1 = \text{Competencia profesional} = 0.720$$

Por lo tanto, el modelo de regresión lineal simple es el siguiente:



$$\hat{Y}=11.287+0.720X_1+\varepsilon_j$$

Respecto a la prueba t de Student se ha obtenido los siguientes resultados:

Constante = 20.531

Competencia profesional = 18,154

- 6. Decisión.-** A un nivel de significación del 5% $F_{cal} = 384,126$ cae en la región de rechazo, debemos rechazar la Hipótesis Nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la competencia profesional influye significativamente y linealmente de manera positiva en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

Prueba de Hipótesis Especifica uno

1. Hipótesis

Hipótesis nula (Ho): Los niveles de competencia profesional no influyen directamente en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

Hipótesis alterna (Ha): Los niveles de competencia profesional influyen directamente en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

2. Nivel de significancia:

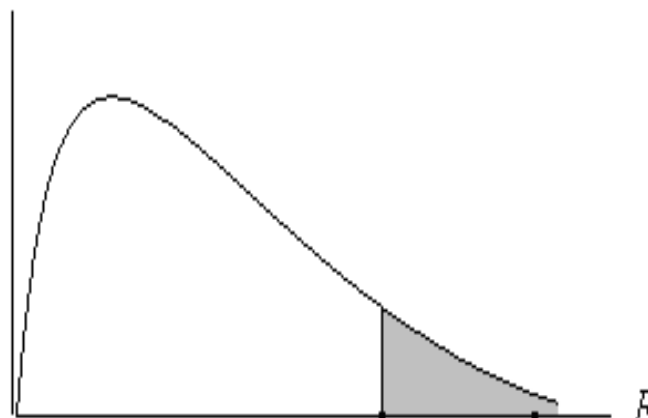
$$\alpha = 0.05$$

3. Estadístico de Prueba

$F = \frac{CMR}{CME}$ Que se distribuye según con 1 grado de libertad en el numerador y n-2 grados de libertad en el denominador

4. Región Crítica

Para $\alpha = 0.05$, en la tabla F se encuentra el valor crítico de la prueba:
 $F_{0.95, 1, 175} = 3.618$



$$F_{tab} = 3.618 \quad F_{Cal} = 422.161$$

5. Cálculos

Tabla 23

Análisis de varianza para los datos de los niveles de competencia profesional en la influencia directa en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1664,229	1	1664,229	312.134	,000 ^b
	Residuo	1022,534	202	6,082		
	Total	2686.763	141			

a. Variable dependiente: Desarrollo del turismo local

b. Predictores: (Constante), Niveles de competencia profesional

El anova nos muestra una Sig. De 0.000, resultado que indica que para nuestra investigación el modelo de regresión lineal simple elegida en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019 es válido con un nivel de significancia al 5% de margen de error y un 95 % de confiabilidad.

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	13.568	,446		23.456	,000
	Niveles de competencia profesional	1.789	,096	,805	13,673	,000

a. Variable dependiente: Desarrollo del turismo local

Donde:

La variable dependiente es: Desarrollo del turismo local

La variable independiente es: Niveles de competencia profesional



Los resultados obtenidos son:

$$\beta_0 = \text{Constante} = 13.568$$

$$\beta_1 = \text{Niveles de competencia profesional} = 1.789$$

Por lo tanto el modelo de regresión lineal simple es el siguiente:

$$\hat{Y} = 13.568 + 1.789X_1 + \varepsilon_i$$

Respecto a la prueba t de Student se ha obtenido los siguientes resultados:

$$\text{Constante} = 23.456$$

$$\text{Niveles de competencia profesional} = 13.673$$

6. Decisión.- A un nivel de significación del 5% $F_{Cal} = 422.161$ cae en la región de aceptación, debemos aceptar la Hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula y concluimos que los niveles de competencia profesional influyen significativamente y directamente de manera positiva en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

Prueba de Hipótesis Especifica dos

1. Hipótesis

Hipótesis nula (Ho): Las características de la competencia profesional no influye directamente en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

Hipótesis alterna (Ha): Las características de la competencia profesional influye directamente en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

2. Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

3. Estadístico de Prueba

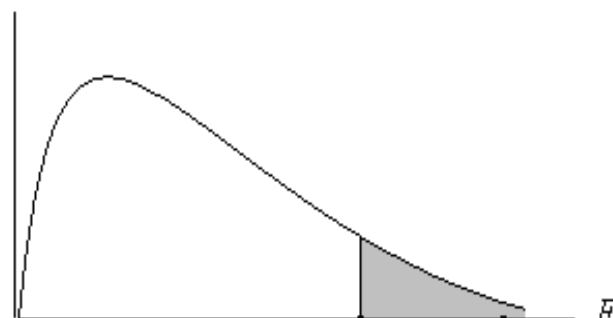
$$F = \frac{CMR}{CME} \text{ Que se distribuye según con 1 grado de libertad en el}$$

numerador y n-2 grados de libertad en el denominador

4. Región Crítica

Para $\alpha = 0.05$, en la tabla F se encuentra el valor crítico de la prueba:

$$F_{0.95, 1, 175} = 3.618$$



$$F_{tab} = 3.618 \quad F_{Cal} = 326.532$$

5. Cálculos

Tabla 24

Análisis de varianza para las características de la competencia profesional en la influencia directa en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

ANOVA^o

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	1523,568	1	1523,568	326,532	,000 ^b
1	Residuo	1292,334	202	6,418		
	Total	2815,902	141			

a. Variable dependiente: Desarrollo del turismo local

b. Predictores: (Constante), Características de la competencia profesional

El anova nos muestra una Sig. De 0.000, resultado que indica que para nuestra investigación el modelo de regresión lineal simple elegida para profesionales de turismo en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019 es válido con un nivel de significancia al 5%. De margen de error y un 90 % de confiabilidad.

