

**Q5MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA  
BIODIVERSIDAD DEL PERU**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE  
DE DIOS  
FACULTAD DE ECOTURISMO**



**“COMPETENCIAS LABORALES PARA LA GESTIÓN Y OPERACIÓN DE  
LOS PROYECTOS TURÍSTICOS DE LA COMUNIDAD NATIVA DE  
INFIERNO, MADRE DE DIOS, PERÚ”**

**TESIS PRESENTADO POR:**

Bach. Ranilla Mamani Yeny Luz

Bach. Condori Mamani Raquel Ruth

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE: LICENCIADO EN ECOTURISMO**

**ASESOR:**

Dr. Castillo Hurtado Jorge Luis

**CO-ASESOR**

Blga. Quillahuamán Lasteros Natividad

**PUERTO MALDONADO, 2017**

**MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD  
DEL PERU**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE  
DE DIOS  
FACULTAD DE ECOTURISMO**



**“COMPETENCIAS LABORALES PARA LA GESTIÓN Y OPERACIÓN DE  
LOS PROYECTOS TURÍSTICOS DE LA COMUNIDAD NATIVA DE  
INFIERNO, MADRE DE DIOS, PERÚ”**

**TESIS PRESENTADO POR:**

Bach. Ranilla Mamani Yeny Luz

Bach. Condori Mamani Raquel Ruth

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE: LICENCIADO EN ECOTURISMO**

**ASESOR:**

Dr. Castillo Hurtado Jorge Luis

**CO-ASESOR**

Blga. Quillahuamán Lasteros Natividad

**PUERTO MALDONADO, 2017**

## DEDICATORIA

***A nuestros familiares,***

*Que han estado a nuestro lado brindando su apoyo y motivación constante,  
que nos ha permitido lograr con esta meta importante en nuestras vidas.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*De manera muy especial a todos nuestros amigos que nos apoyaron y guiaron durante el proceso del proyecto de tesis por su asesoramiento; Roció López López, Natividad Quillahuaman Lasteros, Juan Pablo Alva Gonzales y para todas aquellas personas que de alguna manera han contribuido en el logro de nuestros objetivos.*

*A todas las personas de la comunidad nativa de Infierno que gentilmente colaboraron con las encuestas y entrevistas, en especial al comité de gestión y a la junta directiva que cedieron y confiaron en nosotros para realizar la tesis.*

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada; Competencias laborales para la gestión y operación de los proyectos turísticos de la comunidad nativa de Infierno, Madre de Dios, Perú, 2017. Que ha sido elaborado con la finalidad de contribuir en la identificación de las competencias laborales de los miembros de la comunidad nativa de Infierno, que estén relacionadas con la gestión y operación de los proyectos turísticos de la comunidad, de esta manera poder realizar las recomendaciones adecuadas para mejorar la gestión y operación de los proyectos de la comunidad.

## RESUMEN

La presente investigación se realizó en la comunidad nativa de Infierno, localizado en la provincia y distrito de Tambopata, a 19 km. de la ciudad de Puerto Maldonado del departamento de Madre de Dios. El presente estudio se realiza con la participación de los miembros de la comunidad, que hayan trabajado en los proyectos turísticos hasta el año 2016. Se justifica con el fin de conocer las características de las competencias laborales que se asocian a la gestión y operación de los proyectos turísticos de la comunidad y así de esa manera fortalecer su nivel organizativo y de operación turística. Como objetivo principal de la investigación es, determinar la relación existente entre las variables; competencias laborales y la gestión y operación de los proyectos turísticos en la comunidad nativa de Infierno.

Se determinó el marco muestral aplicando dos instrumentos de medición (Competencias laborales – Gestión y operación de los proyectos turísticos) los mismos que fueron validados por juicios de expertos y la fiabilidad con el estadístico alfa de cronbach. El tipo de estudio correspondiente es no experimental, del nivel relacional y diseño de investigación descriptivo correlacional de corte transversal. Para el análisis de los datos se empleó el estadístico de contraste chi cuadrada a un nivel de significancia (0.05), los mismos que fueron procesados en el programa estadístico SPSS. Se concluyó la existencia de asociación significativa entre los indicadores más relevantes de grado de instrucción y número de capacitaciones con la gestión y operación de proyectos turísticos.

Palabras claves: Competencias laborales y Gestión y operación.

## **ABSTRAC**

The present investigation was conducted in the native community of Infierno, located in the province and district of Tambopata, 20 km. from the city of Puerto Maldonado in the department of Madre de Dios.

This study is carried out with the participation of community members, who have worked in tourism projects until 2016. It is justified in order to know the characteristics of the labor competencies that are associated with the management and operation of the tourism projects of the community and thus in this way strengthen its organizational level and tourist operation. The main objective of the research is to determine the relationship between the variables; labor competencies and the management and operation of tourism projects in the native community of Infierno.

The sampling frame was determined by applying two measurement instruments (Labor competencies - Management and operation of tourism projects), which were validated by expert judgments and reliability with the cronbach alpha statistic. The corresponding type of study is non-experimental, of the relational level and descriptive cross-sectional descriptive research design. For the analysis of the data, the chi-square contrast statistic was used at a level of significance (0.05), which were processed in the SPSS statistical program. The existence of a significant association between the most relevant indicators of the degree of instruction and the number of training sessions with the management and operation of tourism projects was concluded.

**Keywords:** Labor competencies and Management and operation.

## INTRODUCCIÓN

La comunidad nativa de Infierno, perteneciente al grupo étnico Ese eja, se localiza a 19 km de la ciudad de Puerto Maldonado, provincia y distrito de Tambopata, departamento de Madre de Dios, al sudeste del Perú; en la cuenca del río Tambopata, a 40 minutos en auto de la ciudad de Puerto Maldonado.

Desde el año 1996 tienen un contrato de Asociación en participación con la empresa Rainforest Expeditions SAC para hacer actividades de turismo en el albergue turístico Posada Amazonas el cual está ubicado en el territorio de la comunidad y es propiedad de la misma. Debido a que los dirigentes de la comunidad nativa de Infierno se han visto en la necesidad de ampliar el contrato de asociación con la empresa Rainforest Expeditions, ya que hasta el momento los miembros de la comunidad no han podido cubrir los puestos de gestión y operación del albergue turístico Posada Amazonas, es por ello que como investigadores vimos la necesidad de realizar la investigación para determinar las características de las competencias laborales y conocer si esta variable se relacionan con la gestión y operación de los proyectos turísticos de la comunidad. Es así que hemos planteado la siguiente pregunta ¿Cómo las competencias laborales se relacionan con la gestión y operación de los proyectos turísticos en los miembros de la comunidad nativa de Infierno?

Se plantea como objetivo general; Determinar la relación existente entre las variables competencias laborales y la gestión y operación de los proyectos turísticos en la comunidad nativa de Infierno. Como objetivos específicos; Identificar a los miembros de la comunidad con experiencia y participación en los proyectos turísticos de la comunidad nativa de Infierno, Determinar las características de la variable competencias laborales por dimensiones (conocimientos, habilidades y destrezas, valores y actitudes), Determinar las características de la variable gestión y operación de los proyectos turísticos

por dimensiones (proyectos turísticos, gestión y operación, y sostenibilidad socioeconómica).

La metodología de la investigación es de diseño de investigación descriptivo correlacional de corte transversal. El muestreo es no Probabilístico, siendo un muestreo intencional. Para este estudio se seleccionó a 61 personas mayores de 18 años, que son miembros de la comunidad que tuvieron participación y con los que actualmente están trabajando en los proyectos turísticos. El instrumento empleado es el cuestionario. Para el análisis de los datos se empleó el estadístico de contraste chi cuadrada a un nivel de significancia (0.05), los mismos que fueron procesados en el programa estadístico SPSS.

## ÍNDICE GENERAL

<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Descripción del Problema .....	1
1.2 Formulación del Problema .....	2
1.3 Objetivos del Estudio .....	2
1.3.1 Objetivo General .....	2
1.3.2 Objetivos Específicos .....	2
1.4 Variables .....	3
1.5 Operacionalización de Variables .....	3
1.6 Hipótesis General .....	5
1.6.1 Hipótesis Específicos .....	5
1.7 Justificación .....	5
1.8 Consideraciones éticas .....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>7</b>
2.1 Antecedente de estudio .....	7
2.1.1 Antecedente de estudio realizado a nivel internacional .....	7
2.1.2 Antecedente de estudio realizado a nivel nacional .....	9
2.1.3 Antecedente de estudio realizado a nivel local .....	11
2.2 Marco teórico .....	13
2.2.1 Origen de competencia .....	13
2.2.2 Concepto de competente .....	13
2.2.3 Competencia laboral .....	13
2.2.4 Tipos de competencia .....	16
2.2.5 Operación turística .....	17
2.2.6 Turismo comunitario .....	18
2.3 Definición de términos .....	21
2.3.1 Competencia .....	21
2.3.2 Competencia laboral .....	22
2.3.3 Comunidad nativa .....	22
2.3.4 Definición de los valores .....	23
2.3.5 Operador de turismo .....	23
2.3.6 Recurso turístico .....	23

<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Tipo de estudio .....	24
3.2 Diseño de investigación .....	24
3.3 Población y muestra .....	25
3.3.1 Población .....	25
3.3.2 Muestra .....	25
3.4 Métodos y técnicas .....	26
3.4.1 Método de análisis de datos.....	26
3.4.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5 Tratamiento de los datos .....	28
3.5.1 Validez de los instrumentos.....	28
3.5.2 Confiabilidad de los instrumentos.....	28
3.5.3 Análisis estadístico.....	30
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Experiencia y participación de los miembros de la comunidad.....	31
4.1.1 Género .....	31
4.1.2 Edad.....	32
4.1.3 Lugar de trabajo .....	33
4.1.4 Puesto de trabajo .....	34
4.1.5 Años de trabajo .....	35
4.1.6 Razones por las que dejo de trabajar en la comunidad .....	36
4.2 Conocimientos y capacitaciones.....	37
4.2.1 Nivel de educación .....	37
4.2.2 Carrera profesional.....	38
4.2.3 Dominio del idioma inglés .....	40
4.2.4 Razones principales por lo que no estudió carreras afines a la actividad turística.....	41
4.2.5 Número de capacitaciones con certificación .....	42
4.2.6 Temas de capacitaciones con certificación .....	43
4.2.7 Contribución de la capacitaciones.....	45
4.2.8 Número de capacitaciones sin certificación .....	46
4.2.9 Temas de capacitaciones sin certificación .....	47
4.2.10 Conocimientos empíricos .....	48
4.3 Habilidades y destrezas.....	49
4.3.1 Total de puestos de trabajo .....	49

4.3.2 Grupo de trabajo .....	50
4.3.3 Entidad que brinda el trabajo.....	51
4.3.4 Habilidades que destaca .....	52
4.3.5 Puestos de trabajo más capacitado .....	53
4.3.6 Capacitaciones que desearía participar .....	54
4.4 Valores .....	55
4.4.1 Valores .....	55
4.4.2 Mejor valor.....	56
4.5 Actitudes .....	58
4.5.1 Actitud .....	58
4.5.2 Mayor dificultad a la hora de trabajar .....	60
4.6 Gestión y operación de los proyectos turísticos.....	61
4.6.1 Proyectos turísticos .....	61
4.6.2 Gestión y operación .....	62
4.6.3 Sostenibilidad socioeconómica .....	63
4.6 Análisis de correlación de las variables .....	64
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>71</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>77</b>

## ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1: Muestra: Miembros de la CNI que trabajaron y trabajan actualmente en los proyectos turísticos de la comunidad .....	23
Tabla 2: Escala del nivel de validez de los instrumentos .....	27
Tabla 3: Distribución de la población muestreada de la CNI según género..	29
Tabla 4: Distribución de la población muestreada de la CNI según edad. ....	30
Tabla 5: Distribución de la población muestreada de la CNI según lugar de trabajo.....	31
Tabla 6: Distribución de la población muestreada de la CNI según puesto de trabajo.....	32
Tabla 7: Distribución de la población muestreada de la CNI según años de trabajo.....	33
Tabla 8: Distribución de la población muestreada según razón por la que dejó de trabajar en los proyectos turísticos de la CNI.....	34
Tabla 9: Distribución de la población muestreada según grado de instrucción.....	35
-Tabla 10: Distribución de la población muestreada de la CNI según Carrera profesional .....	36
Tabla 11: Distribución de la población muestreada según dominio del Idioma Inglés. ....	37
Tabla 12: Distribución de la población muestreada razones por la que no estudio carreras afines a la actividad turística. ....	38
Tabla 13: Distribución de la población muestreada del número de capacitaciones con certificación en los últimos cinco años al 2016.....	39
Tabla 14: Distribución de la población muestreada según Tema de capacitación con certificación. ....	41
Tabla 15: Distribución de la población muestreada según contribución para mejorar el desempeño laboral.....	43
Tabla 16: Distribución de la población muestreada del total de capacitaciones sin certificación en los últimos 05 años al 2016. ....	44
Tabla 17: Distribución de la población muestreada según temas de capacitaciones sin certificación con aprendizaje significativo para el desarrollo de su trabajo .....	45

Tabla 18: Distribución de la población muestreada según conocimientos empíricos .....	46
Tabla 19: Distribución de la población muestreada según número de puestos de trabajo que han tenido en los últimos 5 años al 2016. ....	47
Tabla 20: Distribución de la población muestreada según grupo de trabajo.	48
Tabla 21: Distribución de la muestra según entidad que brinda trabajo .....	49
Tabla 22: Distribución de la población muestreada según las habilidades que destacan. ....	50
Tabla 23: Distribución de la población según puesto de trabajo más capacitado .....	51
Tabla 24: Distribución de la población muestreada en la capacitación que desearía participar .....	52
Tabla 25: Distribución de la población muestreada según valores que tienen. ....	53
Tabla 26: Distribución de la población muestreada según mejor valor que tienen. ....	54
Tabla 27: Distribución de la población muestreada según actitud .....	56
Tabla 28: Distribución de la población muestreada según la mayor dificultad a la hora de trabajar. ....	58
Tabla 29: Distribución de la población muestreada según su conocimiento sobre indicadores de proyectos turísticos. ....	59
Tabla 30: Distribución de la población según su conocimiento sobre los indicadores de estructura orgánica .....	60
Tabla 31: Opinión sobre la distribución de la población muestreada según indicadores de sostenibilidad socioeconómico de la implementación de las actividades turísticas. ....	61
Tabla 32: Grado de instrucción y conoce la misión y visión de los proyectos turísticos .....	63
Tabla 33: Pruebas de chi-cuadrado .....	63
Tabla 34: Grupo de trabajo y conoce la misión y visión de los proyectos turísticos .....	64
Tabla 35: Pruebas de chi-cuadrado .....	64

Tabla 36: Grado de instrucción y Se siente usted capacitado para asumir la administración de los proyectos turísticos de la CNI.....	65
Tabla 37: Pruebas de chi-cuadrado .....	65
Tabla 38: Numero de Capacitaciones y Se siente capacitado para asumir la administración de los proyectos turísticos de la CNI.....	66
Tabla 39: Pruebas de chi-cuadrado .....	66
Tabla 40: Grado de instrucción y están cumpliendo las metas programadas de cada proyecto .....	67
Tabla 41: Pruebas de chi-cuadrado .....	67

## ÍNDICE DE GRÁFICOS.

Grafico 1: Distribución de la población muestreada de la CNI según género.....	29
Grafico 2: Distribución de la población muestreada de la CNI según edad ..	30
Grafico 3: Distribución de la población muestreada de la CNI según lugar de trabajo.....	31
Grafico 4: Distribución de la población muestreada de la CNI según puesto de trabajo.....	33
Grafico 5: Distribución de la población muestreada de la CNI según años de trabajo.....	34
Grafico 6: Distribución de la población muestreada del CNI según razón por la que dejo de trabajar en los proyectos turísticos de la CNI .....	35
Grafico 7: Distribución de la población muestreada según grado de instrucción.....	36
Grafico 8: Distribución de la población muestreada de la CNI según Carrera profesional. ....	37
Grafico 9: Dominio del Idioma Inglés de la población muestreada .....	38
Grafico 10: Razones principales por la que no estudio carreras afines a la actividad turística de la población muestreada. ....	39
Grafico 11: Número de capacitaciones con certificación de la población muestreada en los últimos cinco años al 2016 .....	40
Grafico 12: Tema de capacitaciones con certificación de la población muestreada. ....	42
Grafico 13: Contribución para mejorar el desempeño laboral de la población muestreada.....	43
Grafico 14: Total de capacitaciones sin certificación en los últimos 05 años al 2016.....	44
Grafico 15: Temas de capacitaciones sin certificación con aprendizaje significativo para el desarrollo de su trabajo.....	45
Grafico 16: Conocimientos empíricos de la población muestreada .....	46
Grafico 17: Número de puestos de trabajo de la población muestreada .....	47
Grafico 18: Grupo de trabajo de la población muestreada.....	48
Grafico 19: Entidad que brinda trabajo en la población muestreada.....	49

