



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



Tesis

**ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA SUBGERENCIA DE
TURISMO Y ARTESANÍA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CALCA,
CUSCO - 2022**

Linea de Investigacion: Economía Regional y Desarrollo Local

Presentado por:

Bach. Solange Bivi Ascarza Gómez

Codigo ORCID: 0009-0000-6480-3492

Para optar al título profesional de

Licenciado en Turismo

Asesor:

Dr. Ronal Raúl Flórez Diaz

Codigo ORCID: 0000-0002-5743-1384

CUSCO - PERÚ

2023



Metadatos

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Solange Bivi Ascarza Gomez
Numero de documentos de identidad	72246027
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0000-6480-3492
Datos del autor	
Nombres y Apellidos	Ronal Raul Florez Diaz
Numero de documentos de identidad	23991729
URL de Orcid	https://orcid.org/0000-0002-5143-1384
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y Apellidos	Dra. Aydee Flores Contreras
Numero de Documento de identidad	23818613
Jurado 2	
Nombres y Apellidos	Mgt. Frine Valderrama Vizcarra
Numero de Documento de identidad	23858957
Jurado 3	
Nombres y Apellidos	Mgt. Anahi Najari Obando
Numero de Documento de identidad	23860286
Jurado 4	
Nombres y Apellidos	Mgt. Yohny Luz Martinez Trujillo
Numero de Documento de identidad	23870561
Datos de la investigacion	
Linea de investigacion de la Escuela profesional	Economia Regional y Desarrollo Local



ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA SUBGERENCIA DE TURISMO Y ARTESANÍA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CALCA, CUSCO – 2022

por Solange Bivi Ascarza Gómez

Fecha de entrega: 20-oct-2023 10:45a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2195746073

Nombre del archivo: I_A_DE_LA_MUNICIPALIDAD_PROVINCIAL_DE_CALCA,_CUSCO_-_2022_1.pdf (1.56M)

Total de palabras: 19883

Total de caracteres: 117136

Dr. Ronal Raul Flores Diaz
DNI. 23991729

ORCID: 0000-0002-5743-1384

Scanned with CamScanner



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



Tesis

**ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA
SUBGERENCIA DE TURISMO Y ARTESANÍA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CALCA, CUSCO - 2022**

Presentado por:

Bach. Solange Bivi Ascarza Gómez

Para optar al título profesional de

Licenciado en Turismo

Asesor:

Dr. Ronal Raúl Flórez Díaz

CUSCO - PERÚ

2023

Dr. Ronal Raúl Flórez Díaz

DNI . 23991729

ORCID. 0000-0002-5743-1384

Scanned with CamScanner



ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA SUBGERENCIA DE TURISMO Y ARTESANÍA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CALCA, CUSCO - 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.silvananavarro.com Fuente de Internet	1%
6	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%

Dr. Ronal Raul Flores Diaz
DNI: 23991729
ORCID: 0000-0002-5743-1384

Scanned with CamScanner

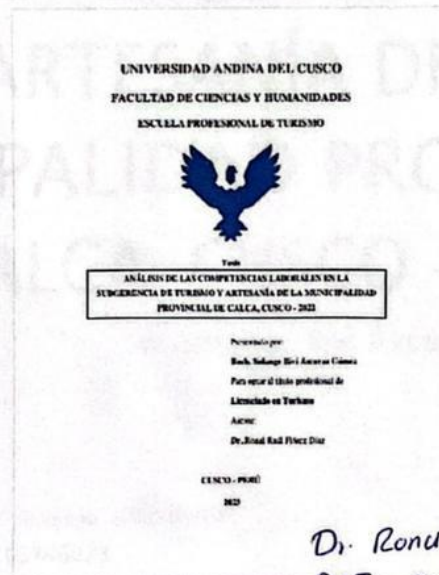


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Solange Bivi Ascarza Gómez
Título del ejercicio: Turnitin
Título de la entrega: ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA SUBGER...
Nombre del archivo: I_A_DE_LA_MUNICIPALIDAD_PROVINCIAL_DE_CALCA,_CUSCO_...
Tamaño del archivo: 1.56M
Total páginas: 100
Total de palabras: 19,883
Total de caracteres: 117,136
Fecha de entrega: 20-oct.-2023 10:45a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2195746073



D. Ronald Raúl Flores Díaz
DNI: 23991729
ORCID: 0000-0002-5743-1384

Derechos de autor 2023 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Scanned with CamScanner



Presentación

Señora Decana de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad andina del Cusco Dra. Herminia Callo Sánchez.

Distinguidos miembros del jurado:

De conformidad con la resolución N° 220-CU-2019-UAC 20 de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Turismo, de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco (UAC), presentamos ante ustedes el presente trabajo de investigación, intitulado: **“ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA SUBGERENCIA DE TURISMO Y ARTESANÍA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CALCA, CUSCO - 2022”**, para así poder optar el título profesional de Licenciado en ciencias sociales y Turismo.

El presente estudio se dio, para poder realizar un análisis exhaustivo de las competencias laborales que se necesitan en el interior de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco, con la finalidad de poder identificarlas y generar el desarrollo de cada uno de ellos.

Bach. Solange Bivi Ascarza Gómez



Agradecimiento

A esta prestigiosa casa de estudios, por brindarme la oportunidad de ser parte de sus filas. Asimismo, quiero expresar mi sincero agradecimiento a cada uno de los profesores de la Escuela Profesional de Turismo que confiaron en mi proceso de formación académica, así como a la distinguida Plana Administrativa por la destacada labor desempeñada en mi desarrollo profesional.

Agradezco a mis tíos Max Gomez y Fortunata Cajigas por la confianza y apoyo brindado, quienes con su ayuda, cariño y comprensión han sido parte fundamental en mi vida.

Al Dr. Ronald Flóres, Asesor de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización del trabajo.

A la Municipalidad Provincial de Calca por permitirme realizar las practicas pre profesionales en dicha entidad.

Deseo expresar mi gratitud a todos los docentes cuya sabiduría, conocimiento y apoyo me han impulsado a crecer tanto en el ámbito personal como en el profesional durante mi tiempo en la universidad.

Bach. Solange Bivi Ascarza Gómez



Dedicatoria

Este trabajo está dedicado principalmente a Dios, a quien agradezco por permitirme alcanzar este momento crucial en mi desarrollo profesional. Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi madre, Silvia Gómez, quien ha sido el apoyo más significativo en mi vida. Su constante cariño y ejemplaridad como madre me han enseñado la importancia de la perseverancia y no rendirse frente a los desafíos, a través de sus valiosos consejos.

Bach. Solange Bivi Ascarza Gómez



Resumen

El presente trabajo de investigación titulado "Análisis de las competencias laborales en la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022", la provincia de Calca cuenta con gran variedad de atractivos turísticos, sin embargo, en la Municipalidad de Calca, en la Gerencia de desarrollo Económico, Subgerencia de turismo y artesanía, los trabajadores no poseen las competencias laborales óptimas para seguir desarrollando el turismo de Calca. El objetivo fue analizar las competencias laborales de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca. La metodología fue descriptiva, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, teniendo a la muestra poblacional compuesta de los 50 Trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca a quienes se les aplicó la encuesta y el cuestionario, obteniendo como resultados; acerca de la variable competencias laborales, se aprecia que el 46.4% de los trabajadores encuestados manifestaron que las competencias laborales son regulares, el 23.7% manifestaron que son buenas, por otro lado, el 15.8% manifestaron que son malas, y finalmente el 6.3% manifiestan que son muy malas, se llegó a la conclusión que la actividad turística en Calca sigue creciendo, y por tanto se tiene que capacitar continuamente a los trabajadores de la municipalidad para que posean competencias laborales óptimas y que el turismo siga creciendo en Calca.

Palabras Claves: Turismo y artesanía.



Abstract

The present research work entitled "Analysis of labor competencies in the Sub-management of Tourism and Crafts of the Provincial Municipality of Calca, Cusco - 2022", the province of Calca has a wide variety of tourist attractions, however, in the Municipality of Calca, in the Economic Development Management, Tourism and Crafts Sub-Management, workers do not have the optimal job skills to continue developing tourism in Calca. The objective was to analyze the job skills of the workers of the Tourism and Crafts Sub-Management of the Provincial Municipality of Calca. The methodology was descriptive, of a quantitative approach, of a non-experimental design, having the population sample made up of the 50 Workers of the Sub-management of Tourism and Crafts of the Provincial Municipality of Calca to whom the survey was applied and the questionnaire, obtaining as results; about the labor competencies variable, it can be seen that 46.4% of the surveyed workers stated that the labor competencies are regular, 23.7% stated that they are good, on the other hand, 15.8% stated that they are bad, and finally 6.3% state that they are very bad, it was concluded that the tourist activity in Calca continues to grow, and therefore the workers of the municipality must be continuously trained so that they have optimal labor skills and that the tourism continues to grow in Calca.

Keywords: Tourism and crafts.



Índice

PRESENTACIÓN	I
AGRADECIMIENTO	II
DEDICATORIA	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	X
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1 Problema general.....	5
1.2.2 Problemas específicos	5
1.3 JUSTIFICACIÓN	5
1.3.1 Conveniencia.....	5
1.3.2 Relevancia social.....	6
1.3.3 Implicancias prácticas	6
1.3.4 Valor teórico	6
1.3.5 Utilidad metodológica.....	7
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.4.1 Objetivos generales	7
1.4.2 Objetivos específicos	7



1.5 DELIMITACIONES DEL ESTUDIO	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	9
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	9
2.1.2 Antecedentes Nacionales	12
2.1.3 Antecedentes locales	16
2.2 BASES TEÓRICAS	18
2.2.1 Teoría de los Recursos Humanos.....	18
2.2.2 Teoría de la gestion por competencias.....	19
2.2.3 Ventajas del uso del modelo de gestión por competencias	21
2.2.4 Competencias	22
2.2.5 Competencias Laborales	23
2.2.5.1 Dimensiones de las competencias Laborales	24
2.2.5.2 Clasificación de competencias	25
2.2.5.3 Tipos de Competencias Laborales	26
2.2.5.4 Medición de las competencias	28
2.3 VARIABLES	31
2.3.1 Operacionalización de variables	32
2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	33
CAPÍTULO III: MÉTODO	37
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO	37
3.2 UNIDAD DE ESTUDIO	38
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39



3.4 VALIDEZ Y CONFORMIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	39
3.5 PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
4.1 PRESENTACIÓN Y FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO	41
4.1.1 Presentación del instrumento	41
4.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado.....	42
4.2 ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS.....	43
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	59
5.1 DISCUSIONES	59
A) DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS MÁS RELEVANTES.....	59
B) LIMITACIONES DEL ESTUDIO	61
C) COMPARACIÓN CRÍTICA CON LA LITERATURA EXISTENTE	61
D) IMPLICANCIAS DEL ESTUDIO	63
5.2 PROPUESTAS	64
CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS.....	82
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	83
ANEXO 2: MATRIZ DE INSTRUMENTO.....	84
ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	85
ANEXO 4: FOTOGRAFÍAS	87



Índice de tablas

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de variables	32
Tabla 2 Distribución de ítems	41
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad	42
Tabla 4 Resultado para la variable competencias laborales.....	43
Tabla 5 Resultado para la dimensión Competencias laborales básicas	44
Tabla 6 Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales básicas 01	45
Tabla 7 Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales básicas 02.....	47
Tabla 8 Resultado para la dimensión Competencias laborales genéricas.....	48
Tabla 9 Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales genéricas 01 ...	50
Tabla 10 Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales genéricas 02 .	52
Tabla 11 Resultado para la dimensión Competencias laborales específicas	54
Tabla 12 Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales específicas 0155	
Tabla 13 Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales específicas 0257	



Índice de figuras

Figura 1: Ubicación de la Municipalidad Provincial de Calca	8
Figura 2 Resultado para la variable competencias laborales	43
Figura 3 Resultado para la dimensión Competencias laborales básicas	44
Figura 4 Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales básicas 01	46
Figura 5 Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales básicas 02	47
Figura 6 Resultado para la dimensión Competencias laborales genéricas	49
Figura 7 Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales genéricas 01 ..	50
Figura 8 Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales genéricas 02 ..	52
Figura 9 Resultado para la dimensión Competencias laborales específicas	54
Figura 10 Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales específicas 01	55
Figura 11 Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales específicas 02	57



Capítulo I: Introducción

1.1 Planteamiento del problema

En 2017, el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) de México llevó a cabo su primera encuesta sobre competencias. Esta encuesta se realiza anualmente y tiene como objetivo recopilar información relevante sobre la adopción y aplicación de modelos de competencias en el país. La encuesta se divide en tres secciones temáticas. La primera sección recopila información sobre las características principales de las empresas e instituciones participantes, así como su demanda de competencias. La segunda sección se centra en evaluar el grado de implementación del enfoque de competencias en las organizaciones. La tercera sección investiga en qué medida las organizaciones conocen y aplican el Sistema Nacional de Competencias de CONOCER, así como los beneficios y desafíos que enfrentan. En cuanto a los resultados de la encuesta, se destacan las competencias más importantes para los empleadores. Por ejemplo, en el año 2017, las competencias organizacionales y gerenciales, así como las competencias técnicas especializadas, fueron las más mencionadas. Esto incluye competencias como la planificación estratégica y la actualización, que fueron especialmente destacadas. Por otro lado, las competencias socioemocionales y las competencias digitales fueron las menos valoradas por los encuestados (Gontero & Albornoz, 2019).

En la Encuesta sobre Competencias de Adultos llevada a cabo por la OCDE a través del Programa para la Evaluación Internacional de las Competencias de los Adultos (PIAAC), se realiza una entrevista a 5,000 adultos en cada uno de los países participantes. Durante este proceso, se evalúan sus habilidades en comprensión lectora, capacidad de cálculo y su aptitud para resolver problemas en entornos informáticos. Además, se recopila información



sobre cómo estas competencias se aplican en el ámbito laboral, incluyendo competencias cognitivas, habilidades de interacción y competencias sociales, competencias físicas y competencias de aprendizaje (Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial del Comercio, 2018).

En la Municipalidad Provincial de Lamas, ubicada en el departamento de San Martín, se observa que el nivel de competencia laboral se sitúa en un nivel bueno, alcanzando el 62%. Sin embargo, los técnicos en este mismo ámbito muestran un nivel de competencia laboral regular, con un 80%. En contraste, la mayoría de los auxiliares en la municipalidad presentan un nivel de competencia laboral bajo, llegando al 53% (Flores, 2018).

En el estudio de (Saavedra M. , 2019) realizado en Tumbes, se reveló que el 60% de los líderes de área entrevistados consideran que las competencias técnicas de sus empleados se desarrollan de manera promedio. En contraste, el 36% de los trabajadores muestran un nivel de conocimiento regular en competencias metodológicas, mientras que el 52% de los empleados en la Dirección Regional de Educación exhiben competencias sociales que se desarrollan de manera promedio.

Por otro lado, en el conglomerado empresarial Cusqueño "Cusco Alimentos Andinos Andean Food", se constató que las competencias laborales generales de los empleados se sitúan en un nivel bueno. Esto se evidencia en el 40% de los trabajadores que poseen un alto nivel de competencia laboral general, con un 31.4% adicional que muestra una tendencia hacia un nivel regular (Echegaray, 2018).

En la actualidad en la Municipalidad Provincial de Calca, se efectúa labores en bien de la población, para tal fin dicha municipalidad posee las gerencias de infraestructura y desarrollo urbano, la gerencia de desarrollo urbano y social, la gerencia de gestión ambiental



y la gerencia de desarrollo económica, esta última tiene una sub gerencia que se encarga del turismo y la artesanía, la cual está compuesta por un staff de profesionales y técnicos, los cuales, se encargan de realizar labores que beneficien a los principales actores sociales del turismo, es así que gran parte del personal con el que cuenta posee competencias laborales básicas, así como competencias laborales genéricas y competencias laborales específicas, es por ello el fin de analizar las competencias laborales en la subgerencia de turismo y artesanía de la Municipalidad Provincial De Calca.

La problemática a abordar en el estudio se centra en las competencias laborales que poseen los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco, ya que se identificaron falencias en las competencias laborales básicas, genéricas y específicas, que se necesitan para el adecuado manejo de las actividades que se realizan en esta Subgerencia, en primer lugar se observa que algunos trabajadores tienen problemas con las competencias laborales básicas, iniciando con el bajo nivel de comprensión lectora y falencias en la escritura, en ese mismo sentido se percibe que en las competencias laborales genéricas, los trabajadores no aplican ciertos criterios como la comunicación, trabajo en equipo y el aprendizaje continuo, así mismo respecto a las competencias laborales específicas que deben poseer los trabajadores en las actividades a las que se le designan, se visualiza que gran parte de los trabajadores no tienen una suficiente preparación técnica y no poseen un manejo de trato con los usuarios, en segundo lugar se tiene el bajo dominio de las herramientas tecnológicas, ya que en algunos ambientes no disponen de internet y esto hace que la comunicación entre componentes de la subgerencia sea lenta, así mismo se observa que el ambiente, en el cual, se desarrollan las labores no tienen una buena distribución y esto genera que se tenga desorden y pérdida de tiempo al



momento de buscar algún documento, por otro lado, se percibe que la gran parte de los trabajadores no tienen un buen trato ni mucho menos son condescendientes con las actividades que se realizan, así mismo no son personas que están dispuestas a generar nuevas estrategias de mejora en dicha subgerencia, finalmente en el tema turístico, el personal que en la actualidad labora poseen ideas clásicas sobre cómo debe darse el desarrollo y promoción del turismo, esto hace que no haya una mayor diversificación de circuitos o rutas turísticas, considerando que la municipalidad de Calca cuenta con un sin número de recursos turísticos naturales y culturales que con una excelente gestión de estos podrían reactivar la actividad turística en la región .