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
	(Constante)	14.382	,597		18.231	,000
1	Características de la competencia profesional	5.434	,243	,754	14,132	,000

a. Variable dependiente: Desarrollo del turismo local



Donde:

La variable dependiente es: Desarrollo del turismo local

La variable independiente es: Características de la competencia profesional

Los resultados obtenidos son:

$$\beta_0 = \text{Constante} = 14.382$$

$$\beta_1 = \text{Características de la competencia profesional} = 5.434$$

Por lo tanto el modelo de regresión lineal simple es el siguiente:

$$\hat{Y} = 14.382 + 5.434X_1 + \varepsilon_i$$

Respecto a la prueba t de Student se ha obtenido los siguientes resultados:

$$\text{Constante} = 18.231$$

$$\text{Características de la competencia profesional} = 14.132$$

6. **Decisión.-** A un nivel de significación del 5% $F_{Cal} = 326,532$ cae en la región de aceptación, debemos aceptar la Hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula y concluimos que las características de la competencia profesional influye significativamente y directamente de manera positiva en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

Prueba de Hipótesis Especifica tres

1. Hipótesis

Hipótesis nula (Ho): Los tipos de competencia profesional no influye directamente en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

Hipótesis alterna (Ha): Los tipos de competencia profesional influye directamente en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

2. Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

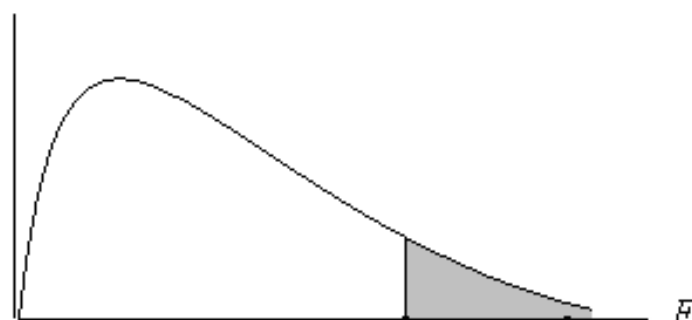
3. Estadístico de Prueba

$F = \frac{CMR}{CME}$ Que se distribuye según con 1 grado de libertad en el numerador y n-2 grados de libertad en el denominador

4. Región Crítica

Para $\alpha = 0.05$, en la tabla F se encuentra el valor crítico de la prueba:

$$F_{0.95, 1, 175} = 3.618$$



$$F_{tab} = 3.618 \quad F_{Cal} = 302.578$$

5. Cálculos

Tabla 25

Análisis de varianza para los datos de los tipos de competencia profesional en la influencia directa en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1745,348	1	1745,348	302,578	,000 ^b
	Residuo	1156,656	202	7,506		
	Total	2902,004	141			

a. Variable dependiente: Desarrollo del turismo local

b. Predictores: (Constante), Tipos de competencia profesional

El anova nos muestra una Sig. De 0.000, resultado que indica que para nuestra investigación el modelo de regresión lineal simple elegida para profesionales de turismo en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019 es válido con un nivel de significancia al 5%. De margen de error y un 95 % de confiabilidad.

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	13.568	,441		22,234	,000
	Tipos de competencia profesional	5.018	,173	,795	13,326	,000

a. Variable dependiente: Desarrollo del turismo local



Donde:

La variable dependiente es: Desarrollo del turismo local

La variable independiente es: Tipos de competencia profesional

Los resultados obtenidos son:

$$\beta_0 = \text{Constante} = 13.568$$

$$\beta_1 = \text{Tipos de competencia profesional} = 5.018$$

Por lo tanto el modelo de regresión lineal simple es el siguiente:

$$\hat{Y} = 13.568 + 5.018X_1 + \varepsilon_i$$

Respecto a la prueba t de Student se ha obtenido los siguientes resultados:

$$\text{Constante} = 22.234$$

$$\text{Tipos de competencia profesional} = 13.326$$

6. Decisión.- A un nivel de significación del 5% $F_{Cal} = 302.578$ cae en la región de aceptación, debemos aceptar la Hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula y concluimos que los tipos de competencia profesional influyen significativamente y directamente de manera positiva en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019.



4.3. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Gustavo F. (2020) Este estudio presenta una visión significativa de cómo la competencia profesional percibida afecta el desarrollo del turismo. En la primera etapa del estudio, se utilizaron métodos cuantitativos para obtener datos sobre la competencia profesional y para comprender el desarrollo del turismo local. En la segunda etapa, un análisis cuantitativo exploró los componentes acompañado con los indicadores para comprender el papel que juegan las competencias profesionales en el desarrollo del turismo local. El análisis y discusión de la situación sobre el conocimiento, las habilidades profesionales y las habilidades requeridas en el campo del turismo se han definido como el resultado clave. La lista creada de conocimientos y habilidades que forman la competencia profesional del turismo se erige como la base de los objetivos para el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje. El resultado principal en este proceso de estudio investigativo es el cumplimiento con el desarrollo de la competencia profesional actual. La implementación de cualquier estudio implica garantizar y alcanzar los resultados de estudio esperado. Por lo tanto, los resultados de este segmento deben prever el desarrollo de un sistema y procesos que permitan alcanzar los resultados el cual involucra a las agencias de viaje y sus componentes adicionales.

Terán V. G. (2020) La revisión de la literatura presentada en este trabajo investigativo demuestra que el trabajo en turismo, incluidas las competencia profesional, sigue siendo un factor importante. Esta brecha en la investigación se vuelve aún más evidente, en donde a mayor preparación



mejora las competencia profesional. En línea con la hipótesis, existe un conjunto de competencias que condicionan significativamente la valoración de las posibilidades de éxito en el mercado laboral. Gracias a la aplicación del análisis de componentes principales, establecimos que siete competencias determinan la autoevaluación de las posibilidades de éxito en el mercado laboral realizada por estudiantes de carreras de turismo y recreación. También descubrimos que cuanto mejor sea la evaluación de su capacidad para hacer frente a los desafíos y el estrés, habilidades para escribir y hablar en un idioma extranjero, hablar en público, planificar e implementar proyectos específicos de la materia, capacidad para realizar y preparar investigaciones y perseverancia, mayores serán sus posibilidades de encontrar un empleo satisfactorio.

El análisis realizado justifica la conclusión de que evalúan su nivel de dominio de varias competencias como intermedio y poco variado en relación con otras variables independientes. Las variables género y ciclo de estudio tienen un impacto medio en la autoevaluación de competencias. Los encuestados estimaron su competitividad en el mercado laboral. Las variables independientes moldearon solo parcialmente la forma en que los estudiantes veían su situación en el mercado laboral. Una de las variables que más incidió en el posicionamiento de los encuestados en el mercado laboral fue la ubicación. Hemos establecido que una mayor valoración de las competencias personales refuerza la creencia de ser más atractivo para el empleador. De hecho, la importancia de estas competencias resulta ser muy importante para su empleabilidad.