Grafico 20: Habilidades que destaca la población muestreada .....	50
Grafico 21: Puesto de trabajo más capacitado de la población muestreada	51
Grafico 22: Capacitación que desearía participar la población muestreada.	52
Grafico 23: Valores que tiene la población muestreada.....	54
Grafico 24: Mejor Valor que tiene la población muestreada. ....	55
Grafico 25: Actitud de la población muestreada.....	57
Grafico 26: Mayor dificultad a la hora de trabajar de la población muestreada. ....	58
Grafico 27: Proyectos turísticos según su conocimiento de la población muestreada .....	59
Grafico 28: Estructura Orgánica.....	60
Grafico 29: Sostenibilidad Socioeconómica de la población muestreada. ...	62

## **CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1. Descripción del problema.**

La comunidad nativa de Infierno posee en su territorio un albergue ecoturístico creado mediante un convenio con la empresa Rainforest Expeditions en 1996, además cuenta con otros atractivos turísticos de interés cultural y faunístico. Desde entonces los ingresos por concepto de servicios turísticos se han convertido en la principal fuente de ingresos económicos de la comunidad. Durante el tiempo de desarrollo de la actividad turística en el albergue Posada Amazonas, la comunidad recibe beneficios económicos cada año, lo que hace que mejoren en su calidad de vida y en el desarrollo de proyectos dentro de la comunidad. Los comuneros continuamente reciben cursos de capacitación referente al turismo para mejorar su desempeño. En la actualidad el albergue Posada Amazonas recibe turistas en una escala alta, lo que convierte al turismo en una actividad económica para los miembros de la comunidad. Posteriormente los miembros de la comunidad crean una nueva empresa. Esta empresa se denomina “Inversiones Turísticas Baawaja Expeditions SAC”, propiedad de la comunidad nativa de Infierno, se constituye formalmente en junio del 2008, con el objetivo de desarrollar actividades económicas sustentables como medio de generación de empleo e ingresos entre sus miembros. De esta manera se inicia la implementación del proyecto de Albergue Ecoturístico en el Centro Ñape, que ofertara actividades que combinan prácticas productivas, ecológicas y culturales amazónicas ancestrales traducidas en productos turísticos, que conllevan dentro de sí un profundo respeto por la naturaleza, y la participación activa del poblador local como protagonista del servicio. Siendo emprendimientos de la comunidad, solo algunos puestos de trabajo han sido cubiertos por los miembros de la

comunidad. Los directivos de la comunidad tienen como finalidad dejar el convenio con Rainforest Expeditions para que ellos administren el albergue Posada Amazonas, pero hasta la fecha no han culminado el convenio porque los miembros no han logrado cubrir los puestos de administración y gestión turística.

### **1.1 Formulación del problema:**

Después de haber tenido entrevistas con los directivos de la comunidad nativa de Infierno, nos mencionaron que hasta la fecha los miembros de la comunidad no han logrado ocupar cargos de gestión, por ejemplo; administración, gerencia y otros que son de alta responsabilidad. Es así que los mismos dirigentes de la comunidad observaron el problema que hasta la actualidad tienen como; la falta de estudios superiores y capacitaciones para asumir cargos de alta dirección, (Entrevista a Federico Durand, gerente general de Baawaja Expeditions). Entonces la pregunta que nos planteamos es la siguiente; ¿Cómo las competencias laborales se relacionan con la gestión y operación de los proyectos turísticos en los miembros de la comunidad nativa de Infierno?

### **1.2 Objetivo del Estudio**

#### **1.2.1 Objetivo General:**

Determinar la relación existente entre la variable las competencias laborales y la gestión y operación de los proyectos turísticos en la comunidad nativa de Infierno.

#### **1.2.2 Objetivos Específicos:**

1. Identificar a los miembros de la comunidad con experiencia y participación en los proyectos turísticos de la comunidad nativa de Infierno.

2. Determinar las características de la variable competencias laborales por dimensiones (conocimientos, habilidades y destrezas, valores y actitudes)
3. Determinar las características de la variable Gestión y operación de los proyectos turísticos por dimensiones (proyectos turísticos, gestión y operación, y sostenibilidad socioeconómica)

#### 1.4. Variables

Las variables consideradas en el estudio, son el resultado de un proceso de revisión de anteriores experiencias y estudios (Barrantes & Flores, 2013; Martínez et al., 2010). Estas variables se agrupan de acuerdo a los objetivos específicos, esto son: Información generales, Variable 1, competencias laborales: conocimientos y capacitaciones, habilidades y destrezas, valores y actitudes. Para la variable 2, gestión y operación de los proyectos turísticos: proyectos turísticos, gestión y operación y sostenibilidad socioeconómica. En el cuadro 1 se presentan las variables de interés utilizadas en el estudio.

#### 1.5. Operacionalización de variables

**Cuadro 1:** Identificación de Variable: **Competencias Laborales**

Dimensión	Indicadores	Escala
conocimientos y capacitaciones,	1. Nivel de educación	Polinómica
	2. Carrera profesional	Polinómica
	3. Idioma ingles	Dicotómica
	4. Razones por la que no estudio carreras afines	Cuantitativa
	5. Total de capacitaciones	Polinómica
	6. Tema de capacitación con certificación	Polinómica
	7. Contribución de las capacitaciones	Dicotómica
	8. Total de capacitaciones sin certificación	Polinómica
	9. Conocimientos empíricos	Polinómica

habilidades y destrezas ,	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Total de puestos de trabajo</li> <li>2. Grupo de trabajo</li> <li>3. Entidad que brinda trabajo</li> <li>4. Habilidades que destaca</li> <li>5. Puesto de trabajo más capacitado</li> <li>6. Capacitación que desearía participar</li> </ol>	<p>Cuantitativo</p> <p>Polinómica</p> <p>Polinómica</p> <p>Polinómica</p> <p>Polinómica</p> <p>Polinómica</p>
valores	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Valores</li> <li>2. Mejor valor</li> </ol>	<p>Polinómica</p> <p>Polinómica</p>
actitudes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actitud</li> <li>2. Dificultad a la hora de trabajar</li> </ol>	<p>Polinómica</p> <p>Polinómica</p>

Fuente: Elaboración propia (2016)

## Cuadro 2: Identificación de Variable: **Gestión y Operación de los Proyectos Turísticos**

Dimensión	Indicadores	Escala
Proyectos Turísticos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tipo de turismo</li> <li>2. En cuántos proyectos turísticos han participado</li> <li>3. Misión y visión de los proyectos</li> </ol>	<p>Dicotómica</p> <p>Dicotómica</p> <p>Dicotómica</p>
Gestión y operación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructura orgánica de los proyectos</li> <li>2. Gestión turística en los proyectos</li> <li>3. Se siente capacitado para asumir la administración de los proyectos turísticos.</li> <li>4. Hay miembros de la comunidad capacitados para asumir la administración de los proyectos turísticos.</li> <li>5. Debilidad que tiene un administrador</li> </ol>	<p>Dicotómica</p> <p>Dicotómica</p> <p>Dicotómica</p> <p>Dicotómica</p> <p>Dicotómica</p>
Sostenibilidad Socioeconómica	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplimiento de las metas programadas los proyectos turísticos contribuyen al bienestar económico.</li> <li>2. Importancia del turismo en la economía de la comunidad.</li> <li>3. Carencia de habilidades para administrar los proyectos turísticos de comunidad nativa de Infierno</li> <li>4. Influencia de los proyectos turísticos en la concientización en conservación en los miembros de la comunidad nativa de Infierno.</li> </ol>	<p>Dicotómica</p> <p>Dicotómica</p> <p>Dicotómica</p> <p>Dicotómica</p>

Fuente: Elaboración propia (2016)

## **1.6. Hipótesis General:**

Existe una relación significativa entre las competencias laborales y la gestión y operación de los proyectos turísticos de la comunidad nativa de Infierno.

### **1.6.1. Hipótesis Específicos:**

1. La comunidad nativa de Infierno posee miembros con experiencia y participación en proyectos turísticos de la comunidad.
2. Los miembros poseen conocimientos, habilidades y destrezas, valores y actitudes para la gestión y operación de los proyectos turísticos de la comunidad.
3. Los miembros de la comunidad conocen las características de los proyectos turísticos, gestión y operación y la sostenibilidad socioeconómica de los proyectos de la comunidad nativa de Infierno.

## **1.7. Justificación**

En la comunidad nativa de Infierno el ecoturismo, turismo de naturaleza y turismo rural/vivencial surgen cada vez con más creciente tendencia, especialmente del turismo extranjero, por acercarse a la naturaleza mediante la realización de actividades que les permitan experiencias tales como la observación de aves y otros animales silvestres, conocer y compartir las actividades vivenciales y forma de vida de las comunidades rurales. En suma, en la comunidad la actual coyuntura permite plantear actividades turísticas que, con un planteamiento de sostenibilidad y respeto a la naturaleza, han diseñado sus ofertas combinando lo rural, ecológico y cultural, cuya demanda tiene un creciente potencial de desarrollo a corto y largo plazo.

El presente trabajo se justifica para dar a conocer las competencias de los miembros con experiencia y participación en los proyectos turísticos de la comunidad, y la percepción que tienen en cuanto al manejo de los proyectos turísticos, esto permitirá tener información sistematizada para la toma de decisiones de los dirigentes, para mejorar las habilidades y destrezas de los miembros y lograr una adecuada gestión y operación de los proyectos turísticos de la comunidad.

### **1.8 Consideraciones éticas**

El proyecto de investigación involucra lo siguiente:

Población: Mujeres en embarazo, estudiantes mayores de 18 años, ancianos, personas con limitaciones en sus capacidades funcionales (Movimiento y visión), que hayan trabajado anteriormente en los proyectos turísticos de la comunidad nativa de Infierno.

Intervención: Contactar a personas de investigación por vía telefónica

Instrumentos de recolección de información: Grabaciones de audio

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes de estudio**

#### **2.1.1. Antecedentes de estudios realizados a nivel Internacional**

Gómez (2009) “Desempeño laboral del Licenciado en Turismo de la Universidad de Oriente, según la opinión del Sector Empresarial turístico privado de la isla de Margarita, Estado Nueva Esparta”. Concluyó que según los representantes del sector de la empresa turística privada sobre los empleados Licenciados en Turismo que operan en sus empresas se obtuvo que: los impactos principalmente económico y social son medidos por el Licenciado de la empresa, En lo que no está de acuerdo es que el Licenciado en la empresa no identifica los elementos de una oferta turística competidora, pero si analiza y toma en cuenta el entorno legal, analiza y organiza el funcionamiento de la empresa, reconoce los elementos de la oferta, investiga los segmentos de mercado. Pero en lo que sí está de acuerdo es que el Licenciado en Turismo tiene capacidad para organizar las actividades y recursos de la empresa, programa el desarrollo y la ejecución de los planes turísticos de la empresa, aporta sugerencias a las políticas y planes generales del sistema turístico, formula objetivos para la toma de decisiones en la empresa. Utiliza adecuadamente el presupuesto para la ejecución de proyectos turísticos y organiza eficientemente las actividades y recursos de la empresa.

Las estrategias son diseñadas para prevenir efectos negativos en la empresa, este profesional ejecuta adecuadamente las políticas y estrategias diseñadas para la actividad turística, los sistemas de supervisión y evaluación. Siendo

propio de aquellos licenciados en turismo que laboran en el sector público el supervisar y controlar el otorgamiento de licencias y permisos en las empresas, también supervisa, coordina y dirige los trabajos en las divisiones o departamentos de la empresa. Desde el punto de vista de la oferta y la demanda el Licenciado en Turismo pondera el sistema de formación de recursos humanos, evalúa técnicamente los proyectos turísticos de la empresa, evalúa y controla las actividades operativas de los departamentos a su cargo, aplica técnicas de observación directa sobre el servicio turístico prestado a los usuarios. El empleador manifestó que asiste a seminarios y se suscribe a revistas, actividades estas de reciclaje, aunque no diseña cursos en su empresa en diferentes niveles. Ni de concientización, ni brinda información para cursos de información turística.

Nos menciona que, para estar en conocimiento de la realidad, los licenciados en Turismo de la UDO deben realizar prácticas profesionales, a pesar de estar debidamente capacitados para ejercer cargos en los distintos departamentos inherentes a su especialidad de estudio, deben dominar idiomas específicamente el inglés. Según los encuestados los conocimientos prioritarios que deben conformar la amplitud de la oferta formativa turística son las áreas de formación básica, técnica y habilidades personales, los idiomas, el manejo de sistemas computarizados y adiestramiento gerencial. En conclusión, se corroboró con los parámetros que se establecieron en esta investigación que hay una aceptación del perfil del licenciado en Turismo, de la UDO por parte del sector empleador privado.

Además, Los conocimientos prioritarios que conforman la amplitud de la oferta formativa turística son: La formación básica, formación técnica y habilidades personales en las cuales los idiomas, el manejo de sistemas computarizados y formación en gerencia, son las áreas de formación indispensables para todo sistema educativo turístico, lo que concuerda con lo expresado en la opinión de los encuestados, es decir el manejo de idiomas y formación en el manejo de sistemas. En conclusión este es un profesional de acuerdo al análisis de su opinión acerca del desempeño laboral de este profesional y de acuerdo a

las opiniones emitidas aceptadas para ejercer cargos gerenciales dentro de las empresas, por los representantes del sector empleador privado, lo que debe ser mejorado y continuado con criterios de calidad y excelencia.

### **2.1.2. Antecedentes de estudios realizados a nivel Nacional.**

Chacaltana (2002) "Restricciones a la generación de empleo en el sector turístico" El estudio concluyó que existe en el Perú una mano de obra con baja capacitación para el servicio turístico y, consecuentemente, una baja calidad del servicio. Según Chacaltana, Los bajos niveles de capacitación y formación por parte de los trabajadores que operan en el sector de las empresas turísticas son un reflejo de la baja productividad a nivel agregado e internacional del país. En comparación con trabajadores de otras ramas de actividad, los trabajadores del sector turístico son quienes tienen los menores niveles de educación, esto según una encuesta de recursos humanos desarrollada por el Ministerio de Trabajo. Prosigue que la forma en que las empresas administran sus recursos humanos conlleva a la baja calificación del recurso humano en el sector turístico. Después de la industria de la construcción, El sector turístico es aquél en el que la rotación de la mano de obra es mayor: No duran más de un año en su puesto el 30% de trabajadores. Las empresas ante esta situación encuentran poco rentable invertir en la capacitación de sus trabajadores. El sector turismo invierte solamente 7.3% en capacitación como porcentaje de la inversión total, proporción muy reducida frente a otros sectores: industria (36.9%), establecimientos financieros (14.5%) y enseñanza (15.8%). Puesto que la gran mayoría de ellos sólo tiene nivel educativo de secundaria, sorprende que las empresas no hagan una mayor inversión en capacitación, siendo el turismo un sector tan competitivo e innovador. Especialmente en empresas pequeñas, la falta de inversión se puede deber a lo costoso que es para la empresa gastar en capacitación. Les sería más barato invertir en capacitación si las empresas aumentaran de tamaño, ello se puede deber a las economías de escalas generadas.

Diversos estudios, indica Chacaltana, confirman que una adecuada capacitación de los trabajadores redundará en beneficios para la empresa; la distribución acumulada de productividad para empresas tiene un nivel relativamente mayor de productividad en las empresas que capacitan frente a las que no capacitan.

