



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**GESTIÓN EMPRESARIAL Y COMPETENCIA PROFESIONAL EN**  
**LAS AGENCIAS DE VIAJE DE TURISMO EN LA CIUDAD DE**  
**AREQUIPA PERIODO 2021 – 2022**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. MYRIAM CYNDA MAMANI BLANCO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN EMPRESARIAL Y COMPETENCIA PROFESIONAL EN LAS AGENCIAS DE VIAJE DE TURISMO EN LA CIUDAD DE AREQUIPA**

AUTOR

**MYRIAM CYNDA MAMANI BLANCO**

RECUENTO DE PALABRAS

**17106 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**98246 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**101 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**8.8MB**

FECHA DE ENTREGA

**Sep 10, 2024 1:21 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Sep 10, 2024 1:22 PM GMT-5**

● **16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

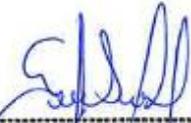
- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

  
M. Sc. Libel Charaja Fernandez  
DOCENTE  
UNA - PUNO



  
Dra. Grisell Allaga Melo  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
F.C.A.H. - UNA PUNO



## DEDICATORIA

*A dios por darme un día más de vida, por la salud y que con cada oración a guiado mi camino por la luz.*

*A mis padres, por sus enseñanzas, consejos, comprensión y apoyo en cada paso de mi vida, ellos son mi soporte y motivo para hacerle frente a los desafíos y en gratitud a todos sus esfuerzos les dedico la presente tesis.*

*A mis hermanos, por los momentos de alegría y apoyo incondicional y deseando ser un ejemplo a seguir para ellos.*

***Myriam Cynda Mamani Blanco***



## AGRADECIMIENTOS

*A mi alma mater por haberme cobijado en sus aulas y haberme formado profesionalmente.*

*A mis docentes por haber compartido sus experiencias y conocimientos en cada clase impartida, de los cuales me llevo gratos recuerdos.*

*A mi asesora por la orientación otorgada que hizo posible la elaboración de la presente tesis.*

***Myriam Cynda Mamani Blanco***



# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>13</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
<b>1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>18</b>
1.2.1 Problema general.....	18
1.2.2 Problemas específicos .....	18
<b>1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>19</b>
1.3.1 Hipótesis general.....	19
1.3.2 Hipótesis específicas .....	19
<b>1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>19</b>
1.4.1 Justificación práctica .....	19
1.4.2 Justificación teórica.....	20
1.4.3 Justificación metodológica.....	20
<b>1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>21</b>
1.5.1 Objetivo general.....	21



1.5.2	Objetivos específicos.....	21
-------	----------------------------	----

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

<b>2.1</b>	<b>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>22</b>
2.1.1	Antecedentes internacionales .....	22
2.1.2	Antecedentes nacionales .....	23
2.1.3	Antecedentes locales .....	26
<b>2.2</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>27</b>
2.2.1	Gestión empresarial.....	27
2.2.1.1	Las estrategias en la gestión empresarial .....	27
2.2.1.2	Dimensiones de la gestión empresarial .....	27
2.2.2	Competencia profesional.....	30
2.2.2.1	Características de la competencia profesional .....	30
2.2.2.2	Dimensiones de la Competencia Profesional.....	31
<b>2.3</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>35</b>

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1</b>	<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>38</b>
3.1.1	Método analítico.....	38
3.1.2	Método deductivo.....	38
<b>3.2</b>	<b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>39</b>
<b>3.3</b>	<b>ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>39</b>
<b>3.4</b>	<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>39</b>
<b>3.5</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>40</b>
3.5.1	Población.....	40



3.5.2	Muestra.....	40
<b>3.6</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>41</b>
3.6.1	Técnica de investigación .....	42
3.6.2	Instrumento de investigación .....	42
<b>3.7</b>	<b>TRATAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....</b>	<b>43</b>
3.7.1	Tabulación de las frecuencias .....	43
3.7.2	Tabulación de las correlaciones .....	44
<b>3.8</b>	<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>44</b>
<b>3.9</b>	<b>DISEÑO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>44</b>
<b>3.10</b>	<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....</b>	<b>45</b>
<b>3.11</b>	<b>VARIABLES .....</b>	<b>46</b>
3.11.1	Gestión empresarial .....	46
3.11.2	Competencia profesional .....	46
<b>3.12</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>46</b>

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

<b>4.1</b>	<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>49</b>
4.1.1	Objetivo específico 1.....	49
4.1.2	Objetivo específico 2.....	51
4.1.3	Objetivo específico 3.....	52
4.1.4	Objetivo específico 4.....	53
4.1.5	Objetivo específico 5.....	54
<b>4.2</b>	<b>CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS.....</b>	<b>55</b>



4.2.1	Correlación de la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 - 2022.....	55
4.2.2	Correlación entre la dimensión objetivos y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.....	57
4.2.3	Correlación entre la dimensión plan de acción y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.....	60
4.2.4	Correlación de la dimensión control y la competencia profesional de las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.....	62
4.2.5	Correlación de la dimensión gestión empresarial y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.....	64
<b>4.3</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>67</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>70</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>72</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>81</b>

**ÁREA:** Administración general

**TEMA:** Gestión empresarial y competencia profesional

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 13 de septiembre del 2024



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Niveles de correlación del Rho de Spearman. ....	43
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de las variables.....	45
<b>Tabla 3</b> Prueba de fiabilidad de la gestión empresarial.....	47
<b>Tabla 4</b> Prueba de fiabilidad de competencia profesional .....	47
<b>Tabla 5</b> Prueba de normalidad.....	48
<b>Tabla 6</b> Dimensión análisis y diagnóstico de la empresa.....	49
<b>Tabla 7</b> Variable Competencia profesional.....	50
<b>Tabla 8</b> Dimensión objetivos .....	51
<b>Tabla 9</b> Dimensión plan de acción.....	52
<b>Tabla 10</b> Dimensión control.....	53
<b>Tabla 11</b> Lineamientos.....	54
<b>Tabla 12</b> Dispersión de la correlación de la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022 .....	55
<b>Tabla 13</b> Correlación entre la dimensión objetivos y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022 .....	58
<b>Tabla 14</b> Correlación entre la dimensión plan de acción y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.....	60
<b>Tabla 15</b> Correlación de la dimensión control y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022 .....	62



<b>Tabla 16</b>	Correlación entre la gestión empresarial y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022	64
-----------------	--	----



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Dispersión de la correlación de la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.....	56
<b>Figura 2</b> Dispersión de la correlación entre la dimensión objetivos y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.....	58
<b>Figura 3</b> Dispersión de la correlación entre la dimensión plan de acción y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.....	60
<b>Figura 4</b> Dispersión de la correlación de la dimensión control y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo de la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.....	63
<b>Figura 5</b> Dispersión de la correlación entre la gestión empresarial y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.....	65



## ACRÓNIMOS

DIRCETUR	: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.
MINCETUR	: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
PYMES	: Pequeña y Mediana Empresa
SPSS	: Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales



## RESUMEN

En la investigación gestión empresarial y competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022, se planteó como objetivo: determinar la correlación que hay entre la gestión empresarial y la competencia profesional en las agencias de viaje en la ciudad de Arequipa, periodo 2021 – 2022. La metodología fue de enfoque cuantitativo, alcance descriptiva - correlacional, diseño no experimental - transversal, la técnica que se utilizó fue una encuesta de 35 preguntas en la variable gestión empresarial y para la variable competencia profesional 24 preguntas, ambas con una escala de Likert del 1 al 5. La población estuvo conformada de 323 administradores de cada agencia de viaje de la ciudad de Arequipa, donde la muestra resulto 176 administradores que se encuestaron. Los resultados de la investigación determinaron que existe correlación positiva media de 0.632 de acuerdo al Rho Spearman entre las variables gestión empresarial y competencia profesional en las agencias de viaje de Arequipa, concluyendo que el éxito de las agencias de viajes depende de una gestión empresarial sólida combinada con un equipo de profesionales altamente capacitados para el cumplimiento de objetivos y satisfacción del cliente. Finalmente se propuso lineamientos para mejorar la gestión empresarial de las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa.

**Palabras Clave:** Agencias de viaje, Competencia profesional, Capacidades gerenciales, Metas y objetivos institucionales.



## ABSTRACT

In the research on business management and professional competence in tourism travel agencies in the city of Arequipa for the period 2021 – 2022, the objective was set: to determine the correlation between business management and professional competence in travel agencies in the city. city of Arequipa, period 2021 - 2022. The methodology was quantitative in approach, descriptive - correlational scope, non-experimental - transversal design, the technique used was a survey of 35 questions in the business management variable and for the professional competence variable 24 questions, both with a Likert scale from 1 to 5. The population was made up of 323 administrators from each travel agency in the city of Arequipa, where the sample was 176 administrators who were surveyed. The results of the research determined that there is an average positive correlation of 0.632 according to the Rho Spearman between the variables business management and professional competence of the travel agencies of Arequipa, concluding that the success of travel agencies depends on a combined solid business management with a team of highly trained professionals to meet objectives and customer satisfaction. Finally, guidelines were proposed to improve the business management of tourism travel agencies in the city of Arequipa.

**Keywords:** Travel agencies, Professional competence, Management capabilities, Institutional goals and objectives.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la globalización y la tecnología de la información crean nuevas posibilidades para los profesionales en términos de habilidades gerenciales, y el cambio es cada vez más rápido y profundo. La imprevisibilidad está inherentemente asociada a la incertidumbre y crea un margen de riesgo que nos impide identificar rápida y adecuadamente situaciones favorables y seguras. Por estas diversas razones, las organizaciones buscan maximizar el potencial de sus empleados para desarrollar habilidades que les otorguen los atributos de ser eficientes y eficaces a un nivel superior para mantenerse activos en el mercado empresarial y las instituciones públicas que necesitan desarrollarse (García et al. 2017).

La investigación se desarrolla en cuatro capítulos, en el capítulo I se describió el planteamiento del problema desde el contexto internacional, nacional y local, también se planteó las hipótesis, los objetivos y la justificación de la investigación. En el capítulo II: se desarrolló el estado de arte y el marco teórico de diferentes autores que sustentan la investigación. En el capítulo III: se dio a conocer la metodológica, que se utilizó en la investigación, teniendo en cuenta la población, muestra, técnicas y herramientas de recolección de datos, y otras características importantes del estudio. En el capítulo IV: se presentan los resultados correspondientes a los objetivos individuales de la investigación y se contrasta las hipótesis, utilizando la estadística descriptiva e inferencial. Finalmente, se presentaron las referencias bibliográficas, las conclusiones, recomendaciones y los anexos respectivos.



## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional el talento humano es uno de los pilares más importante para una empresa, durante los últimos años se ha acelerado la evolución de los trabajadores al contratar, siendo de ellos la responsabilidad de tener éxito como empresa, modificando el perfil del trabajador y que esta tenga competencia profesional; es decir, que cuenta con un conjunto de habilidades que ayudaran a la empresa a mejorar, así mismo un trabajador no solo debe tener estudios superiores, sino que debe de saber manejar situaciones y tomar decisiones usando sus habilidades cognitivas afrontando la situación de manera profesional (Mestres, 2011).

El Perú no es ajeno a este cambio, sin embargo, aún no existen profesionales que posean el perfil requerido por las empresas, mencionar que es muy escaso encontrar profesionales competentes y que tengan habilidades que ayuden a la empresa a tener éxito y más aún en el sector turismo, sumando a eso la poca motivación por parte del empleado, siendo esto uno de los problemas que aqueja en el Perú. A pesar de la post pandemia se ha estado reactivando paulatinamente, sin embargo, no va paralelamente con la calidad profesional, demostrando que no existe una adecuada organización de las instituciones supervisoras, además que algunas agencias son informales y no cuenta con la seguridad adecuada. A nivel nacional, la mayoría de agencias se ubican en Lima, Provincia Constitucional del Callao y Cusco (Orgaz y Moral, 2016).

En nuestro país existen 16 mil agencias de viaje y operadores de turismo, registrados al año 2022. De este total, el 69,6% de empresas dedicadas a estos servicios operan en el departamento de Lima, la Provincia Constitucional del Callao y en el Cusco. Le siguen en importancia los departamentos de Arequipa (6,3%), La Libertad (2,8%), Puno (2,8%) y Loreto (2,6%).



La mitad de agencias de viaje y operadores turísticos fueron creadas de manera societaria. Del total de empresas que ofrecen servicios de viajes y turismo, el 49,4% están constituidas como Sociedades, el 31,6% como Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada y el 18,4% corresponden a Personas Naturales. Más del 99% de las agencias de viaje y operadores en turismo son micro y pequeñas empresas

La mayoría de las agencias de viaje y operadores turísticos son micro y pequeñas empresas (99,3%). El resto (0,7%) son medianas y grandes empresas. En general, estas agencias ofrecen servicios de viajes, organizan paquetes turísticos al público o a clientes comerciales, que comprenden transporte, alojamiento, comidas, visitas a museos, lugares históricos o culturales (INEI, 2021).

En la ciudad de Arequipa existe 323 agencias dedicadas a ofrecer tours y estas están registradas en el Gerencia de Comercio Exterior y Turismo de Arequipa, además estas agencias no cuentan con profesionalismo adecuada en los tours, Sin embargo, pocas agencias pueden aprovechar la experiencia de su grupo de trabajo y combinarla con una buena gestión continua para lograr la diferenciación. Como tal, existen vacíos y dificultades que no permiten avanzar y mantenerse en el nivel de condiciones menores. Vale la pena señalar que el personal administrativo no siempre cuenta con las habilidades profesionales necesarias. Esto se debe a que puede no existir una evaluación correcta para buscar perfiles del personal administrativo. Esto significa que las personas de este grupo no tienen los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias. Hacer contribuciones apropiadas a la planificación y organización de la agencia, es por ello que se proponer lineamientos para mejorar la gestión empresarial de las agencias de viaje de la ciudad de Arequipa.



## 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión empresarial y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022?

### 1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión objetivos y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión plan de acción y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión control y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022?
- ¿Cuál es la propuesta de lineamientos para la mejora de la gestión empresarial en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa?



## **1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Hipótesis general**

Existe relación positiva considerable entre la gestión empresarial y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.

### **1.3.2 Hipótesis específicas**

- Existe una relación positiva media entre la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.
- Existe una relación positiva media entre la dimensión objetivos y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.
- Existe una relación positiva media entre la dimensión plan de acción y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.
- Existe una relación positiva media entre la dimensión control y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

### **1.4.1 Justificación práctica**

Se observo que los estudios realizados en agencias de viaje carecen de información actualizada y no son precisas; por ello se diagnosticó y se redactó el



estado actual de las agencias de viaje con el objetivo de permitir a los directivos de agencias de viajes y turismo evaluar sus organizaciones, la investigación también tiene justificación de relevancia social, puesto que se pretende mejorar aumentos de valor en función de las habilidades adquiridas.

#### **1.4.2 Justificación teórica**

Como valor teórico, el estudio proporciona nuevos conocimientos sobre el sector empresarial de la ciudad en términos de habilidades y gestión, por lo que la evaluación de este tipo de empresas puede identificar soluciones útiles y mejoradas para estas organizaciones. Las actividades de investigación han permitido actuar para resolver problemas, proponiendo lineamientos para mejorar la gestión empresarial de las agencias de viaje y turismo de la ciudad de Arequipa, aumentando el desarrollo y la rentabilidad de estas zonas y ha proporcionado a los turistas mejores y más diversos servicios.

#### **1.4.3 Justificación metodológica**

Este estudio utiliza los cuestionarios como herramientas de recolección de datos de manera eficiente, y permite contrastar la hipótesis, haciendo así un aporte importante al entorno empresarial y su desarrollo. Al recolectar datos sobre la gestión empresarial y la competencia profesional, el estudio proporciona información valiosa la cual permite a las agencias de viajes identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias basadas en evidencia para optimizar su desempeño.



## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Establecer la relación que existe entre la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.
- Establecer la relación que existe entre la dimensión objetivos y la competencia Profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.
- Identificar la relación que existe entre la dimensión plan de acción, control y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.
- Identificar la relación que existe entre la dimensión control y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.
- Proponer lineamientos para mejorar la gestión empresarial en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Condori y Miranda (2015) en la investigación concluyeron que la gestión de la contabilidad financiera se sustenta principalmente en la gestión del capital circulante, donde el enfoque de la gestión del dinero es empírico, no escrito y basado principalmente en la correlación de la memoria con las ventas, compras y gastos. Además, el producto tiene pocas innovaciones relacionadas con la moda y la demanda inherente en el mercado paceño, el precio es alto en comparación con el principal competidor, no hay competencia interna y el costo están determinados. Llegó a la conclusión de que no había un diseño de planta óptimo para optimizar el tiempo y el espacio.

Bedón (2014) en su investigación tuvo como objetivo realizar un estudio a los clientes internos de la organización, la metodología empleada de un estudio exploratorio que ayudó a encontrar la información necesaria para el problema en estudio, mientras que el estudio descriptivo permite una descripción precisa en un momento determinado. Teniendo en cuenta los aspectos anteriores y el hecho de que el mercado publicitario es cada vez más grande y competitivo, es importante estructurar estrategias comerciales que ayuden a mejorar la gestión empresarial y así aumentar la productividad, en beneficio de todos los miembros de la organización.



### 2.1.2 Antecedentes nacionales

Valdivia (2021) en su investigación tuvo como objetivo evaluar los efectos entre variables de gestión y variables de satisfacción del cliente en el sector prestador de servicios Nor Puno S.A - 2020. El método utilizado es básico con el nivel de interpretación y adopta un enfoque transversal y no probabilístico de diseño no experimental. Los resultados del valor p de la prueba estadística es inferior a 0,000, que es inferior a 0,05, significa que la gestión empresarial tiene un impacto significativo en la satisfacción del cliente, y para aseverar que el nivel del efecto es predicho, el coeficiente R-cuadrado de Nagelkerke del modelo de regresión ordinal se aplicó, de esto podemos deducir que el 90,4% de las variables de satisfacción del cliente se explican por el comportamiento de las variables de negocio.

Huamán (2020) tuvo como propósito determinar la relación entre la competencia profesional de la agencia de viajes y la gestión empresarial. El método utilizado es un estudio no experimental con una estimación descriptiva de correlación, una población y una muestra de 70 trabajadores de agencias de viajes. Teniendo como resultados de las agencias, las calificaciones profesionales son buenas en un 46 %, buenas en un 40 %, normales en un 14 %, malas y malas en un 0 %; mientras que la gestión corporativa se ubica en 54% buena, 30% excelente, 14% normal, 2% mala y 0% terrible. Concluyendo que existe una relación medianamente positiva entre la competencia profesional y la gestión empresarial en los operadores turísticos de Tarapoto, según el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.601, siendo el coeficiente de determinación 0.361,



correspondiendo 36.1% de los directivos empresariales afectados por la competencia profesional en viajes.

Carrion (2020) en su investigación llegaron a la conclusión que existe una relación significativa entre gestión empresarial y la responsabilidad social para el Banco de Crédito del Perú Agencias Chimbote, resultando con un coeficiente de correlación Rho Sperman = 0.5313, con un nivel de significancia de 0.029, el nivel de gestión de la filial del Banco de Crédito del Perú Chimbote se encontró entre bueno y muy bueno, generándose una brecha del 63,81% entre ambos indicadores. Los resultados muestran que a los bancos no les importa la comunidad de Chimbote, con un puntaje de 82.86% por comportamiento frecuente, malo y muy malo, hay mucho que hacer, BCP quiere estar tan alto como bueno y excelente, esta encuesta muestra que tenemos una brecha en la conciencia de la responsabilidad social empresarial, porque en algunos casos resolver los problemas sociales toma más tiempo que trabajar las metas.

Soncco (2020) tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión empresarial y la planificación estratégica en una empresa minera - 2019. El método utilizado es una población inductiva, asociativa, conformada por 8 gerentes, el operador y la muestra es censal debido a que la población es limitada. En el resultado se detectó por incumplimiento del plan de mejora propuesto, que armoniza la misión y visión actual con los nuevos objetivos estratégicos para 2020, se implementa mediante tarjetas de estrategia y tarjetas de acción. Como conclusión concluyó que la comunicación es el factor que más influye en los temas de gestión y que se deben organizar seminarios para que los gerentes mejoren su gestión empresarial o gerencial.



Carrión (2019) tuvo como objetivo analizar la relación entre la Gestión empresarial y la responsabilidad social del Banco de Crédito Agencias Chimbote - 2019. El método utilizado fue descriptivo, correlacionado con un diseño transversal no experimental, y se distribuyeron cuestionarios a 105 miembros del personal para identificar relaciones entre las dos variables. Con un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0,5313 y un nivel de significancia de 0,029, podemos concluir que existe una asociación significativa entre liderazgo y responsabilidad. Por lo tanto, se determina que existe una relación moderada y directa entre las variables anteriores. También destacó que el nivel de gobierno corporativo del Banco de Crédito Agencia Chimbote es bueno y muy bueno, con un puntaje de 63.81% entre ambas medidas, lo que sugiere que hay margen de mejora en aspectos de gestión y gobierno.

Núñez et al. (2018) la investigación buscó determinar la influencia de las Competencias gerenciales y profesionales en la gestión presupuestaria de una Institución Pública en el Perú - 2018; investigación orientada en el paradigma positivista de enfoque cuantitativo y de diseño correlacional causal. Los resultados muestran que las habilidades profesionales tienen un efecto positivo en la fase de planificación del control presupuestario de los organismos públicos encuestados, y se recomienda realizar un proceso de sensibilización a todas las instituciones peruanas en los organismos públicos. Promueve un cambio de filosofía de gestión en la administración pública y desafía la mejora de los servicios públicos.

Coronado (2018) tuvo como objetivo conocer el perfil basado en competencias del egresado de la carrera de turismo que requieren las agencias de viajes de la provincia de Ica, se trabajó con una muestra de 55 agencias de las 66



registradas en la DIRCETUR Ica, resultados se determinó que los empleadores reconocen como bueno o muy bueno el desempeño de sus trabajadores en todas las competencias destacadas en la labor del trabajador de una agencia de viajes y turismo, principalmente cualidades personales (63.64%), señalaron requerir las siguientes competencias: poseer estudios formales en turismo (21.06%), dominio de idiomas (14.04%), poseer las cualidades de cordialidad / amabilidad / buen trato al cliente (12.28%), agilidad / dinamismo (10.53%), habilidades comunicacionales (8.78%), que sea comprometido / colaborador con la agencia y que se capacite (5.27%), dominio del guiado y puntualidad (3.51%), etc.

### **2.1.3 Antecedentes locales**

Ari (2017) consideró como objetivo determinar de la relación entre la gestión empresarial y competitividad en las micro y pequeñas empresas del Mercado Internacional San José Base I de la ciudad de Juliaca – 2017. El estudio se basa en un diseño no experimental de tipo correlacional y es un estudio cuantitativo que aplica la metodología de investigación a una muestra de 60 micro y pequeñas empresas que actúan como productoras y anunciantes. Concluimos que existe una correlación significativa de 0,420 entre el gobierno corporativo y la competitividad de las PYMES, y existen correlaciones con varias funciones de esta última variable. Sin tal correlación, excepto para la función de vecindad, el resultado sería -0,1209065, lo que justifica el motivo de este resultado.



## 2.2 MARCO TEÓRICO

### 2.2.1 Gestión empresarial

El autor Julio (2020) define que es el proceso que se encarga de desarrollar las actividades productivas en la empresa, con el objetivo de generar rentabilidad a partir del uso de estrategias y utilizar recursos adecuados. Así mismo Hernández (2011), define que la práctica y teoría se debe llevar a cabo enfocándose en el comportamiento de los administrativos que conlleva a la evolución de los conocimientos y doctrinas de la materia y diversos temas enlazados.

#### 2.2.1.1 Las estrategias en la gestión empresarial

En la actualidad el emprendedor innovador exige dirección innovadora, es decir. normas y políticas dentro de la entidad, que conlleven a la utilización de nuevas estrategias, así mismo también requerirá normas y políticas externas a la entidad, fuera del mercado. Proponiendo estrategias empresariales innovadoras, siendo los siguientes: Interrumpa, ataque donde nadie más lo ha hecho, encuentre y llene nichos y, en última instancia, cambie la economía de un producto, mercado (Martínez, 2013).

Además, el autor Contreras (2013) esta definición estratégica tiene como objetivo responder a tres preguntas: ¿Cuál es el estado actual del negocio? ¿Cuál es el estado requerido del negocio? ¿Cómo lograrán las empresas este estado deseado?

#### 2.2.1.2 Dimensiones de la gestión empresarial

El autor Huamán (2020) señala las siguientes dimensiones:



### a. Análisis y diagnóstico de la empresa

Es un proceso de análisis que conllevar a descifrar la situación actual de la empresa en un momento, con el fin de detectar problemas y áreas de oportunidad, corregir los primeros y aprovechar las segundas (Fierro, 1996).

Según los autores Bravo et al. (2019), El diagnóstico sugerido requiere tomar en cuenta dos conjuntos de componentes: (1) las condiciones del mercado y de la industria, y (2) la competitividad, los recursos, las fortalezas y debilidades internas y la ubicación en el mercado de la organización (Carrion, 2020).

### b. Objetivos

Punto de llegada mediante acciones para cumplirlas en un determinado tiempo y espacio.

#### - **Objetivos individuales y colectivos**

Persona individual que persigue de manera concreta un objetivo trazado de acuerdo a sus ideales utilizando los medio apropiados y acciones que ayuden a cumplir con su objetivo. Al pertenecer a un grupo los objetivos cambia y se vuelve en común.

Se puede mencionar que los objetivos de una determinada empresa se confunden por los intereses propios de los dueños de la empresa, siendo errada esa definición (Ayuso, 2007).



- **Objetivos generales y particulares.**

Conjunto de personas pertenecen a una entidad que persiguen un objetivo común, tener mayores ventas o más, utilizando técnicas, acciones y medio para poder cumplirlas en determinado plazo. Reyes (1978) y a ello se le agrega los plazos en que se deben cumplir: corto, mediano y largo (Reyes, 1992).

**c. Plan de acción**

Según el autor Cedeño (1992) el plan de acciones tiene un objetivo como meta de una empresa y/o institución, lo cual ese plan tiene una serie de acciones que concretarán los objetivos trazados, mediante la representación de los resultados alcanzados en un tiempo determinado (Julio, 2020). Asimismo, un plan de trabajo es una herramienta que resume en actividades que un determinado número de personas, dentro de un período de tiempo determinado, deben realizar utilizando recursos presupuestarios para lograr la meta del objetivo planteado (Ulloa, 2017).

**d. Control**

Según Blanco y Maya (2014) el control incluye medir lo que se ha logrado en relación con el estándar y corregir las desviaciones, para garantizar que se logren las metas, según lo planeado. Así mismo los autores Rojas et al. (2012), determinar los procesos actuales midan los resultados contra el plan, diagnostiquen las



causas de las desviaciones y tomen las medidas correctivas necesarias (Bravo et al 2019).

## **2.2.2 Competencia profesional**

Las habilidades son más que simples tareas que una persona desarrolla en un ambiente de trabajo particular, o el conocimiento preciso requerido para realizar esas tareas; es un término más universal que trasciende habilidades y conocimientos específicos, permitiendo a los individuos utilizar su capital personal en diferentes contextos y trascender dicha experiencia. La competencia profesional es un cuerpo de conocimiento, denotando destrezas y habilidades. Necesario para el desempeño de las actividades laborales requeridas por los objetivos productivos de las diferentes empresas y contextos productivos. Es decir, lo que se puede esperar de las personas en un campo particular de especialización está sujeto a cambios e innovaciones constantes (Ayuso, 2007).

La Organización Internacional del Trabajo ha definido la competencia profesional como la capacidad para realizar una tarea o realizar una tarea de manera efectiva mientras se poseen las calificaciones para hacerlo. Los conceptos de competencia y calificación están estrechamente relacionados, ya que la calificación es la capacidad adquirida para realizar un trabajo o para realizar un trabajo (Gómez, 2005).

### **2.2.2.1 Características de la competencia profesional**

Las competencias son rasgos individuales de personalidad que se traducen en comportamientos que conducen a un desempeño exitoso. Según la personalidad, se puede predecir el comportamiento, pero no se



puede predecir el desempeño de una persona sin conocer su comportamiento ante una situación (Alles, 2007).

Según el concepto de competencia profesional, consiste en un conjunto de conocimientos, acciones y actitudes que se combinan, coordinan e integran en el sentido de que un individuo debe saber hacer y saber hacerlo ejerciendo la profesión. Dominar este conocimiento te hace capaz de actuar con eficacia en situaciones complicadas (Gómez , 2014).

### **2.2.2.2 Dimensiones de la Competencia Profesional**

Las dimensiones se consideraron en base al autor Huamán (2020) y son los siguientes:

#### **a. Resolución de problemas**

Más del 50 % de las empresas que participan activamente en la mejora continua capacitan a sus trabajadores para utilizar el ciclo de planificación, prueba y actuación para resolver problemas. Conocido también como la rueda de Deming. El curso incluye los siguientes pasos: Planear, hacer, comprobar y actuar (Krajewski y Ritzman, 2000).

Según Lamata (1998) lo que es nuevo de esos procedimientos es que permite combinar elementos a la vez y, utilizando las matemáticas, nos brinda soluciones a problemas complejos que quizás no se puedan resolver con los métodos tradicionales.



## b. Organización del trabajo

Según Vargas (2011) es un sistema de variables estructurales que sugiere seis dimensiones o las variables que necesitan ser categorizada:

- El número de personas que componen una organización se conoce como tamaño de la fuerza laboral.
- El propósito del trabajo es decidir si obtener ganancias, brindar un servicio o manipular código mediante el procesamiento de información y la toma de decisiones.
- Las herramientas de trabajo son el tipo de tecnología utilizada para producir herramientas, maquinaria y equipos, así como su complejidad.
- División del trabajo, es decir, preparar una fuerza laboral calificada y establecer una estructura de control administrativo que se refleje en las estructuras organizativas administrativas y departamentales.
- A nivel del proceso de trabajo o sitio de producción, el control del trabajo se refiere a autoridad, poder, coordinación y control administrativo.
- La propiedad y el control son las relaciones sociales de producción a nivel institucional y social.

Según Rodríguez y Mendoza (2007) las formas organizativas del trabajo son una construcción social, histórica, reestructurable y cambiante, por lo que no pueden analizarse sin mirar los sistemas de producción a la luz de los modelos que los caracterizan.



**c. Responsabilidad en el trabajo**

Según Mendizábal (2013) se entiende por responsabilidad, independientemente de su intensidad, la posibilidad o necesidad de ser responsable de determinados hechos a través de la titularidad jurídica que vincula un determinado acto a una determinada persona, la cual debe reaccionar generando determinadas consecuencias.

(Viñas, 2007) Se garantiza a todos los empleados el derecho a una protección efectiva de la seguridad y la salud en el trabajo, el incumplimiento por parte del empleador o de terceros de sus obligaciones de prevención de riesgos laborales tendrá como consecuencia:

- Responsabilidad administrativa.
- Responsabilidad de seguridad social.
- Responsabilidad civil.
- Responsabilidad penal.
- Responsabilidad laboral

**d. Autonomía**

En general, es la condición, situación o capacidad de ser autónomo o algún grado de independencia. Como tal, la autonomía del individuo es la capacidad o condición para desarrollar tareas de manera autónoma (García, 2018).

La autonomía es la capacidad de controlar, confrontar y tomar decisiones personales activamente sobre cómo vivir de acuerdo con los estándares y preferencias de un individuo (García y Lara, 2019).



**e. Relación interpersonal**

El marco de referencia del sujeto comienza con la relación que el sujeto establece consigo mismo y puede ser similar a la relación que establece con los demás; su fluidez positiva estará mediada por el nivel de autoconcepto y sensibilidad personal que posea la persona. Estas dimensiones reflejan en su estilo relacional, que generalmente es estable y coherente porque son parte de nuestra personalidad y del mundo de la experiencia, y confluyen en factores psicológicos y sociales. El dinamismo agrega complejidad al proceso relacional (Honrubia y Miguel, 2005).