De continuar con esta problemática en la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, se tendrá baja productividad y no habrá el impacto necesario para que pueda desarrollar las actividades, estrategias y herramientas que son vitales para que se promueva el turismo, así mismo los atractivos naturales y culturales que posee esta provincia no serán muy conocidos ni mucho menos visitados por turistas y esto hará que no se tenga un dinamismo económico que ayuda a la mejora de la calidad de vida de los pobladores que se dedican a la actividad turística.

Para poder mejorar este panorama, se tendrá que realizar una propuesta de capacitación a cada uno de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, con la finalidad de generar ideas innovadoras que involucren en manejo de tecnología como medio de difusión y promoción de eventos, así mismo por medio de charlas indicar como realizar acciones para poder crear circuitos turísticos, eventos turísticos entre otros, que llamen la atención de los turistas, operadores turísticos que son los socios estratégicos en la actividad turística y que año a año pueda



mejorar la imagen turística de la provincia de Calca, la cual posee un sin número de atractivos tanto en cantidad y calidad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo son las competencias laborales de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles son las Competencias laborales básicas de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?
- ¿Cuáles son las Competencias laborales genéricas de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?
- ¿Cuáles son las Competencias laborales específicas de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?

1.3 Justificación

1.3.1 Conveniencia

El presente estudio es conveniente, debido a que las competencias laborales dentro de una institución, forman parte de un componente vital para la productividad y sobretodo manejo eficiente de los procesos, es en ese sentido que se evaluó la situación actual de las competencias laborales de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco, para detectar falencias y para su posterior mejora por medio de las propuestas.



1.3.2 Relevancia social

El desarrollo del estudio se centró en la relevancia social, debido a que las competencias laborales que deben tener los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, son de vital importancia para la productividad de dicha municipalidad, así como de esta subgerencia, debido a que es el principal gestor para promover y promocionar las actividades turísticas de esta provincia, y de esta manera generar dinamismo económico por la afluencia de turistas a las distintas actividades que debe ser ejecutada de manera eficiente por esta Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca.

1.3.3 Implicancias prácticas

En el desarrollo del estudio se tuvo que tocar el tema de competencias laborales del personal que labora en la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, ya que para tener un buen funcionamiento se debe tener componentes que aporten de manera directa en los roles y funciones que implica esta área, ya que debe enfocar sus acciones en poder promover y diseñar acciones que puedan apoyar a los distintos sectores a mejorar su calidad de vida por medio del turismo

1.3.4 Valor teórico

En el desarrollo del estudio se tuvo que recabar información fehaciente y relevante, para poder fundamentar cada concepto, definición, importancia, elementos, clases, etc., para poder tener un amplio panorama respecto a la variable competencias laborales, de esta manera generar posibles soluciones a las falencias detectadas.



1.3.5 Utilidad metodológica

En el desarrollo del estudio se inició tomando en cuenta el método científico, que será el que rija cada punto del estudio, así como fundamentar el tipo, diseño y alcance que debe tener la investigación, así mismo generar los instrumentos que se aplicaran para el recojo de datos.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivos generales

Analizar las competencias laborales de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022

1.4.2 Objetivos específicos

- Analizar las Competencias laborales básicas de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco – 2022
- Analizar las Competencias laborales genéricas de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022
- Analizar las Competencias laborales específicas de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco – 2022.

1.5 Delimitaciones del estudio

a) Delimitación espacial

La presente investigación se situó en la Municipalidad Provincial De Calca, del departamento del Cusco, la cual se ubica en la plaza principal de la misma localidad.



Figura 1: Ubicación de la Municipalidad Provincial de Calca

Fuente: Google. Maps

b) Delimitación temporal

El presente estudio se desarrolló, durante los 6 meses de investigación que comprende de agosto a diciembre del año 2022, el cual se recabo información relevante para la continuidad del estudio.



Capítulo II: Marco teórico

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Título: Diseño de las competencias laborales para el personal administrativo a través de la cultura organizacional de la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito

Autor: Darío Simón Aimara Chiquin

Universidad: Universidad Andina Simón Bolívar

Año: 2021

Lugar: Quito, Ecuador

Conclusiones:

- En el marco de esta investigación de titulación, se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo para identificar la cultura organizacional predominante en la sede de la Universidad Politécnica Salesiana (UPS) en Quito. Los resultados de este estudio señalan que el personal administrativo percibe que la cultura predominante en la actualidad es la cultura jerarquizada, con una calificación del 40.72%. Esto se debe a que los colaboradores en la institución valoran altamente las normas y reglas, observan que la toma de decisiones está centralizada, notan que la planificación se centra en la eficiencia y control, y que los líderes actúan principalmente como supervisores y coordinadores de actividades. Además, se percibe que el éxito se mide en función del cumplimiento de objetivos, teniendo en cuenta factores como el costo y la eficiencia y que los empleados consideran que la universidad es un entorno seguro y estable para trabajar.



- En este estudio, se han establecido un total de veintiuna competencias laborales específicas para el personal administrativo. Estas competencias están diseñadas teniendo en cuenta la cultura organizativa predominantemente jerárquica que se espera que se mantenga en la institución durante algunos años, de acuerdo con las aspiraciones de las autoridades institucionales. Sin embargo, es importante destacar que un gran número de colaboradores han señalado que la estrategia actual de la Universidad Politécnica Salesiana no se alinea completamente con su misión humanista, centrada en los jóvenes y basada en valores como la familiaridad y la solidaridad. Estos valores se asemejan más a una cultura organizativa tipo clan. Por lo tanto, se han incluido ocho competencias laborales adicionales que reflejan aspectos relacionados con la cultura tipo clan en un esfuerzo por alinear mejor las habilidades y el desempeño del personal con los valores fundamentales de la institución (Aimara , 2021).

Apreciación Crítica

Este estudio sirvió de aporte para la investigación, debido a que ahonda en temas de competencia laboral dando a conocer en total 21 ámbitos de competencia agrupándolos en tres grupo: el primero se enfoca a lo personal y la identidad donde se trabaja en promover el desarrollo institucional y la animación; el segundo grupo organizacionales o sistemáticas donde se profundiza en temas de relaciones humanas y la gestión de la organización, por último el grupo que comprende la gestión o profesionales donde se gestiona los procesos y los recursos además de promover el desarrollo.



Título: “Análisis de competencias laborales en estudiantes y profesionales de mercadeo”

Autores: Mónica Botero García, Andrea Arrieta Rodríguez, Estevan Mesa Vanegas y Daniela Álvarez Atehortua

Universidad: Institución Universitaria Escolme

Año: 2021

Lugar: Medellín, Colombia

Conclusiones:

- En el análisis de las competencias laborales tanto en profesionales como en estudiantes de mercadeo en la ciudad de Medellín, se destaca la relevancia y aplicabilidad de las habilidades adquiridas durante su formación académica. Estas competencias son cada vez más cruciales en el ámbito laboral a nivel global, desempeñando un papel fundamental en la educación superior. Esto les proporciona la capacidad de gestionar sus responsabilidades de manera oportuna, eficiente y sistemática, lo que les permite alcanzar los objetivos tanto de las empresas en las que trabajan como sus metas personales y profesionales.
- En esta investigación, se han destacado resultados de gran relevancia. En primer lugar, se observó que tanto los profesionales como los estudiantes de mercadeo adquieren sólidas competencias, tanto genéricas como específicas, que les permiten desempeñar sus funciones con gran precisión. Esto se traduce en un alto nivel de profesionalismo que responde a la demanda del mercado laboral. Este hallazgo refleja un desempeño satisfactorio por parte de las universidades en la formación de estos individuos.



- Además, este estudio ha sido de suma importancia, ya que ha proporcionado una visión directa de la situación actual de los profesionales y estudiantes de mercadeo en cuanto a sus empleos y su satisfacción con sus carreras. Se ha destacado una estrecha relación entre los profesionales de mercadeo y su vida laboral, lo que sugiere que están siendo bien recompensados por el mercado. Sin embargo, se observa una disparidad en el caso de los estudiantes y tecnólogos de mercadeo, ya que la mayoría de ellos informa que no están empleados o que su remuneración es insatisfactoria.

Apreciación Crítica

La investigación muestra lo interesante que es observar cómo las ofertas laborales para los estudiantes suelen demandar una experiencia enfocada en los objetivos específicos de una organización. Esta tendencia resalta la importancia de que los profesionales y estudiantes de mercadeo cuenten con competencias laborales amplias. En algunos campos, se valora más la experiencia laboral mínima que los estudios formales, siempre y cuando esa experiencia sea útil para el funcionamiento de la organización.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Título: “Análisis de las competencias laborales de los guías de turismo que atendieron a las delegaciones extranjeras participantes del Festival Internacional de Danzas Folklóricas – Festidanza, Organizado por la Municipalidad Provincial en la Ciudad de Arequipa en 2018”

Autores: Hilari Hanco, Yovana y Javier Sergo, Deicy Belen

Universidad: Universidad Nacional de San Agustín



Año: 2018

Lugar: Arequipa

Conclusiones:

- Se pudo concluir que las competencias laborales más valoradas en un guía de turismo que atiende a las delegaciones extranjeras que participan en el Festival Internacional de Danzas Folklóricas (FESTIDANZA) son las siguientes, basándonos en los resultados con las medias y promedios más altos: conocimientos culturales, conocimientos históricos, dominio de al menos un idioma extranjero, conocimientos en primeros auxilios, puntualidad, amabilidad, liderazgo, predisposición para colaborar, comunicación clara y habilidades sociales.
- Asimismo, según los resultados en medias y promedios, las competencias básicas que destacaron en los guías de turismo que atendieron a las delegaciones extranjeras en el Festival Internacional de Danzas Folklóricas (FESTIDANZA) de 2018 son: conocimientos culturales, conocimientos históricos, conocimientos en primeros auxilios y dominio de al menos un idioma extranjero.
- Con base en los hallazgos relacionados con las competencias genéricas de los guías de turismo que estuvieron a cargo de las delegaciones extranjeras durante el Festival Internacional de Danzas Folklóricas - FESTIDANZA 2018, se destacan especialmente la puntualidad, la amabilidad, el liderazgo y la disposición para colaborar.
- Asimismo, en lo que respecta a las competencias específicas de los guías de turismo que atendieron a las delegaciones extranjeras participantes en el



mencionado festival, se resalta especialmente la habilidad para comunicarse de manera clara y sus aptitudes sociales, como aspectos sobresalientes (Hanco, Sergio, & Belen, 2018).

Apreciación Crítica

Esta investigación se centra en las competencias laborales dentro del ámbito turístico, y como se realiza un análisis estableciendo parámetros de calificación para poder establecer el nivel de competencias laborales que se demostraron en la ejecución de un evento relevante para internacional, y que de ello depende la imagen que se desea proyecta para futuros eventos.

Título: Competencias laborales que predominan en los Gerentes y Subgerentes de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, Arequipa-2018

Autores: Julio César Cutipa Mamani

Universidad: Universidad Nacional de San Agustín De Arequipa

Año: 2018

Lugar: Arequipa

Conclusiones:

- Se ha identificado que las competencias laborales más prominentes among gerentes and subgerentes at the Municipalidad Distrital de Cerro Colorado son las competencias intelectuales, ya que abarcan a la mayoría de la población total de gerentes y subgerentes, y se sitúan por encima del estándar. En segundo lugar, encontramos las competencias de orientación a los resultados, seguidas de las competencias de adaptabilidad y, finalmente, las competencias interpersonales.



- Entre las competencias intelectuales más utilizadas por los gerentes y subgerentes de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, la planificación y organización ocupan el primer lugar, con un porcentaje significativamente superior al estándar. Le siguen en importancia el análisis y el sentido común, seguido de cerca por la perspectiva estratégica. Aunque la diferencia entre estas últimas competencias y la planificación y organización es mínima, los resultados muestran una tendencia altamente satisfactoria, con índices que superan ampliamente los mínimos aceptables e insatisfactorios en el empleo de estas competencias.
- Los gerentes y subgerentes de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado muestran un sólido conjunto de competencias de orientación a los resultados. En primer lugar, destacan en sensatez para los negocios, superando los estándares esperados. Les sigue de cerca la energía e iniciativa, mientras que el deseo de éxito muestra un nivel ligeramente inferior en comparación con las dos primeras competencias. Aunque el deseo de éxito se encuentra en la categoría de lo mínimo aceptable, en general, la distribución de competencias entre los gerentes y subgerentes parece ser equitativa y eficiente. Estos resultados sugieren una gestión competente en la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado. (Cutipa, 2018)

Apreciación Crítica

El presente estudio aporta al momento de observar cuales de las competencias labores predominan en estas gerencias y observar de manera detenida los criterios que se tuvieron que tomar en cuenta para establecer propuesta de mejora, tales como las capacitaciones y las charlas que son necesarias para establecer las funciones.



2.1.3 Antecedentes locales

Título: “Competencias laborales del personal de las agencias de viaje y turismo del centro histórico del Cusco y la calidad de servicio al turista, 2020”

Autores: Wilian Wenceslao Huampa Gonzales

Universidad: Universidad San Martín de Porres

Año: 2020

Lugar: Cusco

Conclusiones:

- A un nivel de confianza del 95%, los resultados estadísticos revelan que las Competencias Laborales del Personal de las Agencias de Viajes y Turismo (AVT) tienen un impacto significativo en la percepción de la Calidad de Servicio por parte de los turistas. Esto significa que un buen entendimiento de las habilidades básicas, genéricas y específicas del personal de las AVT nos permite predecir un nivel moderado de satisfacción de los futuros turistas que adquieren paquetes turísticos de las agencias incluidas en este estudio.
- Asimismo, un 95% de nivel de confianza en el análisis de Chi Cuadrado sugiere que no existe una relación causal entre las competencias básicas del personal de las agencias de viajes y la calidad de servicio percibida por los turistas. En otras palabras, las competencias básicas del personal no parecen influir en la calidad del servicio que experimentan los turistas.
- A un nivel de confianza del 95%, los resultados estadísticos indican que las Competencias Laborales Genéricas tienen un impacto significativo en la Calidad de Servicio percibida por los turistas. Esto se evidencia a través de los siguientes



valores estadísticos: el estadístico Chi Cuadrado ($p\text{-valor} \leq 0.05$), el parámetro Gamma ($\delta = 0.786$), y el índice D de Somers ($D = 0.580$). Estos hallazgos respaldan la idea de que las competencias laborales genéricas desempeñan un papel importante en la percepción de calidad de servicio por parte de los turistas.

Apreciación Crítica

Este estudio, revela lo importante que sería que el gobierno a través del MINCETUR, reclute y promueva la participación de egresados de turismo en este importante y delicado sector, también expone que deberían otorgarse licencias de funcionamiento a profesionales del turismo, dándole preferencia a aquellos que sean egresados universitarios y/o técnicos, y que sientan un genuino compromiso y pasión por la actividad turística ya que en muchas ocasiones no se les da la oportunidad.

Título: “Competencias Laborales en el gimnasio Smartfit sede Cusco - 2019”

Autores: Br. Alexandra Edith Tunque Yupanqui

Universidad: Universidad Andina del Cusco

Año: 2020

Lugar: Cusco

Conclusiones:

- Al evaluar las competencias laborales de los colaboradores, observamos que el resultado global es de 2.84, lo que indica un desempeño promedio adecuado en la escala conductual. Al desglosar las dimensiones, encontramos que las competencias de logro y acción tienen una calificación de 2.73, lo que también sugiere un desempeño promedio adecuado. En contraste, las competencias de



influencia y dirección obtuvieron calificaciones de 2.49 y 2.57 respectivamente, lo que sugiere un desempeño por debajo de lo esperado en estas áreas. Por otro lado, las competencias de ayuda y servicio alcanzaron una calificación de 3.16, indicando un desempeño promedio satisfactorio en esta dimensión. Las competencias cognitivas obtuvieron una calificación de 3.11, lo que sugiere un desempeño promedio suficiente, al igual que las competencias de eficiencia personal, que alcanzaron una calificación de 2.99 (Tunque , 2020).

Apreciación Crítica

El presente estudio, se está tomando en cuenta la variable competencias laborales, las cuales se dan para una entidad privada, ya que es otro enfoque se determinó que será vital para poder evaluar a los trabajadores y compara los resultados que se obtengan y se realicen la confrontación de resultados.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría de los Recursos Humanos

La gestión de Recursos Humanos implica la planificación, la estructuración, el fomento, la coordinación y el seguimiento de prácticas que promuevan un rendimiento efectivo del personal en una empresa. Este departamento desempeña un papel asesor y ofrece servicios especializados.