Chacaltana también precisa que una baja calidad de servicio llevaría inevitablemente a una baja productividad del sector, teniendo en cuenta que para asegurar la sostenibilidad de los negocios, la calidad del servicio es un elemento fundamental en el sector turístico. Debido a la escasez de evidencia respecto a la calidad de servicio en el Perú, Las únicas fuentes de información como Promperú señalan sobre el perfil de los turistas, que excepto en el caso de guías turísticos, en todos los demás rubros existe una brecha de satisfacción por parte de los turistas - lo que significa una baja calidad en el servicio. Siendo la falta de información, seguridad, limpieza, puntualidad, estado de las máquinas de transporte etc., los rubros de más baja calidad en los que existen serias deficiencias. Los guías turísticos, los hoteles de lujo y marca reconocida y las comidas en restaurantes conocidos son los rubros en que la calidad es satisfactoria. El servicio que debe ser construido debe pasar por un número de acciones que conforman una cultura de calidad y mejorar así la calidad del servicio. En el Perú muy pocas empresas dedicadas al sector turismo cuentan con certificación a través de otras vías ya que no existe actualmente un modelo de certificación oficial de calidad. Según Chacaltana, algunas buenas prácticas de la experiencia internacional podrían servir para la construcción de esta cultura de la calidad mientras se construya un criterio de certificación de calidad para empresas. Por ejemplo, en España el “libro de reclamaciones”, en un lugar visible un aviso que dice: Hay un libro de reclamaciones a disposición del público, está presente en todos los establecimientos autorizados por el Ministerio del ramo de hostelería. Por ejemplo, si una persona considera que le han tratado sin la debida cortesía, que ha sido mal atendida, que el ambiente está sucio, que le han servido algún producto en mal estado, etc.

Puede pedir el libro y dejar constancia de la queja. Lo interesante de este tipo de instrumentos es que genera un clima de búsqueda permanente de calidad, poniendo como centro al cliente.

Entre las conclusiones del trabajo de investigación de Chacaltana se precisa que en el Perú el sector de turismo posee una capacidad mayor de crear empleo y esta afirmación es colaborada ampliamente a comienzos del tercer milenio. Para el futuro el reto que se tiene en el sector de turismo es la generación de puestos de trabajo de calidad y productivos. La baja calidad de un servicio turístico está muy relacionado con el empleo de baja calidad, lo que ocasionaría una caída en la productividad de este sector y se corre un riesgo en el desarrollo económico del país.

### **2.1.3. Antecedentes de estudios realizados a nivel local.**

Jorge Castillo (2008) en su trabajo de investigación titulado “Capital humano para el desarrollo sostenible del Ecoturismo en la Reserva Nacional del Tambopata” concluyó que el conocimiento adquirido en una educación formal crea una fortaleza inferior de un personal de administración frente a uno de guías y una debilidad inferior frente a los personales de las áreas de apoyo (transportes, alimentos, housekeeping y bebidas). Los trabajadores de guías y administradores tienen como mayor fortaleza las habilidades y destrezas al realizar su trabajo, sin embargo poseen una fortaleza inferior frente al personal de áreas de apoyo.

Los trabajadores poseen mayores fortalezas con los siguientes valores, la responsabilidad, la honestidad, la conservación de medio ambiente y el respeto, y los valores de fortaleza menor de los trabajadores son, la solidaridad, el cumplimiento del trabajo y la equidad. La colaboración, conservación, equidad, responsabilidad y laboriosidad son actitudes de mayor fortaleza en cambio el aspecto de honestidad es una fortaleza menor en los trabajadores. El personal joven que labora en la Reserva Nacional de Tambopata tiene mayor facilidad a las actividades de capacitaciones, pero

la constante rotación de personal genera una dificultad notable para la inversión de la mejora del capital humano.

Las conclusiones mencionadas confrontan la hipótesis general del trabajo de investigación: “Moderadas competencias laborales del capital humano en los albergues de la Reserva Nacional Tambopata limitan su contribución a la sostenibilidad del ecoturismo”.

Mescoco (2014) En su estudio titulado “El impacto de la actividad turística en la economía de la comunidad nativa de Infierno, Provincia de Tambopata - Departamento de Madre de Dios”. A través del estudio realizado se concluye que: La actividad turística genera impactos positivos como: recuperar su idioma, oportunidades de empleo, incremento del ingreso económico, mejora su estilo de vida familiar y comunal. Pero como cualquier actividad también cuenta con impactos negativos: incremento de los precios, en la comunidad. La comunidad nativa de Infierno está relacionada con la actividad turística de naturaleza porque genera mayor ingreso económico, por la abundante flora, fauna, atractivos y belleza paisajística que esta área conserva.

La comunidad nativa de Infierno se encuentra poco involucrada con la actividad turística debido a que el ingreso económico es mínimo, ya que el mayor beneficiado es el chamán y algún personal que requiera para realizar las sesiones de ayahuasca, baños de florecimiento, curaciones de sustos, preparados de medicina natural, etc. Por otro lado el Centro Etnocultural Botánico Ñape viene utilizando sus ingresos para la refacción de su infraestructura y pago de personal de servicio, por el momento no hay un ingreso económico para los comuneros.

La comunidad nativa de Infierno recibe un ingreso económico mayor a 4000 nuevos soles de la actividad turística como resultado del convenio de la Comunidad Nativa de Infierno con la empresa Rainforest Expedition, por otro lado el 43% de los comuneros que se dedican a la actividad turística también reciben un ingreso económico por el trabajo en turismo incrementando así su ingreso económico familiar. La comunidad nativa de Infierno ha logrado formar

dos emprendimientos familiares Majosehue Lodge, Saona S.A.C. y una Empresa Comunal Bahuaja Expeditions que administra al Centro Etnocultural Botánico Ñape; los cuales ha sido posible gracias a las constantes capacitaciones que reciben y a la experiencia ganada como empleado de la empresa Rainforest Expedition “Albergue Posada Amazonas”. Aumentando así la demanda de mano calificada y no calificada de obra para realizar la actividad turística.

## **2.2. Marco Teórico**

### **Origen de Competencia**

El origen del concepto de competencia se da a principios de la década 1970 y finales de la década 1960 con trabajos de psicología industrial y organizacional norteamericana. Con las investigaciones que se realizaron en este periodo las organizaciones tomaron de gran interés a la competencia desde elementos fundamentales hasta puesto de trabajos.

### **Concepto de competente**

Según Le Boterf (2000), aquel ser humano que sabe actuar de forma oportuna en una situación particular, combinando diferentes recursos (cualidades, recursos emocionales, saber hacer, conocimiento, cultura, banco de datos, experiencia, etc) es una persona competente.

### **Competencia laboral**

*Alles (2000, p.59), citando a Spencer y Spencer, expresa que la competencia laboral es una particularidad de persona que está sumamente relacionada a un desempeño ejemplar ya sea en un campo de trabajo o en una situación en particular.*

Sagi-Vela (p.88) describe las siguientes, como las características distintivas de la competencia laboral:

**Es un concepto multidimensional.**

Es de suma importancia entender que la competencia en un campo determinado es una integración de la habilidad, conocimiento y actitud para desarrollar una tarea. Cada comportamiento visible que se origina en el desempeño de una tarea es la integración de actitudes, habilidades y conocimientos. Estas propiedades poseen importantes divisiones sobre la forma de describir y evaluar las competencias, como observaremos más adelante. De esta manera cada competencia estará vinculado a un conjunto de indicadores (comportamientos observables) y a un listado de actitudes, conocimientos, habilidades que permitirán la fácil comprensión de la competencia, la evaluación de la misma y la fijación de objetivos para el desarrollo profesional.

**Refleja la aportación más que la actividad o función en sí.**

La competencia se observa en las aportaciones que realiza el trabajador para la empresa. No se trata de cómo lo realiza el trabajo sino, cuál fue su aportación o el resultado conseguido del trabajo. Por ejemplo “lo importante no es que un jefe de producto maneje datos Nielsen, sino que está investigando o analizando el mercado”. Los datos que aporta Nielsen hoy, mañana pueden variar.

**Permanece en el tiempo.**

Como observamos en el anterior ejemplo la competencia es de carácter constante en el tiempo. La aportación del trabajador es poco probable que varíe, pero si puede variar los medios usados para cumplir con la aportación. Solo se considera que hay nueva competencia, cuando el proceso para la aportación varía, y si la aportación se mantiene o cambia positivamente, en ese sentido los medios usados para cumplir la aportación cambian totalmente las habilidades, conocimientos y actitudes

**Su aplicación supone la consecución de un logro.**

La competencia aplicada desde todo punto de vista producirá un resultado positivo. No existe competencia si no se llega a obtener lo deseado, en consecuencia se podría señalar que el individuo es bueno, muy bueno o excelente en dicha competencia, pero no sería adecuado decir que posee la competencia en un grado insuficiente, ya que si posee será siempre en un grado positivo. Esto posee contradicciones también, lo observaremos, en la escala de evaluación utilizada.

**Es mensurable.**

La competencia se da a conocer de diferentes maneras y a diario en el campo laboral. La competencia de un trabajador se puede llegar a medir mediante las técnicas de observación y análisis de los diferentes comportamientos observables, para ellos los indicadores de competencia nos facilitarán la evaluación y comprensión.

Vargas, Casanova y Montanaro (p.30) dicen que la competencia laboral de un individuo se observa en una actividad o tarea donde realiza la integración de habilidades, conocimientos, comprensión y destrezas para alcanzar los objetivos trazados en una actividad. La competitividad de un individuo se muestra al solucionar problemas de manera eficiente, que surgen en el campo laboral.

**Tipos de Competencias:**

Se tiene 5 primordiales competencias según Spencer:

**Motivación.** Esta competencia permite al individuo dirigir su comportamiento a realizar ciertas cosas y otras no, de acuerdo a lo que le interese o desee.

**Características.** Esta competencia determina como la persona se desempeña a futuro, sin que alguien le controle.

**Concepto propio o concepto de uno mismo.** Las actitudes, valores o imagen propia de una persona. Tener concepto de lo que uno es, por ejemplo, sus valores, ya que ellos nos dan predicción de como alguien se desempeña en corto plazo y cuando alguien más este a cargo.

**Conocimiento.** Lo que una persona sabe de algunas áreas específicas. El conocimiento es una competencia compleja. Esta competencia no garantiza que tenga un buen desempeño laboral, ya que mayormente esta enfocado a medir la memoria de lo que la persona guarda información sobre algo, ósea no mide la capacidad de una persona de saber la respuesta adecuada entre varias respuestas, pero no si esta persona puede reaccionar bien ante situaciones complicadas teniendo este conocimiento.

**Habilidad.** Si la persona es capaz de realizar una tarea física o mental. Aquí se incluyen el pensamiento conceptual y analítico para las competencias mentales.

(Alles, 2000, p.60-61) Bunk (p.10) dice que la competencia contiene a las siguientes:

**Competencia técnica:** Es sobre dominar muy bien lo que se realiza en el trabajo, también el conocimiento y las destrezas que es primordial para ello.

**Competencia metodológica:** Acerca reaccionar adecuadamente al trabajo encomendado, dicha reacción debe estar basado en el procedimiento adecuado a dicha tarea.

**Competencia social:** Ser colaborativo con los demás y reflejando un buen comportamiento grupal,

**Competencia participativa:** Primordial la participación en el ambiente organizacional del trabajo, en varios aspectos, como de tomar decisiones o de aceptar tareas.

**Operación turística.**

Proceso o administrativo de integración de servicios turísticos para la satisfacción de necesidades y requerimientos de los turistas. Joel Campuzano, ponencia modelo de operaciones en Venezuela, Universidad Simón Bolívar 1998.

La operación turística, esta labor abarca muchas maneras de organizar viajes y visitas en las diversas modalidades que permita el Ministerio de Turismo, dicha labor será realizado por profesionales relacionadas a esta actividad, los cuales pueden hacerlo directo o asociado a proveedores turísticos. Si la agencia provee su transporte, entonces esto es considerado parte de la operación. (FENACAPTUR, 2010).

El objetivo de la operación de servicios turísticos es suministrar dichos servicios de manera eficiente, eficaz y oportuna hacia los turistas. En etapa operativa se especifica cada uno de los servicios turísticos, así como sigue:

- a. Recibir a los turistas.
- b. Formularios de cada una de las órdenes de servicios
- c. Sistema de recibos (ordenes de servicios a ser preparados)
- d. Sistema de ordenes cada servicio, grupos, pax, días, tipos de servicio.
- e. Reportes.
- f. Contabilidad
- g. Monitoreo y evaluación. (GARCÉS, F, 1994)

**Turismo Comunitario**

El turismo comunitario, este turismo inicio como una herramienta para influir de manera positiva en la comunidad mediante la administración de sus recursos turísticos para generar ingresos (Sancho, 2006, p. 1).

Mediante el turismo comunitario logramos los siguiente: sensibilidad con el entorno natural y la cultura, búsqueda de sostenibilidad integral y control efectivo del negocio turístico. En este punto se trata de equilibrar todas las dimensiones, depende del turista si acepta este modelo.

Según Ruiz Ballesteros Esteban, Solís Carrión Doris, (2007) El turismo comunitario se viene dando con fuerza en todo el mundo, el interés ha crecido, países como EE.UU, Canadá, Australia y Nueva Zelanda presentan crecimiento de turismo comunitario, en Sudamérica esta Ecuador como pionero en este tipo de turismo, también Centroamérica como México, y los países andinos cada uno con sus propias experiencias.

Los efectos del turismo comunitario como estrategia son:

- Mejora la Calidad de Vida,
- Mejora Medioambiental,
- Defensa a las minorías Étnicas,

El estudio del turismo comunitario tiene que ser desarrollado de manera empírica. Podemos decir que la comunidad es la base primordial del turismo comunitario. El turismo comunitario supone una manera de ser globalizado pero no cae en forma absoluta en ella, así poder analizar el camino de las comunidades de manera general.

ubicadas en medio del Mercado y el Estado. No debemos olvidar también la destreza y cabida de inserción selectiva de comunidades del Mercado y el Estado, ha sido ya registrada como una de las claves de su resistencia, recreación y vitalidad histórica (Ruíz Ballesteros & Solís Carrión, 2007, págs. 11-19).

Por otro lado, el turismo comunitario permite una mejora en la comunicación entre los visitantes y los operadores turísticos, lo cual trae beneficios para la comunidad como: la modificación del comportamiento de los visitantes durante la visita, ser más conscientes de los asuntos ambientales y sociales tanto de los prestadores como de los visitantes, y la procreación de apoyo seguido para la conservación y las causas de la comunidad local. Para que la experiencia de estos programas de turismo genere conciencia en los visitantes y operadores sobre la conservación y la comunidad, la WWF plantea códigos de conducta para los visitantes, en los que establece asuntos tales

como: la lectura y comprensión previa del destino; la máxima reducción del impacto ambiental; y los asuntos de conservación a apoyar. Así mismo, plantea códigos de conducta para los operadores, en donde se establecen aspectos como: los mensajes que son transmitidos al personal y clientes; la selección de sitios; y las instrucciones y reglamentaciones específicas (OIT, 2008).

En conclusión, las definiciones de administración, gerencia y gestión, son casi lo mismo, pese a los energías y discusiones por conseguir diferenciarlos. Con respecto a la práctica de lo que refiere managements se puede traducir como administración, pero al mismo tiempo el de gerencia; para ciertos países administración está vinculado en lo público y la gerencia en lo privado. Algunos libros consideran la administración como sinónimo de gerencia. Mientras que en CINDA, por ejemplo, se muestra gestión de igual manera que administración.

Los principales conceptos de administración, gestión y gerencia son tres e indican el proceso: proyectar, constituir, regir, valuar y controlar; como lo plantearía Fayol.

Por lo tanto, gestión viene a ser proceso hacendoso, participativo, eficiente y eficaz; que planea, organiza, lidera y controla acciones en una entidad, elaborado por alguien que es parte de grupos de personas, tiene recursos y mucha autoridad para manejar la empresa, lucro y adelanto de las intenciones de la constitución de la formación, sobre los conocimientos de normas y elementos, de la sociedad y la habilidad. (Pérez Campdesuñer, 2006).

### **2.3. Definición de términos**

#### **Competencia**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define: “habida de pronunciar y congregar contextos eruditas y entusiastas en métodos de ciencias, destrezas, cualidades y prácticas, necesarias para una ocupación o acción, en forma eficiente, eficaz y creativa, conforme a la naturaleza del trabajo. La

cabida lucrativa de alguien se precisa y calcula en cometido real y verificado en contextos donde no sólo de la instrucción, también, de la experiencia en ciertas situaciones”.

### **Competencia laboral**

Sagi-Vela (p.86) da como concepto un junto de sapiencias, destrezas y cualidades que, aplicados en ocupación de un compromiso o contribución profesional, afirman el éxito.