La variable relación interpersonal no se refiere únicamente al número de amistades, horas dedicadas a contactos sociales o si el anciano dispone de una red de apoyo social, sino a aspectos más cualitativos (Perlado, 1995).

**f. Innovación**

Para Suárez (2018) define que es el valor añadido de una determinada actividad dentro un tiempo determinado y ubicación que tiene como objetivo el éxito de una idea de mercado por primera vez en forma de un producto o servicio organizativo y de gestión nuevo o mejorado. Además, Robayo (2016), manifiesta que, al introducir nuevo diseño de producto o servicio será una nueva forma de vender, hacer posible la innovación en cualquier actividad de la cadena de valor, de modo que la empresa pueda obtener una ventaja competitiva sostenible en el mercado.



## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

**Gestión:** Este término está relacionado con las acciones que realizan una empresa con el fin de lograr los objetivos tanto en generar ventas o ganancias.

**Empresarial:** Se refiere a las personas que integran una empresa y las situaciones que suceden dentro de la empresa o empresas.

**Gestión empresarial:** La gestión empresarial consiste en organizar, guiar y administrar todos los recursos de una organización para lograr los objetivos financieros, productivos y de crecimiento, considerando a los colaboradores como un elemento primordial.

**Agencia:** Es el lugar de trabajo, la oficina o el despacho del agente.

**Agente:** Es aquella persona que tiene la virtud de obrar, que actúa con poder de otra o que es intermediario entre un vendedor y un comprador.

**Objetivos:** Se refiere el fin, destino o meta al que se desea llegar o la meta que se pretende alcanzar. Tener los objetivos claros impulsa individuo a tomar decisiones.

**Plan:** Un proyecto o una intención es un plan. Se trata de un modelo sistemático que se crea antes de llevar a cabo una acción con el objetivo de guiarla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un documento que especifica los detalles necesarios para completar un proyecto.

**Plan de acción.** Es una técnica de gestión de proyectos que te orienta a delinear exactamente el logro de objetivos. En un plan de acción se establecen, plazos, responsables, acciones, estrategias que tienen como fin lograr un objetivo en común dentro una empresa.



**Control:** Se refiere al monitoreo de actividades las cuales están regularizadas por normativas o criterios establecidos.

**Competencia:** La competencia se define como la aptitud que tiene una persona, formada con capacidades, habilidades y destrezas con las que cuenta para realizar funciones dentro del ámbito laboral, académico o interpersonal.

**Competencia profesional:** Son un conjunto de habilidades, aptitudes, conocimientos y rasgos que se necesitan para desempeñar sus funciones y que permiten a un individuo desenvolverse de la mejor manera posible en su trabajo, haciéndose cargo de sus responsabilidades y cumpliéndolas.

**Agencia de viaje.** El punto de inicio o punto de partida de una agencia de viaje es ofrecer experiencias que se conviertan en realidad permitiendo la ilusión de los clientes verse cada vez más cerca. Por otro lado, las agencias de viaje también parten desde el punto de la rentabilidad y beneficio que ofrecen a los clientes la transformación de un servicio en una experiencia inolvidable de los clientes integrando ingredientes para crear un producto y/o servicio original añadiendo algo especial en cada aventura.

**Resolución de problemas:** Se refiere al procedimiento que permite dar solución a un problema que suscita en una empresa.

**Organización de trabajo.** Se refiere al proceso de planificar, estructurar y coordinar las actividades laborales dentro de una empresa con el objetivo de lograr eficiencia, productividad y alcanzar los objetivos de la empresa

**Responsabilidad en el trabajo.** Son aquellas actividades que se espera que un individuo lleve a cabo dentro de su jornada laboral y para las cuales se contrató, estas deben ser definidas como parte del análisis del puesto de trabajo.



**Autonomía.** Es la capacidad de tomar decisiones de forma independiente, sin la influencia de terceros. Este término aplica dentro del ámbito filosófico, psicológico e incluso legal y político (soberanía), pero siempre con significados semejantes, vinculados con la capacidad de autogestión y la independencia.

**Relaciones interpersonales:** Se refiere a la conexión que existe entre dos o más personas basado en sentimientos, emociones, intereses, actividades sociales, entre otros. Este tipo de conexión es esencial para la vida social y se da de diferentes formas en muchos escenarios cotidianos, como la familia, los amigos, el lugar de trabajo, donde dos o más personas tienen la oportunidad de comunicarse.

**Innovación:** Proceso mediante un producto o servicio se renueva y actualiza de acuerdo a las nuevas tendencias del mercado, se aplican nuevos procesos, se introducen nuevas técnicas o el establecimiento de ideas exitosas, esto con el fin de crear un nuevo valor. A lo largo del plazo la innovación conlleva a la competitividad.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

A medida que la investigación se fue desarrollando y ejecutando los objetivos planteados, fue presentando un enfoque de investigación cuantitativa con la medición numérica de las variables y de análisis estadístico, de alcance descriptivo que permite realizar un diagnóstico de la relación de variables, con un diseño de la investigación no experimental de tipo transversal, debido a que no se manipulan las variables.

##### 3.1.1 Método analítico

Según Bernal (2010) este proceso cognitivo implica distribuir el objeto de estudio, aislar cada parte del todo y estudiarlas por separado. En el estudio se realiza el análisis estadístico inferencial de los indicadores de cada dimensión de acuerdo a los objetivos planteados.

##### 3.1.2 Método deductivo

Según Bernal (2010) este método de razonamiento se utiliza para hacer inferencias generales con el fin de obtener explicaciones específicas. Un método comienza con un supuesto, teorema, ley, principio, etc. análisis que sean generalmente aplicables y tengan validez documentada. Hernández et al. (2014) en la investigación se utilizó el método deductivo al utilizar referencias internacionales, nacionales y locales para contrastar los resultados con los autores del estado de arte y desarrollar la discusión para obtener información actualizada para futuras investigaciones.



Considerando a Julio (2020) la gestión empresarial consiste en realizar acciones que conlleven a cumplir los objetivos de la empresa y por otro lado Ayuso (2007) menciona que la competencia profesional es un conjunto de habilidades que desempeña un colaborador con el fin de ser productivo; bajo este marco se aplicó en las agencias de viajes y turismo de Arequipa y se tomó en cuenta estudios internacionales, nacionales y locales.

### **3.2 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

En el estudio se aplicaron técnicas cuantitativas porque se recolectó la información mediante las encuestas a los administradores de las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa, para determinar las características y consecutivamente procesar la información en el software IBM SPSS (versión 23), y para contrastar la hipótesis se utilizó la estadística inferencial (Hernández et al. 2014), de ello se interpretó las tablas y los gráficos respectivos; finalmente se propuso lineamientos para mejorar la gestión empresarial de las agencias de viaje de la ciudad de Arequipa.

### **3.3 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

Descriptivo - correlacional, porque el propósito es identificar la relación que existe entre la competencia profesional y la gestión empresarial, definiendo los autores Hernández et al (2014) el grado de correlación mediante el Rho de Spearman que permitió conocer el grado de correlación entre dos o más variables .

### **3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

En las investigaciones no experimentales de corte transversal no se manipulan los datos y no se generan situaciones externas, sino que solo se observan los datos reales. De corte transversal, porque la investigación se realizó en un solo momento (Hernández et

..



al. 2014). En la investigación se recabó la información en un solo tiempo encuestando a los administradores de las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa, durante los meses de marzo hasta octubre 2023.

### **3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.5.1 Población**

La población es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar; que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo (Vara, 2012).

En la investigación se consideró a 323 administradores de las agencias de turismo de la ciudad de Arequipa de acuerdo a la información brindada en la Gerencia de Comercio Exterior y Turismo de Arequipa en el año 2023 (Ver anexo 2).

#### **3.5.2 Muestra**

El tipo de muestreo fue no probabilística por conveniencia, la muestra fue seleccionada de acuerdo a la predisposición de las empresas y la accesibilidad que se tuvo para obtener la información de las mismas, cabe mencionar que la gran mayoría de las agencias de viajes de turismo se encuentran concentradas en el centro histórico de la ciudad de Arequipa. Según Hernández et al. (2014) Las muestras no probabilísticas se seleccionan utilizando características de investigación en lugar de generalizaciones estadísticas. La elección de casos en muestras de este tipo no depende de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos; en cambio, depende de la decisión de un investigador o grupo de



personas que recolectan los datos. La ventaja de una muestra no probabilística es que es útil para diseños de estudio específicos que requieren no tanto una representatividad de elementos de una población, sino una selección cuidadosa y controlada de casos con características previamente especificadas en el planteamiento del problema.

Para determinar el tamaño de la muestra se considera la población aplicada a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N = Población	323
Z = Nivel de confianza	1.95 (95% de confianza)
p = Probabilidad a favor	0.5
q = Probabilidad en contra	0.5
e = Error	5%

De acuerdo a la fórmula finita de la muestra se determinó a 176 administradores de las agencias de viaje de Turismo en la ciudad de Arequipa. Utilizando el nivel de confianza del 95% y el error de margen de 5% para determinar la muestra y desarrollar el llenado de las encuestas.

### 3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Comprende un conjunto de procedimientos organizados sistemáticamente que orientan al investigador en la tarea de profundizar en el conocimiento (Bernal, 2006).



### 3.6.1 Técnica de investigación

La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas Bernal (2006). En la investigación se utilizó la encuesta de Huamán (2020), el cuestionario consta de 24 ítems en la variable competencia profesional y en la variable gestión empresarial de 35 ítems, haciendo un total de 59 ítems en ambas variables con una escala de Likert del 1 al 5.

### 3.6.2 Instrumento de investigación

En el caso de la recolección y el posterior procesamiento de los datos, se realizó un cuestionario, que fue proporcionado a los administradores de las agencias de viaje de turismo. Para la variable competencia profesional se tiene 24 preguntas con una escala de Likert del 1 al 5. En la variable gestión empresarial se tiene 35 preguntas, con una escala de Likert del 1 al 5, donde:

Excelente	=	5
Bueno	=	4
Regular	=	3
Malo	=	2
Pésimo	=	1

La investigación de Huamán (2020) fue validado por 3 expertos en investigación de la Universidad Cesar Vallejo.



**Tabla 1**

*Niveles de correlación del Rho de Spearman.*

<b>Niveles de correlación</b>	
-1.00 =	Correlación negativa perfecta.
-0.90 =	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75 =	Correlación negativa considerable.
-0.50 =	Correlación negativa media.
-0.25 =	Correlación negativa débil.
-0.10 =	Correlación negativa muy débil.
0.00 =	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 =	Correlación positiva muy débil.
+0.25 =	Correlación positiva débil.
+0.50 =	Correlación positiva media.
+0.75 =	Correlación positiva considerable.
+0.90 =	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00 =	Correlación positiva perfecta.

*Nota.* Según el autor (Hernández et al. 2014)

### **3.7 TRATAMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

De acuerdo a los datos recabados, se procesó adecuadamente en el software SPSS (versión 23), tabulando y codificando de acuerdo a los objetivos establecidos, ello se interpretó de acuerdo a la estadística inferencial.

#### **3.7.1 Tabulación de las frecuencias**

Una vez recopilada la información se procedió al tratamiento de la información; se clasificó mediante frecuencias en el Software (version 23), interpretando y analizando los resultados obtenidos mediante tablas y figuras de dispersion.



### **3.7.2 Tabulación de las correlaciones**

Para las correlaciones se utilizó el Rho de Spearman de acuerdo a la prueba de normalidad, en el cual se identificó el nivel de correlación para responder a los objetivos planteados y para la contrastación de las hipótesis se utilizó la estadística inferencial permitiendo constatar las correlaciones.

### **3.8 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO**

El departamento de Arequipa está ubicado en el sur del país, con las siguientes coordenadas geográficas: 70°48'15" a 70°05'52" de latitud oeste y 14°36'06" a 17°17'54" de latitud sur; limita con los departamentos de Ica, Ayacucho, Apurímac, Cusco, Puno y Moquegua, en una longitud de 1 071 kms.

Las agencias de viaje de turismo se encuentran localizadas en el mercado de Arequipa, Portal San Agustín, Portal de la Municipalidad, Portal de Flores, Calle San Francisco, Calle Moral, Calle Santa Catalina, Calle San Agustín, Calle Mercaderes, Calle Jerusalén, Calle Palacio Viejo, Calle Álvarez Thomas, Calle San José, Av. Mariscal Benavides, Calle Melgar y en los distritos de Selva Alegre, José Luis Bustamante Rivero, Paucarpata, Socabaya, Cayma, Yanahuara.

### **3.9 DISEÑO ESTADÍSTICO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

De acuerdo a la estadística inferencial en la investigación se utilizó el Rho de Spearman para las correlaciones respectivas, ello permite establecer el nivel de correlación que existe en cada objetivo planteado, así mismo indica la significancia bilateral para las contrastaciones establecidas de las hipótesis (Hernández et al., 2014).

Siendo la escala de Likert, la valoración para la calificación y codificación de cada variable y dimensión.

### 3.10 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 2**

*Operacionalización de las variables.*

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MÉTODO</b>
<b>V.1 Gestión Empresarial</b>	Análisis y diagnóstico de la empresa	Misión, visión, demanda, oferta, competidores, proveedores, Situación actual, Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas.	<b>1. Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>2. Diseño:</b> No Experimental – transversal
	Objetivos	Metas a corto plazo, Metas a mediano plazo, Metas a largo plazo.	<b>3. Alcance:</b> descriptiva - correlacional
	Plan de Acción	Creación de estrategias, Planificación de recursos, Ciclo de tiempo, Presupuesto y ejecución del plan.	<b>4. Población:</b> 323 administradores de las agencias de viaje de turismo de la ciudad de Arequipa.
<b>V.2 Competencia profesional</b>	Control	Supervisión del plan, Monitorear el cumplimiento de metas, Retroalimentación.	<b>5. Muestra:</b> 176 administradores que se encuestaron en las agencias de viaje de turismo de la ciudad de Arequipa.
	Resolución de problemas.	Enfrentar problemas, usando estrategias	<b>6. Técnica de Investigación:</b> encuesta.
	Organización del trabajo	Trabaje de manera efectiva mientras utiliza recursos y materiales	<b>7. Instrumento De Investigación:</b> cuestionario
	Responsabilidad en el trabajo	Dedicación en el trabajo, Ponga énfasis en los componentes y características	
	Autonomía	Libertad en el trabajo	
Relación interpersonal	Comunicación adecuada, Actitud amigable y empática.		
Innovación	Mejoramiento al servicio o bien ofrecido.		

*Nota.* Adaptado del autor (Huamán, 2020)



## **3.11 VARIABLES**

### **3.11.1 Gestión empresarial**

El autor Hernández (2011), define que la práctica y teoría se debe llevar a cabo paralelamente enfocándose en el comportamiento del personal, evolución de los conocimientos y doctrinas de la materia y diversos temas enlazados.

Para Huamán (2020) define que el gerente es responsable de controlar el entorno, para que la organización pueda lograr el crecimiento, utilizar los recursos y producir más, mientras que el gerente es más responsable del mantenimiento y la conservación.

### **3.11.2 Competencia profesional**

Las habilidades no son sólo tareas que una persona desarrolla en un entorno laboral específico, ni son conocimientos precisos para poder realizar dichas tareas; es un término más universal que trasciende habilidades y conocimientos específicos, permitiendo a los individuos utilizar su capital personal en diferentes contextos y trascender dicha experiencia. Es un cuerpo de conocimiento, destrezas y habilidades necesarias para el desempeño de las actividades laborales requerida por los objetivos productivos de las diferentes empresas y contextos productivos (Ayuso, 2007).

## **3.12 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Los resultados fueron procesados en el Software SPSS (versión 23), inicialmente se procedió con las pruebas de fiabilidad en los instrumentos validados por expertos.

Se utilizaron dos instrumentos:



### Tabla 3

*Prueba de fiabilidad de la gestión empresarial.*

<b>Gestión empresarial</b>	
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.880	35

*Nota.* Datos procesados SPSS (versión 23).