Según Chiavenato (2016), administración de Recursos Humanos significa conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva y favorable.

Siguiendo la perspectiva de Chiavenato (2016), es importante destacar que los objetivos de la gestión de recursos humanos se alinean con los objetivos específicos de



cada organización. Por lo general, cualquier empresa tiene como objetivo principal la producción, distribución o prestación de un producto o servicio. De manera paralela, la gestión de recursos humanos establece sus propios objetivos, que incluyen:

- Fomentar, cultivar y motivar de manera adecuada al personal con el fin de alcanzar los objetivos de la organización.
- Establecer, mantener y desarrollar un entorno organizacional que facilite la aplicación, el crecimiento y la satisfacción plena de los recursos humanos, así como el logro de sus metas individuales.
- Lograr la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos disponible.

La administración de recursos humanos no está regida por leyes o principios universales, sino que es altamente contingente, lo que significa que su enfoque depende de la situación específica de la organización, el entorno en el que opera, la tecnología que emplea, las políticas y directrices vigentes, la filosofía de gestión adoptada y, sobre todo, de la calidad y cantidad de los recursos humanos disponibles. A medida que estos elementos cambian, la forma en que se administran los recursos humanos en la organización requiere ajustes correspondientes. La administración de recursos humanos se concibe como un proceso que comprende subsistemas interdependientes. Cuando se aplican de manera adecuada, estos subsistemas contribuyen a lograr una administración eficiente y a obtener buenos resultados en la organización.

2.2.2 Teoría de la gestión por competencias

El constante y rápido cambio impuesto por los mercados cada vez más globales y competitivos tiene un impacto significativo en el desempeño de las organizaciones. El desafío principal radica en mejorar la productividad, y es en este contexto que las



competencias se han convertido en un pilar fundamental para la gestión del talento humano. Montaña (2012) desarrolló un modelo de gestión que se basa en el conocimiento de las competencias laborales y los perfiles de los puestos de trabajo. Este modelo estructura el proceso de gestión en tres etapas: 1) Evaluación diagnóstica, 2) Planteamiento y desarrollo de carrera y 3. El resultado es un modelo cíclico que fomenta la revisión continua para la toma de decisiones y que actúa como un vínculo entre los subsistemas de planificación estratégica y talento humano. En resumen, la implementación de este modelo permite definir perfiles de puestos de trabajo que se ajusten a las expectativas de la organización, lo que a su vez contribuye a mejorar la productividad de los empleados al promover la corresponsabilidad en su propio desarrollo profesional.

Una de las principales ventajas de utilizar competencias como criterios de evaluación radica en la capacidad de crear un lenguaje compartido entre los empleados de una organización para describir los comportamientos deseados durante las evaluaciones de desempeño. De esta manera, los resultados de la evaluación de competencias pueden proporcionar información valiosa al psicólogo laboral encargado de diseñar estrategias para garantizar un rendimiento óptimo (Arnold & Randall, 2014).

La adopción del enfoque de competencias está estrechamente relacionada con los cambios globales que se han ido manifestando en la actualidad. A medida que enfrentamos nuevos desafíos diariamente, se nos exige como individuos y como sociedad esforzarnos al máximo para obtener los mejores resultados. Por su parte, Mertens (2016) plantea la conexión entre la aparición del enfoque de competencias y los cambios en la producción que tuvieron lugar a partir de la década de los ochenta. La



globalización nos ha expuesto a una competencia a nivel mundial y ha generado una presión constante para mejorar la calidad y reducir los costos.

En la actual época, las empresas reconocen la importancia fundamental del talento humano en cualquier organización. Sin embargo, en muchas ocasiones, las empresas no comprenden completamente la magnitud y las consecuencias de este reconocimiento. A lo largo de los años, hemos sido testigos de una evolución significativa en esta percepción (González & León, 2015). Aquellas empresas que gestionan de manera efectiva sus recursos humanos pueden obtener una ventaja competitiva crucial en la era del milenio. Esto se debe a que el éxito de una organización depende en gran medida de la calidad y el compromiso de su equipo humano. Cuanto más cohesionado esté el equipo y se aprovechen al máximo las habilidades individuales de sus miembros, más sólida se volverá la empresa (Ernst & Young, 2018)

2.2.3 Ventajas del uso del modelo de gestión por competencias

El enfoque de gestión por competencias ofrece diversas ventajas al centrarse en la integración de las habilidades necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos de una organización. Entre los beneficios clave de este modelo se encuentran:

1. Identificación de las competencias requeridas: Este enfoque permite determinar con precisión las competencias que los profesionales deben poseer para cumplir con éxito la misión de la organización.
2. Alineación de profesionales y puestos de trabajo: La gestión por competencias simplifica la asignación de profesionales a roles específicos mediante procedimientos transparentes, objetivos y compartidos por todos.



De esta manera, se establece claramente qué se espera de los profesionales en términos de competencias, desempeño y resultados.

3. Mejora de la imagen corporativa: Al promover una cultura organizacional basada en competencias que fomenta un rendimiento excepcional, se contribuye a elevar la reputación de la empresa y su imagen en el mercado.
4. Estímulo a la motivación de los profesionales: La adopción de este enfoque de gestión puede aumentar la motivación de los empleados al ofrecerles un camino claro para el desarrollo de sus habilidades y el logro de sus metas profesionales.
5. Optimización del aporte de cada profesional: La gestión por competencias permite maximizar el valor que cada miembro del equipo aporta a la organización al enfocarse en el desarrollo y utilización efectiva de sus habilidades y conocimientos. (Calvo, 2014)

2.2.4 Competencias

Las competencias se refieren a la capacidad de realizar tareas específicas. Cuando hablamos de competencias en el contexto del comercio, nos enfocamos en aquellas habilidades y conocimientos que son valiosos en el ámbito laboral. El concepto de competencias engloba tanto los conocimientos y cualidades personales aplicables al trabajo como las habilidades específicas necesarias para llevar a cabo las tareas laborales. Aunque las necesidades de conocimientos y habilidades pueden variar ampliamente según la ocupación, la industria, la ubicación geográfica y la empresa en cuestión, todas las posiciones laborales requieren competencias. A veces, se utilizan términos similares, como capacidades, talento, aptitudes y destreza, con un significado



parecido al de competencias (Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial del Comercio, 2018).

2.2.5 Competencias Laborales

Las competencias laborales son cualidades de las personas para desempeñarse productivamente en un ambiente de trabajo, dependen tanto de las situaciones de aprendizaje escolar formal, como de aquel aprendizaje que deriva de las experiencias concretas de trabajo (Bolaños, Cedeño, Rodríguez, & Umaña, 2015)

En cuanto a las competencias, existe una distinción entre las competencias que se enseñan de manera académica y la puesta en práctica de una competencia, lo que da vida al concepto de competencia laboral. Esto permite aplicar las habilidades adquiridas y capacita a una persona para un rendimiento óptimo en el mercado laboral (Bolaños, Cedeño, Rodríguez, & Umaña, 2015)

Las competencias se refieren a los rasgos de carácter y las características individuales que, si se desarrollan, pueden asegurar un desempeño superior en comparación con aquellos que no las poseen o no las han desarrollado en un momento dado. Además, es importante destacar que las competencias laborales tienen una característica fundamental: la posibilidad de desarrollarlas. Esto significa que, incluso si una persona no tiene la habilidad para trabajar en equipo, puede desarrollarla, siempre y cuando disponga de las condiciones adecuadas, tanto personales como contextuales, que le permitan lograr dicho objetivo.



2.2.5.1 Dimensiones de las competencias Laborales

Las competencias laborales se refieren a comportamientos y características que indican un rendimiento superior en un entorno de trabajo, y su evaluación se basa en los resultados logrados por las acciones de las personas en su contexto laboral (Duque, García, & Hurtado, 2017).

Siguiendo la clasificación de Mertens (2016), las competencias laborales se dividen en tres categorías principales: básicas, genéricas y específicas.

1. Competencias laborales básicas: Estas competencias abarcan habilidades que un individuo debe haber adquirido como resultado de su educación básica, como la capacidad de lectura, escritura y conocimientos de matemáticas fundamentales, entre otras.
2. Competencias laborales genéricas: También conocidas como competencias transversales, estas competencias son relevantes para una amplia variedad de empleos, aunque pueden manifestarse de manera diferente según la empresa o el trabajo específico. Algunos ejemplos de competencias laborales genéricas que suelen ser solicitadas en el ámbito laboral incluyen la capacidad de aprendizaje continuo, trabajo en equipo, enfoque en la obtención de resultados, habilidades de gestión, planificación, resolución de problemas, habilidades de comunicación, adaptabilidad, proactividad, creatividad e inteligencia emocional, entre otras.
3. Competencias laborales específicas: Se refieren a aquellas habilidades que son particularmente relevantes para llevar a cabo tareas específicas en un entorno de trabajo. Por ejemplo, un vendedor debe poseer la habilidad genérica de la



inteligencia emocional, la cual se manifiesta de manera específica en su capacidad para interactuar y tratar con los clientes de manera efectiva.

2.2.5.2 Clasificación de competencias

Las competencias se suelen clasificar en tres categorías ampliamente aceptadas: básicas, genéricas y específicas, cuya comprensión es esencial para aplicarlas en el entorno laboral (Gómez, 2018).

- Las competencias básicas son fundamentales para la convivencia en sociedad y para desenvolverse en cualquier campo laboral. Estas competencias sirven como base sobre la cual se construyen otros tipos de competencias, y se cultivan durante la educación básica y media. Estas habilidades habilitan a las personas para analizar, comprender y resolver problemas de la vida cotidiana.
- Las competencias genéricas son habilidades que son aplicables a diversas profesiones y ocupaciones. Estas competencias son fundamentales para conseguir y mantener empleo, ya que aumentan la movilidad laboral y las oportunidades de mejorar en el ámbito laboral. Estas competencias permiten a las personas adaptarse a diferentes entornos laborales y no están vinculadas a una ocupación específica. Se adquieren a través de procesos de enseñanza estructurados y sistemáticos, y su desempeño puede evaluarse de manera objetiva. Representan la síntesis de las capacidades que engloban el ser, el conocimiento y las habilidades de un profesional en su función como miembro de la sociedad, lo que les permite ser competitivos y seguir aprendiendo de forma autónoma.



- Por otro lado, las competencias específicas son exclusivas de una profesión u ocupación particular. Estas competencias requieren un alto nivel de especialización adquirido a través de programas educativos específicos, tanto en formación profesional como en educación superior. Reflejan las capacidades necesarias para desempeñarse con eficiencia, eficacia y efectividad en el ámbito específico de la profesión, considerando su función como parte integral de un sistema más amplio (Gómez, 2018)

2.2.5.3 Tipos de Competencias Laborales

A. Competencias Laborales Generales

Las competencias laborales generales son habilidades que no están vinculadas a un trabajo, industria, puesto específico o tipo de actividad, pero que capacitan a las personas para ingresar al mundo laboral, mantenerse en él y adquirir conocimientos a lo largo del tiempo.

Junto con las competencias básicas y ciudadanas, estas competencias contribuyen a mejorar la empleabilidad de las personas, que se define como la capacidad de una persona para encontrar empleo, conservarlo y adquirir más tarde las habilidades específicas necesarias para su trabajo.

Diversos estudios a nivel nacional e internacional han identificado ciertas competencias laborales generales que son consideradas esenciales por el sector productivo para que las personas puedan integrarse y adaptarse a un entorno de trabajo, interactuar efectivamente con colegas y recursos disponibles, y continuar aprendiendo en su ámbito laboral.



- Intelectuales: Estas están relacionadas con la capacidad de una persona para enfocarse, recordar información, concentrarse, resolver problemas, tomar decisiones y fomentar la creatividad.
- • Competencias Personales: Estas se refieren a las características individuales que permiten que alguien actúe de manera apropiada y asertiva en un entorno de trabajo, contribuyendo con sus habilidades y desarrollando su potencial, siempre dentro de los límites de comportamientos socialmente aceptados y éticos. Esto abarca la inteligencia emocional, la ética personal y la adaptación al cambio.
- • Habilidades Interpersonales: Aquí se incluyen la capacidad de adaptación, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, el liderazgo y la proactividad en las relaciones interpersonales dentro de un entorno laboral.
- • Competencias Organizacionales: Estas habilidades se relacionan con la capacidad para gestionar recursos y obtener y utilizar información de manera efectiva. También se refiere a la orientación al servicio y la capacidad de aprender de las experiencias de otros para mejorar el rendimiento.
- • Habilidades Tecnológicas: Este conjunto de competencias se refiere a la capacidad de transformar y mejorar elementos tangibles del entorno laboral, como procesos, procedimientos, métodos y dispositivos. Esto también incluye habilidades informáticas y la capacidad de identificar, adaptar, adoptar y transferir tecnologías de manera efectiva. (Perez & Quispe , 2018)



B. Competencias Laborales Específicas

Las competencias laborales específicas se refieren a las habilidades y conocimientos esenciales necesarios para realizar las tareas y responsabilidades de un trabajo en un sector productivo particular. Tener estas competencias implica poseer un dominio completo de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para lograr resultados de alta calidad en el desempeño de una ocupación, lo que a su vez contribuye al logro de los objetivos de una organización.

Estas competencias laborales específicas están estrechamente relacionadas con las funciones productivas, es decir, con el conjunto de actividades laborales requeridas para lograr resultados concretos en un área de trabajo específica. Estas competencias capacitan a las personas para asumir puestos de trabajo dentro de una ocupación o un grupo de ocupaciones relacionadas. Una ocupación se define como un conjunto de puestos de trabajo que comparten funciones productivas similares y que requieren competencias comunes en relación con los resultados que se generan (Perez & Quispe , 2018).

2.2.5.4 Medición de las competencias

Se emplean diversas estrategias para evaluar las competencias, adaptándolas a distintos propósitos y entornos. A continuación, presentamos cinco de los principales enfoques:

1. En la mayoría de los análisis económicos relacionados con el ámbito del comercio y las aptitudes, las competencias se miden mediante la categorización de los trabajadores en dos grupos: los que poseen escasa cualificación y los altamente cualificados. O en ocasiones, se utilizan tres categorías: bajamente



cualificados, con un nivel de cualificación intermedio y altamente cualificados.

Estas categorías suelen establecerse tomando en consideración factores como la ocupación (agrupando ocupaciones en diferentes niveles), el nivel de habilidad, o la cantidad de años de educación formal.

2. La mayoría de los estudios académicos que abordan el tema de las competencias tienden a utilizar un nivel de desagregación relativamente bajo al analizarlas desde una perspectiva cuantitativa. Con frecuencia, estos estudios recurren a indicadores como la ocupación, el nivel de educación, la disciplina académica, la duración de la escolarización y la experiencia laboral para evaluar las competencias, aunque estos indicadores suelen considerarse como mediciones cuantitativas indirectas de las competencias en lugar de medidas directas. En la literatura especializada sobre competencias, es común encontrar datos relacionados con ocupaciones y niveles de educación, especialmente en el contexto de la descripción y la elaboración de modelos que analizan la oferta y la demanda de competencias.
3. Por lo general, los análisis cualitativos de las competencias se basan en diversas categorías de factores, algunos de los cuales también pueden ser medidos en estudios cuantitativos. Estas categorías son las siguientes: a) Competencias esenciales, como la habilidad en lectura, escritura y matemáticas, b) Competencias profesionales o técnicas, que engloban el conocimiento y las habilidades necesarias para llevar a cabo tareas específicas en un ámbito laboral, c) Aptitudes personales, que abarcan cualidades como la honestidad, la integridad y la ética en el trabajo, d) Competencias laborales



fundamentales, que incluyen habilidades como aprender y adaptarse, la competencia en lectura, escritura y cálculo, la capacidad de escuchar y comunicarse de manera efectiva, el pensamiento creativo, la resolución independiente de problemas, el desempeño laboral competente, la interacción con colegas, la colaboración en equipos o grupos, la habilidad para utilizar tecnología básica y un liderazgo eficaz, así como la capacidad de adaptarse a la supervisión.

4. En diversas investigaciones relacionadas con competencias y políticas públicas, los estudios han categorizado las competencias en dos grupos: cognitivas y no cognitivas, tomando como base el trabajo realizado por Hanushek y Woessmann en 2008. La premisa fundamental detrás de esta clasificación radica en que la calidad y la duración de la educación ejercen una influencia significativa en los resultados de mercados laborales específicos y en el desempeño económico general de un país.
5. Además de abordar las mediciones absolutas de las competencias, la política de desarrollo de competencias también se enfoca en mediciones relativas, considerando aspectos como la escasez de competencias, las brechas y deficiencias en las competencias de los trabajadores, ya sean recién incorporados a la fuerza laboral o empleados recientemente contratados, así como la subutilización de las competencias (Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial del Comercio, 2018).