Vargas, Casanova y Montanaro (p.30) indican que es la cabida de desempeñar efectivamente una acción de compromiso utilizando los instrucciones, destrezas y comprensión que sean obligatorios al momento de alcanzar los objetivos que una actividad requiere. El compromiso incluye la utilización de caracteres del trabajador como para abrir la puerta a su tonelaje de salvar situaciones accidentales y problemas que puedan darse.

### **El concepto competencias aparece en el diccionario de la Real Academia Española (2001) definido como:**

- Discusión entre personas sobre algún tema en especial.
- Impedimento o competencia entre dos o más personas.
- Situación de empresas que compiten en el mercado.

Por consiguiente, el calificativo conveniente se define: aquella persona que tiene una “aptitud de pericia”, que es “idónea” para realizar o intervenir en un tema determinado.

En algunas definiciones informan, el concepto competencia, como indicar lo mismo que el vocablo español competente y en inglés competent y competency expresando:

- Habilidades de las personas y al conocimiento.
- Competitividad en áreas legales, para realizar actividades propias.
- Competitividad que crea competición entre personas, animales u organizaciones que desean lo mismo.

### **Comunidad Nativa**

En 1974, se difundió el orden ley 20653. Las personas quienes nacen o no en un pueblo o simplemente residen o bien ahí, todos son considerados como parte de una comunidad. Referencia. (Ley 22175)

### **Definición de los valores**

Principios que guían la conducta en puesto de desplegar como personas. Son credos que ayudan a elegir, valorar algunas cosas, o conducta en lugar de otras. Por otra parte, son fuentes de complacencia y totalidad. Que nos proveen un ejemplo para exponer metas e intenciones, personales o colectivos. Reflejando intereses, emociones y persuasiones. Referencia. Jiménez, Juan C. (2008) - Libro el Valor de los valores

### **Operador de turismo**

Alguien que planea, fabrica, traza, establece y maneja: productos y servicios; adentro de un área natural para transferirlos a través de delegaciones de viaje y turismo.

Referencia. MINCETUR- 2011

### **Recurso turístico**

Locuciones de la naturaleza, la fortuna antigua, recuerdos auténticas materia prima e inmateriales de gran rito e importe que conforman el producto turístico. Recursos turísticos están asentados en el Inventario Nacional de Recursos Turísticos.

Referencia. MINCETUR- 2011

### **Actividad turística**

Consignada a brindarse servicios de hospedaje, alimentación, traslación, información, o cualquier otro servicio relacionado a ello. PENTUR (Plan Estratégico Nacional de Turismo, 2016 - 2025).

## CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACION

### 3.1. Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo Descriptiva – Correlacional, ya que tiene como objetivo conocer cómo se comporta una variable, teniendo como referencia el comportamiento de otra variable relacionada; dicho de otra manera, se trata de calcular el valor aproximado que se tendrá a partir de un grupo de individuos en una variable, considerando el valor adquirido en la variable o variables relacionadas.

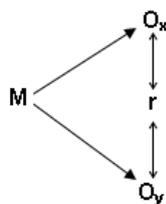
De este modo, en un inicio se detalla y examinan dos variables o fenómenos de manera individual a través del estudio del mismo en una orientación temporo – espacial para así calcular el grado de relación que existente entre los conceptos o variables. (Hernández & Otros, 2005:62)

### 3.2. Diseño de Investigación

Según Hernández, et al. (2010), “El investigador debe visualizar de manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación, además de cubrir los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio. (...)”, (p.120).

Igualmente, para Hernández, et al. (2010). El estudio del diseño Correlacional tienen como propósito saber la relación existente entre los conceptos, fenómenos o variables en un contexto en particular.

**Figura 1.** El diseño de la investigación es del tipo Descriptiva Correlacional.



Dónde:

- “M” es la muestra de estudio, es decir, de los miembros de la CNI.
- Los subíndices “x, y,” de cada “O” demuestran las observaciones conseguidas en cada de una de las dos variables: Competencias laborales (x) y Gestión y operación de los proyectos turísticos de la CNI (y).
- El coeficiente “r” hace referencia a la relación que presente entre las variables en estudio.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

Se trabajó con los miembros de la comunidad nativa de Infierno, con los que tuvieron participación y con los que actualmente están trabajando en los proyectos turísticos de la comunidad, donde se logró saber que hay 100 miembros con experiencia y participación en los proyectos turísticos, según información de los dirigentes de la CNI.

#### **3.3.2. Muestra.**

La muestra representa a un grupo de individuos que forman parte de una población. Esta porción de la población se utiliza como referencia para el estudio, medición y observación de las variables. El muestreo es no Probabilístico, siendo un muestreo intencional. Para este estudio se seleccionó a 61 personas mayores de 18 años, que son miembros de la comunidad que tuvieron participación y con los que actualmente están trabajando en los proyectos turísticos de la comunidad al año 2016.

**Tabla 1:** Muestra: Miembros de la CNI que trabajaron y trabajan actualmente en los proyectos turísticos de la comunidad

<b>FACULTAD</b>	<b>Miembro CNI</b>
Administrativos:	18
Comité de Gestión	6
Personal de apoyo	37
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>

Fuente: Elaboración propia

### 3.4. Métodos y técnicas

#### 3.4.1. Método de Análisis de datos

Los datos obtenidos en la presente investigación fueron examinados en tres etapas:

- Descripción de variables para conocer el comportamiento de las mismas.
- Prueba de normalidad para comprobar la hipótesis.
- Coeficiente de correlación.

$$r = \frac{S_{xy}}{S_x \cdot S_y}$$

**Cuadro 3:** Nivel De Medición de las Variables

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

Fuente: Hernández et al (2010). Metodología de la investigación, Pág. 453.

### 3.4.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La metodología para la recopilación de datos hace referencia a los diferentes procedimientos y estrategias utilizados por la ciencia para conseguir su objetivo; teniendo como recurso de apoyo a las distintas herramientas o instrumentos que existen para la recolección de datos, de tal manera que el investigador pueda tener una visión aproximada del fenómeno y así extraer de ellos información. (Hernández y otros, 2005).

Es así que a través de un correcto uso de los instrumentos de recolección que una investigación puede comprobar la relación existente entre la teoría y la práctica.

## **Encuesta**

Esta técnica de investigación se utilizó para recopilar datos de acuerdo a las variables consideradas en esta investigación. Es este aspecto la encuesta empleada tiene como propósito conocer la opinión de los miembros de la comunidad nativa de Infierno. Para Heriberto López Romo (Galindo Cáceres, 1998), esta técnica de recolección de datos es indispensable para el estudio de relaciones sociales, considerándola la más representativa de las técnicas para el análisis social. (p.33)

## **Cuestionario:**

Para (Humberto Ñaupas, Elías Mejía, Eliana Novoa, Alberto Villagómez, 2011)

El cuestionario es una técnica de recolección de información el cual consiste en proponer una serie de preguntas la cuales deben estar relacionadas con la hipótesis, las variables e indicadores de la investigación de tal manera que los resultados puedan ser contrastados con la hipótesis del trabajo. (p.158)

Para recopilar datos sobre Competencias Laborales y la Gestión y Operación de los proyectos turísticos de la comunidad nativa de Infierno se utilizó esta técnica de recolección de información.

## **3.5. Tratamiento de los datos**

### **3.5.1. Validez de los instrumentos**

Para la validación del instrumento se toma como referencia los “resultados generales del juicio de expertos mediante indicadores por criterios” los mismo que podemos encontrar en los Anexos. A continuación, se muestran los resultados obtenidos de acuerdo a la siguiente escala:

**Tabla 2:** Escala del nivel de validez de los instrumentos

VALORES		NIVELES DE VALIDEZ
81 – 100	→	Excelente
61 – 80	→	Muy bueno
41 – 60	→	Bueno
21 – 40	→	Regular
0 – 20	→	Deficiente

El instrumento utilizado dio un resultado del más de 80%, considerado como muy bueno de acuerdo a la escala del nivel de validez de los instrumentos. Johanna Rosaly Pérez Rojas Lic. en Turismo, Carlos Peña Ubillus Lic. en Turismo, Vilma Huaman Berrocal Lic. en Turismo y Rolando Sota Pulido Lic. en Turismo.

### 3.5.2. Confiabilidad de los Instrumentos

Para verificar el grado de confiabilidad del cuestionario para miembros de la Comunidad Nativa de Infierno que trabajaron en la actividad turística, se comprobó utilizando el método de Alfa de Cronbach. Según Hernández (2000), los niveles de confiabilidad se resumen de la siguiente forma:

**Tabla 3:** Escala del nivel de validez de confiabilidad de los instrumentos

VALORES		NIVEL DE CONFIABILIDAD
0.53 a menos	→	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	→	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	→	Confiable
0.66 a 0.71	→	Muy confiable
0.72 a 0.99	→	Excelente confiabilidad
1	→	Confiabilidad perfecta

El proceso de cálculo de confiabilidad por el método de Alfa de Cronbach se aplicó una encuesta piloto al 20% de la población de miembros de la CNI que trabajaron en la actividad turística, obteniendo un coeficiente de 0.716 para la variable gestión y operación de proyectos turísticos y para la variable competencias laborales cuyo cuestionario se caracteriza por ser de respuesta mixta se contó con la opinión favorable de expertos; Johanna Rosaly Pérez Rojas Lic. en Turismo, Carlos Peña Ubillus Lic. en Turismo, Vilma Huaman Berrocal Lic. en Turismo y Rolando Sota Pulido Lic. en Turismo.

### 3.5.3. Análisis estadístico

Para el análisis estadístico se utilizó la estadística descriptiva y la estadística no paramétrica (Chi cuadrada) para el tratamiento de los datos distribuidos en categoría, con un nivel de significancia del 5%. Los datos fueron procesados en el paquete estadístico SPSS versión 22.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### 4.1. Experiencia y participación de los miembros de la comunidad.

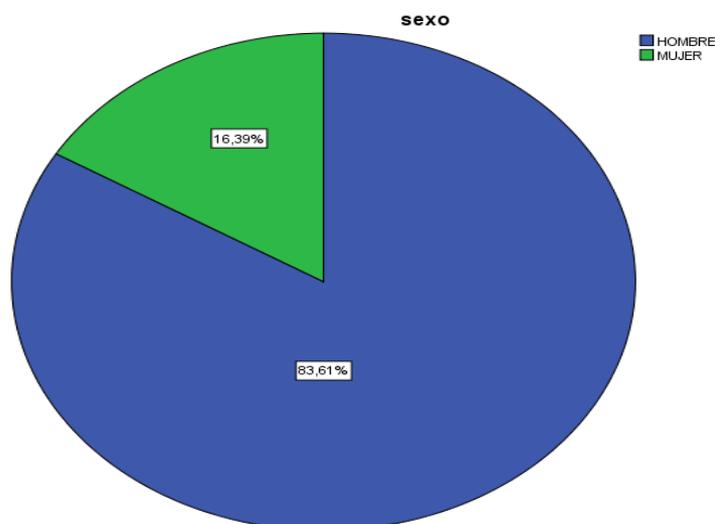
#### 4.1.1. Género.

**Tabla 1:** Distribución de la población muestreada de la CNI según género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
HOMBRE	51	83,6	83,6
MUJER	10	16,4	100,0
Total	61	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 1:** Distribución de la población muestreada de la CNI según género



En la población estudiada el 83.61% son del sexo masculino, los cinco sextos partes de la población estudiada del sexo masculino trabaja en turismo mientras sólo un sexto es del sexo femenino, se puede observar que prácticamente la actividad turística es para el sexo masculino ya que en este grupo se encuentran los guías, personal de mantenimiento, comité de gestión y junta directiva.

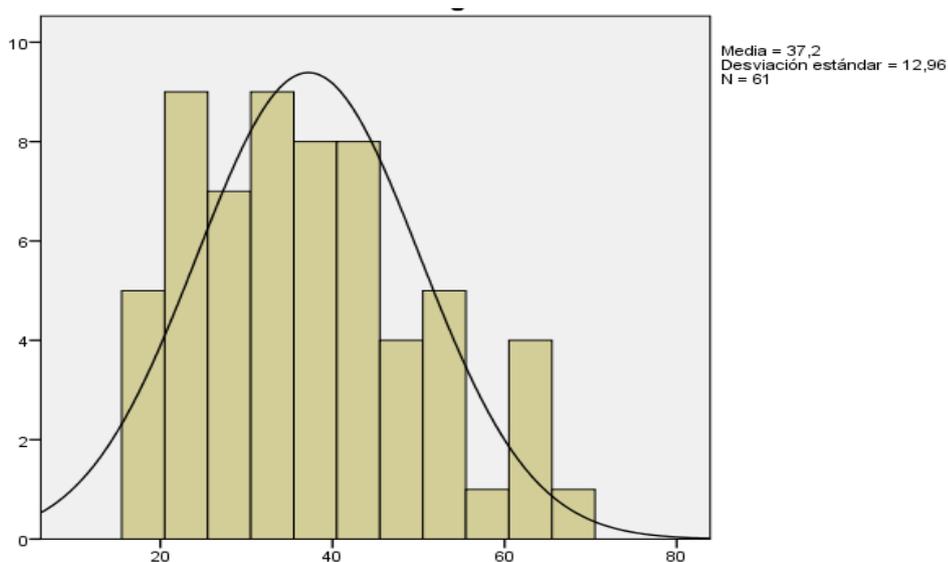
#### 4.1.2. Edad.

**Tabla 2:** Distribución de la población muestreada de la CNI según edad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
de 18 a 20	5	8,2	8,2
de 21 a 30	16	26,2	34,4
de 31 a 40	17	27,9	62,3
de 41 a 50	12	19,7	82,0
de 51 a 70	11	18,0	100,0
Total	61	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 2:** Distribución de la población muestreada de la CNI según edad



En la Tabla N°02 y Figura N°02, se observa que el 8.2% de la población en estudio tienen edades entre 18 a 20 años, el 54.1% de trabajadores tienen edades entre 21 y 40 años y el 37.7% de los trabajadores tienen edades entre 41 y 70 años. Así mismo se observa que la edad promedio es de 37.2 años, con una desviación estándar de 12.96 años. Se puede observar que el grueso de los trabajadores se encuentran entre los 21 y 50 años (73.8%).

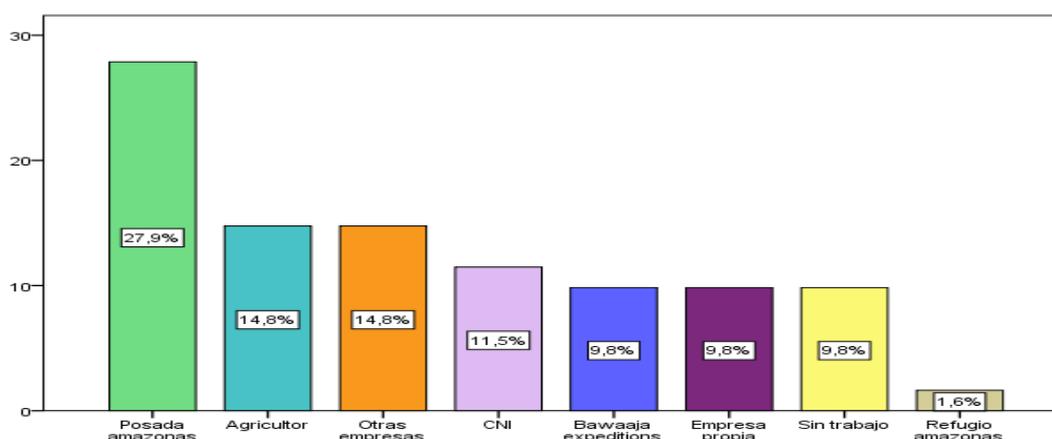
#### 4.1.3. Lugar de trabajo.

**Tabla 3:** Distribución de la población muestreada de la CNI según lugar de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Posada Amazonas	17	27,9	27,9
Agricultor	9	14,8	42,6
Otras empresas	9	14,8	57,4
CNI	7	11,5	68,9
Baawaja Expeditions	6	9,8	78,7
Empresa propia	6	9,8	88,5
Sin trabajo	6	9,8	98,4
Refugio Amazonas	1	1,6	100,0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 3:** Distribución de la población muestreada de la CNI según lugar de trabajo.