Granados M. (2020) La discrepancia entre nuestros resultados y los de otros investigadores se aplica a la evaluación del dominio de las habilidades específicas de la materia en relación con la competitividad en el mercado laboral, es decir, cuanto mayor sea la puntuación de las competencias anteriores, mayor será la confianza en uno mismo en la ventaja competitiva propia en el mercado laboral. Sin embargo, la revisión de la literatura sugiere que tales competencias son las menos importantes para la empleabilidad en el turismo y que los empleadores no las valoran mucho durante la contratación. Tal discrepancia provoca una mayor reflexión y una invitación a intentar comprender el porqué de tales diferencias. Curiosamente, la lista de competencias que determinan las posibilidades percibidas en el mercado laboral no incluye las competencias digitales, mientras que la literatura las describe como cruciales en el sector turístico. Esto se debe a que la generación que representan los encuestados adquirió estas competencias antes de su formación universitaria. Esta es también la razón por la que dichas competencias no se consideran un capital profesional específico, sino que se dan por sentadas como una habilidad básica que todos deben tener en el siglo XXI.

Condori (2019) Las deducciones de los datos, según el método deductivo hacen numerosas contribuciones en este trabajo de investigación, según el primer objetivo específico y la primera dimensión "Niveles de competencia profesional", se llegó a la conclusión siguiente: según la tabla 10, a la pregunta: ¿Cree Ud. que es capaz de dar soluciones a los problemas que se puedan suscitar durante la visita del turista? siendo con mayor



aceptación la escala **Casi Siempre** con un número de 81 profesionales en turismo y que es representado a nivel porcentual por un 57.45%.

Considerando el segundo objetivo de este trabajo de estudio investigativo, en la segunda dimensión "Características de la competencia profesional" se concluye que: según la tabla 12 a la pregunta: ¿Piensa Ud. que demuestra valores, confianza y responsabilidad durante la práctica profesional? siendo con mayor preponderancia la escala **Si** con una cantidad a nivel de frecuencia de 69 profesiones en turismo que a nivel porcentual simboliza un 48.94% de un total de 141 profesionales en el campo del turismo.

Fundamentando el tercer objetivo de este trabajo de investigación, en la tercera dimensión "Tipos de competencia profesional" se concluye que: según la tabla 14 a la pregunta: ¿Piensa Ud. que desarrolla competencias funcionales y específicas durante el desempeño de su trabajo? teniendo como resultado de mayor significancia la escala **Casi Siempre** con una cantidad a nivel de frecuencia de 42 profesionales en turismo y que a nivel porcentual representa un 29.79% de un total de 141 profesionales en turismo.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- Concluimos que la competencia profesional influye directamente en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019. Según la contrastación de la hipótesis general es $F_{Cal} = 384,126$. Además la constante: La competencia profesional se refiere a la capacidad y habilidades de los profesionales en el sector turístico, que ello tiene un impacto directo y considerable en la promoción y crecimiento del turismo en la región.

Según el objetivo general, la competencia profesional influye en el desarrollo del turismo local al mejorar la capacidad y habilidades de los profesionales del sector turístico. Esto se traduce en un personal más capacitado y preparado para atender las necesidades de los turistas, lo que resulta en un servicio más eficiente y personalizado. Como consecuencia, se promueve la reputación de las agencias de viaje, lo que a su vez atrae a un mayor número de visitantes y fortalece el crecimiento del turismo en la ciudad de Puno.

SEGUNDA.- Concluimos que los niveles de competencia profesional influyen en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019. Según la contrastación de la hipótesis específica uno $F_{Cal} = 422.161$. Además la constante: Los niveles de competencia profesional influyeron en el desarrollo del turismo local al mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, aumentar la satisfacción del cliente y promover una gestión más eficiente y efectiva de las agencias de viaje. Esto, a su vez, atrajo a más turistas y fomentó el crecimiento del sector.

Según el objetivo específico 1, los niveles de competencia profesional influyen en el desarrollo del turismo local al incrementar la calidad del servicio, la



satisfacción del cliente y la eficiencia en la gestión de las agencias de viaje. Esto significa que, al contar con personal altamente capacitado, las agencias pueden ofrecer experiencias más satisfactorias, adaptándose a las preferencias y expectativas de los turistas. A medida que los turistas experimentan un mejor servicio, se genera un efecto de boca a boca positivo que atrae a más visitantes, contribuyendo así al crecimiento sostenido del sector turístico en la región.

TERCERA.- Concluimos que las características de la competencia profesional influyen en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019. Según la contrastación de la hipótesis específica dos $F_{Cal} = 326,532$. Además la constante: Las características de la competencia profesional influyeron en el desarrollo del turismo local al mejorar la calidad del servicio ofrecido por las agencias de viaje, aumentar la satisfacción del cliente y optimizar la gestión de recursos. Esto contribuyó a una mejor experiencia turística, fomentó la lealtad de los visitantes y, en consecuencia, impulsó el crecimiento del sector turístico en la ciudad de Puno.

Según el objetivo específico 2, las características de la competencia profesional influyen en el desarrollo del turismo local al optimizar la calidad del servicio, elevar la satisfacción del cliente y mejorar la gestión de recursos. La combinación de habilidades interpersonales, conocimientos técnicos y competencias específicas permite a los profesionales ofrecer una experiencia turística superior, lo que potencia la percepción de calidad del destino. Esto no solo mejora la experiencia de los visitantes, sino que también fomenta la lealtad, lo que puede traducirse en retornos y recomendaciones, impulsando aún más el crecimiento turístico en Puno.



CUARTA.- Concluimos que los tipos de competencia profesional influyen directamente en el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019. Según contrastación de hipótesis específica tres $F_{Cal} = 302.578$. Además la constante: tipos de competencia profesional influyeron directamente en el desarrollo del turismo local al mejorar la calidad y eficacia de los servicios turísticos. Los profesionales con habilidades adecuadas optimizaron la atención al cliente, gestionaron mejor las operaciones y resolvieron problemas de manera eficiente, lo que elevó la satisfacción del turista y atrajo a más visitantes. Esto contribuyó al crecimiento del turismo en las agencias de viaje de la ciudad de Puno.