De acuerdo al resultado obtenido en la prueba de fiabilidad en el software SPSS (versión 23), se interpreta que 0.880 es aceptable de acuerdo los parámetros de la prueba de confiabilidad.

### Tabla 4

*Prueba de fiabilidad de competencia profesional*

<b>competencia profesional</b>	
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.917	24

*Nota.* Datos procesados SPSS (versión 23).

De acuerdo al resultado obtenido en la prueba de fiabilidad en el software SPSS (versión 23), se interpreta que 0.917 es aceptable de acuerdo los parámetros de la prueba de confiabilidad.



**Tabla 5**

*Prueba de normalidad*

<b>Prueba de normalidad</b>						
<b>Variable</b>	<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>			<b>Shapiro-Wilk</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>Gl</b>	<b>Sig.</b>	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>gestión empresarial</b>	0.459	176	0.000	0.552	176	0.000
<b>competencia profesional</b>	0.437	176	0.000	0.583	176	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* Datos procesados SPSS (versión 23).

Según los resultados en la prueba de normalidad en la investigación, resultaron 0.000 en la significancia bilateral, que conlleva a interpretar; mientras sea  $P < 0,005$  se utiliza el estadístico Rho de Spearman para las correlaciones respectivas.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el capítulo IV se proporcionan los resultados del estudio, donde se encuestó a 176 agencias de viaje de turismo de la ciudad de Arequipa, evidenciando los siguientes resultados.

#### 4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

##### 4.1.1 Objetivo específico 1

Establecer la relación que existe entre la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.

La dimensión análisis y diagnóstico de la situación actual tiene como finalidad conocer la situación actual de las agencias de viaje de Arequipa, las cuales se ven influenciadas por factores externos e internos.

**Tabla 6**

*Dimensión análisis y diagnóstico de la empresa*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Bueno	41	23.3	23.3	23.3
	Excelente	135	76.7	76.7	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

*Nota.* Encuesta realizada a las agencias de viaje de Arequipa

En la tabla 6, se obtuvieron como resultados de la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa de las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa: 76,7% (135), respondieron “excelente”, mientras que el 23,3% (41),

respondieron “bueno”; interpretando que la mayor parte de las agencias de viaje se enfocan en el análisis y diagnóstico de su situación actual.

Los administradores de las agencias de viaje de Arequipa aprovechan las oportunidades del mercado a través de ofertas turísticas innovadoras, son participes de ferias turísticas en el cual buscan alianzas estratégicas con agencias a nivel nacional e internacional y están constantemente capacitando al personal con el fin de satisfacer las necesidades del cliente.

- **Variable Competencia profesional**

Se tiene como finalidad conocer la capacidad del personal frente a situaciones adversas que involucran el aspecto cognitivo, técnico y humano de las agencias de viajes de turismo de Arequipa.

**Tabla 7**

*Variable Competencia profesional*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Bueno	55	31.3	31.3	31.3
	Excelente	121	68.8	68.8	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

*Nota.* Encuesta realizada a las agencias de viaje de Arequipa

En la tabla 7, se obtuvo como resultado del análisis de la variable competencia profesional: 68,8% (121), respondieron “excelente”; mientras que el 31,3% (55), respondieron “bueno”, interpretando que las agencias de viaje de Arequipa cuentan con personal competente.

Los administradores de las agencias de viaje de Arequipa cuentan con la capacidad comercial de negociar con los proveedores y la captación de clientes, así como la habilidad de liderar y motivar a los colaboradores.

#### 4.1.2 Objetivo específico 2

Establecer la relación que existe entre la dimensión objetivos y la competencia Profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.

La dimensión objetivos permite conocer el cumplimiento y definición de objetivos a corto, mediano y largo plazo de las agencias de viajes de turismo de Arequipa.

**Tabla 8**

*Dimensión objetivos*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Bueno	60	34.1	34.1	34.1
	Excelente	116	65.9	65.9	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

*Nota.* Encuesta realizada a las agencias de viaje de Arequipa

En la tabla 8, de acuerdo al análisis de frecuencia se obtuvo como resultado en la dimensión objetivos:65,9% (116), respondieron “excelente”; mientras que el 34,1% (60), respondieron “bueno”, interpretando que en gran mayoría las agencias de viajes y turismo establecen sus objetivos a corto, mediano y largo plazo con el fin de generar rentabilidad.

Los objetivos de las agencias de viajes están alineados a la misión y visión de la agencia tanto en el incremento de ventas, satisfacción del cliente y

superación de expectativas que conlleven a cumplir los objetivos a largo plazo el cual es posicionarse en el mercado turístico.

#### 4.1.3 Objetivo específico 3

Identificar la relación que existe entre la dimensión plan de acción y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.

Se tiene como finalidad conocer que las agencias de viajes y turismo de Arequipa definen un plan de acción para ejecutar sus estrategias, tiempo, presupuesto y su cumplimiento.

**Tabla 9**

*Dimensión plan de acción*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Bueno	69	39.2	39.2	39.2
	Excelente	107	60.8	60.8	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

*Nota.* Encuesta realizada a las agencias de viaje de Arequipa

En la tabla 9, de acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión plan de acción de las agencias de viaje de turismo de la ciudad de Arequipa, fueron: el 60.8 % (107), respondieron “excelente”; mientras que el 39,2% (69), respondieron “bueno”, interpretando que más del 50 por ciento de agencias encuestadas realizan un plan de acción con el fin de mejorar la experiencia del cliente.

Los administradores de las agencias de viaje de Arequipa planifican todas sus acciones, estrategias, plazos para cada ruta turísticas, ya que es importante respetar los tiempos de cada servicio turístico para la satisfacción del cliente.

#### 4.1.4 Objetivo específico 4

Identificar la relación que existe entre la dimensión control y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.

Se tiene como finalidad conocer que si las agencias de viajes y turismo de Arequipa definen un control de sus acciones.

**Tabla 10**

*Dimensión control*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Regular	4	2.3	2.3	2.3
	Bueno	66	37.5	37.5	39.8
	Excelente	106	60.2	60.2	100.0
	Total	176	100.0	100.0	

*Nota.* Encuesta realizada a las agencias de viaje de Arequipa

En la tabla 10, de acuerdo al análisis de frecuencia se obtuvo en la dimensión control: 60,2% (106), respondieron “excelente”, mientras que 2,3% (4), respondieron “regular”, interpretando que las agencias de viajes tienen un control adecuado lo cual permite identificar los puntos débiles y mejorarlos.

Los administradores de las agencias de viajes de Arequipa monitorean la prestación de sus servicios con el fin de cuidar la integridad del cliente y mantener la imagen de la agencia. Las agencias están constantemente capacitando al personal en conocimiento, atención al cliente, primeros auxilios.

#### 4.1.5 Objetivo específico 5

Proponer lineamientos para mejorar la gestión empresarial en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.

En base a las dimensiones autodesarrollo, entrenamiento experto y codesarrollo, se presenta a continuación una propuesta de mejora.

**Tabla 11**

*Lineamientos*

---

<b>Lineamientos</b>
<b>Análisis y diagnóstico</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Formación del personal en tecnología, dominio de idiomas, técnicas de ventas y atención al cliente.</li><li>- Optimización de las operaciones mediante la implementación de herramientas tecnológicas.</li><li>- Gestión adecuada mediante sistemas de reservas, procedimientos de facturación y manejo de pagos.</li></ul>
<b>Objetivos</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Fidelización del personal mediante instrumentos de motivación y reconocimiento, en función al objetivo de la agencia de viajes.</li><li>- Definición clara de roles y responsabilidades del personal de la agencia de viajes.</li></ul>
<b>Plan de acción</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Diseño de estrategias de marketing para promover los servicios de la agencia de viajes.</li><li>- Establecer plazos específicos para la ejecución de cada acción en función al objetivo de la agencia de viajes</li><li>- Definir indicadores de seguimiento para evaluar el progreso del personal en cada área de la agencia de viajes.</li></ul>
<b>Control</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Monitoreo y evaluación de acuerdo al desempeño en el desarrollo de competencias.</li><li>- Manejo adecuado de las quejas y solicitudes de los clientes de manera eficaz.</li><li>- Control adecuado de los ingresos y gastos de la agencia de viajes.</li></ul>

---

## 4.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPOTESIS

### 4.2.1 Correlación de la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 - 2022

**Tabla 12**

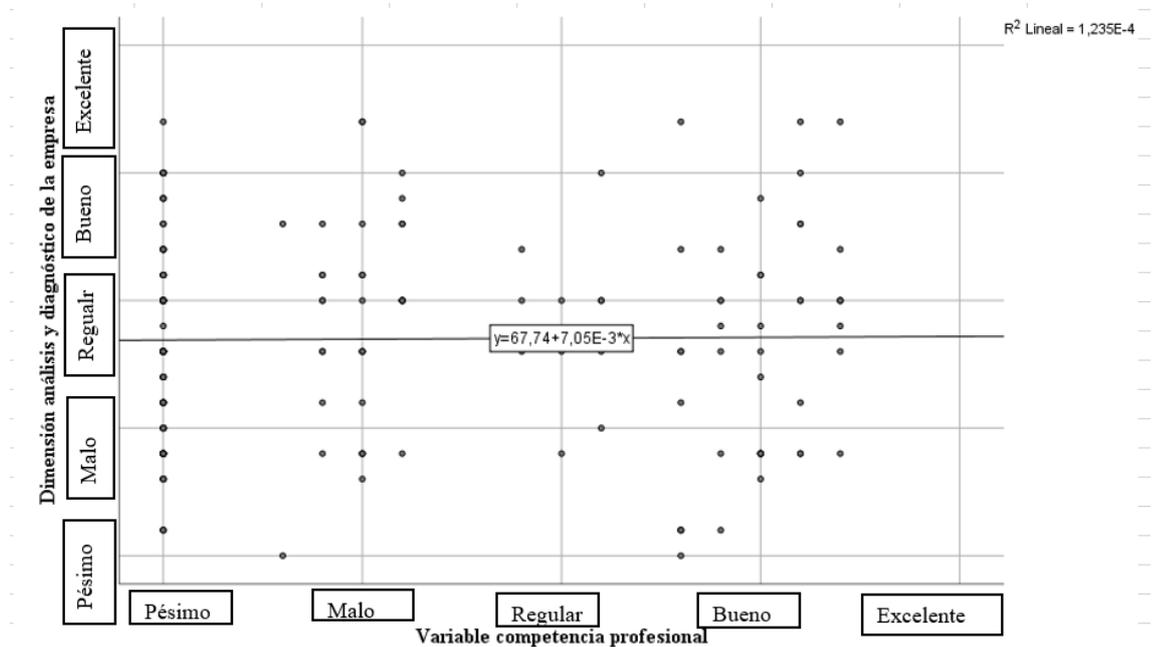
*Dispersión de la correlación de la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022*

<b>Correlaciones</b>				
			Variable competencia profesional	Dimensión análisis y diagnóstico de la empresa
Rho de Spearman	Variable competencia profesional	Coeficiente de correlación	1.000	0.488
		Sig. (bilateral)		0.053
		N	176	176
	Dimensión análisis y diagnóstico de la empresa	Coeficiente de correlación	0.488	1.000
		Sig. (bilateral)	0.053	
		N	176	176

*Nota.* Encuesta realizada a las agencias de viaje de Arequipa

**Figura 1**

*Dispersión de la correlación de la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022*



*Nota.* Encuesta realizada a las agencias de viaje de Arequipa

En la tabla 12 y figura de dispersión 1, de acuerdo a los resultados de la correlación de la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa y la competencia profesional de las agencias de viaje y turismo en la ciudad de Arequipa; en el software SPSS (versión 23), según el Rho Spearman se obtuvo el 0.488, interpretándose que existe una correlación positiva débil en la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa y la variable competencia profesional.

- **Prueba de hipótesis específica 1**

- **H1:** Existe una relación positiva media entre la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa y la competencia profesional en las



agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2021.

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación positiva media entre la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2021.

- **Regla de decisión**

- Si  $\alpha < 0,05$  se descarta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la hipótesis alterna ( $H_1$ ).
- Si  $\alpha > 0,05$  se admite la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se descarta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).
- De acuerdo a los resultados obtenidos: 0.053, siendo menor al  $p < 0.05$ ; Como resultado, acepte la teoría alternativa y descarte la hipótesis nula.

#### 4.2.2 Correlación entre la dimensión objetivos y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.

**Tabla 13**

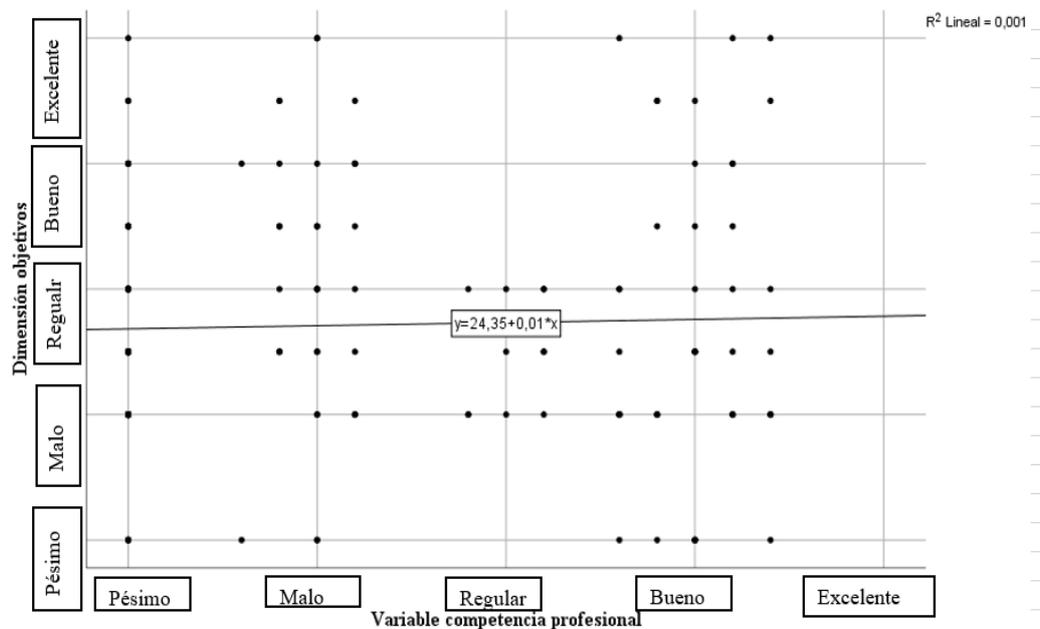
*Correlación entre la dimensión objetivos y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022*

			<b>Correlaciones</b>	
			Dimensión objetivos	Variable competencia profesional
Rho de Spearman	Dimensión objetivos	Coefficiente de correlación	1.000	0.670
		Sig. (bilateral)		0.032
		N	176	176
	Variable competencia profesional	Coefficiente de correlación	0.670	1.000
		Sig. (bilateral)	0.032	
		N	176	176

*Nota.* Encuesta realizada a las agencias de viaje de Arequipa

**Figura 2**

*Dispersión de la correlación entre la dimensión objetivos y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022*



*Nota.* Encuesta realizada a las agencias de viaje de Arequipa

En la tabla 13 y figura de dispersión 2, de acuerdo a los resultados de la correlación de la dimensión objetivos y la variable competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa; en el software SPSS (versión 23), según el Rho Spearman se obtuvo el 0.670, interpretándose que existe una correlación positiva media en la dimensión objetivos y la variable competencia profesional.

- **Prueba de hipótesis específica 2**

- **H1:** Existe una relación positiva media entre la dimensión objetivos y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.
- **H0:** No existe relación positiva media entre la dimensión objetivos y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.

- **Regla de decisión**

- Si  $\alpha < 0,05$  se descarta la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (H1).
- Si  $\alpha > 0,05$  se admite la hipótesis nula (H0) y se descarta la hipótesis alterna (H1).

De acuerdo a los resultados obtenidos: 0.032, siendo menor al  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se admite la hipótesis alterna y se descarta la nula.