En la Tabla N°03 y Figura N°03, se observa que el 27.9% de la población en estudio trabaja actualmente en el albergue turístico Posada Amazonas, un 14.8% se dedica a la actividad agrícola, 16.8% están empleadas en otras empresas, un 11.5% trabaja para la comunidad nativa de Infierno - CNI (junta directiva, comité de gestión u otro puesto de trabajo que es pagado por la comunidad), el 9.8% en Baawaja Expeditions y el 9.8% trabaja en empresa propia (como ejemplo es el emprendimiento turístico “Enashawa Lodge” manejado por una familia de la comunidad así como este existen otros proyectos turísticos familiares ).

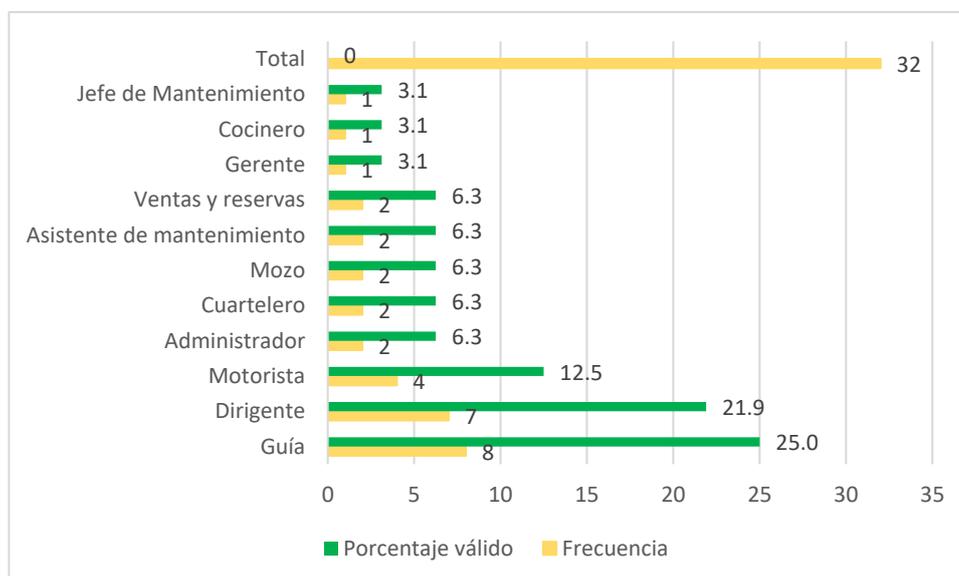
#### 4.1.4. Puesto de trabajo.

**Tabla 4:** Distribución de la población muestreada de la CNI según puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Guía	8	25.0	25
Dirigente	7	21.9	47
Motorista	4	12.5	59
Administrador	2	6.3	66
Cuartelero	2	6.3	72
Mozo	2	6.3	78
Asistente de mantenimiento	2	6.3	84
Ventas y reservas	2	6.3	91
Gerente	1	3.1	94
Cocinero	1	3.1	97
Jefe de Mantenimiento	1	3.1	100
Total	32	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 4:** Distribución de la población muestreada de la CNI según puesto de trabajo.



En la Tabla N°04 y Figura N°04, se observa que el 68.7 % de la población en estudio pertenecen al grupo personal de apoyo (guía, ventas, cocinero, cuartelero, mozo, jefe de mantenimiento, asistente de mantenimiento, motorista), el 21.9% son los dirigentes, el 9.4% pertenecen al grupo administrador (administrador, gerente)

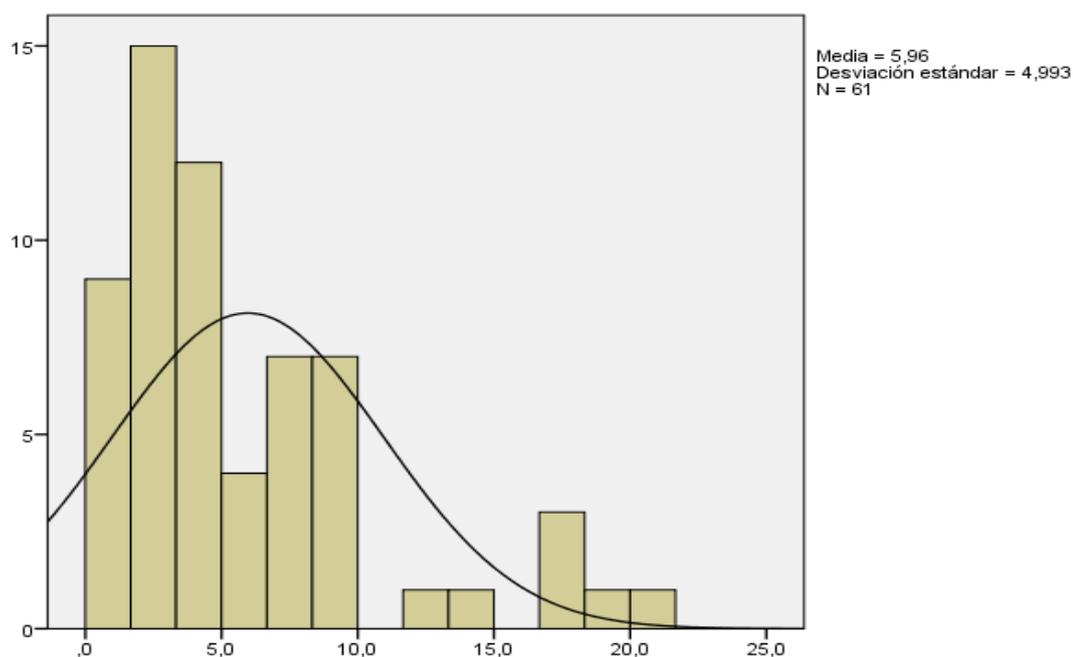
#### 4.1.5. Años de trabajo.

**Tabla 5:** Distribución de la población muestreada de la CNI según años de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
de 2 a 4 años	23	37,7	37,7
de 5 a 8 años	15	24,6	62,3
< = a 01 año	9	14,8	77,0
de 9 a 11 años	7	11,5	88,5
> = 13 años	7	11,5	100,0
Total	61	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 5:** Distribución de la población muestreada de la CNI según años de trabajo.



En la Tabla N°05 y Figura N°05, se observa que el 37.7% de la población en estudio trabajó de 2 a 4 años, el 24.6 % de 5 a 8 años, 14.8% menos empresas un 12.7% trabaja en la CNI, el 12.7% en Baawaja Expeditions y en empresa propia finalmente en un 1.8% en Refugio Amazonas o igual a 01 año, y un 11.5 de 9 a 11 años y de mayor igual a 13 años respectivamente. Obteniendo una media de 5.96 con desviación estándar de 4.9 años.

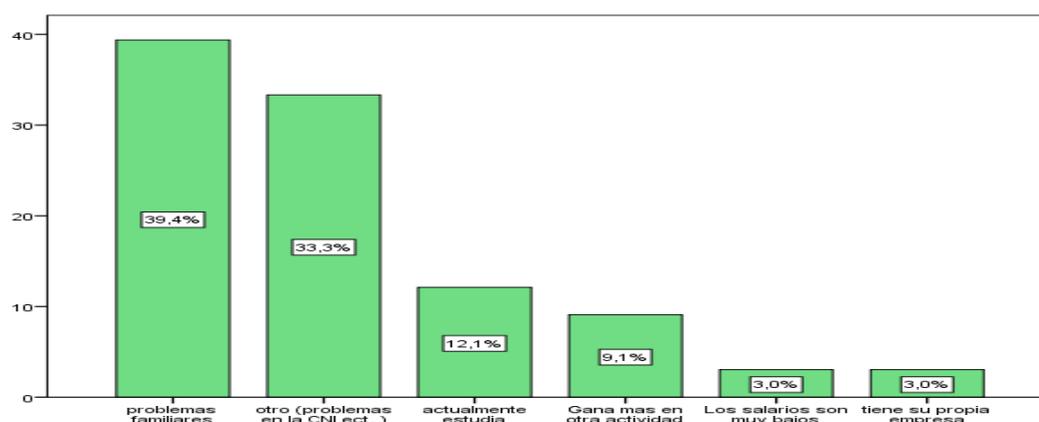
#### 4.1.6. Razones por la que dejo de trabajar en CNI

**Tabla 6:** Distribución de la población muestreada según razón por la que dejo de trabajar en los proyectos turísticos de la CNI

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Problemas familiares	13	39,4	39,4
Otros (problemas en la CNI, etc.)	11	33,3	72,7
Actualmente estudia	4	12,1	84,8
Gana más en otra actividad	3	9,1	93,9
Los salarios son muy bajos	1	3,0	97,0
Tiene su propia empresa	1	3,0	100,0
Total	33	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 6:** Distribución de la población muestreada del CNI, según razón por la que dejó de trabajar en los proyectos turísticos de la comunidad



En la Tabla N°06 y Figura N°06, se observa que el 39,4% de la población en estudio dejó de trabajar en la CNI por problemas familiares, el 33,3% por otros motivos (problemas con la CNI y otros), 12,1% actualmente estudia (trabajan en temporada de vacaciones), un 9,1% manifestó percibir mayores ingresos en otra actividad, y un 3,0% manifestaron que sus salarios son muy bajos y poseen su propia empresa respectivamente.

## 4.2. Conocimientos y capacitaciones:

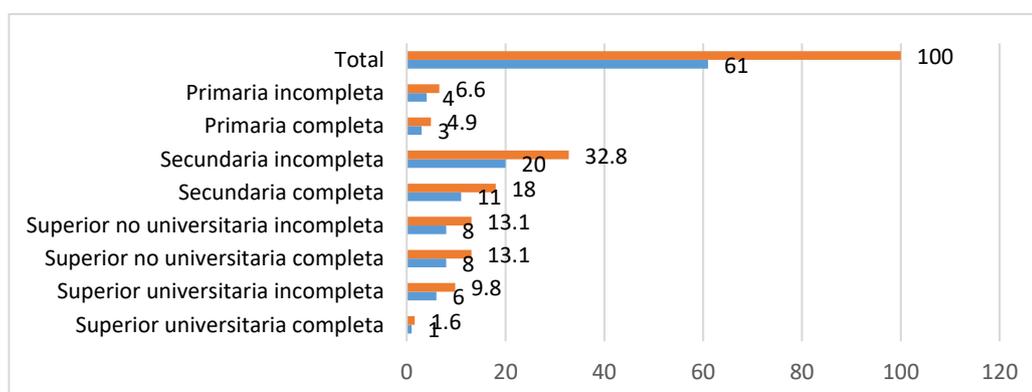
### 4.2.1 Nivel de educación.

**Tabla 7:** Distribución de la población muestreada según grado de instrucción.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Secundaria incompleta	20	32,8	32,8
Secundaria completa	11	18,0	50,8
Superior no universitaria incompleta	8	13,1	63,9
Superior no universitaria completa	8	13,1	77,0
Superior universitaria incompleta	6	9,8	86,9
Primaria incompleta	4	6,6	93,4
Primaria completa	3	4,9	98,4
Superior universitaria completa	1	1,6	100,0
Total	61	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 7:** Distribución de la población muestreada según grado de instrucción



En la Tabla N°07 y Figura N°07, se observa que el 32.8% de la población en estudio tienen secundaria incompleta (en este grupo mayormente se encuentran los guías, miembros de la junta directiva y comité de gestión), 18% tiene secundaria completa, 13.1% tienen superior no universitaria incompleta, 13.1% superior no universitaria completa, 9.8% tienen superior universitaria incompleta, 1.6% tienen superior universitaria completa (lo que representa a solo una persona logro concluir sus estudios), 6.6% tienen primaria incompleta y el 4.6% con primaria completa.

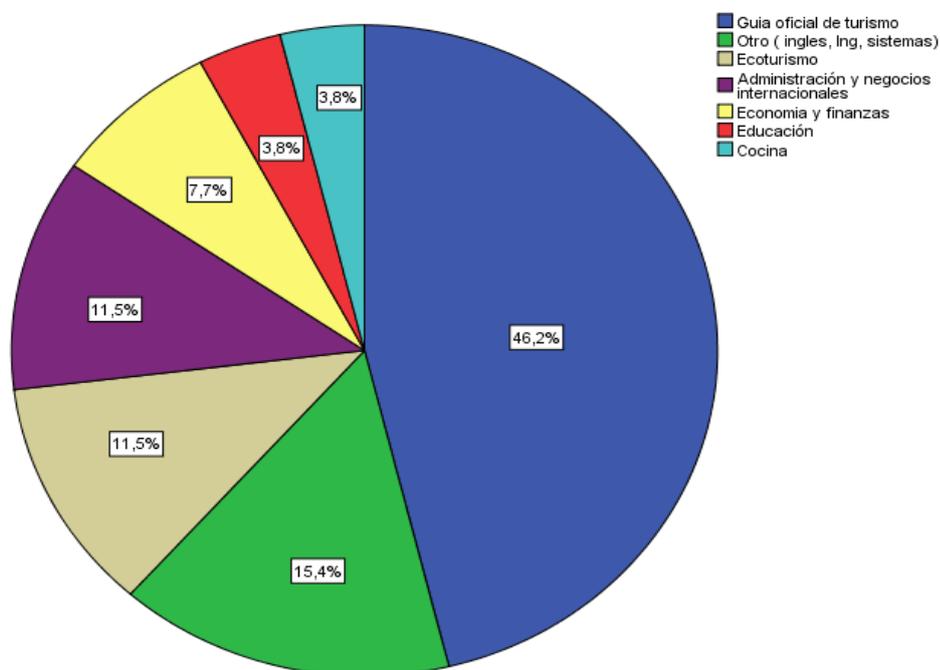
#### 4.2.1. Carrera profesional.

**Tabla 8:** Distribución de la población muestreada de la CNI según Carrera profesional

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Guía oficial de turismo	12	46,2	46,2
Otro (inglés, Ing. Sistemas, etc.)	4	15,4	61,5
Ecoturismo	3	11,5	73,1
Administración y negocios internacionales	3	11,5	84,6
Economía y finanzas	2	7,7	92,3
Educación	1	3,8	96,2
Cocina	1	3,8	100,0
Total	26	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 8:** Distribución de la población muestreada de la CNI según Carrera profesional.



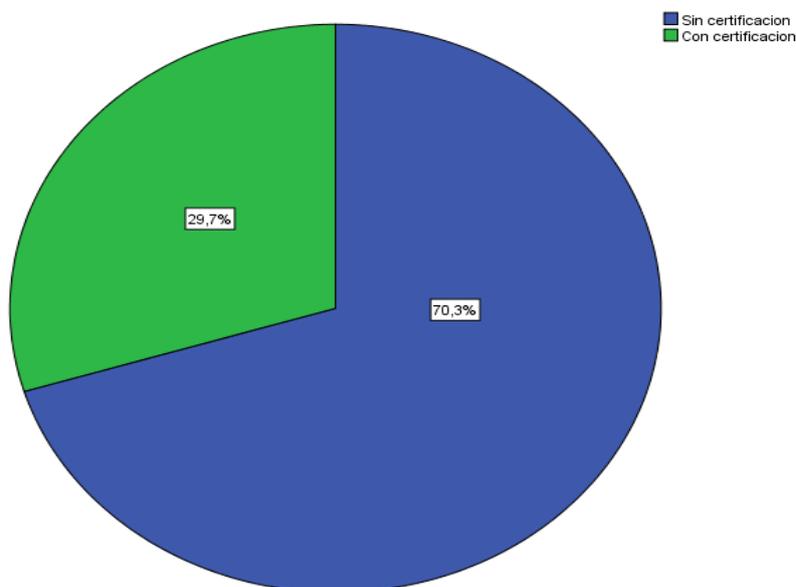
En la Tabla N°08 y Figura N°08, se observa que el 46.2% de la población en estudio tienen como carrera profesional Guía oficial de turismo, 15.4% pertenecen al grupo otros (inglés, Ing. Sistemas, etc.), 11.5% ecoturismo, 11.5% Administración y negocios internacionales, 7.7% Economía y finanzas, 3.8% Educación y 3.8% Cocina.

#### 4.2.2. Idioma inglés.

**Tabla 9:** Distribución de la población muestreada según dominio del Idioma Inglés.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin certificación	26	70,3	70,3
Con certificación	11	29,7	100,0
Total	37	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 9:** Dominio del Idioma Inglés de la población muestreada

En la Tabla N°09 y Figura N°09, se observa que el 70.3% de la población en estudio tienen como dominio el idioma inglés mientras que el 29.7% no domina. De 61 personas encuestadas que representan el 100% solo 37 personas tienen dominio del idioma inglés (con certificado 11 personas y sin certificado 26 personas).