Según el objetivo específico 3, los tipos de competencia profesional influyen directamente en el desarrollo del turismo local al elevar la calidad y eficacia de los servicios ofrecidos. Cuando los profesionales del turismo poseen habilidades adecuadas, son capaces de optimizar la atención al cliente, resolver problemas de manera eficiente y gestionar las operaciones de forma efectiva. Esta mejora en la atención y en la experiencia del cliente aumenta la satisfacción del turista, lo que se traduce en un mayor interés por visitar Puno, beneficiando así a las agencias de viaje y favoreciendo un crecimiento sostenible del turismo en la región.



RECOMENDACIONES

PRIMERA.- Se recomienda a las agencias de turismo fortalecer la formación y capacitación continua de los profesionales en el sector turístico de la ciudad de Puno, especialmente en competencias relacionadas con la atención al cliente, gestión de destinos, y desarrollo sostenible. Esto permitirá que las agencias de viaje cuenten con personal altamente capacitado, lo que impulsará una mejor experiencia para los visitantes y contribuirá al desarrollo sostenible del turismo local, beneficiando a toda la región. Además, se sugiere implementar evaluaciones periódicas de competencias para asegurar que el personal esté alineado con las necesidades y demandas actuales del mercado turístico.

SEGUNDA.- Se propone a las agencias de viaje incentivar la mejora de la competencia profesional, en vista que es importante potencializar las competencias, capacidades y habilidades en el campo del turismo. Pues, los profesionales requieren de un conjunto de destrezas que incluyen procesos de liderazgo, comunicación efectiva, habilidades de gestión y organización en pro de lograr un mejor servicio al turista.

TERCERA.- Se sugiere a los directores de las agencias de turismo incentivar el desarrollo de las habilidades digitales, conocimientos tecnológicos, y experiencias plausibles de acuerdo a la realidad del turismo, en vista que la potencialización de la competencia profesional ofrece ventajas competitivas.

CUARTA.- Se plantea a los directores de las agencias de viaje mejorar su competencia profesional y que mediante ello se pueda fortalecer las habilidades que son relevantes para el trabajo, abarcar valores y habilidades profesionales y como puede contribuir ello al desarrollo del turismo local en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019.



REFERENCIAS

- Acero, O. B. (2018). *“Un marco estratégico para analizar los déficits de habilidades de empleabilidad en los destinos turísticos y de hostelería rural. Perspectivas de la gestión turística”* p. 27, 47–54.
- Bahar, O. y Kozak, M. (2021). *“Avances en la investigación de competitividad de destinos: comparación entre turistas y proveedores de servicios”* 22 (2): 61–71.
- Barrera, A., (2020). *“Modelado de motivaciones y percepciones de los turistas portugueses”* p. 60(1), 76–80.
- Barros, C. P. y Alves, F. P. (2021) *“Productividad en la industria del turismo. Avances internacionales en investigación económica”* p. 10 (3): 215-225.
- Blanco, J. P. (2019) *“El papel de la autoevaluación en la medición de habilidades frente a la demanda del desarrollo del turismo”*. p. 2, 1–25
- Bolívar, Z. (2021). *“Competencias profesionales y el papel de las competencias en el desarrollo del turismo local”* p. 89(2), 233–248.
- Borda, K. P. (2020). *“Estudiantes de Gestión del Turismo y sus competencias de escritura”* p. 122, 438–442.
- Bordas, E. (2018) *“Competitividad de los destinos turísticos en mercados de larga distancia”*. p. 3: 3–9.
- Brown, J. R. y Ragsdale, C. T. (2020) *“La eficiencia competitiva del mercado de las marcas hoteleras: una aplicación de análisis de envoltura de datos”*. p. 26 (4): 332–360.
- Cabrera, J., & Gómez, F. (2019). *Marketing turístico: Estrategias y prácticas. Ediciones del Sur.*
- Campos - Soria, J. A., (2020) *“Calidad de servicio y competitividad en el sector hotelero”*. p. 11 (1): 85–102.
- Cervantes, A. G. (2020). *“El cumplimiento de la educación turística con las necesidades de la industria en Letonia. Revista Europea de Turismo y Recreación”* p. 102(15), 2013.
- Cifuentes, A. L. (2020). *“Pasantías en turismo para el desarrollo del turismo local en las agencias de viaje”* p. 23, 50–58.
- Clark, J. y Guy, K. (2018) *“Innovación y competitividad: una revisión. Análisis tecnológico y gestión estratégica”* p. 10 (3): 363–395.
- Correa, P. F. (2019). *“Desarrollo de competencias lingüísticas para estudiantes de turismo de gestión”*. p. 93, 517–521.
- Crouch, G. I. y Ritchie, J. R. B. (2020). *“Turismo, competitividad y prosperidad social”*. p. 44 (3): 137–152.
- Chon, K. S. y Mayer, K. J. (2018) *“Modelos de competitividad de destino en turismo y su aplicación a Las Vegas”*. p. 1 (2–4): 227–246.