### 4.2.3 Correlación entre la dimensión plan de acción y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.

**Tabla 14**

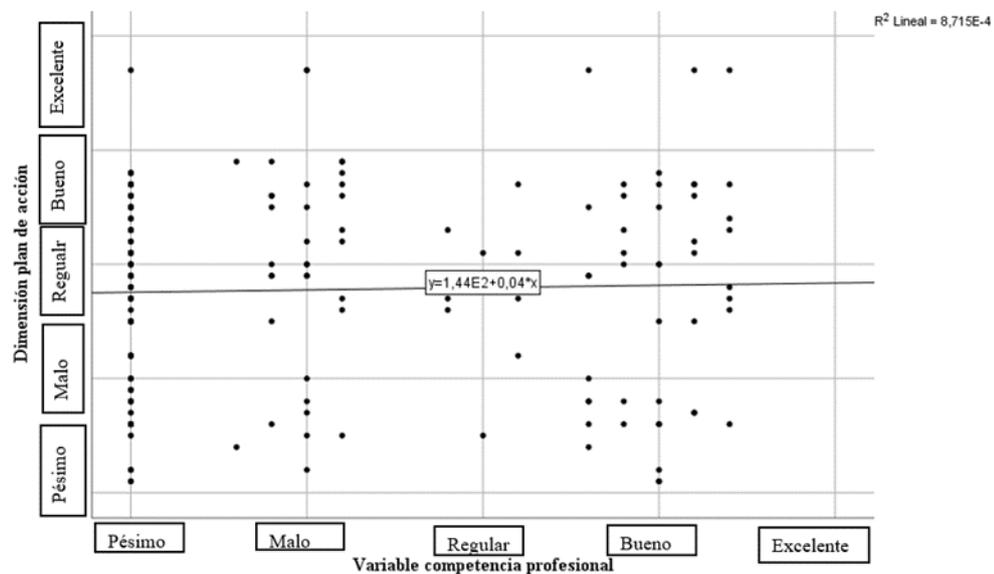
*Correlación entre la dimensión plan de acción y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022*

Correlaciones				
			Dimensión plan de acción	Variable competencia profesional
Rho de Spearman	Dimensión plan de acción	Coefficiente de correlación	1.000	0.420
		Sig. (bilateral)		0.061
		N	176	176
	Variable competencia profesional	Coefficiente de correlación	0.420	1.000
		Sig. (bilateral)	0.061	
		N	176	176

*Nota.* Encuesta realizada a las agencias de viaje de Arequipa

**Figura 3**

*Dispersión de la correlación entre la dimensión plan de acción y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022*



*Nota.* Encuesta realizada a las agencias de viaje de Arequipa



En la tabla 14 y figura de dispersión 3, de acuerdo a los resultados de la correlación de la dimensión plan de acción y la variable competencia profesional de las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa; en el software SPSS (versión 23), según el Rho Spearman se obtuvo el 0.420, interpretándose que existe una correlación positiva débil en la dimensión plan de acción y la variable competencia profesional.

### **Prueba de hipótesis específica 3**

- **H1:** Existe una relación positiva media entre la dimensión plan de acción y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.
- **H0:** No existe relación positiva media entre la dimensión plan de acción y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.

### **Regla de decisión**

- Si  $a < 0,05$  se descarta la hipótesis nula (H0) y se admite la hipótesis alterna (H1).  
Si  $a > 0,05$  se admite la hipótesis nula (H0) y se descarta la hipótesis alterna (H1).

De acuerdo a los resultados obtenidos: 0.061, siendo menor al  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se admite la hipótesis alterna y se descarta la nula.



#### 4.2.4 Correlación de la dimensión control y la competencia profesional de las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.

**Tabla 15**

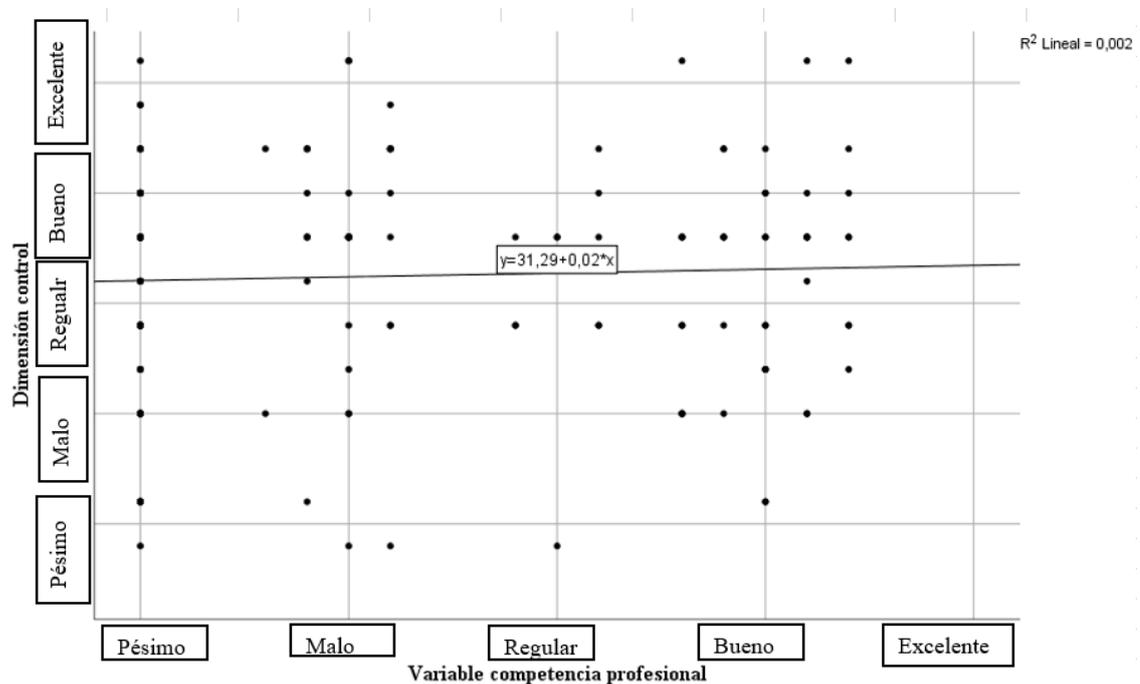
*Correlación de la dimensión control y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022*

<b>Correlaciones</b>				
Rho de Spearman	Dimensión control	Coeficiente de correlación	Dimensión control	Variable competencia profesional
		Sig. (bilateral)	1.000	0.332
		N	176	176
	Variable competencia profesional	Coeficiente de correlación	0.332	1.000
		Sig. (bilateral)	0.073	
		N	176	176

*Nota.* Encuesta realizada a las agencias de viaje de Arequipa

#### Figura 4

*Dispersión de la correlación de la dimensión control y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo de la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022*



Nota. Encuesta realizada a las agencias de viaje de Arequipa

En la tabla 15 y figura de dispersión 4, de acuerdo a los resultados de la correlación de la dimensión control y la variable competencia profesional de las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa; en el software SPSS (versión 23), según el Rho Spearman se obtuvo el 0.332, interpretándose que existe una correlación positiva débil en la dimensión control y la variable competencia profesional.

- **Prueba de hipótesis específica 4**

- **H1:** Existe una relación positiva media entre la dimensión control y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación positiva media entre la dimensión control y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.

- **Regla de decisión**

- Si  $\alpha < 0,05$  se descarta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se admite la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>).
- Si  $\alpha > 0,05$  se admite la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se descarta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>).

De acuerdo a los resultados obtenidos: 0.073, siendo menor al  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se admite la hipótesis nula y se descarta la alterna

#### 4.2.5 Correlación de la dimensión gestión empresarial y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.

**Tabla 16**

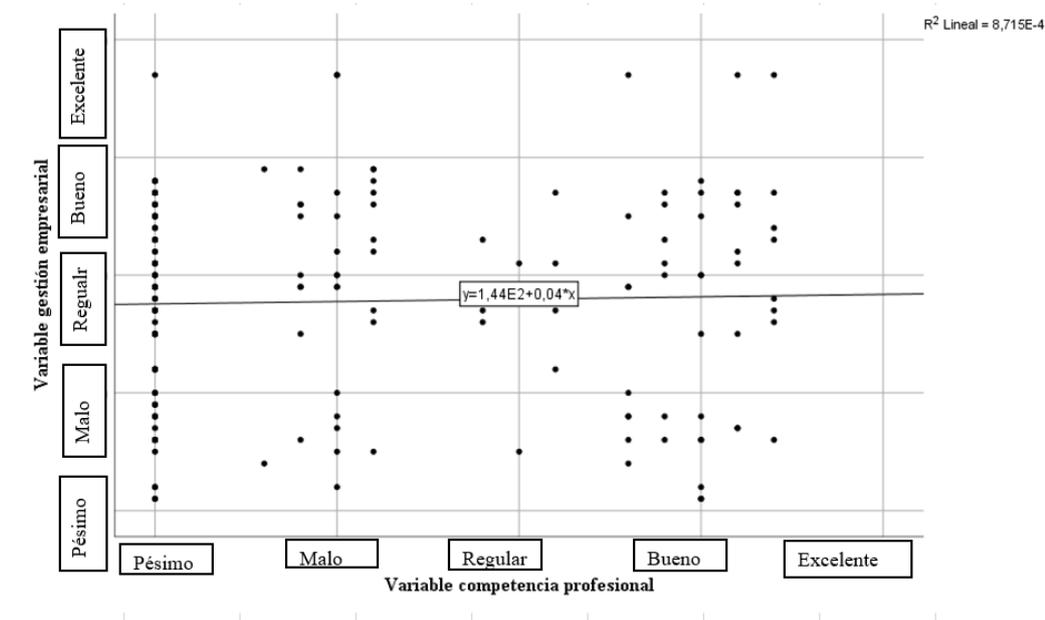
*Correlación entre la gestión empresarial y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022*

<b>Correlaciones</b>				
		Variable gestión empresarial		Variable competencia profesional
Rho de Spearman	Variable gestión empresarial	Coefficiente de correlación	1.000	0.632
		Sig. (bilateral)		0.036
		N	176	176
	Variable competencia profesional	Coefficiente de correlación	0.632	1.000
		Sig. (bilateral)	0.036	
		N	176	176

*Nota.* Encuesta realizada a las agencias de viaje de Arequipa

**Figura 5**

*Dispersión de la correlación entre la gestión empresarial y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022*



Nota. Encuesta realizada a las agencias de viaje de Arequipa

En la tabla 16 y figura de dispersión 5, de acuerdo a los resultados de la correlación de las variables gestión empresarial y la variable competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa; en el software SPSS (versión 23), según el Rho Spearman se obtuvo el 0.632, interpretándose que existe una correlación positiva media en la variable gestión empresarial y la variable competencia profesional.

- **Prueba de hipótesis general**

- **H1:** Existe relación positiva considerable entre la gestión empresarial y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.



- **H<sub>0</sub>**: No existe relación positiva considerable entre la gestión empresarial y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa, periodo 2021 – 2022.
- **Regla de decisión**
  - Si  $\alpha < 0,05$  se descarta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se admite la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>).
  - Si  $\alpha > 0,05$  se admite la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se descarta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>).

De acuerdo a los resultados obtenidos: 0.036, resultando significativa y además es menor a  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se admite la hipótesis alterna y se descarta la nula.

### 4.3 DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación fueron de las variables gestión empresarial y la variable competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa; en el software SPSS (versión 23), según el Rho Spearman se obtuvo el 0.632, interpretándose que existe una correlación positiva media en la variable gestión empresarial y la variable competencia profesional. De acuerdo a los resultados obtenidos para la contrastación de la hipótesis; 0.036, resultando significativa y además es menor a  $p < 0.05$ ; por lo tanto, se admite la hipótesis alterna y se descarta la nula.

Utilizando la prueba estadística Rho de Spearman, Valdivia (2021) encontró que la gestión empresarial tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente, con un valor p de 0.000 (menor que 0.05), lo que indica una fuerte correlación. Además, el coeficiente R-cuadrado de Nagelkerke mostró que el 90.4% de la variabilidad en la satisfacción del cliente se explica por el comportamiento de la gestión empresarial. Además, Huamán (2020) en su estudio reveló una relación medianamente positiva entre la competencia profesional y la gestión empresarial en operadores turísticos de Tarapoto. El coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.601, con un coeficiente de determinación de 0.361. Esto significa que el 36.1% de los directivos empresariales en las agencias de viaje se ven afectados por la competencia profesional. Se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula.

Asimismo, Carrión (2020) determinó una correlación significativa entre la gestión empresarial (GE) y la responsabilidad social (RS) en el Banco de Crédito del Perú, Agencias Chimbote, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.5313 y un valor p de 0.029 (menor que 0.05), lo que confirma una relación significativa



Por otro lado, según Charria et al (2011), refieren que las competencias profesionales son relacionadas con la resolución de problemas, el trabajo en equipo y la especialización en el ámbito laboral. Partiendo de esta premisa, se puede asegurar que los dueños y trabajadores de las diferentes agencias evaluadas siguen esta misma línea porque cuentan con altos niveles de capacidad para aplicar estrategias de solución ante problemas imprevistos, saben manejar las quejas de los clientes, aprovechan las oportunidades, organizan bien los tiempos de los tours, y están frecuentemente mejorando con el transcurso del tiempo.

Tomando para contraste el trabajo de Huamán (2020) en su investigación se analizó a 25 empleados que participaron en el estudio, estos presentaron resultados satisfactorios y demostraron una alta competencia profesional según sus puestos y según los criterios de habilidad, actitud, conocimiento y destreza. Se puede concluir que esta investigación muestra una alta competitividad en las agencias y que para cada puesto de se tiene personal capacitado, de esta manera se justifica el porqué de los resultados tan positivos de esta variable.

Sin embargo, el autor Coronado (2018) concluyó que las competencias destacadas en la labor del trabajador de una agencia de viajes y turismo, principalmente cualidades personales 63.64%, señalaron requerir las siguientes competencias: poseer estudios formales en turismo 21.06%, dominio de idiomas 14.04%, poseer las cualidades de amabilidad y buen trato al cliente 12.28%, dinamismo 10.53%, habilidades comunicacionales 8.78%, que sea colaborador con la agencia y que se capacite 5.27%, dominio del guiado y puntualidad 3.51%. También los autores Nuñez et al. (2018), llegaron a la conclusión de la muestran que las habilidades profesionales tienen un efecto positivo en la fase de planificación del control presupuestario de los organismos públicos



encuestados, y se recomienda realizar un proceso de sensibilización a todas las instituciones peruanas en los organismos públicos. Promueve un cambio de filosofía de gestión en la administración pública y desafía la mejora de los servicios públicos. Finalmente, Ari (2017) concluyo que existe una correlación significativa de 0,420 entre el gobierno corporativo y la competitividad de las PYMES, y existen correlaciones con varias funciones de esta última variable. Sin tal correlación, excepto para la función de vecindad, el resultado sería -0,1209065, lo que justifica el motivo de este resultado.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Existe correlación positiva débil entre la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa y la competencia profesional de las agencias de viaje y turismo de la ciudad de Arequipa es 0.488, interpretando que las agencias de viajes se ven afectadas tanto por factores internos y externos, ellas aprovechan cada oportunidad para seguir mejorando en sus servicios. Asimismo, se adaptan a los desafíos y cambios rápidamente para mantenerse competitivos en el mercado.

**SEGUNDA:** Existe correlación positiva media entre la dimensión objetivos y la variable competencia profesional en las agencias de viaje y turismo de la ciudad de Arequipa es 0.670, interpretando la gran mayoría de las agencias de viaje y turismo prestan sus servicios en base a objetivos cortos y de largo plazo, los cuales están alineados a su misión y visión, así como a las necesidades del mercado y expectativas de los clientes.

**TERCERA:** Existe correlación positiva débil entre la dimensión plan de acción y la variable competencia profesional de las agencias de viaje y turismo de la ciudad de Arequipa es 0.420, interpretando que las agencias de viajes desarrollan sus acciones y estrategias en función a un plan de acción., en el cual se tiene establecido los plazos y definido los responsables con el fin de mantener un grato ambiente laboral y la satisfacción de clientes.