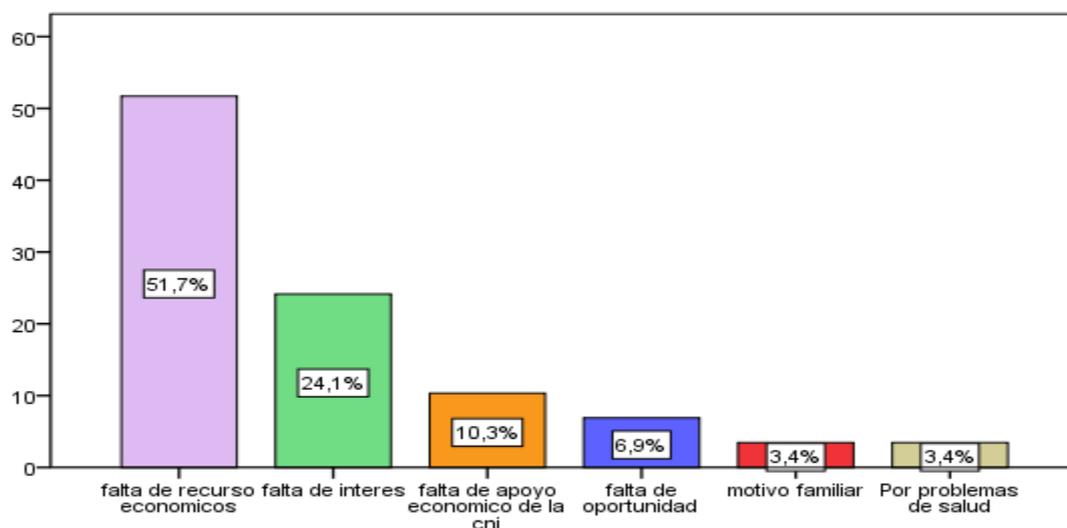
#### 4.2.3. Razones principales por la que no estudió carreras afines a la actividad turística.

**Tabla 10:** Distribución de la población muestreada razones por la que no estudió carreras afines a la actividad turística.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Falta de recurso económicos	15	51,7	51,7
Falta de interés	7	24,1	75,9
Falta de apoyo económico de la CNI	3	10,3	86,2
Falta de oportunidad	2	6,9	93,1
Motivo familiar	1	3,4	96,6
Por problemas de salud	1	3,4	100,0
Total	29	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 10:** Razones principales por la que no estudio carreras afines a la actividad turística de la población muestreada.



En la Tabla N°10 y Figura N°10, se observa respecto a la razón principal por la que no estudio carreras afines a la actividad turística: el 51.7% de la población en estudio manifestó la falta de recursos económicos, 24.1% falta de interés, 10.3% falta de apoyo económico de la CNI., 6.9% falta de oportunidad, 3.4% motivos familiares y el 3.4% por problemas de salud.

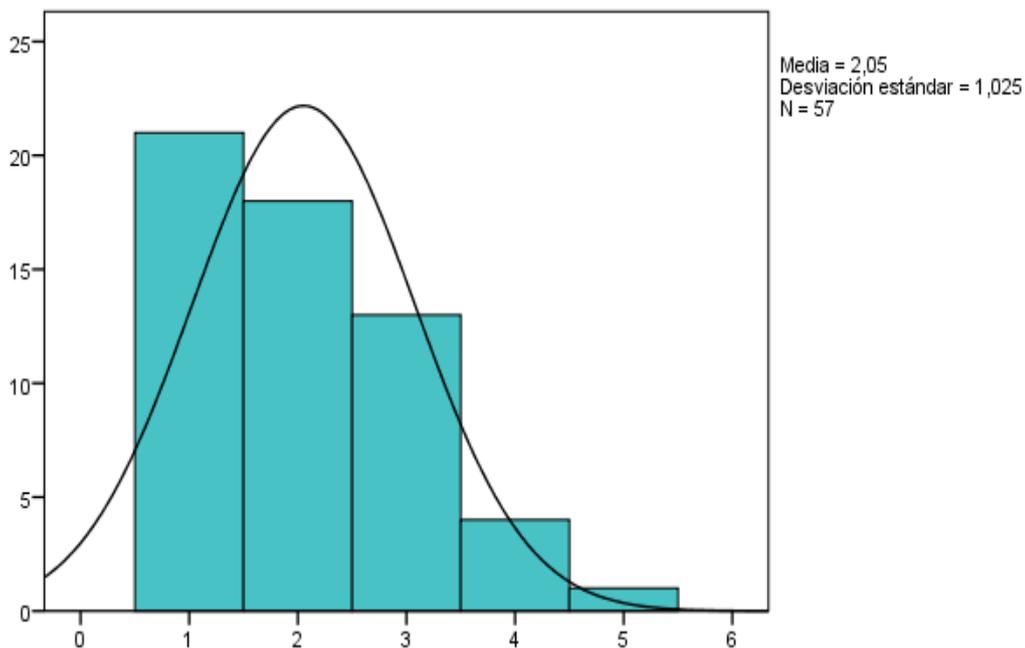
#### 4.2.4. Número de capacitaciones.

**Tabla 11:** Distribución de la población muestreada del número de capacitaciones con certificación en los últimos cinco años al 2016

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 Capacitaciones	21	36,8	36,8
2 Capacitaciones	18	31,6	68,4
3 Capacitaciones	13	22,8	91,2
4 Capacitaciones	4	7,0	98,2
5 Capacitaciones	1	1,8	100,0
Total	57	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 11:** Número de capacitaciones con certificación de la población muestreada en los últimos cinco años al 2016



En la Tabla N°11 y Figura N°11, Estas capacitaciones certificadas fueron recibidas por distintas organizaciones incluyendo a la empresa Rainforest Expeditions y la comunidad nativa de Infierno, entonces se observa que el 36.8% de la población en estudio tuvo una capacitación con certificación, 31.6% dos capacitaciones, 22.8% tres capacitaciones con certificación, 7.0% cuatro capacitaciones, y 1.8% cinco capacitaciones respectivamente. Obteniendo una media de 2.05 capacitaciones con desviación estándar de 1.025 capacitaciones.

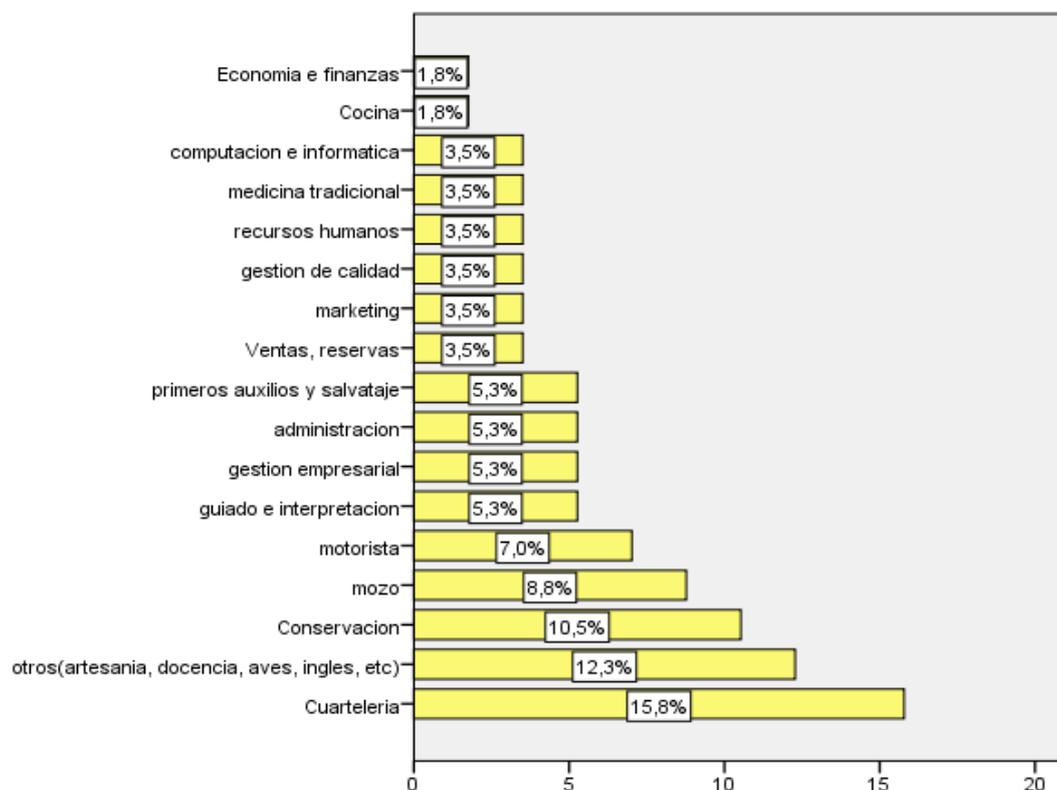
#### 4.2.5. Tema de capacitaciones con certificación.

**Tabla 12:** Distribución de la población muestreada según Tema de capacitación con certificación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cuartelera	9	14,8	15,8	15,8
Otros (especialidad aves, inglés)	7	11,5	12,3	28,1
Conservación	6	9,8	10,5	38,6
Mozo	5	8,2	8,8	47,4
Motorista	4	6,6	7,0	54,4
Guiado e interpretación	3	4,9	5,3	59,6
Gestión empresarial	3	4,9	5,3	64,9
Administración	3	4,9	5,3	70,2
Primeros auxilios y salvataje	3	4,9	5,3	75,4
Ventas, reservas	2	3,3	3,5	78,9
Marketing	2	3,3	3,5	82,5
Gestión de calidad	2	3,3	3,5	86,0
Recursos humanos	2	3,3	3,5	89,5
Medicina tradicional	2	3,3	3,5	93,0
Computación e informática	2	3,3	3,5	96,5
Cocina	1	1,6	1,8	98,2
Economía y finanzas	1	1,6	1,8	100,0
Total	57	93,4	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 12:** Tema de capacitaciones con certificación de la población muestreada.



En la Tabla N°12 y Figura N°12, se observa que el 15.8% de la población en estudio tuvo capacitación en cuarteraría, 12.3% en otros temas (artesanía, docencia, cocina, inglés, etc.), 10.5% en temas de conservación, 8.8% en temas de mozo y en un menor porcentaje de 1.8% a 7% se ubican temas como (motorista, guiado e interpretación, gestión empresarial, administración, primeros auxilios y salvataje, ventas, reservas, marketing, gestión de calidad, recursos humanos, medicina tradicional, computación e informática, cocina , economía y finanzas).

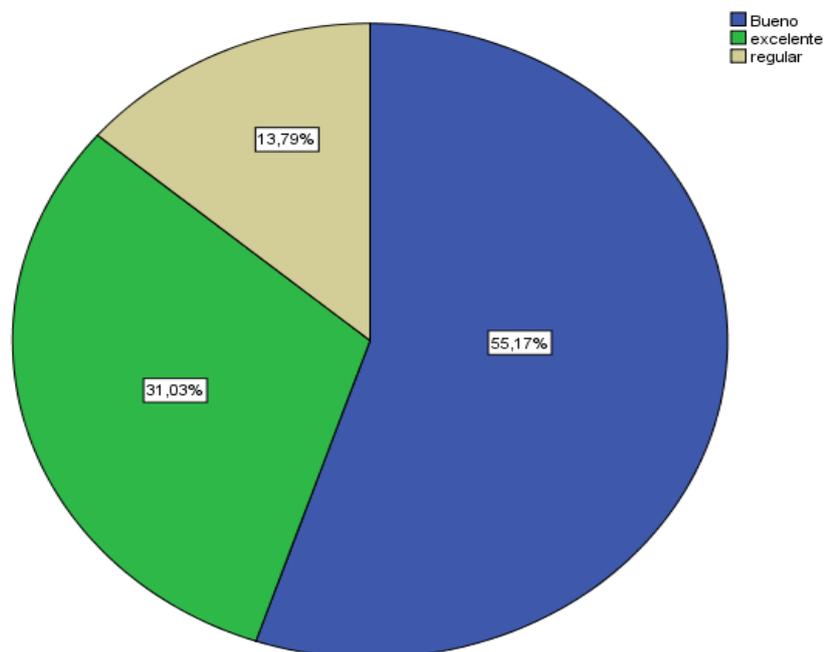
#### 4.2.6. Contribución de las capacitaciones para mejorar el desempeño laboral

**Tabla 13:** Distribución de la población muestreada según contribución para mejorar el desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	32	55,2	55,2
Excelente	18	31,0	86,2
Regular	8	13,8	100,0
Total	58	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 13:** Contribución para mejorar el desempeño laboral de la población muestreada.



En la Tabla N°13 y Figura N°13, se observa que el 55.2% de la población en estudio manifestó como bueno la contribución de capacitación en el desempeño laboral, 31.0% como excelente y un 13.8% como regular la capacitación en el desempeño laboral.

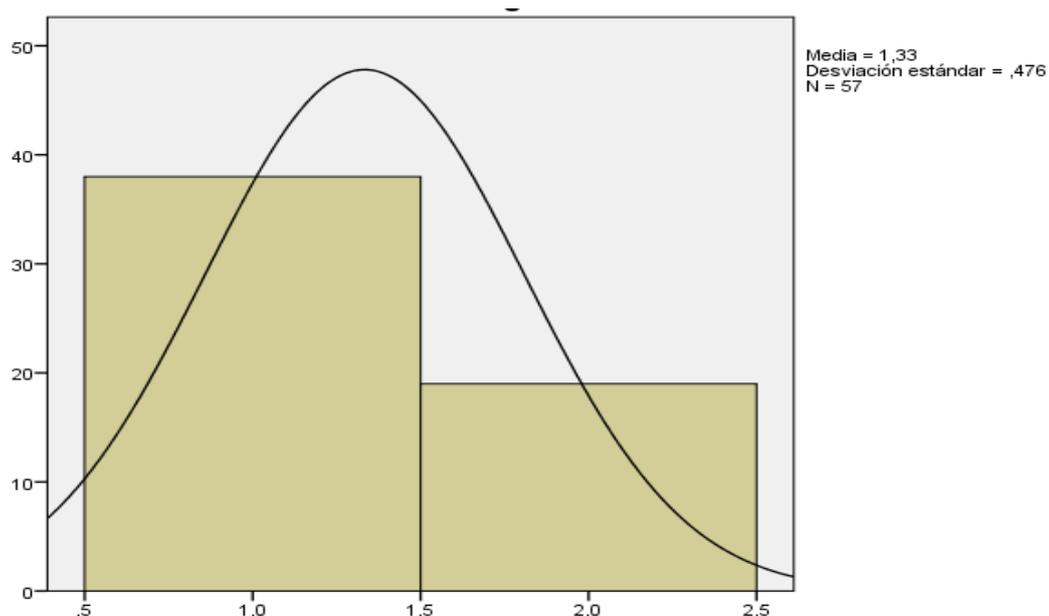
#### 4.2.7. Número de capacitaciones sin certificación.

**Tabla 14:** Distribución de la población muestreada del total de capacitaciones sin certificación en los últimos 05 años al 2016.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 Capacitación	38	62,3	66,7	66,7
2 capacitaciones	19	31,1	33,3	100,0
Total	57	93,4	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 14:** Total de capacitaciones sin certificación en los últimos 05 años al 2016



En la Tabla N°14 y Figura N°14, se observa que el 66.7% de la población en estudio manifestó haber tomado 01 capacitación sin certificación y 33.3% de la población en estudio manifestó haber tomado 02 capacitaciones sin certificación.

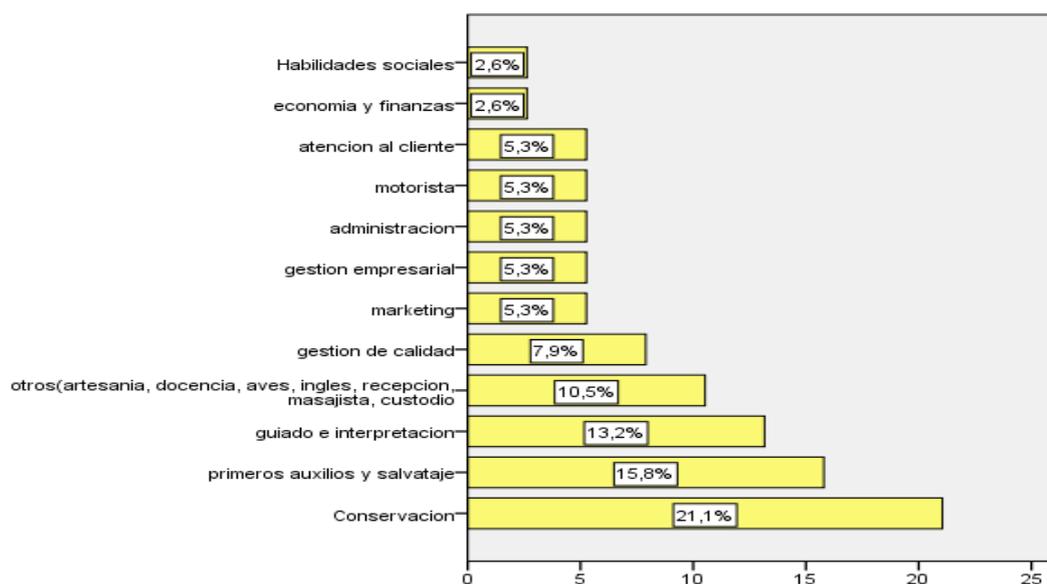
#### 4.2.8. Temas de capacitaciones sin certificación.