- Del Río, N. V. (2019). *"Determinación de la empleabilidad, conocimientos, habilidades y competencias de los graduados en turismo en un mundo VUCA: construcción de un modelo de empleabilidad turística"* p. 8(3), 1–18.
- Díaz, A. (2021). *"Explorando el trabajo turístico. Enfoque de competencias holísticas en la educación superior en turismo. Temas Actuales en Turismo"*, 17(4), 312–326.
- Dreyfus, L. y Kim, C. (2019) *"Competitividad del destino: determinantes e indicadores por temas actuales"*. p. 6 (5): 369–414.
- Dueñas, M, P. (2020). *"Percepciones de los empleadores sobre las habilidades de empleabilidad de la gestión turística. Anatolia. Revista internacional de investigación sobre turismo"* p. 23(3), 359–372.
- Dwyer, L., Forsyth, P. y Rao, P. (2019) *"La competitividad de los precios de los viajes y el turismo"* p. 21 (1): 9–22.
- Enderwick, P. (2020) *"La competitividad internacional de las industrias de servicios"* p. 32 (4): 22–37.
- Enright, M. J. y Newton, J. (2020) *"Determinantes de la competitividad del destino turístico en Asia Pacífico"* p. 43 (4): 339–350.
- Enright, M. J. y Newton, J. (2021) *"Competitividad del destino turístico: un enfoque cuantitativo. Gestión del turismo"* 25 (6): 777–788.
- Fernández, P. (2019). *Calidad de servicio en el sector turismo. Editorial Esmeralda.*
- Ferris, D. L., L (2021). *"Autoestima y desempeño laboral: El papel moderador de las contingencias de autoestima"*. p. 63(3), 561–593.
- Fornell, C. (2021). *"Un barómetro nacional de satisfacción del cliente: La experiencia sueca"* p. 56 (1): 6–21.
- Francis, A. (2020) *"El proceso de regeneración industrial nacional y competitividad"* p. 13 (8): 61–78.
- García, A. P. (2020). *"Desarrollo de competencias profesionales en la educación superior tópica para el turismo"* p. 56-78
- Gaviria, P. (2019). *"Competencia autopercebida versus medida objetivamente en la realización de procedimientos clínicos prácticos por parte de estudiantes de medicina del último año"* p. 7, 122–129.
- Go, F. M. y Govers, R. (2020) *"Gestión integrada de la calidad para destinos turísticos: una perspectiva europea para lograr la competitividad"* p. 21 (1): 79–88.
- Go, F. M., Pine, R. y Yu, R. (2019) *"Mantener una ventaja competitiva en la industria hotelera"*. p. 35 (5): 50–61.
- Gómez, T. P. (2018). *"Recursos humanos en turismo: ¿Aun esperando el cambio? - una repetición de 2015. Gestión Turística"* p. 50, 204–212.
- Gooroochurn, N. y Sugiyarto, G. (2019) *"Indicadores de competitividad en la industria de viajes y turismo"*. p. 11 (1): 25–43.



- Griliches, Z. (2020). "Estadísticas de patentes como indicadores económicos: una encuesta". p. 28 (4): 1661-1707.
- Gundersen, M. G., (2020) "Satisfacción de los huéspedes del hotel entre los viajeros de negocios": ¿Cuáles son los factores importantes? p. 37 (2): 72–81.
- Guzman, H. T. (2018). "Gestión y asesoramiento individual como moderadores en el logro de las competencias profesionales y el éxito. Comportamiento social y personalidad" 42(5), 869–880.
- Halstead, D. (2018) "Los efectos de la satisfacción y el comportamiento de queja sobre el comportamiento de recompra de los consumidores". p. 5: 1–11.
- Ham, S., Kim, W. G. y Jeong, S. (2019) "Efecto de la tecnología de la información sobre el rendimiento en hoteles de lujo". p. 24 (2): 281–294.
- Hassan, S. (2021). "Determinantes de la competitividad del mercado en una industria turística ambientalmente sostenible". p. 38 (3): 239–245.
- Inskip, E. (2020) "Planificación turística: un enfoque de desarrollo integrado y sostenible" p. 56-78
- Jiménez, H. (2019). *Competitividad en destinos turísticos emergentes*. Editorial Valle.
- Johns, N., Howcroft, B. y Drake, L. (2020) "El uso del análisis de envoltura de datos para monitorear la productividad en las agencias de viaje. Proceso en Investigación de Turismo y Hospitalidad" p. 3 (2): 119–127.
- Kano, N. (2020). "Calidad atractiva y debe ser calidad. Revista de la Sociedad Japonesa para el Control de Calidad" p. 1 (4): 39–48.
- Karagiorgas, M., (2019) "Una simulación del monitoreo del consumo de energía en hoteles mediterráneos: aplicación en Grecia. Energía y edificios" p. 39 (4): 416–426.
- Kim, H. J. y Jeong, M. (2018). "Investigación sobre educación hotelera y turística: presente y futuro. Perspectivas de gestión turística" p. 25, 119–122.
- Lozano, R. (2020). *Satisfacción del cliente en servicios turísticos*. Editorial Camino.
- Mendoza, J., & Castro, L. (2020). *Desarrollo turístico sostenible en comunidades locales*. Ediciones Andes.
- Nieto, E. P. (2019). "Las intenciones emprendedoras de los estudiantes de turismo". p. 37(3), 646–669.
- Novoa, A. D., (2020). "Educación turística y competencia profesional frente al desarrollo del turismo local y nacional". p. 30, 65–72.
- Puerto, M. (2019). "Competencia digital en la educación turística: Aprendizaje cooperativo-experiencial". Revista de enseñanza en viajes y turismo, 14(2), 184–209.
- Quesada, E. P. (2020) "Desarrollo profesional en educación hotelera y turística: una estrategia para el siglo XXI" p. 3(4), 328–330.



- Quispe, M. (2019). *Las agencias de viaje y su impacto en el turismo. Publicaciones de Puno.*
- Ramos, A. (2019). *Competencia profesional en el ámbito laboral.* Editorial Turística.
- Salazar, C. P. (2019). "El programa de licenciatura en hospitalidad y turismo: percepciones de las partes interesadas sobre las competencias desarrolladas". *Revista de Gestión Hotelera y Turismo*, 3(1), 12–22.
- Salinas, K., & Rivera, E. (2020). *Innovación en el turismo actual.* Ediciones Altiplano.
- Santos, N. E. (2019). "Edad, género y autoestima: una mirada sociocultural a través de una lente no paramétrica" p. 5(1), 19–31.
- Santos, N., (2019). "Autoestima, género y rendimiento académico de estudiantes de pregrado". p. 3, 26–37.
- Sierra, S. H. (2019). "Competencia cultural para líderes turísticos: desarrollo y validación de escalas" p. 71, 9–17.
- Sierra, Z. (2019). "La importancia de las competencias comunicativas interculturales para el mercado laboral turístico: la visión de los estudiantes y su autoevaluación" p. 7(1), 103–117.
- Torres, C. (2019). *Capacitación en el sector turístico.* Editorial Mundo Turístico.
- Torres, W. A. (2021) "Diferencias de edad y género en la autoestima: una ventana transcultural. *Revista de Personalidad y Psicología Social*" p. 111(3), 396–410.
- Uribe, V. B. (2021). "Competencia profesional de los empleados para el éxito profesional: Aspecto de la gestión de recursos humanos en el sector turístico". 14(2b), 481–493.
- Varga, E., S (2021). "Las competencias laborales más relevantes para los empleadores y su valoración por parte de los estudiantes. *Práctica y teoría en los sistemas de educación*" p. 11(2), 95–104.
- Vargas, L. (2020). *Desempeño laboral en empresas de servicios.* Editorial Horizonte.
- Vargas, R., (2022). "Autopercepción de la empleabilidad en España. *Educación + Formación*" p. 60(3), 226–237.
- Varon, H. W. (2016). "Autopercepciones de las competencias. *Manual de competencia y motivación*". p. 6(2), 208–220.
- Vega, S. K. (2020). "Construyendo habilidades de empleabilidad en el plan de estudios de educación superior: una iniciativa de toda la universidad. *Educación + Formación*" p. 42(2), 75–83.