**CUARTO:** Existe correlación positiva débil entre la dimensión control y la variable competencia profesional de las agencias de viaje y turismo de la ciudad de Arequipa es 0.332, interpretando que las agencias de viaje tienen un



óptimo control en el aspecto financiero y operativo lo cual permite prestar sus servicios de manera eficiente.

**QUINTO:** Existe correlación positiva media entre las variables gestión empresarial y la variable competencia profesional en las agencias de viaje y turismo de la ciudad de Arequipa es 0.632.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** A los administradores de las agencias de viaje, tener en cuenta el análisis y un diagnóstico actualizado en referente al turismo, para afrontar situaciones de emergencia; además deben de continuar y mantener la administración de las competencias del personal como se ejecuta en el trabajo diario, además de evaluar sus capacidades centradas en la organización, solución de problemas, innovación, responsabilidad y relaciones personales para que los colaboradores que tienen o los futuros miembros que se incorporen cumplan los estándares de capacidad superiores que se requieran para el puesto, de esta forma seguir obteniendo resultados eficientes en el cumplimiento de metas y objetivos

**SEGUNDA:** A los administradores de las agencias de viaje debe seguir mejorando la gestión empresarial realizando una evaluación completa acorde a los objetivos trazados de la empresa, mediante el feedback, ya que son factores determinantes para el progreso y conquista de logros, de esta manera continuar con la creación de planes estratégicos, organizar los recursos al alcance para su utilidad, desarrollar acciones organizadas, buscar la diferenciación de los servicios y en especial la satisfacción del turista por medio de una experiencia única con los viajes y tours que se desarrollen.

**TERCERA:** A los administradores de las agencias de viaje, se les sugiere innovar nuevos planes de acción, generando nuevos métodos para seguir explotando las capacidades, habilidades, conocimientos y aportes de los integrantes de la organización, logrando de este modo que se mantenga o perfeccione más la gestión, control y ejecución de actividades idóneas para que continúe



derivando en la mejora constante y desarrollo de productos o servicios más acordes a las necesidades de los clientes.

**CUARTA:** Se recomienda a los administradores de las agencias de viaje de la ciudad de Arequipa mantener un control adecuado en el aspecto financiero mediante softwares actualizados y personal capacitado en el manejo de recursos y principalmente en la atención del cliente.

**QUINTO:** Se recomienda considerar los aspectos de la gestión empresarial y competencia profesional para cumplir con los objetivos tratados con las agencias.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2007). *Gestión por competencias: el diccionario*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=2qguP7cfbr4C&printsec=frontcover&dq=caracter%C3%ADsticas+individuales+de+personalidad,+devenidas+en+comportamientos+que+resultan+en+un+desempe%C3%B1o+exitoso%E2%80%9D.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwIj8WoxI\\_3AhXSK7kGHbF7AVkQ6A](https://books.google.com.pe/books?id=2qguP7cfbr4C&printsec=frontcover&dq=caracter%C3%ADsticas+individuales+de+personalidad,+devenidas+en+comportamientos+que+resultan+en+un+desempe%C3%B1o+exitoso%E2%80%9D.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwIj8WoxI_3AhXSK7kGHbF7AVkQ6A)
- Ari, M. (2017). *Gestión empresarial y competitividad en las micro y pequeñas empresas del mercado Internacional San José Base I de la ciudad de Juliaca 2017*. Juliaca. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1175>
- Ayuso, F. (2007). *La actualización de las competencias profesionales: sanidad y formación profesional*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=LPTJI-61m-8C&pg=PA25&dq=Competencia+Profesional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiO9JPfwY\\_3AhV8I7kGHZjVDEAQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=Competencia%20Profesional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=LPTJI-61m-8C&pg=PA25&dq=Competencia+Profesional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiO9JPfwY_3AhV8I7kGHZjVDEAQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=Competencia%20Profesional&f=false)
- Bedón, H. (2014). *Modelo de Gestión Empresarial y la Productividad en la Agencia de Publicidad SIGNO VIRTUAL MEDIOS ubicada en la ciudad de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8060/1/186%20o.e..pdf>
- Bernal, c. (2006). *Metodología de la Investigación*. (Segunda ed.). Mexico.
- Blanco, J., & Maya, J. (2014). *Fundamentos de salud pública*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=apfGDwAAQBAJ&pg=PT14&dq=Implica+la+medici%C3%B3n+de+lo+logrado&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjKkPTGwI\\_3AhV9GbkGHdPyDbcQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=Implica%20la%20medici%C3%B3n%20de%20lo%20logrado&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=apfGDwAAQBAJ&pg=PT14&dq=Implica+la+medici%C3%B3n+de+lo+logrado&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjKkPTGwI_3AhV9GbkGHdPyDbcQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=Implica%20la%20medici%C3%B3n%20de%20lo%20logrado&f=false)
- Bravo, L., & et al. (2019). *Perspectiva teórica del diagnóstico*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/29062051021.pdf>



- Carrión, R. (2019). *Gestión empresarial y responsabilidad social del Banco de Crédito, agencias Chimbote, 2019.* Chimbote. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46777>
- Carrion, R. (2020). *Gestión empresarial y responsabilidad social del Banco de Crédito, agencias Chimbote, 2019.* Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46777/Carri%  
c3%  
b3n\\_MRF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46777/Carri%c3%b3n_MRF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cedeño, Á. (1992). *Administración de la empresa.* Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=dKxyKXJAJHoC&pg=PA48&dq=Plan+  
de+acci%C3%B3n+en+administracion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiA1YmX  
vY\\_3AhXhILkGHT5tArgQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=Plan%20de%20acci  
%C3%B3n%20en%20administracion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=dKxyKXJAJHoC&pg=PA48&dq=Plan+de+acci%C3%B3n+en+administracion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiA1YmXvY_3AhXhILkGHT5tArgQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=Plan%20de%20acci%C3%B3n%20en%20administracion&f=false)
- Charria, V., & et al. (2011). Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales. Las competencias del psicólogo en Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21320758007.pdf>
- Condori, V., & Miranda, J. (2015). *Diseño de un programa de capacitación en gestión empresarial con perspectiva de genero para las micro y pequeñas empresas del rubro de tejidos : Agencia de desarrollo económico local de La Paz.* Obtenido de [https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23935/TD-  
2108.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23935/TD-2108.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Contreras, E. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Coronado, G. (2018). *Perfil profesional basado en competencias del egresado de la carrera de turismo que requieren las agencias de viajes de la provincia de Ica, 2016.* Ica. Obtenido de <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/3337>
- Fierro, A. (1996). *Diagnóstico empresarial.* Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=biibtwAACAAJ&dq=Diagnostico+empr  
esarial+%C3%81ngel+Maria+Fierro+Martinez&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=biibtwAACAAJ&dq=Diagnostico+empresarial+%C3%81ngel+Maria+Fierro+Martinez&hl=es&sa=X&redir_esc=y)



- García, Á. (2018). *Organización y gestión de acciones de dinamización de la información para jóvenes*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=TVcpEAAAQBAJ&pg=PT15&dq=autonom%C3%ADa+como+la+capacidad+de+desarrollar+de+manera+independiente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiRxquEzo\\_3AhUMH7kGHfXhD\\_kQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=autonom%C3%ADa%20como%20la%20capacidad%20de%20desa](https://books.google.com.pe/books?id=TVcpEAAAQBAJ&pg=PT15&dq=autonom%C3%ADa+como+la+capacidad+de+desarrollar+de+manera+independiente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiRxquEzo_3AhUMH7kGHfXhD_kQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=autonom%C3%ADa%20como%20la%20capacidad%20de%20desa)
- García, A., & Lara, P. (2019). *Manual. Mantenimiento y rehabilitación psicosocial de las Personas dependientes en domicilio*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=PzCxDwAAQBAJ&pg=PA55&dq=autonom%C3%ADa+como+la+capacidad+de+desarrollar+de+manera+independiente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjX-br1zo\\_3AhWWGbkGHdpDD\\_w4FBD0AXoECAsQAg#v=onepage&q=autonom%C3%ADa%20como%20la%20capacidad%20de%20d](https://books.google.com.pe/books?id=PzCxDwAAQBAJ&pg=PA55&dq=autonom%C3%ADa+como+la+capacidad+de+desarrollar+de+manera+independiente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjX-br1zo_3AhWWGbkGHdpDD_w4FBD0AXoECAsQAg#v=onepage&q=autonom%C3%ADa%20como%20la%20capacidad%20de%20d)
- García, F., & et al. (2017). *Habilidades del gerente en organizaciones del sector palmicultor en el departamento del Cesar - Colombia*. Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357955446001/html/>
- Gómez, I. (2005). *Competencias profesionales: una propuesta de evaluación para las facultades de ciencias administrativas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2040750.pdf>
- Gómez, J. (2014). *Las competencias profesionales*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2015/cma151g.pdf>
- Hernández, H. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3875234.pdf>
- Hernández, Roberto, & et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. (Cuarta ed.). Mexico.
- Honrubia, M., & Miguel, M. (2005). *Ciencias psicosociales aplicadas*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=1ZNocuK1DcAC&pg=PA33&dq=Relaci%C3%B3n+Interpersonal&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj8rZauz4\\_3AhWaHLk](https://books.google.com.pe/books?id=1ZNocuK1DcAC&pg=PA33&dq=Relaci%C3%B3n+Interpersonal&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj8rZauz4_3AhWaHLk)



GHZxPA5IQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=Relaci%C3%B3n%20Interpersona  
l&f=false

Huamán, C. (2020). *Competencia profesional y gestión empresarial en las agencias de viaje en la ciudad de Tarapoto, 2019*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46358/Huam%c3%a1n\\_RCQ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46358/Huam%c3%a1n_RCQ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

INEI. (2021). *Agencias de viaje*. Obtenido de <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/agencias-de-viaje-y-operadores-de-turismo-se-concentran-en-miraflores-y-brena-7630/>

Jiménez, C. (2006). *Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viaje*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=GT8Hmdnzufoc&pg=PA2&dq=Agencia+de+viaje+definicion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj3o8a90o\\_3AhUIHLkGHT3GCwsQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=Agencia%20de%20viaje%20definicion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=GT8Hmdnzufoc&pg=PA2&dq=Agencia+de+viaje+definicion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj3o8a90o_3AhUIHLkGHT3GCwsQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=Agencia%20de%20viaje%20definicion&f=false)

Julio, P. (2020). *Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6219/621965988007/html/>

Krajewski, L., & Ritzman, L. (2000). *Administración de operaciones: estrategia y análisis*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=B6LAqCoPSeoC&pg=PA219&dq=Resoluci%C3%B3n+de+problemas+en+administracion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjK4b7Exo\\_3AhU7G7kGHQkvBM0Q6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=Resoluci%C3%B3n%20de%20problemas%20en%20administracion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=B6LAqCoPSeoC&pg=PA219&dq=Resoluci%C3%B3n+de+problemas+en+administracion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjK4b7Exo_3AhU7G7kGHQkvBM0Q6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=Resoluci%C3%B3n%20de%20problemas%20en%20administracion&f=false)

Lamata, F. (1998). *Manual de administración y gestión sanitaria*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=seYYA8x4XewC&pg=PA332&dq=soluci%C3%B3n+de+problemas+en+administracion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjL1vWWyY\\_3AhX8IrkGHZ6IDWsQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=soluci%C3%B3n%20de%20problemas%20en%20administracion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=seYYA8x4XewC&pg=PA332&dq=soluci%C3%B3n+de+problemas+en+administracion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjL1vWWyY_3AhX8IrkGHZ6IDWsQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=soluci%C3%B3n%20de%20problemas%20en%20administracion&f=false)



- Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=JEGXggAcH-UC&pg=PA139&dq=Las+Estrategias+en+la+gesti%C3%B3n+empresarial&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi-laOxs4\\_3AhV-H7kGHWj\\_BWoQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=Las%20Estrategias%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20empresarial&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=JEGXggAcH-UC&pg=PA139&dq=Las+Estrategias+en+la+gesti%C3%B3n+empresarial&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi-laOxs4_3AhV-H7kGHWj_BWoQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=Las%20Estrategias%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20empresarial&f=false)
- Mendizábal, G. (2013). *Análisis de la responsabilidad empresarial en México de frente a los trabajadores*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4296/429640271005.pdf>
- Mestres, L. (2011). *Las competencias profesionales en el mercado laboral*. Obtenido de <https://www.educaweb.com/noticia/2011/03/28/competencias-profesionales-mercado-laboral-4698/>
- Núñez, L., & et al. (2018). *Competencias gerenciales y competencias profesionales en la gestión presupuestaria*. Lima.
- Orgaz, F., & Moral, S. (2016). El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo. Un estudio de caso. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1934/193449985009/html/>
- Perlado, F. (1995). *Teoría y práctica de la geriatría*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=coM-KLay8\\_4C&pg=PA29&dq=Relaci%C3%B3n+Interpersonal&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjV09Cu0I\\_3AhV\\_H7kGHUu5AcE4ChDoAXoECAsQA#v=onepage&q=Relaci%C3%B3n%20Interpersonal&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=coM-KLay8_4C&pg=PA29&dq=Relaci%C3%B3n+Interpersonal&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjV09Cu0I_3AhV_H7kGHUu5AcE4ChDoAXoECAsQA#v=onepage&q=Relaci%C3%B3n%20Interpersonal&f=false)
- Reyes, A. (1978). *Administración de empresas: teoría y práctica*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=92MVGpDDqn0C&pg=PA109&dq=objetivos+en+administracion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiNI-beuo\\_3AhV-IbkGHUKjAUUQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=objetivos%20en%20administracion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=92MVGpDDqn0C&pg=PA109&dq=objetivos+en+administracion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiNI-beuo_3AhV-IbkGHUKjAUUQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=objetivos%20en%20administracion&f=false)
- Reyes, A. (1992). *Administración moderna*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=TwnmlLyBJIYC&pg=PA191&dq=objetivos+en+administracion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiNI-beuo\\_3AhV-](https://books.google.com.pe/books?id=TwnmlLyBJIYC&pg=PA191&dq=objetivos+en+administracion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiNI-beuo_3AhV-)



IbkGHUKjAUUQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=objetivos%20en%20administracion&f=false

Robayo, P. (2016). *a innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6099/609964241005/html/>

Rodríguez, M., & Mendoza, H. (2007). *Sistemas productivos y organización del trabajo: Una visión desde Latinoamérica*. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-85972007000200004](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972007000200004)

Rojas, M., & et al. (2012). *Sistemas de control de gestión*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=QTOjDwAAQBAJ&pg=PA26&dq=El+proceso+de+medir+los+actuales+resultados+en+relaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjobWbwY\\_3AhVIIbkGHcMzBMwQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=El%20proceso%20de%20medir%20los%20actuales%20resultados%20en%20](https://books.google.com.pe/books?id=QTOjDwAAQBAJ&pg=PA26&dq=El+proceso+de+medir+los+actuales+resultados+en+relaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjobWbwY_3AhVIIbkGHcMzBMwQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=El%20proceso%20de%20medir%20los%20actuales%20resultados%20en%20)

Soncco, R. (2020). *Gestión Empresarial y Planificación Estratégica en la Empresa Contratista Minera 2019*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11413/UPsocarg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Suárez, R. (2018). *Reflexiones sobre el concepto de innovación*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6839735.pdf>

Tipula, J. (2020). *Competencias profesionales en el desempeño laboral del personal docente de Instituciones Educativas Privadas de Juliaca en tiempos de covid, 2020*. Juliaca. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5934>

Ulloa, M. (2017). *Análisis sobre la deserción de alumnos abocado a su retención, en una universidad privada*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=WhYwDwAAQBAJ&pg=PT43&dq=Plan+de+acci%C3%B3n+definicion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjvr9Kiv4\\_3Ah](https://books.google.com.pe/books?id=WhYwDwAAQBAJ&pg=PT43&dq=Plan+de+acci%C3%B3n+definicion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjvr9Kiv4_3Ah)



XjJLkGHaT1Bx8Q6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=Plan%20de%20acci%C3%B3n%20definicion&f=false

Valdivia, R. (2021). *Influencia de la gestión empresarial en la satisfacción de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Nor Puno S.A. - Año 2020*. Obtenido de [http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4405/366\\_2022\\_valdivia\\_rojas\\_ro\\_espg\\_maestria\\_en\\_gestion\\_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4405/366_2022_valdivia_rojas_ro_espg_maestria_en_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vara. (2012). *Desde la idea hasta la sustentacion: 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima.