2.3 Variables

Variable independiente

- Análisis de las competencias laborales



2.3.1 Operacionalización de variables

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores
Análisis de las competencias laborales	El concepto de competencias engloba tanto los conocimientos como las cualidades personales aplicables al trabajo, además de las habilidades específicas necesarias para llevar a cabo las tareas laborales. Aunque las necesidades de habilidades y conocimientos varían ampliamente según la ocupación, el sector y la ubicación geográfica, así como entre diferentes empresas y departamentos dentro de una misma empresa, todas las posiciones requieren competencias. A veces, se utilizan términos como capacidades, talento, aptitudes y destreza con significados similares al de competencias. (Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial del Comercio, 2018)	Según el autor McClelland (2007), menciona que el análisis de las competencias laborales se realizan de acuerdo a la clasificación, tales como:	Competencias laborales básicas: fundamentales para desenvolverse en la sociedad y tener éxito en cualquier entorno laboral. Incluyen habilidades como la lectura, escritura y comprensión, y se construyen sobre estas competencias para desarrollar otras habilidades. Estas competencias son adquiridas en la educación básica y media y permiten el análisis, la comprensión de los problemas y la resolución de desafíos cotidianos (Gómez, 2018).	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión • Lectura • Escritura • Comprensión de problemas • Resolución de problemas
		<ul style="list-style-type: none"> • Competencias laborales básicas • Competencias laborales genéricas • Competencias laborales específicas 	Competencias laborales genéricas: También conocidas como competencias transversales, son habilidades profesionales que se aplican en un contexto laboral más amplio. Estas competencias están estrechamente relacionadas con el pensamiento creativo y la inteligencia emocional, y son útiles en cualquier disciplina o sector laboral (Albornoz, 2021).	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje Continuo • Trabajo En Equipo • Orientación A Resultados • Gestión • Planificación • Resolución De Problemas • Comunicación • Adaptabilidad
			Competencias laborales específicas: Se refieren a aquellas habilidades esenciales para que un trabajador tenga éxito en un rol particular. Sin estas competencias, es probable que no se alcancen los objetivos del puesto y, como resultado, el trabajo no cumplirá con las expectativas. A menudo, estas competencias se consideran técnicas, ya que generalmente están relacionadas con el uso de herramientas o procedimientos específicos (Fernández, 2023).	<ul style="list-style-type: none"> • Inteligencia emocional • Trato con el usuario • Eficiencia • Eficacia • Efectividad



2.4 Definición de términos

Comprensión

Según Pérez (2006), citado por Valenzuela (2018), la comprensión: “es el proceso cognitivo por medio del cual se reconstruye en la mente del lector la información transmitida por el autor del texto, a través de un canal escrito, audiovisual o electrónico”

Lectura

Según Ricalde et. Al. (2008), citado por Valenzuela (2018), la lectura: “es un proceso complejo que implica la interacción del lector con el texto para construir la comprensión de la información”.

Escritura

Proceso en el cual un individuo tiene la capacidad de plasmar sus ideas mediante la acción de escribir, y de esta manera el que lo lea pueda comprender la realidad que se intentó expresar (Salinas, 2021).

Comprensión de problemas

La comprensión de problemas implica la capacidad de entender un enigma al leerlo y formular preguntas clave, como identificar la incógnita, determinar los datos disponibles, evaluar las condiciones dadas y considerar si es factible cumplirlas. Estas preguntas no requieren respuestas definitivas, sino más bien provisionales (Villacis, 2020).

Resolución de problemas

Implica la habilidad de identificar un problema, aplicar un razonamiento lógico para encontrar una solución deseada y luego supervisar y evaluar la implementación de dicha solución (Unicef, 2021).



Aprendizaje Continuo

Se trata de proporcionar a las personas la oportunidad de perfeccionar las habilidades y talentos que ya utilizan en su entorno laboral (Martín, 2017).

Trabajo En Equipo

Consiste en llevar a cabo una tarea específica en colaboración con un grupo de dos o más personas. Es esencial para el trabajo en equipo mantener una alta coordinación, promover la unidad del grupo y crear un ambiente positivo durante la actividad para asegurar la armonía entre los miembros (Raffino, 2019).

Orientación A Resultados

Se refiere a asegurarse de que el desempeño de las tareas esté alineado con un objetivo específico (Yerro, 2022)

Gestión

Según la definición de Robbins et al. (2005), citados en Rojas (2018), se refiere a la coordinación de actividades de trabajo de manera que se realicen de manera eficiente y eficaz en colaboración con otras personas y a través de ellas. Este enfoque se convierte en el objetivo central de toda gestión.

Planificación

La planificación o planeamiento, es un proceso metódico diseñado para alcanzar un objetivo específico. En su sentido más amplio, involucra la definición de uno o varios objetivos a lograr, junto con las acciones necesarias para llevar a cabo esas metas de manera exitosa (Cortiñas, 2022).



Comunicación

La comunicación es un constructo social en el que, tanto emisor como receptor, deben estar en sintonía. Es decir, deben compartir conocimientos similares para poder tener una mejor comprensión del mensaje (Clavijo, 2021).

Adaptabilidad

Se refiere a la capacidad de resolver problemas y responder de manera flexible a las cambiantes y a veces inconstantes demandas del entorno, como lo señala Chiavenato (2002) citado en Jara et al. (2018). En otras palabras, implica la habilidad de ajustarse a los cambios sin que esto conlleve una disminución en la eficacia y el compromiso.

Inteligencia emocional

Es definida como la capacidad para reconocer y gestionar las emociones, tanto propias como ajenas, desempeña un papel fundamental en la adaptabilidad de una persona frente a situaciones cambiantes (Bello E. , 2021).

Trato con el usuario

Cuando hablamos del trato con el usuario, es esencial establecer una forma de interactuar que permita al usuario comprender con quién está hablando en todo momento. Esto implica escuchar al interlocutor, solicitar su opinión y darle el tiempo necesario para comprender las instrucciones de acuerdo con su edad, nivel de preparación u otras consideraciones (Bello A. , 2022).

Eficiencia

Se relaciona con la consecución de la máxima productividad con una cantidad mínima de recursos. En otras palabras, significa lograr los resultados previstos con la menor cantidad de insumos o recursos disponibles (Rivas & Rojas , 2020).



Eficacia

Se refiere a la capacidad de llevar a cabo una tarea o alcanzar un objetivo, sin importar los métodos utilizados, el tiempo empleado o los recursos empleados en su realización (Martínez, 2021).

Efectividad

Implica enfocarse en las actividades adecuadas, es decir, aquellas que aportan valor al negocio y que verdaderamente contribuyen a la consecución de los objetivos (Martins, 2022).



Capítulo III: Método

3.1 Diseño metodológico

Tipo de investigación

El trabajo de investigación realizado se enmarca en la categoría de investigación básica. En este tipo de investigación, se busca entender y abordar cuestiones relacionadas con la realidad o los fenómenos naturales con el propósito de contribuir al avance de la sociedad y afrontar los desafíos de la humanidad de manera más efectiva. Este enfoque de investigación no se centra en la aplicación práctica de sus hallazgos, sino en la expansión del conocimiento para responder preguntas o permitir que este conocimiento pueda ser utilizado en otras investigaciones (Vargas, 2009).

Enfoque de investigación

En cuanto al enfoque de investigación, se llevó a cabo un análisis de datos numéricos, teniendo en cuenta los diferentes niveles de medición, como el nominal, ordinal, de intervalo o de razones y proporciones. Este método está vinculado a la metodología cuantitativa y se vale de técnicas estadísticas tanto descriptivas como inferenciales. Además, se emplearon programas o software estadísticos en computadora para realizar un análisis cuantitativo, lo que permitió procesar los datos de manera eficiente, dependiendo de la cantidad de información recopilada (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018).

Diseño de investigación

Diseño de investigación no experimental: Este enfoque metodológico se caracteriza por no manipular directamente las variables de estudio, sino por describirlas y analizarlas tal como se presentan en la realidad. También se conoce como método descriptivo. En este tipo



de investigación, el control estadístico es limitado, lo que implica que su validez interna es menor en comparación con la metodología experimental (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018).

En cuanto a la investigación seccional o transversal, se refiere a aquella en la que se recopila información de la población o muestra de estudio en un único momento, sin seguimientos a lo largo del tiempo (Bernal, 2010).

3.2 Unidad de estudio

En el método del caso, la unidad de análisis, denominada el caso, se considera como un sistema integrado que interactúa en un contexto específico con sus propias características. Este caso o unidad de análisis puede tomar la forma de una persona, una institución, una empresa, un grupo u otras entidades (Bernal, 2010).

Población

Se refiere al conjunto de individuos u objetos que son objeto de estudio en una investigación y a los cuales se aplicarán los descubrimientos de manera general (Ortiz , 2010)

En este caso, la población de interés está conformada por los 50 trabajadores que pertenecen a la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca.

Muestra

La muestra, por su parte, constituye un subgrupo cuidadosamente definido y delimitado de la población de interés, en el cual se recopilarán datos. Es fundamental que esta muestra sea representativa de la población en cuestión(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

La muestra poblacional estuvo compuesta por los 50 Trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca



3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente estudio se recurrió a la siguiente técnica:

- **Encuesta:** Según el autor, se utiliza para recopilar datos de manera precisa, y esto incluye la selección de una muestra representativa en un solo período (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).

3.4 Validez y conformidad de los instrumentos

Validez: Se refiere al grado en que un método o técnica mide con eficacia lo que pretende medir. Este concepto implica que los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento reflejan con precisión aquello que se busca medir (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018)

Por otro lado, la confiabilidad se relaciona con la coherencia de los resultados. Se busca la concordancia entre los resultados de un cuestionario aplicado en diferentes momentos o cuando varios evaluadores utilizan las mismas pruebas para evaluar a un estudiante y obtienen puntuaciones similares. Cuando esto sucede, podemos afirmar que existe un alto nivel de confiabilidad (Polanía, y otros, 2020)

3.5 Plan de análisis de datos

Para poder procesar los datos recolectados por medio de la aplicación del instrumento ya descrito se tuvo que seguir los siguientes pasos:

- 1.- Se tendrá que clasificar y seleccionar los instrumentos que estén con las preguntas contestadas en su totalidad.
- 2.- Una vez clasificada, se tendrá que tabular en la herramienta Excel, ingresando las preguntas y alternativas marcadas.



- 3.-A continuación, se recurrirá a transferir los datos (base de datos), al programa estadístico SPSS-26, para poder extraer las tablas y figuras de cada variable, dimensión e indicadores.
- 4.-Finalmente, al tener las tablas y figuras se tendrá que realizar una interpretación y análisis de los porcentajes y frecuencias.



Capítulo IV: Resultados de la investigación

4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1 Presentación del instrumento

Para describir el análisis de las competencias laborales, se encuestó a 50 Trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, en el que se considera 18 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2

Distribución de ítems

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
Análisis de las competencias laborales laborales	Competencias laborales básicas	• Comprensión	1
		• Lectura	2
		• Escritura	3
		• Comprensión de problemas	4
		• Resolución de problemas	5
	Competencias laborales genéricas	• Aprendizaje Continuo	6
		• Trabajo En Equipo	7
		• Orientación A Resultados	8
		• Gestión	9
		• Planificación	10
		• Resolución De Problemas	11
		• Comunicación	12
	Competencias laborales específicas	• Adaptabilidad	13
		• Inteligencia emocional	14
		• Trato con el usuario	15
		• Eficiencia	16
		• Eficacia	17
			• Efectividad



4.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado

Para Se empleó la técnica estadística conocida como el Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del cuestionario utilizado en la descripción de las competencias laborales. Los siguientes criterios se consideraron para determinar la fiabilidad del instrumento:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es igual o superior a 0.8, se concluye que el instrumento es confiable. Esto implica que las mediciones son estables y coherentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es inferior a 0.8, se considera que el instrumento carece de confiabilidad, lo que sugiere que las mediciones exhiben una variabilidad no consistente.

Para calcular el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, y el resultado obtenido fue el siguiente:

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Análisis de las competencias laborales	0.881	18

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.881 para la descripción de la variable actividad turística. Por lo que se establece que los instrumentos son fiables para el procesamiento de datos.



4.2 Estadísticos descriptivos

Tabla 4

Resultado para la variable competencias laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	4	7.8%	7.8%	7.8%
Bueno	12	23.7%	23.7%	31.5%
Regular	23	46.4%	46.4%	77.9%
Malo	8	15.8%	15.8%	93.7%
Muy malo	3	6.3%	6.3%	100.0%
Total	50	100.0%	100.0%	

Fuente: Herramienta estadística SPSS v.26

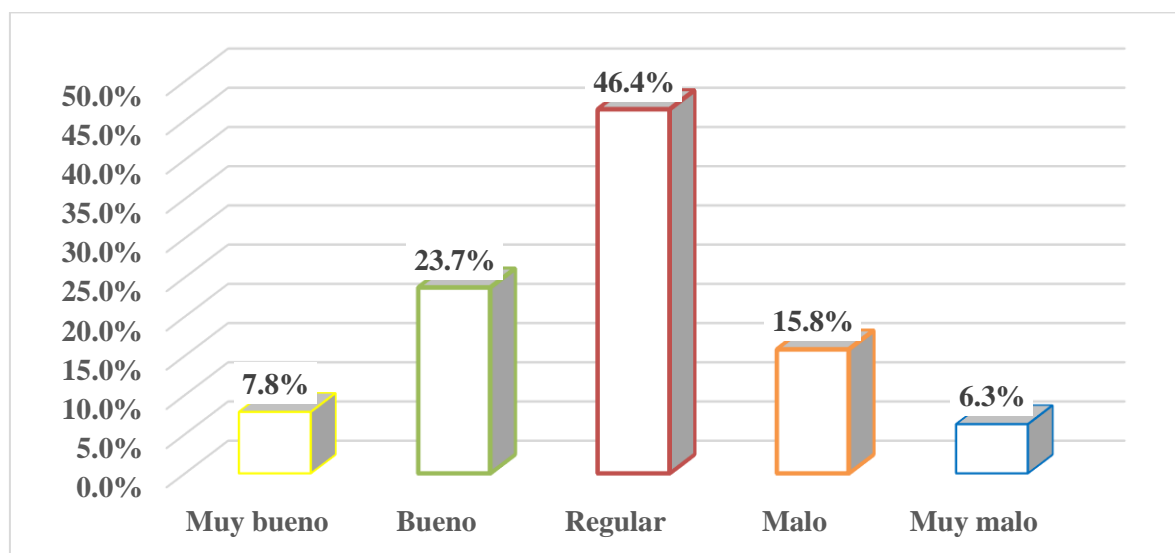


Figura 2 Resultado para la variable competencias laborales

Interpretación

Según la Tabla 4 y Figura 2, al encuestar a los trabajadores, respecto a la variable Competencias laborales, el 46.4% de los trabajadores encuestados manifestaron que las competencias laborales son regulares, asimismo, el 23.7% de dichos trabajadores manifestaron que las competencias laborales son buenas, por otro lado, el 15.8% de dichos trabajadores manifestaron que las competencias laborales son malas, y finalmente el 6.3% de los trabajadores encuestaron manifiestan que las competencias laborales son muy malas.



Estos resultados se deben a que en la actualidad los trabajadores pertenecientes a la Subgerencia de Turismo y Artesanía, no reciben continuas capacitaciones en cursos de Informática, ni charlas laborales. Es importante conocer también, que con poca frecuencia se hacen rotación puestos de trabajo, también que se carece de un especialista para desarrollar habilidades blandas y poner en práctica los valores entre compañeros dentro de la Municipalidad

Tabla 5

Resultado para la dimensión Competencias laborales básicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	7	14.0%	14.0%	14.0%
Bueno	14	28.8%	28.8%	42.8%
Regular	25	49.2%	49.2%	92.0%
Malo	3	6.8%	6.8%	98.8%
Muy malo	1	1.2%	1.2%	100.0%
Total	50	100.0%	100.0%	

Fuente: Herramienta estadística SPSS v.26

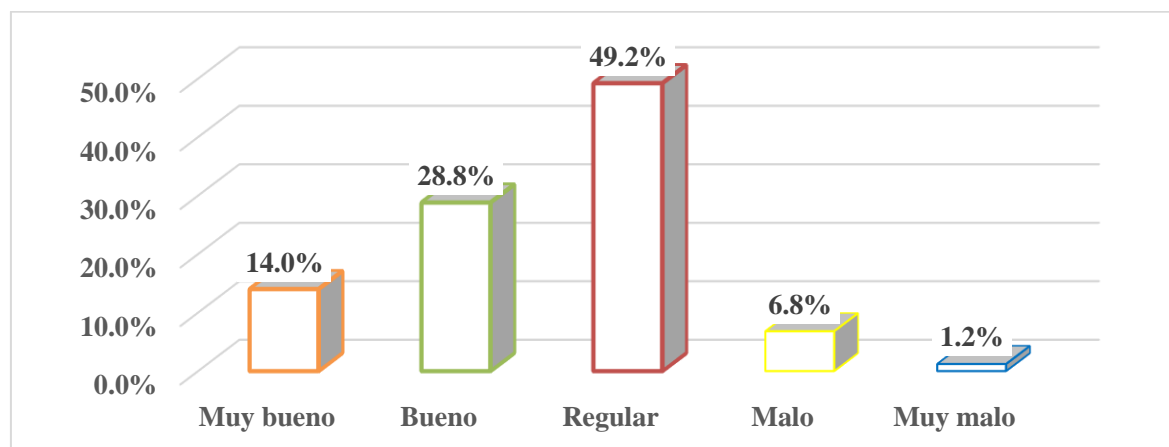


Figura 3 Resultado para la dimensión Competencias laborales básicas

Interpretación

Según la Tabla 5 y Figura 3, al encuestar a los trabajadores, respecto a la dimensión Competencias laborales básicas, el 49.2% de los trabajadores encuestados manifestaron que las Competencias laborales básicas son regulares, asimismo, el 28.8% de dichos trabajadores



manifestaron que las Competencias laborales básicas son buenas, por otro lado, el 14.0% de dichos trabajadores manifestaron que las Competencias laborales básicas son muy buenas, y finalmente el 1.2% de los trabajadores encuestaron manifiestan que las Competencias laborales básicas son muy malas.