ANEXOS

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



MÉTODO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA																																																																								
<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN En todo trabajo de investigación es de importancia principal que los hechos y relaciones que se determinan, por lo tanto para esta investigación se adoptó la metodología cuantitativa y va acompañada con el método específico, inductivo, deductivo, analítico, dialéctico, síntesis, y estadístico.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Según la naturaleza del estudio, se trata de una investigación explicativa porque tiene relación causal, es decir, no sólo busca describir o aproximarse al problema investigado, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Según el propósito de la investigación es básica. Hernández y otros (2015:126)</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN El diseño del estudio es de carácter no experimental y el diseño específico es el explicativo casual. CHARAJA C. F. "El MAPIC en la metodología de la investigación" Pp 161. Sagitario impresores Puno Perú 2011.</p> <p>DISEÑO ESPECÍFICO Para este trabajo de investigación se determinará el diseño: $y = f(x)$</p> <p>Dónde:</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA POBLACIÓN La población de estudio está constituida por profesionales de turismo en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019.</p> <p><i>Población de profesionales de turismo en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>AGENCIAS DE VIAJE</th> <th>Nº de profesionales</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>KONTIKI TOURS</td><td>47</td><td>47</td></tr> <tr><td>2</td><td>SOLMAR TOURS</td><td>56</td><td>56</td></tr> <tr><td>3</td><td>KOLLASUYO TOUR</td><td>46</td><td>46</td></tr> <tr><td>4</td><td>MER TURISMO</td><td>49</td><td>49</td></tr> <tr><td>5</td><td>LIMATUR</td><td>46</td><td>46</td></tr> <tr><td>6</td><td>SURIT</td><td>30</td><td>30</td></tr> <tr><td>7</td><td>INKAEXPLORER</td><td>37</td><td>37</td></tr> <tr><td>8</td><td>EDGAR ADVENTURE</td><td>29</td><td>29</td></tr> <tr><td>9</td><td>CUSI EXPEDATION</td><td>31</td><td>31</td></tr> <tr><td>10</td><td>CUSELA</td><td>32</td><td>32</td></tr> <tr><td>11</td><td>JUMBO</td><td>35</td><td>35</td></tr> <tr><td>12</td><td>PACHAKUTIK TOURS</td><td>19</td><td>19</td></tr> <tr><td>13</td><td>AMARU TOURS</td><td>17</td><td>17</td></tr> <tr><td>14</td><td>INCAS PARADISE</td><td>6</td><td>6</td></tr> <tr><td>15</td><td>EXPLORER TOUR OPERATOR</td><td>7</td><td>7</td></tr> <tr><td>16</td><td>MAYPI TRAVEL</td><td>7</td><td>7</td></tr> <tr> <td></td> <td>Total</td> <td>494</td> <td>494</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota. El Investigador</p>	Nº	AGENCIAS DE VIAJE	Nº de profesionales	Total	1	KONTIKI TOURS	47	47	2	SOLMAR TOURS	56	56	3	KOLLASUYO TOUR	46	46	4	MER TURISMO	49	49	5	LIMATUR	46	46	6	SURIT	30	30	7	INKAEXPLORER	37	37	8	EDGAR ADVENTURE	29	29	9	CUSI EXPEDATION	31	31	10	CUSELA	32	32	11	JUMBO	35	35	12	PACHAKUTIK TOURS	19	19	13	AMARU TOURS	17	17	14	INCAS PARADISE	6	6	15	EXPLORER TOUR OPERATOR	7	7	16	MAYPI TRAVEL	7	7		Total	494	494	<p>TÉCNICA ENTREVISTA ENCUESTA</p> <p>INSTRUMENTOS CUESTIONARIO</p>	<p>DISEÑO ESTADÍSTICO Por el estudio planteado se ha tenido que proponer a utilizar el estadístico siguiente:</p> <p>PRUEBA CHI CUADRADO: Adoptó el siguiente procedimiento: b. Prueba es bilateral y de dos colas. c. Nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (5%) d. Prueba Estadística: Chi cuadrada. Cálculo de estadístico de prueba</p>
Nº	AGENCIAS DE VIAJE	Nº de profesionales	Total																																																																								
1	KONTIKI TOURS	47	47																																																																								
2	SOLMAR TOURS	56	56																																																																								
3	KOLLASUYO TOUR	46	46																																																																								
4	MER TURISMO	49	49																																																																								
5	LIMATUR	46	46																																																																								
6	SURIT	30	30																																																																								
7	INKAEXPLORER	37	37																																																																								
8	EDGAR ADVENTURE	29	29																																																																								
9	CUSI EXPEDATION	31	31																																																																								
10	CUSELA	32	32																																																																								
11	JUMBO	35	35																																																																								
12	PACHAKUTIK TOURS	19	19																																																																								
13	AMARU TOURS	17	17																																																																								
14	INCAS PARADISE	6	6																																																																								
15	EXPLORER TOUR OPERATOR	7	7																																																																								
16	MAYPI TRAVEL	7	7																																																																								
	Total	494	494																																																																								



- y representa la variable independiente: Competencia profesional
- x representa la variable dependiente: desarrollo del turismo.

MUESTRA

Se aplicó el método probabilístico y que tiene carácter de representatividad.