Vargas, J. (2011). *Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v4n7/v4n7a8.pdf>

Veliz, E. (2017). *Competencias Gerenciales y Administración del Talento Humano en la Subgerencia de Organizaciones Vecinales, Municipalidad de Lima 2015 – 2016*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7405/Veliz\\_REM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7405/Veliz_REM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Viñas, J. (2007). *Formación básica en prevención de riesgos laborales*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=w\\_be8AA1kdIC&pg=PA66&dq=Responsabilidad+en+el+trabajo+definicion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj9gd7yzI\\_3AhVJHbkGHcGyCqgQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=Responsabilidad%20en%20el%20trabajo%20definicion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=w_be8AA1kdIC&pg=PA66&dq=Responsabilidad+en+el+trabajo+definicion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj9gd7yzI_3AhVJHbkGHcGyCqgQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=Responsabilidad%20en%20el%20trabajo%20definicion&f=false)



## ANEXOS

### ANEXO 1: Interpretación de los niveles de correlación.

---

Niveles de correlación	
-1.00 =	Correlación negativa perfecta.
-0.90 =	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75 =	Correlación negativa considerable.
-0.50 =	Correlación negativa media.
-0.25 =	Correlación negativa débil.
-0.10 =	Correlación negativa muy débil.
0.00 =	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 =	Correlación positiva muy débil.
+0.25 =	Correlación positiva débil.
+0.50 =	Correlación positiva media.
+0.75 =	Correlación positiva considerable.
+0.90 =	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00 =	Correlación positiva perfecta.

---

*Nota.* (Hernández et al, 2014)

## ANEXO 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método
<b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión empresarial y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022?	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.	<b>Hipótesis General</b> Existe relación positiva entre la gestión empresarial y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.	<b>V.1 Gestión Empresarial</b>	Análisis y diagnóstico de la empresa	Misión, visión, demanda, oferta, competidores, proveedores, Situación actual, Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas	<b>1. Enfoque:</b> Cuantitativo <b>2. Diseño:</b> No Experimental – transversal <b>3. Alcance:</b> descriptiva correlacional <b>4. Población:</b> 323 administradores de las agencias de viaje y turismo de la ciudad de Arequipa. <b>5. Muestra:</b> 176 administradores de las agencias de viaje y turismo de la ciudad de Arequipa. <b>6. Técnica de Investigación:</b> Encuesta. <b>7. Instrumento De Investigación:</b> Cuestionario.
<b>Problema específico 1</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022?	<b>Objetivo Específico 1</b> Establecer la relación que existe entre la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.	<b>Hipótesis específico 1</b> H1: Existe una relación positiva media entre la dimensión análisis y diagnóstico de la empresa y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2021.		objetivos	Metas a corto plazo, Metas a mediano plazo, Metas a largo plazo.	
<b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión objetivos y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022?	<b>Objetivo Específico 2</b> Establecer la relación que existe entre la dimensión objetivos y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.	<b>Hipótesis específico 2</b> H2: Existe una relación positiva media entre la dimensión objetivos y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.	<b>V.2. Competencia profesional</b>	Plan de Acción	Creación de estrategias, Organización de recursos, Periodo de tiempo, Elaboración de presupuesto, Ejecución del plan.	
				Control	Seguimiento del plan, Supervisión del cumplimiento de objetivos, Retroalimentación.	
				Resolución de problemas.	Confrontación de problemas, Aplicación de estrategias	
				Organización del trabajo	Aprovechamiento de recursos y materiales, Trabajo eficiente.	
				Responsabilidad ad en el trabajo	Compromiso en el trabajo,	
				Autonomía	Cuidado de funciones y materiales	
					Independencia en el trabajo	

<p><b>Problema específico 3</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión plan de acción y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022?</p>	<p><b>Objetivo Específico 3</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión plan de acción, control y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.</p>	<p><b>Hipótesis específico 3</b></p> <p>H3: Existe una relación positiva media entre la dimensión plan de acción y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.</p>		<p>Relación interpersonal</p> <p>Innovación</p>	<p>Comunicación adecuada, Trato amable y empático.</p> <p>Mejoramiento del servicio y/o producto.</p>	
<p><b>Problema específico 4</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión control y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022?</p>	<p><b>Objetivo Específico 4</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión control y la competencia profesional en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.</p>					
<p><b>Problema específico 5</b></p> <p>¿Cuál es la propuesta de lineamientos para la mejora de la gestión empresarial en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022?</p>	<p><b>Objetivo Específico 4</b></p> <p>Proponer lineamientos para mejorar la gestión empresarial en las agencias de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 – 2022.</p>					

### ANEXO 3: Instrumento de gestión empresarial

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

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

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



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



### Cuestionario: Competencia profesional

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

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

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



<b>Autonomía</b>					
15	La independencia que tiene el personal para realizar su trabajo lo considera				
16	La autosuficiencia que posee el personal para hacer su trabajo sin depender de ayuda o explicaciones, lo califica como				
17	La capacidad que posee el personal para tomar decisiones adecuadas y sin consulta lo califica como.				
<b>Relación interpersonal</b>					
18	La comunicación empática que existe entre el personal lo califica como				
19	El trato amable que existe entre el personal lo califica como				
20	El grado de compañerismo que existe entre el personal lo califica como				
21	El apoyo mutuo que existe entre el personal lo califica como				
<b>Innovación</b>					
22	La capacidad del personal para plantear mejoras en el servicio que ofrece la agencia, lo considera				
23	La capacidad del personal para plantear mejoras en el producto que ofrece la agencia, lo considera				
24	La capacidad del personal para crear nuevos productos y/o servicios según la necesidad de los clientes lo considera				

## ANEXO 4: Validación del instrumento por juicio de expertos

### Validación de instrumentos



ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### I. DATOS GENERALES

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

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

##### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento consistente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 27 de Octubre de 2019.

Mg. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

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

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplica cuestionario como requisito al cuestionario para medir la variable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 10 de noviembre de 2019.

Mg. Enrique López Rengifo  
 DOCENTE  
 EPG - UCV

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

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

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Competencia profesional</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Competencia profesional</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Competencia profesional</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Competencia profesional</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>4.5</b>

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apto para aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 24 de noviembre de 2019.

**Mg. Arévalo Arévalo José Gabriel**  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 Q.U.B. N° 19138

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

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

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 27 de Octubre de 2019.

Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

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

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión empresarial</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión empresarial</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión empresarial</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión empresarial</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>4.8</b>

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 10 de noviembre de 2019.

Mg. Enrique López Rengifo  
 DOCENTE  
 EPG - UCV

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

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

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apto para aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 24 de noviembre de 2019.

**Mg. Arévalo Arévalo José Gabriel**  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 C.I.A.D. N° 18158



## **ANEXO 5: Modelos de solicitudes a las agencias de viaje.**

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR UN CUESTIONARIO

SEÑOR ADMINISTRADOR DE LA AGENCIA DE VIAJES LILY'S TOURS  
E.I.R.L.

Yo, Myriam Cynda Mamani Blanco, identificada con DNI N° 70866896, egresada de la Escuela Profesional de administración de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, me presento ante usted con el debido respeto para exponer lo siguiente:

Que deseando tomar como centro de investigación su agencia de viajes para fines académicos y siendo necesario recopilar información para mi tesis titulada "Gestión Empresarial y Competencia Profesional en las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Arequipa", solicito la autorización para ejecutar un cuestionario dirigido para el administrador o representante de la agencia.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted señor administrador acceder a mi solicitud.

Puno, 13 de marzo de 2023

Myriam Cynda Mamani Blanco

DNI: 70866896

## ANEXO 6: Base de datos

Sin título1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1 VAR00001	Numérico	8	0	La misión que posee se ajusta a la realidad de ...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2 VAR00002	Numérico	8	0	La agencia realiza las actividades necesarias p...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3 VAR00003	Numérico	8	0	La visión que posee se ajusta a la realidad de l...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4 VAR00004	Numérico	8	0	La agencia realiza las actividades necesarias p...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5 VAR00005	Numérico	8	0	La cantidad de clientes que actualmente recibe...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6 VAR00006	Numérico	8	0	El grado en que la agencia satisface las necesi...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7 VAR00007	Numérico	8	0	La calidad de los servicios que ofrece la agenci...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8 VAR00008	Numérico	8	0	El grado de diferenciación o especialidad de los...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9 VAR00009	Numérico	8	0	La capacidad que tiene la agencia para afrontar...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10 VAR00010	Numérico	8	0	El grado de superioridad que tiene la agencia p...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11 VAR00011	Numérico	8	0	El grado de relación estable y confiable que po...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12 VAR00012	Numérico	8	0	El estado o situación actual en la que se encue...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13 VAR00013	Numérico	8	0	La capacidad para aprovechar las fortalezas int...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14 VAR00014	Numérico	8	0	La capacidad para neutralizar las debilidades in...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15 VAR00015	Numérico	8	0	La capacidad que tiene la agencia para proveec...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16 VAR00016	Numérico	8	0	La capacidad que tiene la agencia para confron...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17 VAR00017	Numérico	8	0	Las metas a corto plazo son realizables según ...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18 VAR00018	Numérico	8	0	La efectividad del cumplimiento de las metas a ...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19 VAR00019	Numérico	8	0	Las metas a mediano plazo son realizables se...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20 VAR00020	Numérico	8	0	La efectividad del cumplimiento de las metas a ...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21 VAR00021	Numérico	8	0	Las metas a largo plazo son realizables según ...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22 VAR00022	Numérico	8	0	La efectividad del cumplimiento de las metas a ...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23 VAR00023	Numérico	8	0	La capacidad que tiene la agencia para crear e...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24 VAR00024	Numérico	8	0	La implementación de las estrategias plantead...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25 VAR00025	Numérico	8	0	La forma de organizar los recursos con los que ...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26 VAR00026	Numérico	8	0	Los periodos de tiempo son realistas según el ...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27 VAR00027	Numérico	8	0	La capacidad que tiene la agencia para medir ti...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28 VAR00028	Numérico	8	0	La forma de elaborar presupuestos en la agenci...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29 VAR00029	Numérico	8	0	La forma de ejecutar el plan estipulado en la ag...	{1, Pésimo}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada





## ANEXO 7: Lista de agencias de viaje

N°	Nombre Comercial	N°	Nombre Comercial
1	Collpa Tour	163	Turismo Tropical
2	Puririy Cusicuy	164	A.S.G.Turismo Y Represent
3	Incaventura	165	Udel Travel Service
4	Ecoturs	166	Colca Trek
5	Quechua Explorer	167	Santana Group
6	Turismo Express	168	Adventures Y Expeditions Peru
7	Arequipa Travel	169	Lat Americana Travel E.I.R.L.
8	Gamma Tours	170	Inca Trail Peruvian Adventures
9	Montana Tours	171	Colcandina Travel S.R.L.
10	Rey Tour Travel	172	Colca Garden
11	Manu Jungle Adventures	173	The World Peru Explorer S.R.L.
12	Mystic Peru	174	Oporto Tours E.I.R.L.
13	Tierra Etnica	175	Inca Andina Tours S.R.L.
14	Mariños Travel	176	Qori Ñan Tour Srl
15	Arequipa Tour	177	Golden Trips Tour Operador S.A.C
16	Wayky Adventours	178	Tours International
17	Magic Travel	179	Cohibatavel E.I.R.L.
18	Hupresa Tours	180	Azorella Tours
19	D & L Tours	181	Turismo Peru Gps
20	Happy Travels Tours	182	Kalidoperu
21	Vicugna Tours	183	Kuntur Mystery E.I.R.L.
22	Peru Travel	184	Magisa Travel Tour Operador S.R.L.
23	Aqp Andean Explorer	185	Soy Peru E.I.R.L.
24	Inty Travel	186	Misky Trip E.I.R.L.
25	Tunqui Travel	187	Colca Star Tours
26	Mountain Trips	188	Oasis Palmeras Travel
27	Via Terra Peru	189	Costa Luz Travel
28	Escandinavia Travel & Adventure	190	Viajes Montecarlo
29	Solmartour	191	Ruta Sur Aqp
30	Colores Arequipa	192	Ecotours Travel & Adventure S.R.L
31	Nuevo Mundo Viajes	193	Perou Exclusif-- Peru Exclusive
32	American Reps	194	Voyage Au Perou Et Bolivie
33	Conresa Tours	195	Fantastic Tours Ensueños E.I.R.L.
34	Transcontinental	196	Servicios Corporativos Anderra S.A.C.
35	Empretur	197	Casona Tours E.I.R.L.
36	Ricketts Turismo	198	Dianshalon Tours
37	Gold Tour Agencia De Viajes Y Turismo	199	Peru Sape Travel
38	Carysa Viajes Y Turismo	200	M&H Servicios Turisticos
39	Condor Travel Arequipa	201	Punto Turistico S.A.C
40	Costamar Travel Cruise & Tours	202	Amicut



41	Santa Catalina Tours	203	Venus Expedicions Peru Operator E.I.R.L.
42	Money Tour S.R. Ltda	204	Periplo Peru
43	Medi Tours	205	Danyos Tours E.I.R.L.
44	Illary Tour	206	Ventura Travel
45	Sudamerica Tours S.A.	207	Grupo Innka Viajes Y Turismo
46	Classic Tours	208	Original Tours
47	Quimbaya Tours S.A.C. - Arequipa	209	Peru Nat Red E.I.R.L.
48	Colonial Tours	210	Wititi Peru Tours
49	Giardino	211	Aventuras Rocca Travel Net E.I.R.L.
50	All Travels	212	Peru Travel & Training Pertt
51	Vita Tours	213	Arequipa Tours Peru
52	Wings Tours	214	Caminos Sur Travel
53	Tambo Viejo	215	Wanderlust Car
54	Gsa Arequipa	216	Viajes C & N Arequipa
55	Volcanyon Travel	217	Waikyadventours E.I.R.L.
56	Maravillas Peruanas Travels	218	Costamerica Travel & Vacation
57	Rancho Verde S.A.C.	219	Gondola Tours
58	Planet Adventure Group E.I.R.L.	220	Del Solar Travel Agencia De Viajes E.I.R.L.
59	Circuits Prives E.I.R.L.	221	Inka Tours Peruvian
60	Caframi Tours S.R.L.	222	Inka Tours Viajes
61	Kuntur Adventure And Turism	223	Misti Tours
62	Solar Tour	224	Peru Baby Lama
63	Ava Tours	225	Inversiones Circuit Perou Sac
64	Dharma Tours	226	Amerigo S.A.C.
65	Papaya Tours	227	Elder Tours Peru E.I.R.L.
66	Traccion 4x4 Peru	228	Agartha Tours E.I.R.L.
67	Mundo Tour	229	Reset Viajes Y Turismo
68	El Molino	230	Inka Golden Travel Agency S.R.L.
69	D`Kattia Represent	231	Aklla Tours E.I.R.L
70	Selern Expediciones	232	Quyllur Peru E.I.R.L.
71	Rutas Touroperator S.R.L	233	Phaway Viajes Peru
72	Land Adventures	234	Intiperu Travel
73	Anamelba Colca Tours	235	Expedia Tour Peru
74	Peru Intercorp	236	Feel Perú Travel
75	Andes Explorer	237	Tours Arequipa-Experiencias By J & M
76	Travel Experts Peru	238	Turismo Saranquima Del Peru S.R.L
77	Inca Tours Peru	239	Peru One Viajes Y Servicios S.A.C.
78	Perou Insolite	240	A-Team Peru Travel
79	Andes Experience	241	Roky Travel S.A.C.
80	Munditour	242	Nativa Pemm E.I.R.L.