Los resultados obtenidos señalan que los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía, solo tienen un conocimiento básico del manejo de computadoras, y que la formación educativa que tienen es básica, posiblemente la mayoría no cuente estudios superiores y no se potencian las habilidades de comprensión lectora.

Tabla 6

Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales básicas 01

	Comprensión		Lectura		Escritura	
	f	%	f	%	f	%
Muy bueno	8	16.0%	5	10.0%	9	18.0%
Bueno	12	24.0%	15	30.0%	17	34.0%
Regular	28	56.0%	25	50.0%	23	46.0%
Malo	2	4.0%	4	8.0%	1	2.0%
Muy malo	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%
Total	50	100.0%	50	100.0%	50	100.0%

Fuente: Herramienta estadística SPSS v.26

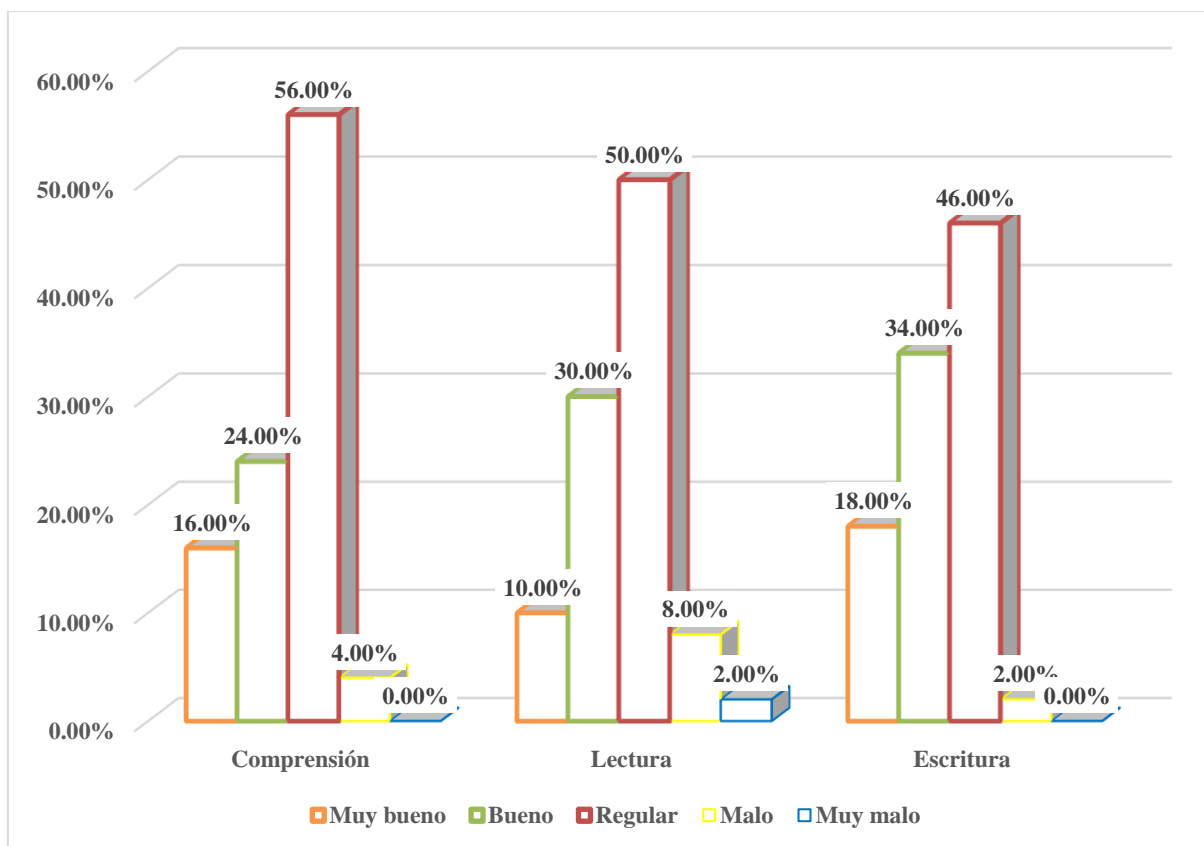


Figura 4 Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales básicas 01

Interpretación

Según la tabla 6 y figura 4, las Competencias laborales básicas de los trabajadores con referencia al indicador **comprensión**, el 56% de los trabajadores evidencian una comprensión regular, asimismo el 24% evidencian una comprensión buena, por otro lado, el 16% evidencian una comprensión muy buena, y finalmente el 0% evidencian una comprensión muy mala.

Las Competencias laborales básicas de los trabajadores con referencia al indicador **Lectura**, el 56% de los trabajadores evidencian una competencia de lectura regular, asimismo, el 24% evidencian una competencia de lectura buena, por otro lado, el 16% evidencian una competencia de lectura muy buena, y finalmente el 0% evidencian una competencia de lectura muy mala.



Las Competencias laborales básicas de los trabajadores con referencia al indicador **Escritura**, el 46% de los trabajadores evidencian una competencia de escritura regular, asimismo, el 34% evidencian una competencia de escritura buena, por otro lado, el 18% evidencian una competencia de escritura muy buena, y finalmente el 0% evidencian una competencia de escritura muy mala.

Tabla 7

Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales básicas 02

	Comprensión de lectura		Resolución de problemas		
	f	%	f	%	
Muy bueno	6	12.0%	7	14%	
Bueno	12	24.0%	16	32%	
Regular	24	48.0%	23	46%	
Malo	6	12.0%	4	8%	
Muy malo	2	4.0%	0	0%	
Total	50	100.0%	50	100%	

Fuente: Herramienta estadística SPSS v.26

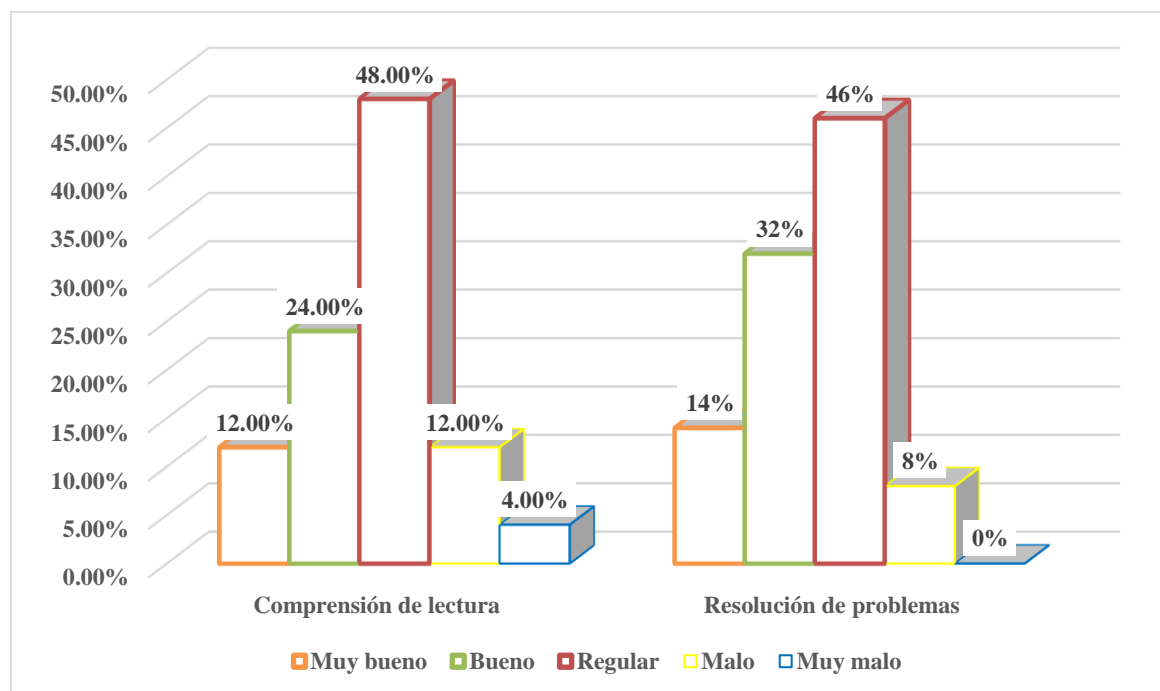


Figura 5 *Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales básicas 02*



Interpretación

Según la tabla 7 y figura 5, las Competencias laborales básicas de los trabajadores con referencia al indicador **comprensión de lectura**, el 48% de los trabajadores evidencian una comprensión lectora regular, asimismo el 24% evidencian una comprensión lectora buena, por otro lado, el 12% evidencian una comprensión lectora muy buena, y finalmente el 4% evidencian una comprensión lectora muy mala.

Las Competencias laborales básicas de los trabajadores con referencia al indicador **Resolución de problemas**, el 46% de los trabajadores evidencian una competencia para resolver problemas regular, asimismo, el 32% evidencian una competencia para resolver problemas buena, por otro lado, el 14% evidencian una competencia para resolver problemas muy buena, y finalmente el 0% evidencian una competencia para resolver problemas muy mala.

Tabla 8

Resultado para la dimensión Competencias laborales genéricas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	3	6.7%	6.7%	6.7%
Bueno	15	29.0%	29.0%	35.7%
Regular	23	45.7%	45.7%	81.4%
Malo	7	13.4%	13.4%	94.8%
Muy malo	3	5.2%	5.2%	100.0%
Total	50	100.0%	100.0%	

Fuente: Herramienta estadística SPSS v.26

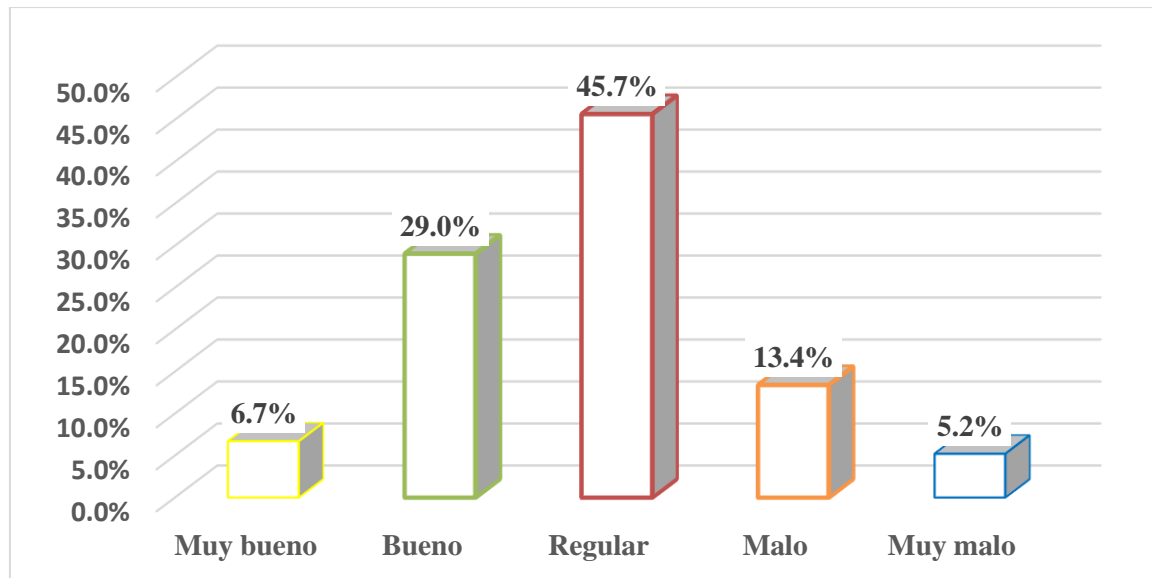


Figura 6 Resultado para la dimensión Competencias laborales genéricas

Interpretación

Según la tabla 8 y figura 6, al encuestar a los trabajadores, respecto a la dimensión Competencias laborales genéricas, el 45.7% de los trabajadores encuestados manifestaron que las Competencias laborales genéricas son regulares, asimismo, el 29.0% de dichos trabajadores manifestaron que las Competencias laborales genéricas son buenas, por otro lado, el 13.4% de dichos trabajadores manifestaron que las Competencias laborales genéricas son malas, y finalmente el 5.2% de los trabajadores encuestaron manifiestan que las Competencias laborales genéricas son muy malas.

Los resultados regulares en las competencias laborales genéricas se deben a que, actualmente, los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía no cuentan un apropiado plan de trabajo, y no tienen incentivos para mantenerse actualizados con temas informáticos y especialidad. Se carece de un especialista en gestión y administración, no se brindan charlas continuas, ni se exigen capacitaciones.



Tabla 9

Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales genéricas 01

	Aprendizaje continuo		Trabajo en equipo		Orientación a resultados		Gestión	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bueno	2	4.0%	1	2.0%	3	6.0%	6	12.0%
Bueno	13	26.0%	14	28.0%	16	32.0%	19	38.0%
Regular	28	56.0%	26	52.0%	24	48.0%	21	42.0%
Malo	6	12.0%	7	14.0%	4	8.0%	4	8.0%
Muy malo	1	2.0%	2	4.0%	6	12.0%	0	0.0%
Total	50	100.0%	50	100.0%	50	100.0%	50	100.0%

Fuente: Herramienta estadística SPSS v.26

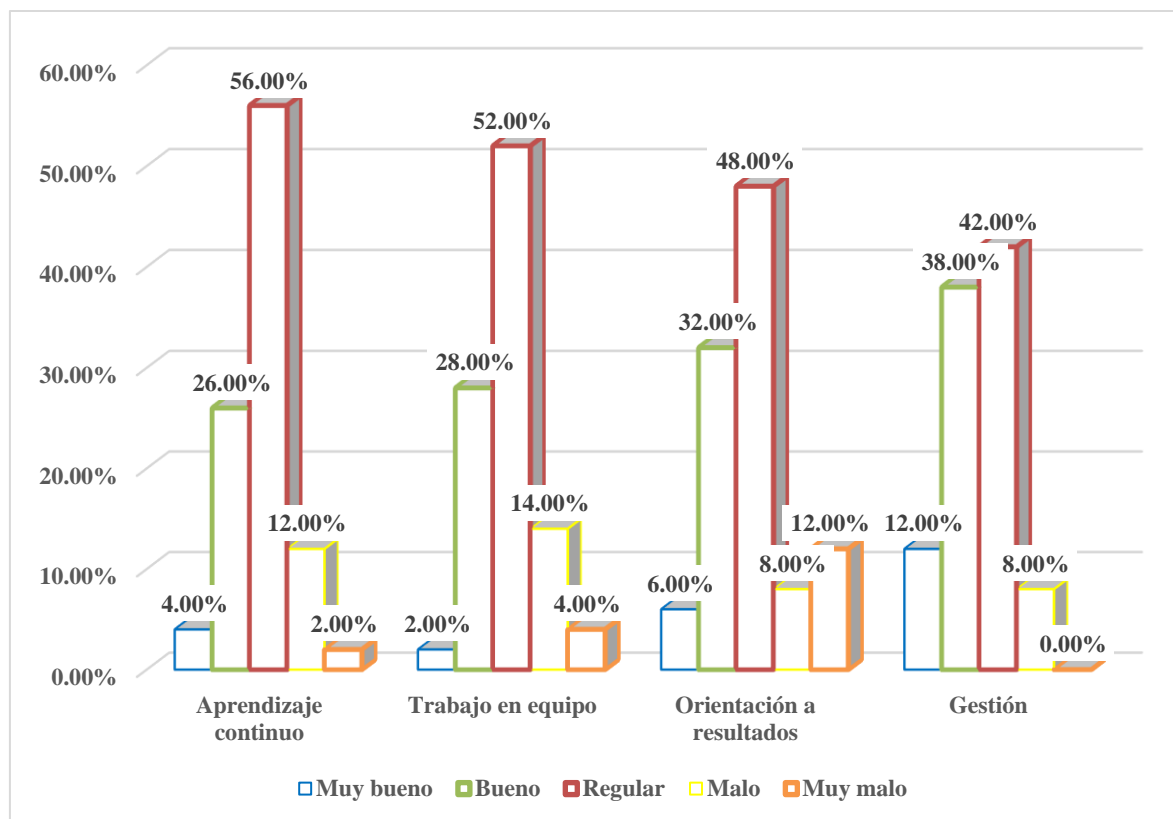


Figura 7 *Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales genéricas 01*

Interpretación

Según la tabla 9 y figura 7, las Competencias laborales genéricas de los trabajadores con referencia al indicador **Aprendizaje continuo**, el 56% de los trabajadores encuestados



manifiestan que el **aprendizaje continuo** es regular, asimismo el 26% manifiestan que el **aprendizaje continuo** es bueno, por otro lado, el 12% manifiestan que el **aprendizaje continuo** es muy bueno, y finalmente el 2% manifiestan que el **aprendizaje continuo** es muy malo.