Para obtener la muestra se aplicó la fórmula:

Población	N=	494
Alfa (Error tipo I)	α=	0,05
Nivel de Confianza (error tipo II)	β=1-α/2	0,95
Z de (1-α/2)	Z(1-α/2)	1,96
Desviación estándar	s=	0,5
Varianza	s ²	0,25
Precisión	d=	0,07
Tamaño de muestra	n=	141

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * S^2}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * S^2}$$

$$n = \frac{494 * (1,96)^2 * (0,25)^2}{(0,07)^2(494 - 1) + (1,96)^2 * (0,25)^2}$$

n = 140, 528

n = 140, 528 <> 141

n = 141



Muestra de profesionales de turismo en las agencias de viaje en la ciudad de Puno, 2019

Nº	AGENCIAS DE VIAJE	Nº de profesionales	Total
1	KONTIKI TOURS	47	13
2	SOLMAR TOURS	56	16
3	KOLLASUYO TOUR	46	13
4	MER TURISMO	49	14
5	LIMATUR	46	13
6	SURIT	30	9
7	INKAEXPLORER	37	11
8	EDGAR ADVENTURE	29	8
9	CUSI EXPEDATION	31	9
10	CUSELA	32	9
11	JUMBO	35	10
12	PACHAKUTIK TOURS	19	5
13	AMARU TOURS	17	5
14	INCAS PARADISE	6	2
15	EXPLORER TOUR OPERATOR	7	2
16	MAYPI TRAVEL	7	2
	Total	494	141

Nota. La investigadora



INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS



ENCUESTA DE OPINIÓN

SOBRE COMPETENCIA PROFESIONAL

ENCUESTA A PROFESIONALES DE TURISMO EN LAS AGENCIAS

Instrucciones

A continuación le planteamos un conjunto de preguntas las cuales debe responder con sinceridad. Esta encuesta es de carácter anónimo y confidencial. Ponga una cruz dentro del cuadro que elija considerando que: Si= S, No= N, A veces= AV, Casi siempre= CS. Agradecemos su colaboración y participación:

ESCALA DE VALORACIÓN

S: Si	N: No	AV: A veces	CS: Casi Siempre
1	2	3	4

Componente	INDICADORES	S	N	AV	CS
NIVELES DE COMPETENCIA PROFESIONAL	1.1. ¿Cree Ud. que es capaz de dar soluciones a los problemas que se puedan suscitar durante la visita del turista?	1	2	3	4
	1.2. ¿Piensa Ud. que tiene los suficientes conocimientos prácticos y científicos al momento de brindar información al turista?	1	2	3	4
Sub Total					
Componente	INDICADORES	S	N	AV	CS
CARACTERÍSTICAS DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL	2.1. ¿Piensa Ud. que demuestra valores, confianza y responsabilidad durante la práctica profesional?	1	2	3	4
	2.2. ¿Cree Ud. que se considera experto en el campo del turismo durante su accionar?	1	2	3	4
Sub Total					



Componente	INDICADORES	S	N	AV	CS
TIPOS DE COMPETENCIA PROFESIONAL	3.1. ¿Piensa Ud. que desarrolla competencias funcionales y específicas durante el desempeño de su trabajo?	1	2	3	4
	3.2. ¿Cree Ud. que conoce las competencias y capacidades pertinentes de gestión turística?	1	2	3	4
Sub Total					
PUNTAJE TOTAL					

Observaciones Personales:

Este espacio está dirigido a sus opiniones, dudas, sugerencias, etc. con relación al instrumento que acaba de contestar. En el espacio siguiente exponga su opinión. **Muchas gracias por su colaboración.**

GRACIAS



INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA DE OPINIÓN

SOBRE DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL



ENCUESTA A PROFESIONALES DE TURISMO EN LAS AGENCIAS

Instrucciones

A continuación le planteamos un conjunto de preguntas las cuales debe responder con sinceridad. Esta encuesta es de carácter anónimo y confidencial. Ponga una cruz dentro del cuadro que elija considerando que: Si= S, No= N, A veces= AV, Casi siempre= CS. Agradecemos su colaboración y participación:

ESCALA DE VALORACIÓN

S: Si	N: No	AV: A veces	CS: Casi Siempre
1	2	3	4

Componente	INDICADORES	S	N	AV	CS
CATEGORÍAS DE CLASIFICACIÓN DEL DESARROLLO DE TURISMO	1.1. ¿Cree Ud. que es coadyuvador y participe en el desarrollo del turismo recreativo?	1	2	3	4
	1.2. ¿Piensa Ud. que tiene la suficiente capacidad para realizar aportes en el desarrollo del turismo cultural e intelectual?	1	2	3	4
Sub Total					
Componente	INDICADORES	S	N	AV	CS
VENTAJAS DEL DESARROLLO DEL TURISMO	2.1. ¿Piensa Ud. que el desarrollo del turismo a nivel departamental promueve el desarrollo económico y social?	1	2	3	4
	2.2. ¿Cree Ud. que el turismo genera puestos de trabajo en hoteles, restaurantes, agencias de viaje, etc.?	1	2	3	4
Sub Total					



Componente	Indicadores	S	N	AV	CS
PRINCIPIOS DEL DESARROLLO DEL TURISMO	3.1. ¿Fomenta Ud. en el turista extranjero la preservación del patrimonio y la cultura local?	1	2	3	4
	3.2. ¿Coadyuva Ud. en la protección de los lugares turísticos y vistas panorámicas reservadas por el estado?	1	2	3	4
Sub Total					
PUNTAJE TOTAL					

Observaciones Personales:

Este espacio está dirigido a sus opiniones, dudas, sugerencias, etc. con relación al instrumento que acaba de contestar. En el espacio siguiente exponga su opinión. **Muchas gracias por su colaboración.**

GRACIAS



ANEXO 3: BASE DE DATOS

BASE DE DATOS
VARIABLE INDEPENDIENTE
COMPETENCIA PROFESIONAL

TABLA DE VALORACIÓN

N°	Dimensiones				Valoración total
	SI/1	NO/2	A VECES/3	CASI SIEMPRE/4	
1	X	X	✓	X	A VECES/3
2	X	X	✓	X	A VECES/3
3	X	X	X	✓	CASI SIEMPRE/4
4	✓	X	X	X	SI/1
5	X	✓	X	X	NO/2
6	✓	X	X	X	SI/1
7	X	X	X	✓	CASI SIEMPRE/4
8	X	✓	X	X	NO/2
9	X	X	X	✓	CASI SIEMPRE/4