**Tabla 15:** Distribución de la población muestreada según temas de capacitaciones sin certificación con aprendizaje significativo para el desarrollo de su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Conservación	8	13,1	21,1	21,1
Primeros auxilios y salvataje	6	9,8	15,8	36,8
Guiado e interpretación	5	8,2	13,2	50,0
Otros (artesanía, ves, Inglés)	4	6,6	10,5	60,5
Gestión de calidad	3	4,9	7,9	68,4
Marketing	2	3,3	5,3	73,7
Gestión empresarial	2	3,3	5,3	78,9
Administración	2	3,3	5,3	84,2
Motorista	2	3,3	5,3	89,5
Atención al cliente	2	3,3	5,3	94,7
Economía y finanzas	1	1,6	2,6	97,4
Habilidades sociales	1	1,6	2,6	100,0
Total	38	62,3	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 15:** Temas de capacitaciones sin certificación con aprendizaje significativo para el desarrollo de su trabajo.



En la Tabla N°15 y Figura N°15, se observa que el 21.1% de la población en estudio tuvo como tema de capacitación conservación, 15.8% en primeros auxilios y salvataje, 13.2% guiado e interpretación, 10.5% otros(artesanía, docencia, aves, inglés, recepción, masajista, custodio), 7.9% gestión de calidad, 5.3% marketing, 5.3% gestión empresarial, 5.3% administración, , 5.3% motorista, 5.3% atención al cliente, 2.6% economía y finanzas, 2.6% habilidades sociales.

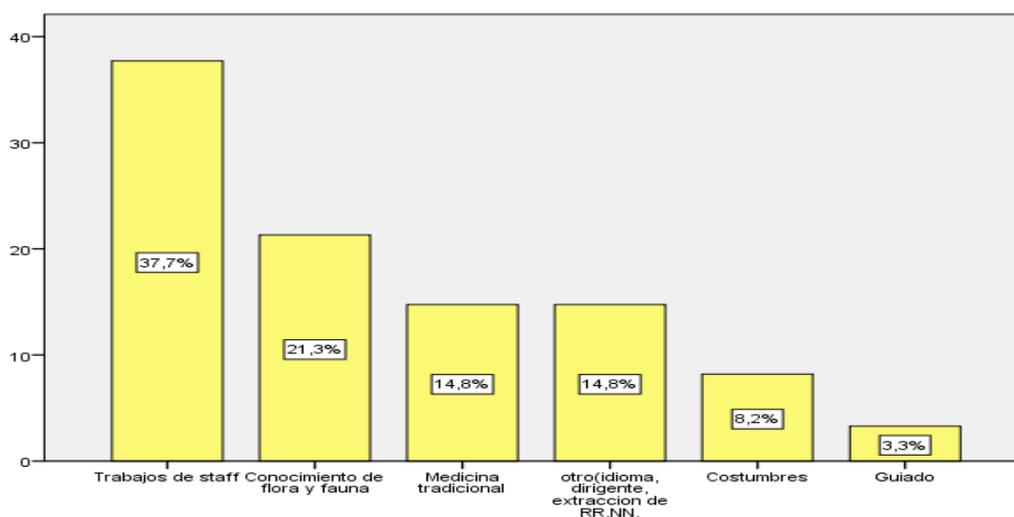
#### 4.2.9. Conocimientos empíricos.

**Tabla 16:** Distribución de la población muestreada según conocimientos empíricos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Trabajos de personal de apoyo	23	37,7	37,7	37,7
Conocimiento de flora y fauna	13	21,3	21,3	59,0
Medicina tradicional	9	14,8	14,8	73,8
Otro (idioma, extracción)	9	14,8	14,8	88,5
Costumbres	5	8,2	8,2	96,7
Guiado	2	3,3	3,3	100,0
Total	61	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 16:** Conocimientos empíricos de la población muestreada



En la Tabla N°16 y Figura N°16, se observa respecto a los conocimientos empíricos adquiridos como sigue: el 37.7% de la población en estudio obtuvo de trabajos de personal de apoyo, 21.3% conocimiento de flora y fauna, 14.8% medicina tradicional, 14.8% otros (idioma, extracción), 8.2% costumbres y 3.3% Guiado.

### 4.3. Habilidades y destrezas:

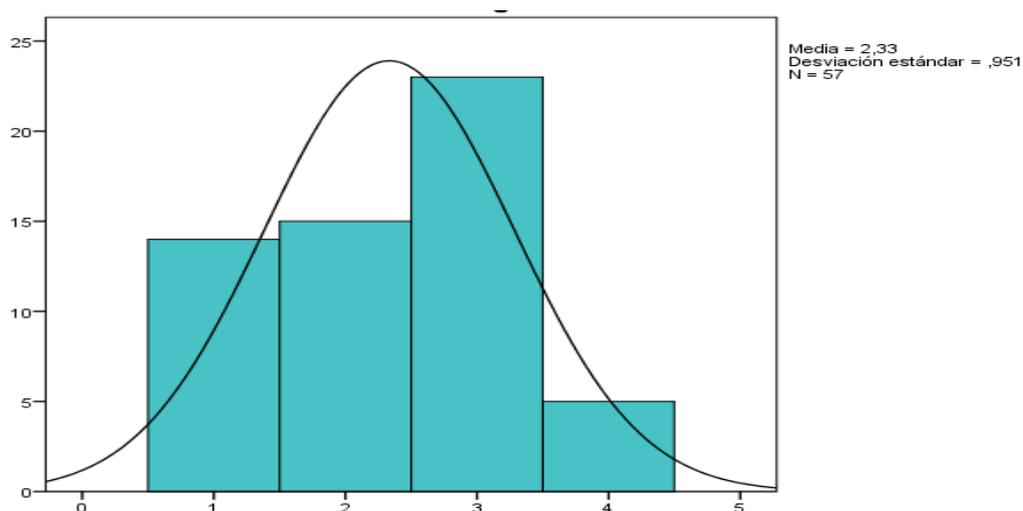
#### 4.3.1. Total de puestos de trabajo.

**Tabla 17:** Distribución de la población muestreada según número de puestos de trabajo que han tenido en los últimos 5 años al 2016.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3 Puestos	23	40,4	40,4
2 Puestos	15	26,3	66,7
1 Puestos	14	24,6	91,2
4 Puestos	5	8,8	100,0
Total	57	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 17:** Número de puestos de trabajo de la población muestreada



En la Tabla N°17 y Figura N°17, se observa respecto a los puestos de trabajo en los últimos cinco años que laboro es como sigue: el 40.4% de la población

en estudio trabajó en 3 puestos, el 26.3% en dos puestos, el 24.6% en un puesto de trabajo, y el 8.8% en cuatro puestos de trabajo con una media de 2.33 puestos y desviación estándar de 0.951.

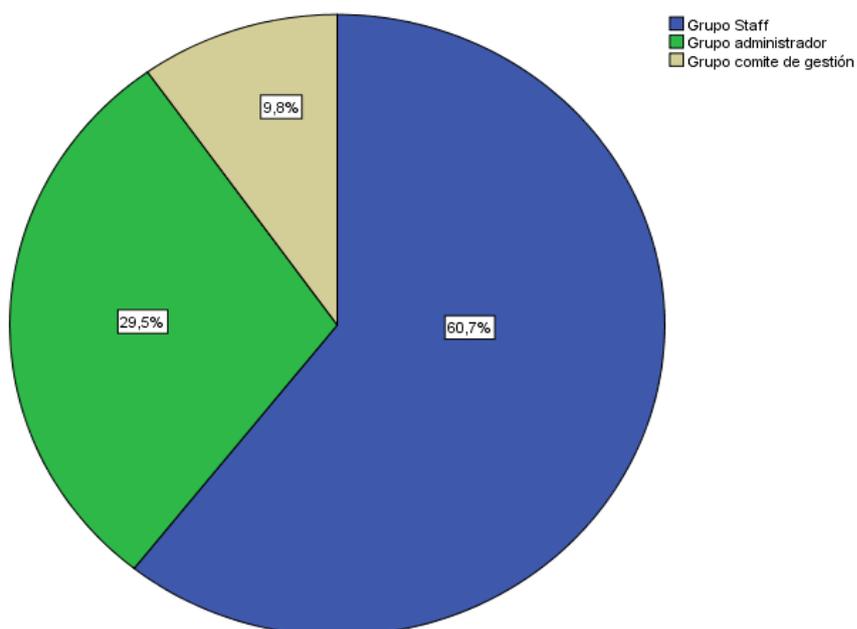
#### 4.3.2. Grupo de trabajo.

**Tabla 18:** Distribución de la población muestreada según grupo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Grupo personal de apoyo	37	60,7	60,7	60,7
Grupo administradores	18	29,5	29,5	90,2
Grupo comité de gestión	6	9,8	9,8	100,0
Total	61	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 18:** Grupo de trabajo de la población muestreada.



En la Tabla N°18 y Figura N°18, se observa que el 60.7% de la población en estudio pertenecen al grupo personal de apoyo (cuartelero, mozo, motorista y otros), el 29.5% pertenecen al grupo administrador (gerente, administrador y guía) y el 9.8% pertenecen al grupo comité de gestión (líderes comunitarios, dirigentes)

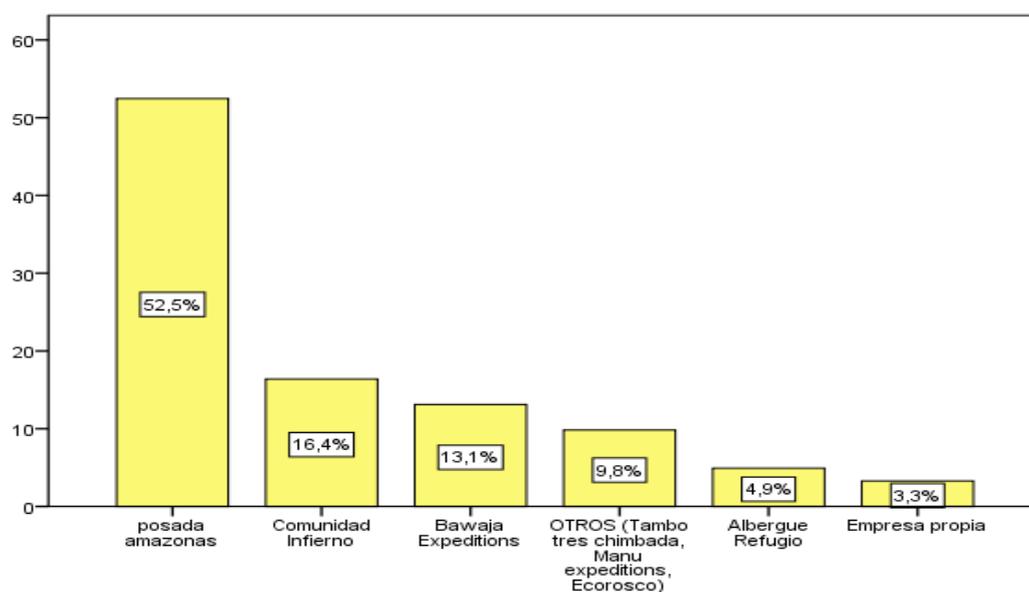
### 4.3.3. Entidad que brinda trabajo.

**Tabla 19:** Distribución de la muestra según entidad que brinda trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Posada amazonas	32	52,5	52,5
Comunidad Infierno	10	16,4	68,9
Baawaja Expeditions	8	13,1	82,0
Otros: (Tambo Tres Chimbadas, Manu Expeditions, Ecorosco, etc.)	6	9,8	91,8
Albergue Refugio Amazonas	3	4,9	96,7
Empresa propia	2	3,3	100,0
Total	61	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 19:** Entidad que brinda trabajo en la población muestreada.



En la Tabla N°19 y Figura N°19, se observa respecto a las entidades que brindan trabajo a los miembros de la comunidad es como sigue: en un 52.2% Posada Amazonas, 16.4% comunidad nativa de Infierno, 13.1% Baawaja Expeditions, 9.8% Otros (Tambo tres chimbada, Manu Expeditions, Ecorosco, etc.), 4.9% Refugio Amazonas y 3.3% Empresa propia.

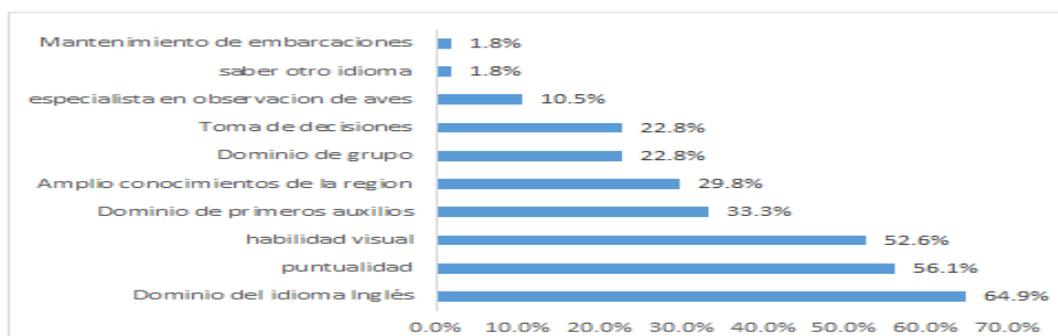
#### 4.3.4. Habilidades que destaca

**Tabla 20:** Distribución de la población muestreada según las habilidades en las que consideran que destacan

	Respuestas N	Porcentaje	Porcentaje de casos
Dominio del idioma Inglés	37	21.9%	64.9%
Puntualidad	32	18.9%	56.1%
Habilidad visual	30	17.8%	52.6%
Dominio de primeros auxilios	19	11.2%	33.3%
Amplio conocimientos de la región	17	10.1%	29.8%
Dominio de grupo	13	7.7%	22.8%
Toma de decisiones	13	7.7%	22.8%
Especialista en observación de aves	6	3.6%	10.5%
Saber otro idioma	1	.6%	1.8%
Mantenimiento de embarcaciones	1	.6%	1.8%
Total	169	100.0%	296.5%

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 20:** Habilidades que consideran que destacan la población muestreada



En la Tabla N°20 y Figura N°20, se observa respecto a las habilidades que consideran que destacan los miembros de la comunidad que laboraron en alguna actividad turística es como sigue: en un 21.9% dominio del idioma inglés, 18.9% puntualidad, 17.8% habilidad visual, 11.2% dominio de primeros auxilios, 10.1% amplio conocimiento de la región, 7.7% dominio de grupo, 7.7% toma de decisiones 3.6% especialista en observación de aves, 0.6% saber otro idioma y 0.6% mantenimiento de embarcaciones.