Las Competencias laborales genéricas de los trabajadores con referencia al indicador **Trabajo en equipo**, el 52% de los trabajadores encuestados manifiestan que el trabajo en equipo es regular, asimismo, el 28% de dichos trabajadores manifiestan que el trabajo en equipo es bueno, por otro lado, el 14% de dichos trabajadores manifiestan que el trabajo en equipo es malo, y finalmente el 4% de los trabajadores encuestados manifiestan que el trabajo en equipo es muy malo.

Las Competencias laborales genéricas de los trabajadores con referencia al indicador **Orientación a resultados**, el 48% de los trabajadores encuestados manifiestan que la orientación a resultados es regular, asimismo, el 32% de dichos trabajadores manifiestan que la orientación a resultados es buena, por otro lado, el 12% de dichos trabajadores manifiestan que la orientación a resultados es muy mala, y finalmente el 8% de los trabajadores encuestados manifiestan que la orientación a resultados es mala.

Las Competencias laborales genéricas de los trabajadores con referencia al indicador **Gestión**, el 42% de los trabajadores encuestados manifiestan que las competencias de gestión son regulares, asimismo, el 38% de dichos trabajadores manifiestan que las competencias de gestión son bueno, por otro lado, el 12% de dichos trabajadores manifiestan que las competencias de gestión son muy buenas, y finalmente el 0% de los trabajadores encuestados manifiestan que las competencias de gestión son muy malas.



Tabla 10

Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales genéricas 02

	Planificación		Resolución de problemas		Comunicación		Adaptabilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bueno	5	10.0%	7	14.0%	3	6.0%	3	6.0%
Bueno	13	26.0%	14	28.0%	17	34.0%	11	22.0%
Regular	24	48.0%	19	38.0%	20	40.0%	22	44.0%
Malo	7	14.0%	7	14.0%	8	16.0%	10	20.0%
Muy malo	1	2.0%	3	6.0%	2	4.0%	4	8.0%
Total	50	100.0%	50	100.0%	50	100.0%	50	100.0%

Fuente: Herramienta estadística SPSS v.26

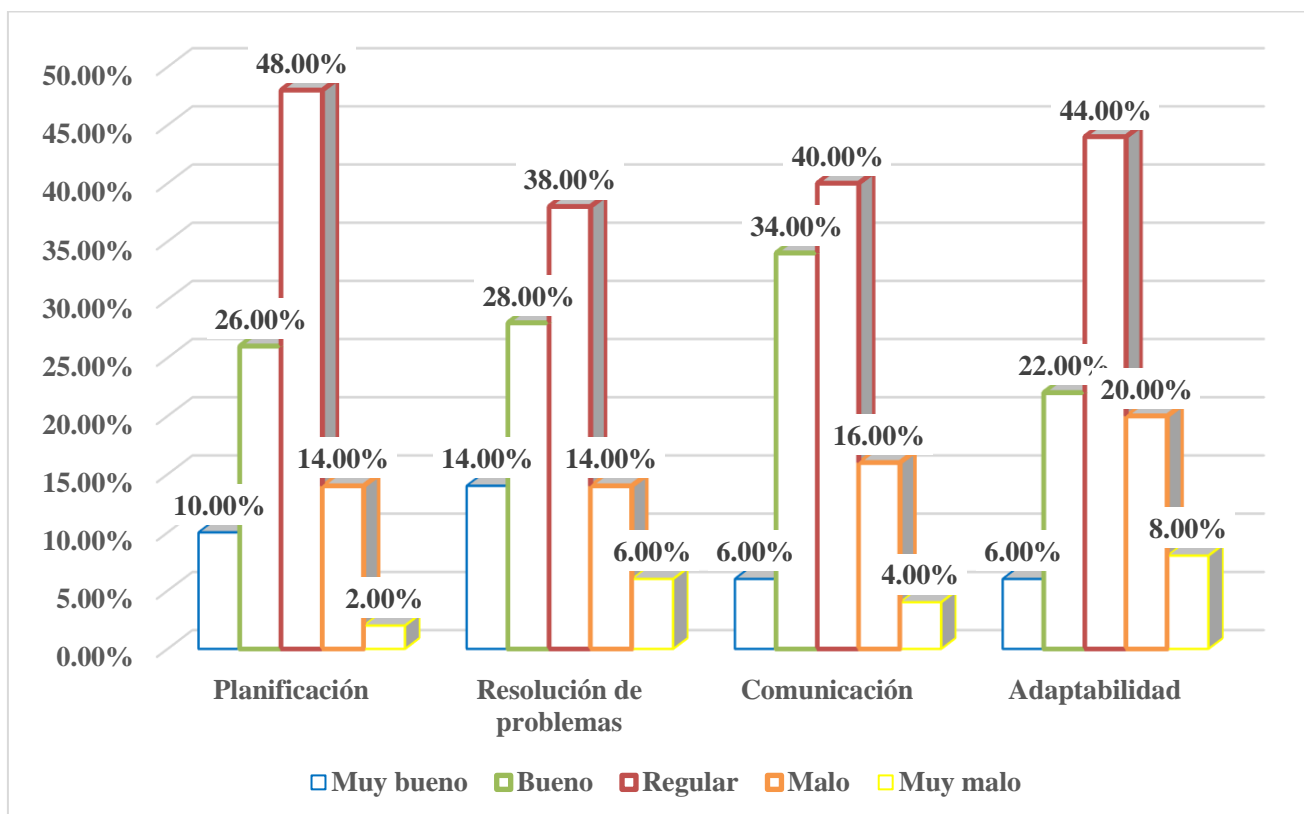


Figura 8 *Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales genéricas 02*

Interpretación

Según la tabla 10 y figura 8, las Competencias laborales genéricas de los trabajadores con referencia al indicador **Planificación**, el 48% de los trabajadores encuestados manifiestan que la planificación es regular, asimismo el 26% manifiestan que la planificación es buena,



por otro lado, el 14% manifiestan que la planificación es mala, y finalmente el 2% manifiestan que la planificación es muy mala.

Las Competencias laborales genéricas de los trabajadores con referencia al indicador **Resolución de problemas**, el 38% de los trabajadores encuestados manifiestan que la resolución de problemas es regular, asimismo, el 28% de dichos trabajadores manifiestan que la resolución de problemas es buena, por otro lado, el 14% de dichos trabajadores manifiestan que la resolución de problemas es mala, y finalmente el 6% de los trabajadores encuestados manifiestan que la resolución de problemas es muy mala.

Las Competencias laborales genéricas de los trabajadores con referencia al indicador **Comunicación**, el 40% de los trabajadores encuestados manifiestan que la comunicación laboral es regular, asimismo, el 34% de dichos trabajadores manifiestan que la comunicación laboral es buena, por otro lado, el 16% de dichos trabajadores manifiestan que la comunicación laboral es mala, y finalmente el 4% de los trabajadores encuestados manifiestan que la comunicación laboral es muy mala.

Las Competencias laborales genéricas de los trabajadores con referencia al indicador **Adaptabilidad**, el 44% de los trabajadores encuestados manifiestan que la adaptabilidad laboral es regular, asimismo, el 22% de dichos trabajadores manifiestan que la adaptabilidad laboral es buena, por otro lado, el 20% de dichos trabajadores manifiestan que la adaptabilidad laboral es mala, y finalmente el 8% de los trabajadores encuestados manifiestan que la adaptabilidad laboral es muy mala.



Tabla 11

Resultado para la dimensión Competencias laborales específicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	1	2.8%	2.8%	2.8%
Bueno	7	13.2%	13.2%	16.0%
Regular	22	44.4%	44.4%	60.4%
Malo	14	27.2%	27.2%	87.6%
Muy malo	6	12.4%	12.4%	100.0%
Total	50	100.0%	100.0%	

Fuente: Herramienta estadística SPSS v.26

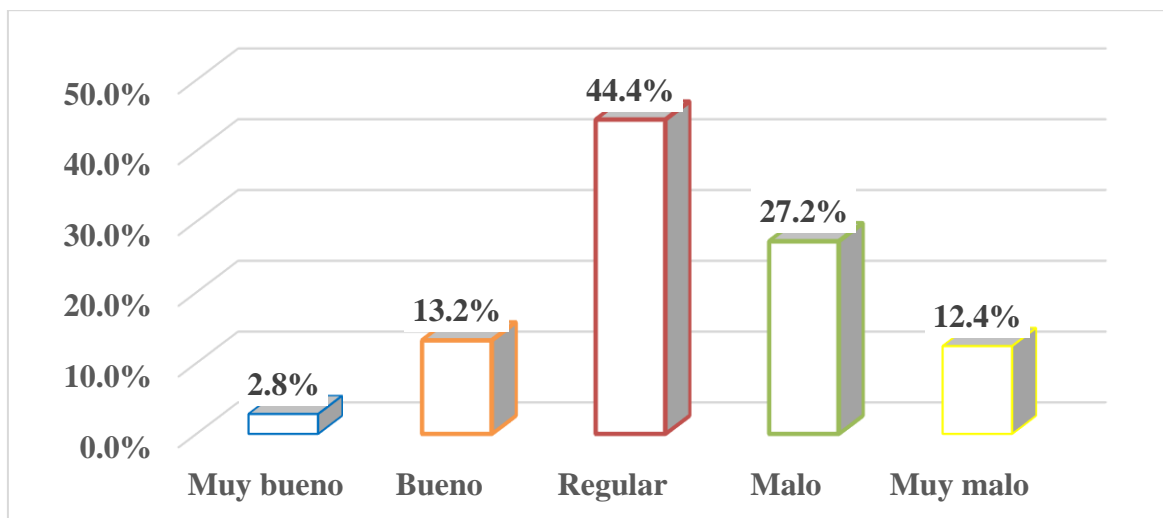


Figura 9 *Resultado para la dimensión Competencias laborales específicas*

Interpretación

Según la tabla 11 y figura 9, al encuestar a los trabajadores, respecto a la dimensión Competencias laborales específicas, el 44.4% de los trabajadores encuestados manifestaron que las Competencias laborales específicas son regulares, asimismo, el 27.2% de dichos trabajadores manifestaron que las Competencias laborales específicas son malas, por otro lado, el 13.2% de dichos trabajadores manifestaron que las Competencias laborales específicas son buenas, y finalmente el 12.4% de los trabajadores encuestaron manifiestan que las Competencias laborales específicas son muy malas.



Las Competencias laborales específicas son regulares ya que los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía, realizan sus actividades con una metodología poco eficiente, desconocen acerca de la importancia de los principios y valores en el trabajo, y que no se fomenta la mejora continua, ni la empatía y solidaridad entre colegas.

Tabla 12

Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales específicas 01

	Inteligencia Emocional		Trato con el usuario		Eficiencia	
	f	%	f	%	f	%
Muy bueno	1	2.0%	2	4.0%	1	2.0%
Bueno	7	14.0%	5	10.0%	7	14.0%
Regular	22	44.0%	24	48.0%	22	44.0%
Malo	15	30.0%	14	28.0%	14	28.0%
Muy malo	5	10.0%	5	10.0%	6	12.0%
Total	50	100.0%	50	100.0%	50	100.0%

Fuente: Herramienta estadística SPSS v.26

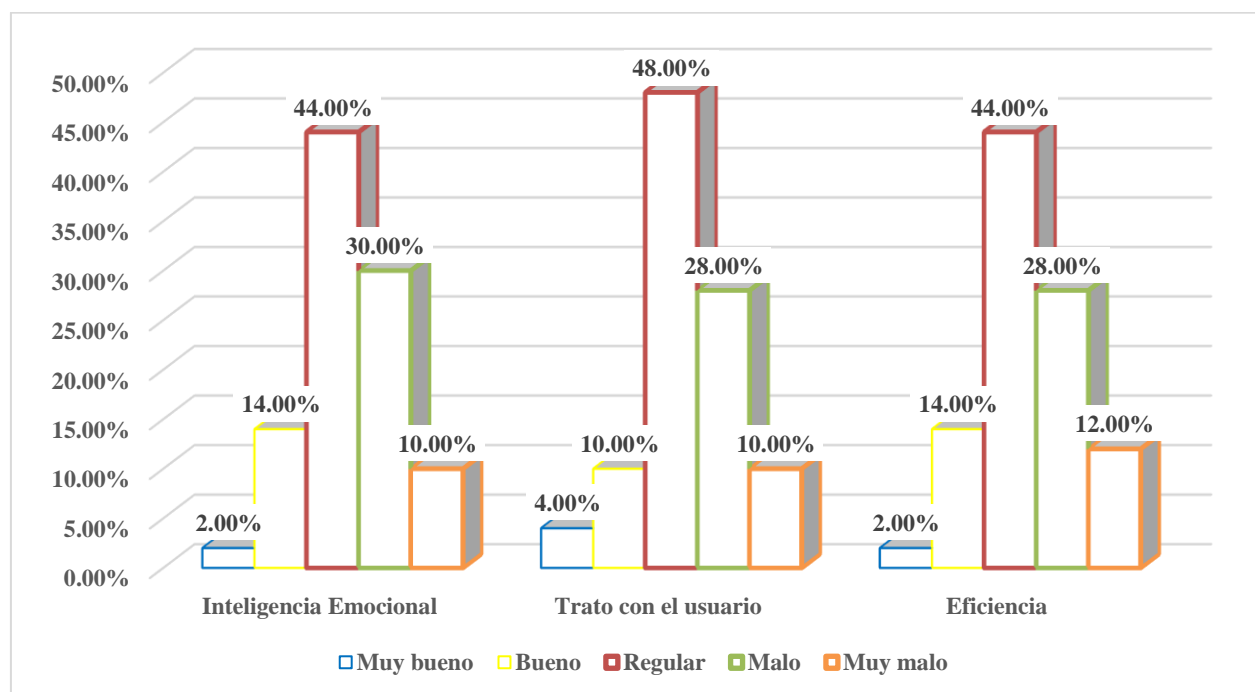


Figura 10 *Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales específicas 01*



Interpretación

Según la tabla 12 y figura 10, las Competencias laborales específicas de los trabajadores con referencia al indicador **Inteligencia Emocional**, el 44% de los trabajadores encuestados manifiestan que la inteligencia emocional es regular, asimismo el 30% manifiestan que la inteligencia emocional es mala, por otro lado, el 14% manifiestan que la inteligencia emocional es buena, y finalmente el 10% manifiestan que la inteligencia emocional es muy mala.

Las Competencias laborales genéricas de los trabajadores con referencia al indicador **Trato con el usuario**, el 48% de los trabajadores encuestados manifiestan que el trato con los usuarios es regular, asimismo, el 28% de dichos trabajadores manifiestan que el trato con los usuarios es malo, por otro lado, el 10% de dichos trabajadores manifiestan que el trato con los usuarios es bueno, y finalmente el 10% de los trabajadores encuestados manifiestan que el trato con los usuarios es muy malo.

Las Competencias laborales genéricas de los trabajadores con referencia al indicador **Eficiencia**, el 44% de los trabajadores encuestados manifiestan que la eficiencia laboral es regular, asimismo, el 28% de dichos trabajadores manifiestan que la eficiencia laboral es mala, por otro lado, el 14% de dichos trabajadores manifiestan que la eficiencia laboral es buena, y finalmente el 12% de los trabajadores encuestados manifiestan que la eficiencia laboral es muy mala.