BASE DE DATOS

VARIABLE DEPENDIENTE

DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL

TABLA DE VALORACIÓN

N°	Dimensiones				Valoración total
	SI/1	NO/2	A VECES/3	CASI SIEMPRE/4	
1	✓	X	X	X	SI/1
2	X	✓	X	X	NO/2
3	X	✓	X	X	NO/2
4	✓	X	X	X	SI/1
5	✓	X	X	X	SI/1
6	✓	X	X	X	SI/1
7	X	✓	X	X	A VECES/3
8	X	X	X	✓	CASI SIEMPRE/4
9	✓	X	X	X	SI/1



ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

EL QUE SUSCRIBE, DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA, METODÓLOGO Y ESPECIALISTA EN INVESTIGACION CIENTIFICA.

HACE CONSTAR:

Investigador: OLGA GRACIELA CONDORI FERNANDEZ

Maestría en turismo y hotelería

Título del proyecto de tesis: **COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD**

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre "COMPETENCIA PROFESIONAL"

Apellidos y nombres de juicio de experto: Dr. CONDORI AMANQUI JAVIER A.

Mediante el presente documento hago constar, que el instrumento de investigación para recolección de datos, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser válido y por lo tanto apto para ser aplicado en el logro de objetivos planteados en la investigación.

Se expide el presente documento para los fines que vea por conveniente.

Juliaca 02 de octubre del 2022


JAVIER A. CONDORI AMANQUI
Mgtr. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR
DOCTOR EN EDUCACIÓN
DNI: 02443751

FIRMA DEL EXPERTO



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

EL QUE SUSCRIBE, DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA, METODÓLOGO Y ESPECIALISTA EN INVESTIGACION CIENTIFICA.

HACE CONSTAR:

Investigador: OLGA GRACIELA CONDORI FERNANDEZ

Maestría en turismo y hotelería

Título del proyecto de tesis: **COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD**

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre "DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL"

Apellidos y nombres de juicio de experto: Dr. CONDORI AMANQUI JAVIER A.

Mediante el presente documento hago constar, que el instrumento de investigación para recolección de datos, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser válido y por lo tanto apto para ser aplicado en el logro de objetivos planteados en la investigación.

Se expide el presente documento para los fines que vea por conveniente.

Juliaca 02 de octubre del 2022

JAVIER A. CONDORI AMANQUI
Mgtr. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR
DOCTOR EN EDUCACIÓN
DNI: 02443751

FIRMA DEL EXPERTO



ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD**

VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPETENCIA PROFESIONAL

INVESTIGADOR: OLGA GRACIELA CONDORI FERNANDEZ

NOMBRE DEL EXPERTO: Dr. JAVIER ALFREDO CONDORI AMANQUI

ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

OBSERVACIONES GENERALES

NINGUNA POR CONSIDERAR

FECHA: 02 - 10 - 2022

JAVIER A. CONDORI AMANQUI

Mgr. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

DOCTOR EN EDUCACIÓN

DNI: 02443751

FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ



ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD**

VARIABLE DEPENDIENTE: **DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL**

INVESTIGADOR: **OLGA GRACIELA CONDORI FERNANDEZ**

NOMBRE DEL EXPERTO: **Dr. JAVIER ALFREDO CONDORI AMANQUI**

ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

OBSERVACIONES GENERALES

NINGUNA POR CONSIDERAR

FECHA: 02 - 10 - 2022


JAVIER A. CONDORI AMANQUI
 Mgr. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR
 DOCTOR EN EDUCACIÓN
 DNI: 02443751

FIRMA DEL EXPERTO



FIRMA DEL EXPERTO

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

TÍTULO DE TESIS: COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: DARIO PORTILLO CALSINA
- CARGO ACTUAL: DOCENTE
- GRADO ACADÉMICO: DOCTOR
- VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPETENCIA PROFESIONAL

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	X	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	X	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	X	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	X	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	X	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	X	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	X
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	X


III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN: NINGUNA POR OBSERVAR

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: JULIACA OCTUBRE del 2022


 UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 Dr. DARIO PORTILLO CALSINA
 CAP: 3759



FIRMA DEL EXPERTO
DNI N° 43908391

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

TÍTULO DE TESIS: COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD

V. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: DARIO PORTILLO CALSINA
- CARGO ACTUAL: DOCENTE
- GRADO ACADÉMICO: DOCTOR
- VARIABLE DEPENDIENTE: DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL

VI. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
11. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	X	5
12. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	X	5
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	X	5
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	X
15. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	X	5
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	X
17. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	X	5
18. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	X	5
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	X
20. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	X


VII. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN: NINGUNA POR OBSERVAR

VIII. RESOLUCIÓN

c. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)

d. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: JULIACA OCTUBRE del 2022


 UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 Dr. DARIO PORTILLO CALSINA
 CAP: 3759

ANEXO 5: FICHAS DE EVIDENCIAS DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS











ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 21 - 11 - 24

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: OLGA GRACIELA CONDORI FERNANDEZ

Dirección: JR. MARISCAL NIETO N° 125 - PUNO

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 01297942

Teléfono: 972407082 email: olga_tca@hotmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN TURISMO Y HOTELERÍA

Escuela Profesional o Mención: MENCIÓN: GESTIÓN DE NEGOCIOS Y ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

Título o Grado Académico a optar: MAGÍSTER EN TURISMO Y HOTELERÍA

Asesor: Dra. AMALIA PEREZ ABARCA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: COMPETENCIA PROFESIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJE EN LA CIUDAD DE PUNO, 2019

Palabras claves, (3 a 5 términos): COMPETENCIA PROFESIONAL, NIVELES DE COMPETENCIA, TURISMO LOCAL, AGENCIAS DE VIAJE.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

_____ 1,2 _____

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

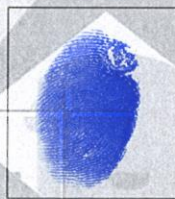
En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P62

Firma de Autor



huella digital

21 - 11 - 24

Fecha