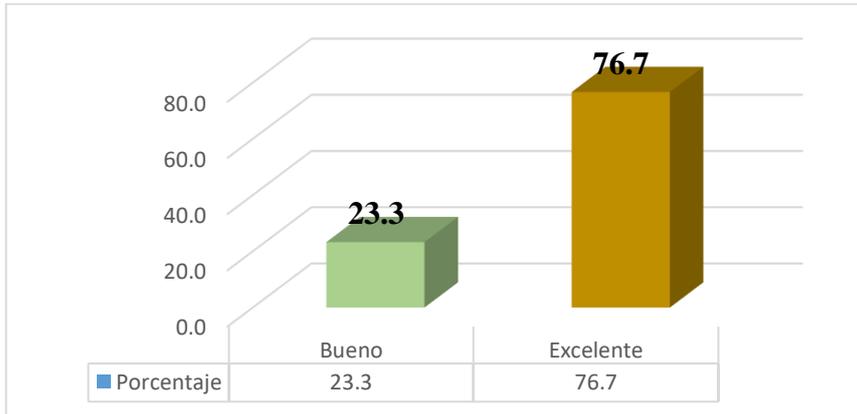
81	Sipia Tours	243	Overtime Travel Agency E.I.R.L.
82	Lamanitaq Wayra Tours	244	Familia Viajera Tours S.A.C.
83	Knowing Peru Service	245	Sekai Travel Peru
84	Perumotors S.R.L.	246	Sagarmatha Travel
85	Inca Route	247	A Bordo Arequipa
86	Travel Connection	248	Puriy Peru Expeditions
87	Paze Tour	249	Experience Dreams Travel S.C.R.L.
88	Destinos Peru	250	Tours Maria Belen
89	Nativos Vivencial	251	Anuqara Travel
90	Koya Travel	252	International Travel Tours Servicios Generales
91	Peru Andes	253	Peru Katuris
92	Peru Adventure Tours	254	Utopia Travel
93	Terres Peruvienes	255	Venture Wasi
94	Kuska Risun Travel Tours	256	Peru Puriy
95	Peru Bolivia Expeditions	257	Agencia De Viajes Descubre Peru
96	Inkayworld Tours	258	Experiencia Peru Travel
97	Peru Train	259	Llama Puriq Tours
98	Colca Explorer	260	Evaristravel
99	Colca Journeys	261	Ampato Adventure Sports
100	Peru Schweiz Explorer	262	Vintage Rides Andes
101	Tano`S Tours	263	Mundo Viajes On Line
102	Sertourperu	264	Travel Away
103	Bravo Peru	265	Destinos Tour Peru
104	Perou Breizh	266	Aventurando Arequipa
105	Kallpa Tours S.A.C.	267	Aventurate Arequipa
106	Misky Travel	268	Chusaq Trip
107	Land Of Sun Tour S.R.L.	269	Hampuitravel.Com
108	Peru Legend	270	Peru Imperio Inca
109	Destino Peru E.I.R.L.	271	Iguana Tours & Travel S.A.C.
110	Palo Cruz Inversiones S.A.C.	272	Trekker Peru
111	Sacred Road	273	Munay Tour
112	Colca Zip Lining	274	Andean Holiday & Expeditions
113	Turismo Noal	275	Inversiones Peru Puriy
114	Atikux Tours	276	Inkas Travel Team
115	Inka Purek Travel Tours	277	La Nueva Ruta Allincapac S.A.C.
116	Peruvian Inka Travel S.A.C.	278	Nomada Travel Agency
117	Rgc Peru Tours	279	D'acari
118	Montañas Y Aventuras	280	Tours Meraki
119	Ok Peru Viajes Y Turismo E.I.R.L.	281	Destino Sur Arequipa
120	Perou Voyage	282	Viajes Peru



121	Alistando Maletas	283	Destinos Travel Group
122	Quipus Tours S.A.C.	284	Ty Travels
123	Tours Panoramico	285	Latinos Marvel
124	Paprika Tours	286	D&G Travel Agency
125	Aseijas Travel Tour	287	Lucio Huayhua Expedition
126	Arequipa Wonders Peru	288	Peru Breathtaking Trips
127	Andean Condor Tour Operador S.R.L.	289	Alpinca
128	Kerala Tours	290	Perusuyo Expeditions
129	Katari Travel	291	Aventura Extrema Mollebaya
130	Esplendores Travel	292	Tahuantinsuyo Travel
131	Soleil Des Andes	293	Inti Travel AQP
132	Conretur	294	Confort Tours
133	Aquarela Viajes Y Turismo	295	Kamuy Peru Travel
134	Tours De Lin-Ka	296	Turismo Liberty Peru
135	Peruvian Highland Tour	297	Andina Travel Service
136	Condor Adventours	298	Kantatiry Tour
137	Mono Blanco Aventura E.I.R.L	299	Sky Viajes Arequipa
138	Wegoperu	300	Haku Machu Picchu Express
139	Inca Picchu Tours Empresa	301	Inka Travel Peru EIRL
140	Blessing Tour & Travel Arequipa	302	Zarate Expeditions & Adventure
141	Peru Inside Out	303	Bustour
142	Peru Mistika	304	Xcapate Viajes y Turismo
143	Parajes Tour S.R.L	305	Mundo Andino Travel
144	Viamundo	306	Andean Explorer
145	Edu Travel	307	Peru Panqara Travel
146	Comfort Tours Peru	308	Makkapaca Tours y Viajes
147	Peruresponsabile.It	309	Erbit Turismo
148	Royal Trips	310	Caframí Tours
149	Cusipata	311	Peru Travelers
150	Flight Center	312	Patata Travel
151	Atisa Tours	313	Peru Magical Connection
152	Ausangate Tour	314	Aventure World
153	Reisebüro Gözl & Miedl	315	Arequipa Explorer
154	Cevitur	316	Oscar Trips
155	Sami Tours	317	Rgtours Arequipa
156	Peru Incas Explorer	318	Inka Expeditions
157	Top-Tour	319	Vivetur Peru
158	Capitu	320	Cima Explorer
159	Expotours S.R.L.	321	Andares EWL
160	Vikinka Travel	322	Nativa Trips
161	A.I.Travel Tours	323	Cool Monkey AQP
162	Acuarius Travel		

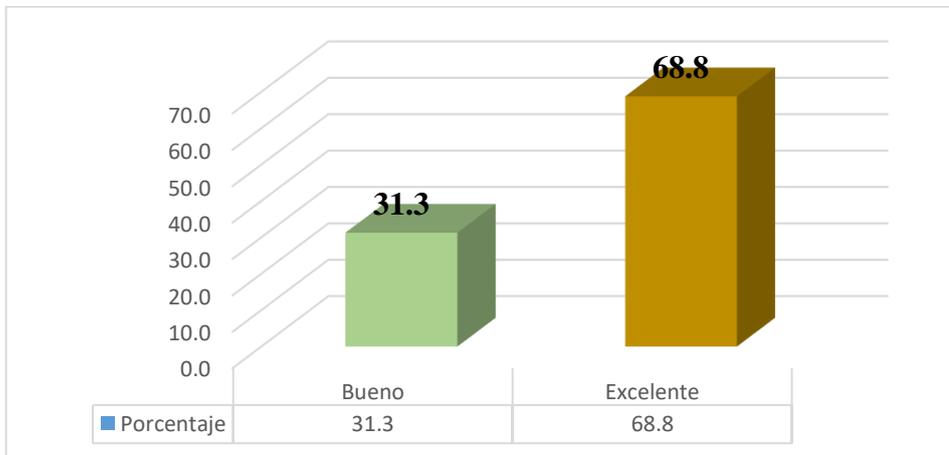
## ANEXO 8: Figuras de los resultados de la investigación

**Figura 6.** Dimensión análisis y diagnóstico de la empresa en porcentaje



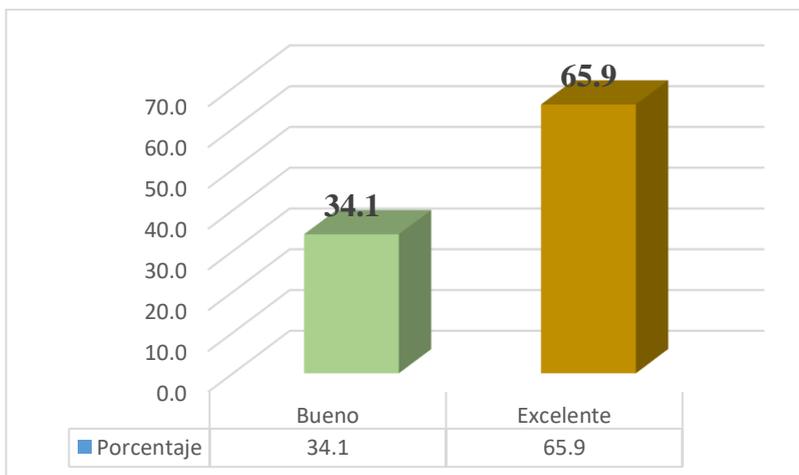
*Nota.* Datos procesados SPSS (versión 23).

**Figura 7.** Variable competencia profesional en porcentaje



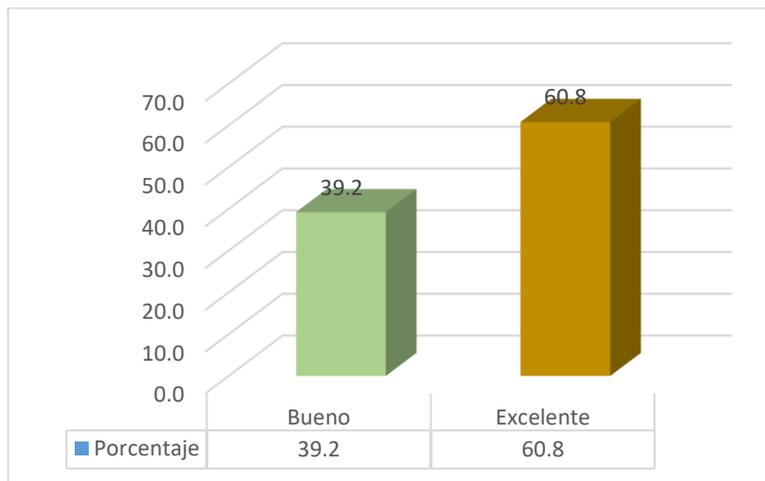
*Nota.* Datos procesados SPSS (versión 23).

**Figura 3.** Dimensión objetivos en porcentaje



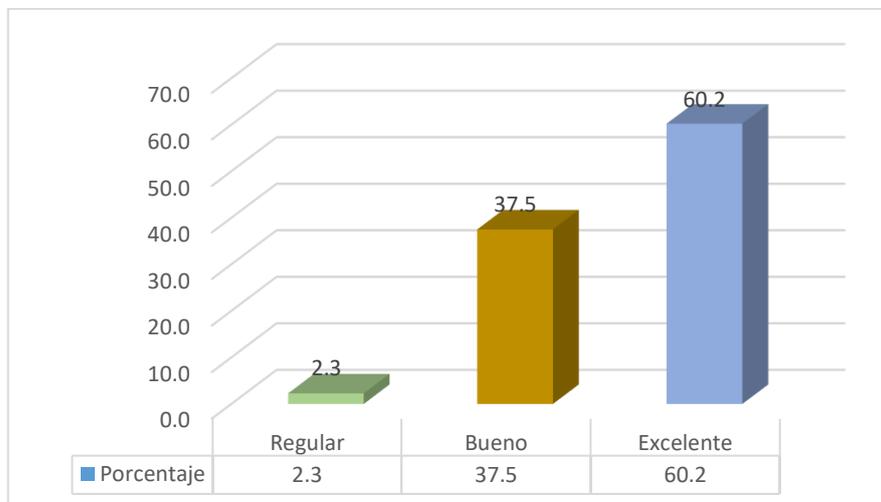
*Nota.* Datos procesados SPSS (versión 23).

**Figura 4.** Dimensión plan de acción en porcentaje.



*Nota.* Datos procesados SPSS (versión 23).

**Figura 5.** Dimensión control en porcentaje.



*Nota.* Datos procesados SPSS (versión 23).

## ANEXO 8: Evidencias fotográficas

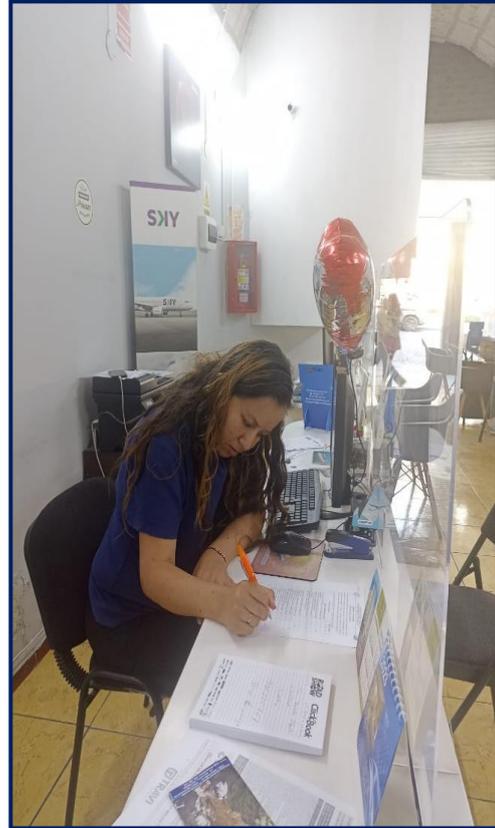
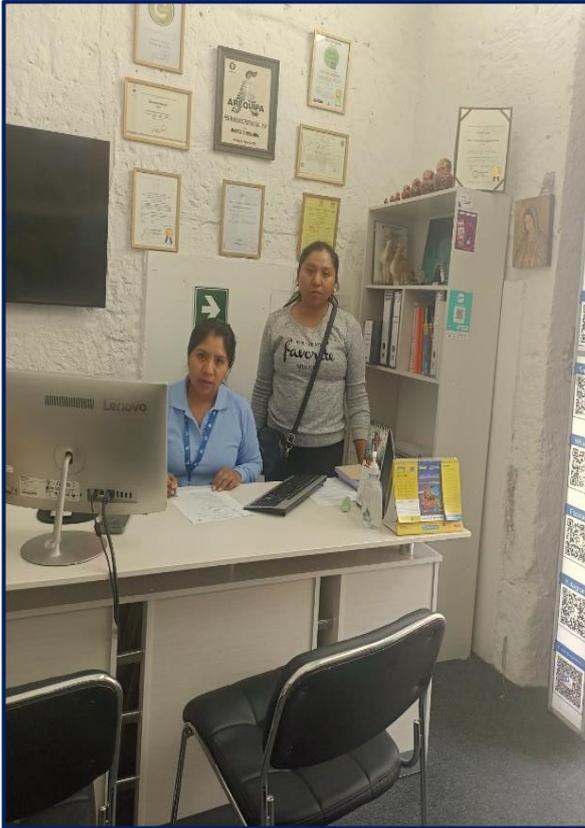


Imagen 1. Perú Travesías Expeditions SAC

Imagen 2. Vikinka Travel SAC



Imagen 3. Acuaris Travel



**Imagen 4.** Kusi Travel

*Nota.* Evidencia fotográfica de la encuesta realizada a los trabajadores de las gerencias.



## ANEXO 9: Declaración jurada de autenticidad



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Myriam Cynda Mamani Blanco  
, identificado con DNI 70866896 en mi condición de egresado de:

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

Administración

, informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación para la obtención de  Grado  
 Título Profesional denominado:

"Gestión empresarial y competencia profesional en las agencias  
de viaje de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 - 2022"

"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.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 10 de setiembre del 2024

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



## ANEXO 10: Autorización de depósito de tesis



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Myriam Cyndy Mamani Blanco  
identificado con DNI 70866896 en mi condición de egresado de:

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

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación para la obtención de  Grado

Título Profesional denominado:

"Gestión empresarial y competencia profesional en las agencias de  
visite de turismo en la ciudad de Arequipa periodo 2021 - 2022"  
Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 10 de septiembre del 2024

  
FIRMA (obligatoria)



Huella