Tabla 13

Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales específicas 02

	Eficacia		Efectividad	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy bueno	2	4.0%	1	2.0%
Bueno	8	16.0%	6	12.0%
Regular	20	40.0%	23	46.0%
Malo	13	26.0%	12	24.0%
Muy malo	7	14.0%	8	16.0%
Total	50	100.0%	50	100.0%

Fuente: Herramienta estadística SPSS v.26

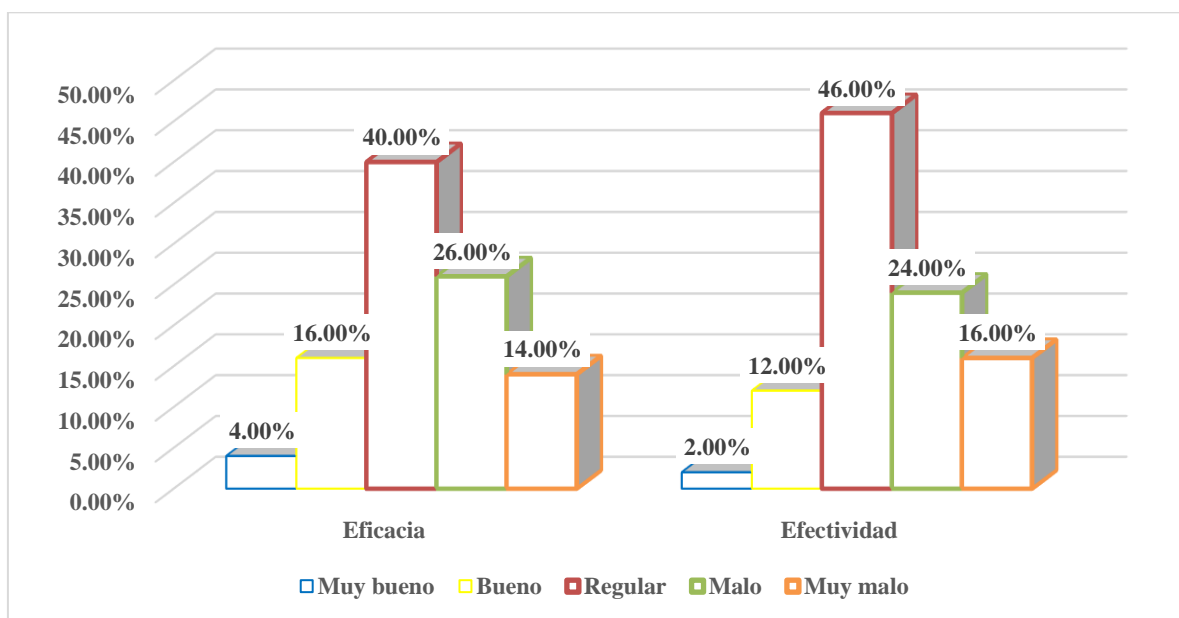


Figura 11 *Resultados de los Indicadores de la dimensión Competencias laborales específicas 02*

Interpretación

Según la tabla 13 y figura 11, las Competencias laborales específicas de los trabajadores con referencia al indicador **Eficacia**, el 40% de los trabajadores encuestados manifiestan que la eficacia es regular, asimismo el 26% manifiestan que la eficacia es mala, por otro lado, el 16% manifiestan que la eficacia es buena, y finalmente el 14% manifiestan que la eficacia es muy mala.



Las Competencias laborales genéricas de los trabajadores con referencia al indicador **Efectividad**, el 46% de los trabajadores encuestados manifiestan que la efectividad laboral es regular, asimismo, el 24% de dichos trabajadores manifiestan que la efectividad laboral es mala, por otro lado, el 16% de dichos trabajadores manifiestan que la efectividad laboral es muy mala, y finalmente el 12% de los trabajadores encuestados manifiestan que la efectividad laboral es buena.



Capítulo V: Discusión

5.1 Discusiones

a) Descripción de los hallazgos más relevantes

Respecto a los datos obtenidos a partir de las encuestas aplicadas se llegaron a los siguientes hallazgos relevantes:

- Los hallazgos de la variable Competencias Laborales, el 46.4% de los trabajadores encuestados manifestaron que las competencias laborales son regulares, asimismo, el 23.7% de dichos trabajadores manifestaron que las competencias laborales son buenas. Estos resultados se deben a que en la actualidad los trabajadores pertenecientes a la Subgerencia de Turismo y Artesanía, no reciben continuas capacitaciones en cursos de Informática, ni charlas laborales. Es importante conocer también, que con poca frecuencia se hacen rotación puestos de trabajo, también que se carece de un especialista para desarrollar habilidades blandas y poner en práctica los valores entre compañeros dentro de la Municipalidad
- Con respecto a las Competencias Laborales básicas se considera a las habilidades como la comprensión emocional (se da de manera regular 56%), lectura emocional (se da de manera regular 56%), escritura emocional (se da de manera regular 46%), comprensión de problemas y resolución de problemas emocional (se da de manera regular 48 y 46%, respectivamente), considerando ello, los trabajadores encuestados desarrollan esta habilidad de manera regular representado por el 49,2% , seguido del 28.8% que lo califica como buena y el 14.0% como muy bueno. Por lo que se pudo conocer que los trabajadores de la Subgerencia de



Turismo y Artesanía solo tienen un conocimiento básico del manejo de computadoras, y que la formación educativa que tienen es básica, posiblemente la mayoría no cuenta estudios superiores y no se potencian las habilidades de comprensión lectora.

- La dimensión Competencias Laborales genéricas comprenden habilidades como aprendizaje continuo y trabajo en equipo representado por el 56 y 52% respectivamente por lo que el trato entre los encuestados es positivo dándose el respeto de las ideas, sobre la orientación el resultado es de 48% que manifiestan que se desarrolla de manera regular, además el 42% tiene la habilidad de llevar una gestión regular, con respecto a la planificación aún se tienen debilidades por lo que la califican como regular, el 38% de encuestado carece de las habilidades para la resolución de problemas, otro aspecto que es regular es la comunicación que en ocasiones no funciona de manera positiva por la falta de entendimiento, para finalizar la adaptabilidad se sigue practicando día a día con el fin de identificar las debilidades existentes por lo que aún se califica como regular representado por el 44%.
- Respecto a los hallazgos de la dimensión Competencias Laborales específicas se considera a las habilidades como inteligencia emocional (se da de manera regular 44%), trato con el usuario emocional (se da de manera regular 48%), eficiencia emocional (se da de manera regular 44%), eficacia y efectividad emocional (se da de manera regular 40% y 46%, respectivamente); que entre los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía se da de manera regular (44,4%), debido a que Turismo y Artesanía, realizan sus actividades con una metodología poco



eficiente, desconocen acerca de la importancia de los principios y valores en el trabajo, y que no se fomenta la mejora continua, ni la empatía y solidaridad entre colegas.

b) Limitaciones del estudio

Para la culminación del estudio se tuvo limitaciones en el transcurso de la recolección de datos, debido a que el personal de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco, no quisieron dar mucha información respecto a la realidad estudiada, debido a posteriores amonestaciones, finalmente se pudo sopesar esta dificultad y poder continuar con el estudio.

c) Comparación crítica con la literatura existente

La estadística permitió conocer que las **competencias laborales** de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, son regulares representado por el 46.4% y tan solo el 23.7% indica que es buena. Se tiene resultados similares en el estudio de Tunque (2020) titulado “Competencias Laborales en el gimnasio Smartfit sede Cusco - 2019”, donde se tiene el resultado de 2.84 con respecto a las competencias laborales representando así un promedio suficiente, pero en este estudio se estudiaron las dimensiones de: Competencia de logro y acción; competencias de ayuda y servicio, competencia de influencia, conductual y cognitiva. Por otro lado, el estudio de Hanco et al. (2018), titulado “Análisis de las competencias laborales de los guías de turismo que atendieron a las delegaciones extranjeras participantes del Festival Internacional de Danzas Folklóricas – Festidanza, Organizado por la Municipalidad Provincial en la Ciudad de Arequipa en 2018”, estudia las dimensiones de: competencias genéricas y competencias específicas; para la primera considera importante a los aspectos



de la puntualidad, amabilidad, liderazgo y predisposición de colaboración; y para la segunda la comunicación clara y las habilidades sociales.

Según el autor Gómez (2018), **las competencias básicas** son aquellas competencias fundamentales para vivir en sociedad y desenvolverse en cualquier ámbito laboral además permite el análisis, comprensión y resolución de problemas de la vida cotidiana. En ese entender en el estudio de Hanco et al. (2018), se pudo identificar que las competencias básicas de los guías de turismo que atendieron a las delegaciones extranjeras participantes en el Festival Internacional de Danzas Folklóricas- FESTIDANZA 2018 son: los conocimientos culturales, conocimientos históricos, conocimientos en primeros auxilios y dominio de al menos un idioma extranjero. En cambio, en el presente estudio se pudo conocer que el 49.2% de los trabajadores desarrolla las Competencias laborales básicas de forma regular, y el 14.0% de dichos trabajadores manifestaron que las Competencias laborales básicas son muy buenas.

En el presente trabajo se pudo conocer que el desarrollo de las **competencias laborales genéricas** en su mayoría se da de manera regular representado por el 45.7% y tan solo el 13.4% de dichos trabajadores manifestaron que las Competencias laborales genéricas son malas. Asimismo, en el estudio de Hanco et al. (2018), se pudo conocer que las competencias genéricas más resaltantes entre los guías de turismo que atendieron a las delegaciones extranjeras participantes en el Festival Internacional de Danzas Folklóricas- FESTIDANZA 2018 que son la puntualidad, amabilidad, liderazgo, predisposición de colaboración. Esta dimensión al ser evaluada debe de ser objetiva debido a que está en juego el ser, saber y el hacer de la persona dentro del ámbito profesional en base a su desempeño siendo capaz de auto educarse y ser competitivo en la actividad que realiza.



Considerando el estudio “Competencias laborales en los asistentes administrativos de la Municipalidad Distrital de Maranura – La Convención – Cusco 2017” realizado por Saavedra (2017), donde toma como parte de la dimensión a **las competencias laborales específicas**. Al respecto se tiene el promedio estadístico de 2.51, dando a conocer que esta competencia se da de manera inadecuada entre los asistentes administrativos de la Municipalidad Distrital de Maranura; además más del cincuenta por ciento de encuestados indicaron que se da de manera inadecuada y tan solo el 4.8% menciona que estas competencias son totalmente adecuadas. Estos resultados son similares al del presente estudio donde se pudo conocer que las Competencias Laborales específicas en los trabajadores se desarrolla de manera regular representado por el 44.4% y un menor porcentaje (13.2%) indicaron que son buenas. Por lo que esta dimensión debe de tener mayor importancia entre los trabajadores, a ello se le suma la intervención de las autoridades quienes al identificar estas irregularidades deben de tomar medidas y tener dentro de la institución a personas idóneas con la capacidad de desempeñar una actividad en concreto.

d) Implicancias del estudio

El estudio es relevante debido a que en la actualidad la productividad de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco, es deficiente, ya que los trabajadores que están en los puestos principales, no poseen las destrezas y herramientas para poder mejorar el tema del turismo, así como, conservan el pensamiento clásico en las principales actividades como la promoción y publicidad y finalmente la selección del personal, se realiza por medio de favoritismo y no por el



cumplimiento estricto del requisito del postulante, y por ultimo este estudio servirá para posteriores investigadores relacionados a este tema.

5.2 Propuestas

Propuesta 1: Capacitaciones para potenciar las competencias laborales básicas en los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca

1. Introducción

La propuesta presente tiene el objetivo potenciar las competencias laborales básicas de todos los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, con el fin de mejorar las competencias laborales y que dichos trabajadores tengan buenas habilidades de comprensión lectora, una correcta ortografía y caligrafía para la redacción de textos, debido a que se identificó en gran parte de los trabajadores, falencias y dificultades al momento de redactar documentos y hacer informes. Para lograr estos fines, se necesitará del apoyo de un Coach de semántica, especialistas en Ortografía y caligrafía, de esta manera las actividades en la municipalidad, como la redacción de documentos e informes, se realizarán de mejor manera y mucho más rápido, se podrá promocionar más los eventos que organice la municipalidad, y se promocionará mejor el turismo y actividades que se efectúan en la provincia de Calca.

2. Objetivos

Objetivo general

Propuesta para potenciar las competencias laborales básicas de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca



Objetivos específicos

- Obtener reconocimiento de la Municipalidad Provincial de Calca
- Elaborar programas de capacitación que posibiliten potenciar la comprensión lectora y redacción de textos de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca.
- Mejorar la escritura, lectura y gramática de los trabajadores
- Efectuar mejor promoción de eventos de los atractivos turísticos de Calca
- Fomentar el desarrollo personal y la mejora continua

3. Beneficiarios

Directos

- Jefes y trabajadores de las Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca.
- Areas que dependan de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca.

Indirectos

- Turistas que visitan los distintos centros arqueológicos de la Provincial de Calca
- Pobladores de la Provincial de Calca

4. Actividades

Las actividades se realizarán en tres etapas:

Primera etapa:

Dentro de esta primera etapa, se buscará dialogar con el jefe de la Subgerencia de Turismo y artesanía, a quien se les expresará los motivos de la capacitación que se



pretende realizar, poniendo en mesa lo motivos como, falencias y dificultades al momento de redactar documentos y hacer informes

Actividades:

- Se dialogará con el jefe de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca para hacerle conocer la situación actual, por ende, se manifestará los beneficios generales que se podrían conseguir.
- Se contratarán los servicios de un Coach de semántica y especialistas en ortografía, caligrafía y lingüística.
- Seguidamente se buscará conseguir los permisos para efectuar las actividades de capacitación y poder poner en práctica el programa que beneficiará a la municipalidad en general.
- Se detalla el tipo de capacitación que se tiene en mente, cursos de semántica, cursos para mejorar la ortografía y caligrafía, cursos de oratoria.

Segunda etapa:

En la segunda etapa se buscará dialogar con los diferentes jefes de la Gerencia de desarrollo económico.

Actividades:

- Se procederá a dar conocimiento de la importancia de las competencias cognitivas como escritura, marketing, oratoria, entre otros.
- Se proseguirá con la emisión de beneficios que se conseguirán al potenciar las competencias laborales básicas.
- Finalmente se detallará el plan de capacitación para la potencialización de competencias básicas.



- Se efectuarán las capacitaciones en las distintas subgerencias.

Tercera etapa:

En esta etapa se procederá a dialogar y llegar a un acuerdo con los mismos pobladores, a fin de brindar cursos de oratoria y lingüística general gratuitos para toda la comunidad y no únicamente para los trabajadores del municipio.

Actividades:

- Se emitirá a los pobladores los beneficios de dicha medida para que la tomen en cuenta
- Se proseguirá a determinar hora y fecha para desarrollar los cursos.
- Se harán reuniones con los pobladores, en donde el coach de lingüística brindara los cursos.

5. Resultado

Después de haber realizado la capacitación a los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca para potenciar las competencias laborales básicas, se espera:

- Una mejora en el entendimiento y redacción de documentos e informes.
- Mejor capacidad de entendimiento y mayor creatividad para proponer eventos
- Mayor productividad laboral en la Subgerencia de Turismo y Artesanía



6. Presupuesto

RUBRO	PRECIO	CANTIDAD	TOTAL
A. RECURSOS HUMANOS			
Coach de semántica	S/. 1200.00	1	S/. 1200.00
Especialistas en lingüística	S/. 950.00	1	S/. 950.00
Orador	S/. 450.00	1	S/. 450.00
Total de Recursos Humanos			S/. 2600.00
B. BIENES			
Enciclopedia	S/. 70.00	1	S/. 70.00
Diccionario	S/. 50.00	1	S/. 50.00
Libros	S/. 50.00	1	S/. 50.00
Obras literarias	S/. 20.00	5	S/. 100.00
Total de bienes			S/. 270.00
C. SERVICIOS			
Impresiones	S/. 100.00	1	S/. 100.00
Fotocopias	S/. 100.00	1	S/. 100.00
Movilidad	S/. 150.00	1	S/. 150.00
Viáticos	S/. 150.00	1	S/. 150.00
Llamadas Telefónicas	S/. 50.00	1	S/. 50.00
Otros	S/. 200.00	1	S/. 200.00
Total de servicios			S/. 750.00
TOTAL			S/. 3620.00

Fuente: Elaboración Propia



**Propuesta 2: Capacitaciones para desarrollar las competencias laborales genéricas en
los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad
Provincial de Calca**

1. Introducción

La siguiente propuesta tiene el objetivo de dar charlas informativas acerca de la importancia de las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, con la finalidad de crear un ambiente laboral de confianza y respeto, aumentar el rendimiento de los trabajadores y tener mejor organización, ya que se ha notado que no existe mucha confianza entre los trabajadores, su organización no es la mejor, tienen poca comunicación entre ellos y que tratan de hacer sus funciones individualmente.

2. Objetivos

Objetivo general.

Propuesta de realizar reuniones en las que se refuerce las relaciones interpersonales, se fomente el trabajo en equipo, el respeto, la confianza y la comunicación efectiva.

Objetivos específicos

- Obtener aprobación del Municipio Provincial de Calca
- Fomentar la confianza y respeto entre compañeros de la municipalidad.
- Crear un ambiente propicio para estimular la mejora continua

3. Beneficiarios

Directos

- Jefes y trabajadores de las Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca.



- Areas que dependan de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca.

Indirectos

- Turistas que visitan los distintos centros arqueológicos de la Provincial de Calca
- Pobladores de la Provincial de Calca

4. Actividades

Las actividades se realizarán en dos etapas:

Primera etapa

En la primera etapa, será necesario dialogar con el jefe de la Subgerencia de Turismo y Artesanía, a él se le expondrá lo que nosotros pretendemos realizar, dando a conocer los motivos, tales como, la mala orientación a resultados, la deficiente planificación de actividades y la poca comunicación entre trabajadores, seguidamente se dará a conocer los beneficios.

Actividades

- Se conversará con el jefe de la subgerencia para hacerle conocer los motivos.
- Se dialogará con el gerente de desarrollo económico encargado de la subgerencia de turismo y artesanía, y se le dará a conocer la situación actual y se le detallará los beneficios que se podrían obtener
- Posteriormente se solicitarán los permisos para realizar las reuniones, dar a conocer la importancia de las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, la comunicación y la inteligencia emocional.



- Luego, se realizarán actividades grupales para generar confianza entre los trabajadores, pequeñas dinámicas donde se permitan compartir experiencias y conocimientos.

Segunda etapa

En esta etapa se dialogará con jefes de las otras áreas de la Gerencia de Desarrollo económico.

Actividades

- Se informará a los distintos jefes de la Gerencia de desarrollo económico los beneficios de un ambiente laboral de confianza y respeto.
- Seguidamente, se solicitarán los permisos para realizar las reuniones en las distintas subgerencias.
- Luego, también se realizarán actividades grupales para generar confianza entre los trabajadores de la Gerencia de desarrollo económico, pequeñas dinámicas donde se permitan compartir conocimientos y experiencias.

5. Resultado

Posterior a realizar las capacitaciones para mejorar las competencias laborales genéricas, se obtuvo:

- Mejor clima laboral de respeto y confianza.
- Mayor eficiencia en actividades para la concreción de objetivos y metas.
- Desempeño armónico del equipo de trabajo.
- Los trabajadores tienen claras las metas y objetivos de su área y su puesto.



Conclusiones

Primera: En el presente trabajo de investigación se analizaron, las competencias laborales en la subgerencia de turismo y artesanía son regulares, el 46.4% de los trabajadores lo percibe de esta manera, la dimensión Competencias laborales básicas es regular, ya que se encontró que el 49.2%, la dimensión de Competencias laborales genéricas es regular, el 45.7% de los trabajadores lo percibió de esta manera, y por último, la dimensión de Competencias laborales específicas es regular, ya que el 44.4% de los trabajadores lo percibió así, de esta manera. Dichos resultados se deben a que en la actualidad los trabajadores pertenecientes a la Subgerencia de Turismo y Artesanía no reciben continuas capacitaciones en cursos de Informática, ni charlas laborales

Segunda: En el presente trabajo de investigación se analizaron, las competencias laborales Básicas son regulares, el 49.2% de los trabajadores lo manifestó de este modo, el indicador Comprensión es regular, ya que el 56% de los trabajadores lo percibió así, el indicador Lectura es regular ya que el 50% de los trabajadores lo manifestó de esta manera, el indicador Escritura es regular puesto que el 46% de los trabajadores lo ha percibió así, el indicador Comprensión de problemas es regular ya que el 48% lo manifestaron así, y por último, el indicador Resolución de problemas es regular porque que el 46% de los trabajadores lo percibió así, en ese sentido se puede indicar que los trabajadores actuales, solo tienen un conocimiento básico respecto al manejo de computadoras, y que la formación educativa que tienen es limitada y posiblemente la mayoría no cuenta estudios superiores y esto hace que no se desarrollen las habilidades básicas



Tercera: En el presente trabajo de investigación se analizaron, las competencias laborales Genéricas son regulares, esto porque el 45.7% de los trabajadores lo manifestó así, el indicador Aprendizaje Continuo es regular, ya que el 56% de los trabajadores lo percibió así, el indicador Trabajo en equipo es regular porque el 52% de los trabajadores dio esta respuesta, el indicador Orientación a resultados es regular ya que el 48% de los trabajadores lo manifestó de esta manera, el indicador Gestión es regular, ya que el 42% de los trabajadores lo percibió así, el indicador Planificación es regular porque el 48% de los trabajadores dieron esta respuesta, el indicador Resolución De Problemas es regular puesto que el 38% de los trabajadores lo manifestó así, el indicador Comunicación es regular porque el 40% de los trabajadores lo percibió así, por último, el indicador Adaptabilidad es regular el 44% dieron esta respuesta, en ese sentido se resalta que se tiene un problema fundamental que es la comunicación, que en ocasiones no funciona de manera positiva por la falta entendimiento y coordinación con sus compañeros

Cuarta: En el presente trabajo de investigación se analizaron, las competencias laborales Especificas son regulares, esto porque el 44.4% de los trabajadores lo percibió así, el indicador Inteligencia emocional es regular, ya que el 44% de los trabajadores dieron esta respuesta, el indicador Trato con el usuario es regular porque el 48% de los trabajadores lo manifestó así, el indicador Eficiencia es regular ya que el 44% de los trabajadores dio esta respuesta, el indicador Eficacia es regular, ya que el 40% de los trabajadores dieron dicha respuesta, por último, el indicador Efectividad es regular ya que 46% dio esta respuesta . En ese sentido se puede indicar que las actividades que se realizan aplican una metodología poco eficiente, desconocen acerca de la importancia



de los principios y valores en el trabajo, y que no se fomenta la mejora continua, ni la empatía y solidaridad entre colegas.



Recomendaciones

Primera: Se recomienda a los directivos del área de Gerencia de desarrollo económico, Subgerencia de turismo y artesanía, realizar acciones con el objetivo de poder mejorar las destrezas y conocimiento de los trabajadores, así como gestionar planes de aprendizaje y desarrollo de competencias, fomentar a los trabajadores a realizar cursos informáticos, mantener actualizados con referencia a la tecnología a sus trabajadores, fomentar una cultura organizacional y comunicación interpersonal entre compañeros, incentivar a los trabajadores aprender un idioma extranjero, gestionar nuevos proyectos turísticos, realizar evaluaciones del progreso.

Segunda: Se recomienda a los funcionarios del área de Gerencia de desarrollo económico, Subgerencia de turismo y artesanía, incentivar y realizar convenios para que sus trabajadores realicen cursos didácticos de aprendizaje con entidades certificadas, implementar nuevas estrategias laborales y evaluar el rendimiento laboral, así mismo realizar evaluaciones de control para medir la evolución académica de los trabajadores.

Tercera: Se recomienda a los funcionarios del área de Gerencia de desarrollo económico, Subgerencia de turismo y artesanía, mantener actualizados a los trabajadores con la tecnología, internet, plataformas virtuales, etc. Realizar reuniones para fomentar el trabajo en equipo, informar y dar a conocer a todos los trabajadores los objetivos, gestionar y planificar adecuadamente los proyectos turísticos, fomentar la comunicación activa y continua entre los trabajadores.

Cuarta: Se recomienda a los funcionarios del área de Gerencia de desarrollo económico, Subgerencia de turismo y artesanía, fomentar los valores como la empatía, respeto y



solidaridad entre sus trabajadores, tomar en consideración los requerimientos de los trabajadores, recompensar los logros grupales e individuales, plantear retos y gratificarlos de manera adecuada, supervisar la realización de actividades, no realizar reuniones innecesarias.



Referencias bibliográficas

- Aimara , D. (2021). *Diseño de las competencias laborales para el personal administrativo a través de la cultura organizacional de la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito*. Tesis de Postgrado , Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Arnold, J., & Randall, R. (2014). *Psicología del trabajo*. México: Pearson educación.
- Bello, E. (2021). *La inteligencia emocional de Daniel Goleman: qué es y cómo desarrollarla*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia : Pearson Educación .
- Bolaños, C., Cedeño, M., Rodríguez, U., & Umaña, C. (2015). *Discusión conceptual y sistematización de experiencias para el diseño curricular por competencias. Proyecto Piloto innovación docente: Formación por competencias*. . Costa Rica: Consejo Nacional de Rectores.
- Calvo, P. (2014). *Gestión por competencias como factor de mejora de calidad asistencial*. Díaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2002). *estión del Talento Humano*. México: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2016). *Gestión del talento humano*. Colombia: McGraw-Hill.
- Cortiñas, J. (2022). *Concepto Planificación, ¿Qué es y para qué sirve?*
- Cutipa, J. (2018). *Competencias laborales que predominan en los Gerentes y Subgerentes de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, Arequipa-2018*. Tesis de pregrado , Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa , Arequipa.
- Duque, J., García, M., & Hurtado , A. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo gerencial*.



- Echegaray, T. (2018). *Competencias laborales generales y el desempeño laboral del grupo empresarial Cusqueño “Cusco alimentos andinos Andean Food” - 2016*. Universidad Andina del Cusco , Cusco.
- Ernst & Young. (13 de Junio de 2018). *Manual del director de Recursos Humanos. Gestión por competencias*. Obtenido de <https://formacionhumana.files.wordpress.com/>
- Flores, C. (2018). “*Competencia laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas. Período 2017*”. Lima.
- Gómez, M. (2018). *Perfil por competencias. Un enfoque a la investigación de necesidades de capacitación en el nivel operativo del sector de confección textil en el cantón Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Gontero , S., & Albornoz, S. (2019). *La identificación y anticipación de brechas de habilidades laborales en América Latina*. Santiago: Naciones Unidas.
- González, A., & León, A. (2015). *Métodos de Compensación basados en competencias*. Colombia: Universidad del Norte.
- Hanco, H., Sergio, J., & Belen, D. (2018). “*Análisis de las competencias laborales de los guías de turismo que atendieron a las delegaciones extranjeras participantes del Festival Internacional de Danzas Folklóricas – Festidanza, Organizado por la Municipalidad Provincial en la Ciudad de Arequipa*. Tesis de pregrado , Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, R., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.



- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*.
- Martín, T. (2017). *El aprendizaje continuo, factor crítico de supervivencia*. IE – Reinventing Higher Education.
- Martínez, A. (2021). *Definición de Eficacia*.
- Martins, J. (2022). *Eficiencia vs. efectividad en los negocios: por qué tu equipo necesita ambas cualidades*.
- McClelland, D. (2007). *Gestión por Competencias*. Buenos Aires: Granicea.
- Mertens, L. (2016). *Competencia Laboral: Sistema , Surgimiento y Modelos*. Montevideo: Cinterfor.
- Mertens, L. (2016). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Montevideo: Cinterfor.
- Montaño, J. (2012). Cargos laborales basados en competencias. *Revista Venezolana de Gerencia, Gestión de perfiles de cargos laborales basados en competencias*.
- Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial del Comercio. (2018). *Invertir en competencias para el comercio inclusivo*. Ginebra.
- Ortiz , J. (2010). *Metodología de la investigación*. Ecuador .
- Pérez, H. (2006). *Comprensión y producción de textos*. Colombia.
- Perez, J., & Quispe , R. (2018). *Gestión de competencias laborales y la administración del recurso humano en la Municipalidad Provincial de Huancavelica - año 2017*. Universidad Nacional de Huancavelica , Huancavelica.
- Polanía, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calvache, O., & Abanto, W. (2020). *Metodología de Investigación Cuantitativa y Cualitativa, Aspectos conceptuales y*



- prácticos para la aplicación en niveles de educación superior.* Lima: Universidad César Vallejo.
- Raffino, M. (2019). *Enciclopedia Concepto*. Obtenido de Enciclopedia Concepto: <https://concepto.de/trabajo-en-equipo/>
- Ricalde, M., & Palacios, R. (2008). *Comunicación e interactuamos con los textos*. Septiembre S.A.C.
- Rivas, K., & Rojas, C. (2020). *El nivel de competencias laborales y su influencia en el desempeño de los trabajadores: análisis comparativo entre la Municipalidad Provincial de Chulucanas – Morropón y las Municipalidades Distritales de la Provincia De Morropon*. Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Prentice Hall inc.
- Rojas, L. (2018). *Actualización de la estructura organizacional de la empresa Pezzani y Otárola Ltda., para implementar las respectivas descripciones de cargo*. Tesis de pregrado, Universidad del Bío-Bío.
- Saavedra, D. J. (2017). *“Competencias laborales en los asistentes administrativos de la Municipalidad Distrital de Maranura – La Convención – Cusco 2017”*. Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco, Cusci, Cusco .
- Saavedra, M. (2019). *Competencias profesionales y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2019*. Lima.
- Salinas, D. (2021). *Fortalecimiento de los procesos de lectura y escritura en tiempos de pandemia*. Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá D.C.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.



Tunque , A. (2020). “*Competencias Laborales en el gimnasio Smartfit sede Cusco - 2019*”.

Universidad Andina del Cusco , Cusco.

Unicef. (2021). *Misión #4 - Resolución de problemas*.

Valenzuela, M. (2018). *Comprensión lectora. Examen de Suficiencia Profesional Res. N°0993-2018-D-FPYCF*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.

Vargas, Z. (2009). *La investigación aplicada*. Cartago: Revista Educacion.

Villacis, F. (2020). La comprensión del problema matemático en la ejecución del plan de resolución en estudiantes de enseñanza general básica. *Revista Conrado*, 16(73).



Anexos



Anexo 1: Matriz de consistencia

ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA SUBGERENCIA DE TURISMO Y ARTESANÍA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CALCA, CUSCO - 2022

Problema	Objetivo	Variable / Dimension	Metodología
¿Cómo son las competencias laborales de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?	Analizar las competencias laborales de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022	Variable COMPETENCIAS LABORALES	Alcance • Descriptivo Diseño • No experimental
Problemas específicos	Objetivos específicos	Dimensiones	Población
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las Competencias laborales básicas de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022? • ¿Cuáles son las Competencias laborales genéricas de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022? • ¿Cuáles son las Competencias laborales específicas de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022? 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las Competencias laborales básicas de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco – 2022 • Analizar las Competencias laborales genéricas de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022 • Analizar las Competencias laborales específicas de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022 	Competencias laborales básicas Competencias laborales genéricas Competencias laborales específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Los 50 Trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca • Los 50 Trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca
			Muestra
			Técnica e Instrumento
			• Encuesta



Anexo 2: Matriz de instrumento

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Análisis de las competencias laborales	Competencias laborales básicas	• Comprensión	• ¿Cómo califica usted la comprensión de las labores por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy bueno 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy malo
		• Lectura	• ¿Cómo califica usted la comprensión de lectura al momento redacción de documentos por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?	
		• Escritura	• ¿Cómo califica usted la escritura al momento redacción de documentos por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?	
		• Comprensión de problemas	• ¿Cómo califica usted la comprensión de problemas por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?	
		• Resolución de problemas	• ¿Cómo califica usted la resolución de problemas por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?	
	Competencias laborales genéricas	• Aprendizaje Continuo	• ¿Cómo califica usted el aprendizaje continuo de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?	
		• Trabajo En Equipo	• ¿Cómo califica usted el trabajo en equipo de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?	
		• Orientación A Resultados	• ¿Cómo califica usted la orientación a los resultados por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?	
		• Gestión	• ¿Cómo califica usted la aplicación de la gestion por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?	
		• Planificación	• ¿Cómo califica usted la planificación de actividades por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?	
		• Resolución De Problemas	• ¿Cómo califica usted la resolución de problemas específicos por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?	
		• Comunicación	• ¿Cómo califica usted la comunicación que se aplica por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?	
		• Adaptabilidad	• ¿Cómo califica usted la adaptabilidad a circunstancias laborales por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?	
		Competencias laborales específicas	• Inteligencia emocional	• ¿Cómo califica usted la inteligencia emocional de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?
			• Trato con el usuario	• ¿Cómo califica usted el trato (cordialidad, amabilidad, entre otros) hacia los usuarios por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?
	• Eficiencia		• ¿Cómo califica usted la eficiencia en el desarrollo de las actividades por parte los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?	
	• Eficacia		• ¿Cómo califica usted la eficacia en el desarrollo de las actividades por parte los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?	
	• Efectividad		• ¿Cómo califica usted la efectividad en el desarrollo de las actividades por parte los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?	



Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



El propósito de este cuestionario tiene la finalidad de obtener información acerca de los “ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA SUBGERENCIA DE TURISMO Y ARTESANÍA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CALCA, CUSCO - 2022”, lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una “X” la casilla correspondiente a la respuesta que mejor describa su opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco. Gracias.

1 (Muy bueno), 2 (Bueno), 3 (Regular), 4 (Malo), 5 (Muy malo)

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Análisis de las competencias laborales					
	Dimension Competencias laborales básicas					
1	¿Cómo califica usted la comprensión de las labores por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?					
2	¿Cómo califica usted la comprensión de lectura al momento redacción de documentos por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?					
3	¿Cómo califica usted la escritura al momento redacción de documentos por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?					
4	¿Cómo califica usted la comprensión de problemas por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?					
5	¿Cómo califica usted la resolución de problemas por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?					
	Dimension Competencias laborales genéricas					
6	¿Cómo califica usted el aprendizaje continuo de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?					
7	¿Cómo califica usted el trabajo en equipo de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?					



8	¿Cómo califica usted la orientación a los resultados por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?						
9	¿Cómo califica usted la aplicación de la gestión por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?						
10	¿Cómo califica usted la planificación de actividades por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?						
11	¿Cómo califica usted la resolución de problemas específicos por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?						
12	¿Cómo califica usted la comunicación que se aplica por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?						
13	¿Cómo califica usted la adaptabilidad a circunstancias laborales por parte de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?						
14	Dimensión Competencias laborales específicas						
15	¿Cómo califica usted la inteligencia emocional de los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?						
16	¿Cómo califica usted el trato (cordialidad, amabilidad, entre otros) hacia los usuarios por parte los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?						
17	¿Cómo califica usted la eficiencia en el desarrollo de las actividades por parte los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?						
18	¿Cómo califica usted la eficacia en el desarrollo de las actividades por parte los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?						
19	¿Cómo califica usted la efectividad en el desarrollo de las actividades por parte los trabajadores de la Subgerencia de Turismo y Artesanía de la Municipalidad Provincial de Calca, Cusco - 2022?						