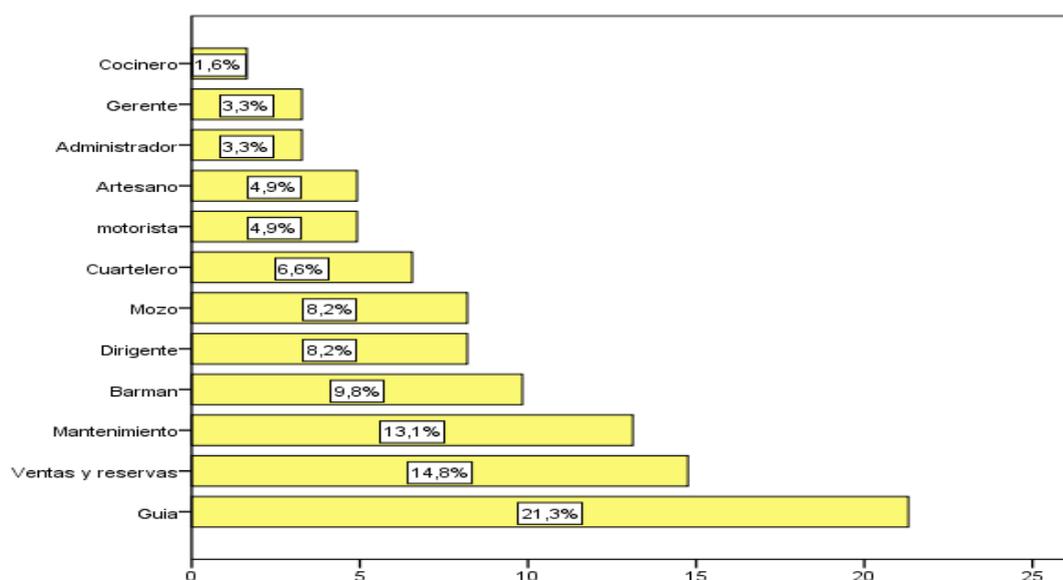
#### 4.3.5. Puestos de trabajo más capacitado.

**Tabla 21:** Distribución de la población según puesto de trabajo más capacitado

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Guía	13	21,3	21,3
Ventas y reservas	9	14,8	36,1
Mantenimiento	8	13,1	49,2
Barman	6	9,8	59,0
Dirigente	5	8,2	67,2
Mozo	5	8,2	75,4
Cuartelero	4	6,6	82,0
Motorista	3	4,9	86,9
Artesano	3	4,9	91,8
Administrador	2	3,3	95,1
Gerente	2	3,3	98,4
Cocinero	1	1,6	100,0
Total	61	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 21:** Puesto de trabajo más capacitado de la población muestreada



En la Tabla N°21 y Figura N°21, se observa respecto a los puestos de trabajo en la que mejor capacitado se encuentran los miembros de la comunidad que

laboraron en alguna actividad turística es como sigue: en un 21.3% guía, 14.8% venta y reservas, 13.1% mantenimiento, 9.8% barman, 8.2% dirigente, 8.2% mozo, 6.6% cuartelero, 4.9% motorista, 4.9% artesano, 3.3% administrador, 3.3% gerente y 1.6% cocinero.

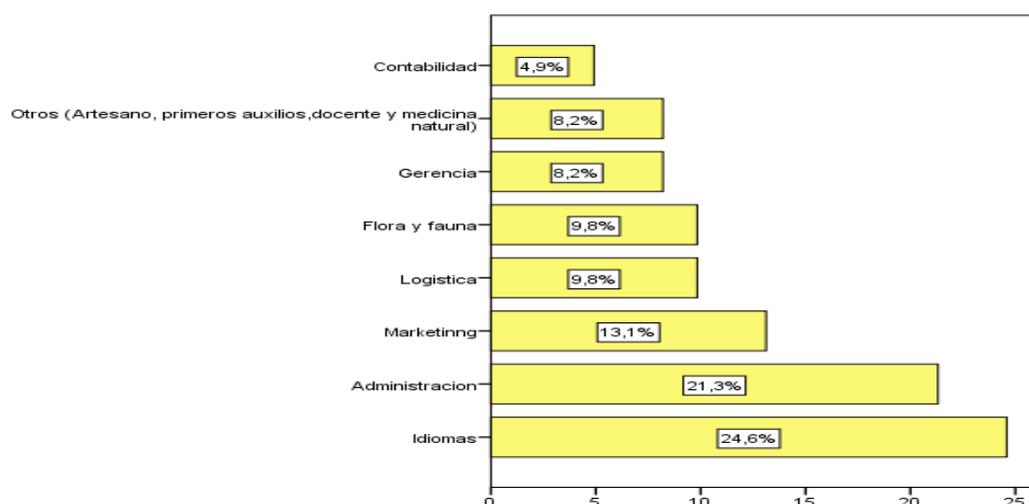
#### 4.3.6. Capacitaciones que desearía participar.

**Tabla 22:** Distribución de la población muestreada en la capacitación que desearía participar.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Idiomas	15	24,6	24,6	24,6
Administración	13	21,3	21,3	45,9
Marketing	8	13,1	13,1	59,0
Logística	6	9,8	9,8	68,9
Flora y fauna	6	9,8	9,8	78,7
Gerencia	5	8,2	8,2	86,9
Otros (primeros auxilios, medicina natural, etc.)	5	8,2	8,2	95,1
Contabilidad	3	4,9	4,9	100,0
Total	61	100,0	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 22:** Capacitación que desearía participar la población muestreada.



En la Tabla N°22 y Figura N°22, se observa respecto a la capacitación que desearía participar los miembros de la comunidad que laboraron en alguna

actividad turística es como sigue: un 24.6% en idiomas, un 21.3% en administración, 13.1% en marketing, 9.8% en logística, 9.8% en flora y fauna, 8.2% en gerencia, 8.2% en otros (artesanía, primeros auxilios, docente y medicina natural) y 4.9% en contabilidad.

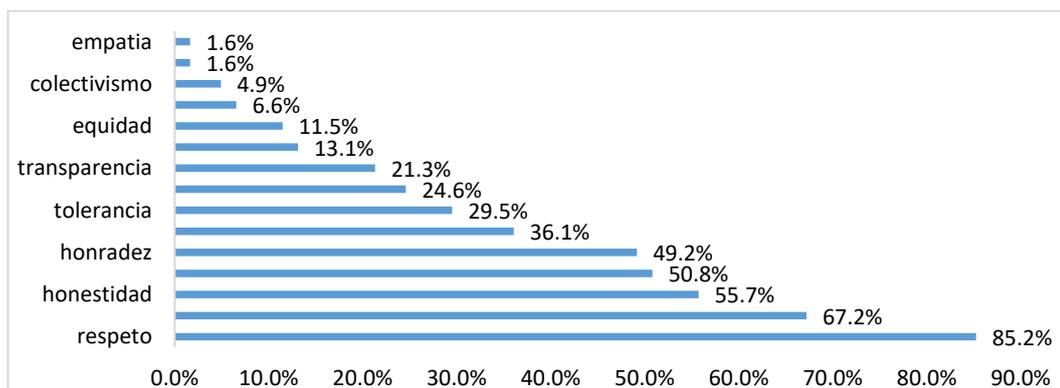
#### 4.4. Valores:

##### 4.4.1. Valores.

**Tabla 23:** Distribución de la población muestreada según valores que tienen.

Valores	N	Porcentaje	Porcentaje de casos
Respeto	52	18.6%	85.2%
Responsabilidad	41	14.6%	67.2%
Honestidad	34	12.1%	55.7%
Compromiso	31	11.1%	50.8%
Honradez	30	10.7%	49.2%
Solidaridad	22	7.9%	36.1%
Tolerancia	18	6.4%	29.5%
Participación	15	5.4%	24.6%
Transparencia	13	4.6%	21.3%
Lealtad	8	2.9%	13.1%
Equidad	7	2.5%	11.5%
Integridad	4	1.4%	6.6%
Colectivismo	3	1.1%	4.9%
Reciprocidad	1	.4%	1.6%
Empatía	1	.4%	1.6%
	280	100.0%	459.0%

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 23:** Valores que tiene la población muestreada

En la Tabla N°23 y Figura N°23, se observa respecto a los valores que más prevalecen en los miembros de la comunidad que laboraron en alguna actividad turística es como sigue: en un 85.2% de la población en estudio manifestó el respeto, el 67.2% la responsabilidad, 55.7% la honestidad, 50.8% el compromiso, 49.2% honradez, 36.1% solidaridad, 29.5% tolerancia, 24.6% participación, 21.3% transparencia, 13.1% lealtad, 11.5% equidad, 6.6% integridad, 4.9% colectivismo, 1.6% reciprocidad y 1.6% empatía.

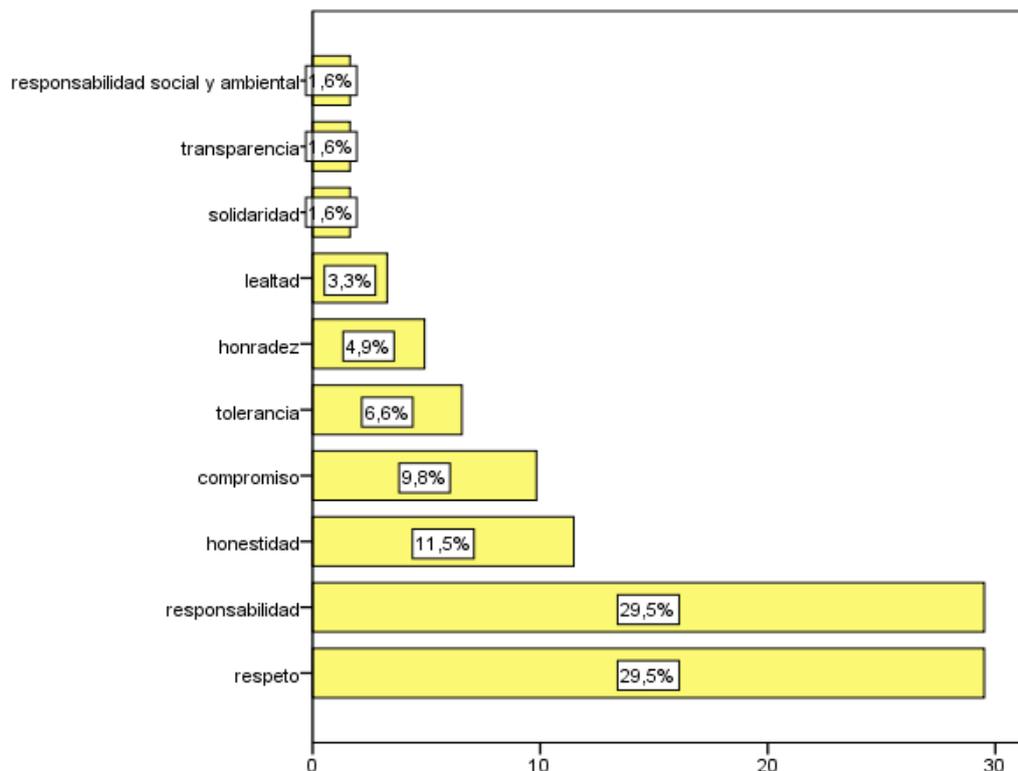
#### 4.4.2. Mejor Valor.

**Tabla 24:** Distribución de la población muestreada según mejor valor que tienen.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Respeto	18	29,5	29,5
Responsabilidad	18	29,5	59,0
Honestidad	7	11,5	70,5
Compromiso	6	9,8	80,3
Tolerancia	4	6,6	86,9
Honradez	3	4,9	91,8
Lealtad	2	3,3	95,1
Solidaridad	1	1,6	96,7
Transparencia	1	1,6	98,4
Responsabilidad social y ambiental	1	1,6	100,0
Total	61	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 24:** Mejor Valor que tiene la población muestreada.



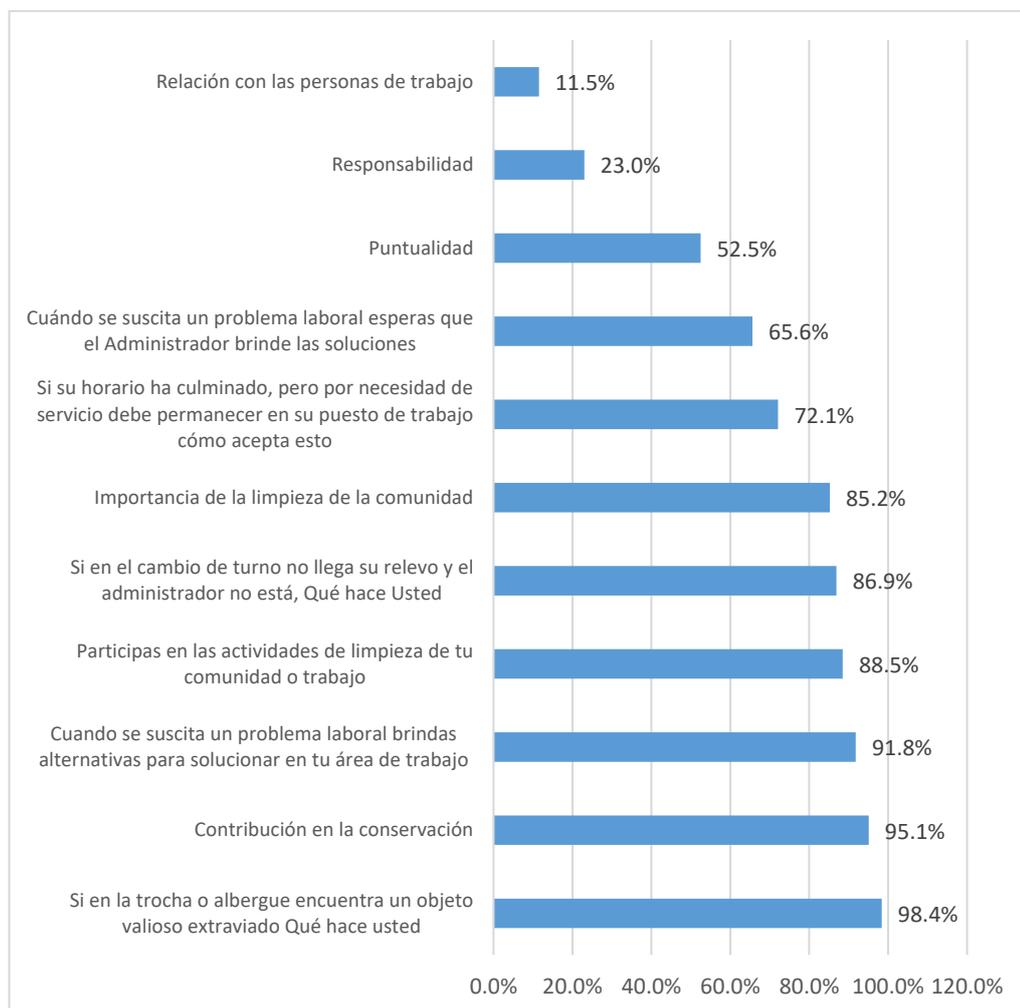
En la Tabla N°24 y Figura N°24, se observa respecto al mejor valor que prevalece en los miembros de la comunidad que laboraron en alguna actividad turística es como sigue: el 29.5% el respeto, 29.5% responsabilidad, 11.5% honestidad, 9.8% compromiso, 6.6% tolerancia, 4.9% honradez, 3.3% lealtad, 1.6% solidaridad, 1.6% transparencia y 1.6% responsabilidad social y ambiental.

## 4.5. Actitudes

### 4.5.1. Actitud.

**Tabla 25:** Distribución de la población muestreada según actitud

ACTITUD	N	Porcentaje	Porcentaje de casos
¿Si en la trocha o albergue encuentra un objeto valioso extraviado Qué hace usted?	60	12.8%	98.4%
Contribuyen en la conservación	58	12.3%	95.1%
Cuando se suscita un problema laboral brinda alternativas para solucionar en su área de trabajo.	56	11.9%	91.8%
Participa en las actividades de limpieza de la CNI.	54	11.5%	88.5%
Si en el cambio de turno no llega su relevo y el administrador no está, Qué hace Usted	53	11.3%	86.9%
Le importa la limpieza de la CNI.	52	11.1%	85.2%
Si su horario ha culminado, pero por necesidad de servicio debe permanece en su puesto de trabajo cómo acepta esto	44	9.4%	72.1%
Cuándo se suscita un problema laboral espera que el administrador brinde las soluciones.	40	8.5%	65.6%
Puntualidad.	32	6.8%	52.5%
Responsabilidad.	14	3.0%	23.0%
Relación con las personas de trabajo	7	1.5%	11.5%
TOTAL	470	100.0%	770.5%

**Gráfico 25:** Actitud de la población muestreada

En la Tabla N°25 y Figura N°25, se observa respecto a la actitud positiva asumida más destacada en los miembros de la comunidad que laboraron en alguna actividad turística es como sigue: el 98.4% ante el indicador “si en la trocha o albergue encuentra un objeto valioso extraviado qué hace usted” manifestaron la devolución, en relación al indicador “contribución en la conservación” el 95.1% manifestaron su acuerdo, respecto al indicador “cuando se suscita un problema laboral brindas alternativas para solucionar en tu área de trabajo” el 91.8% manifestó alanzar alternativas de solución.

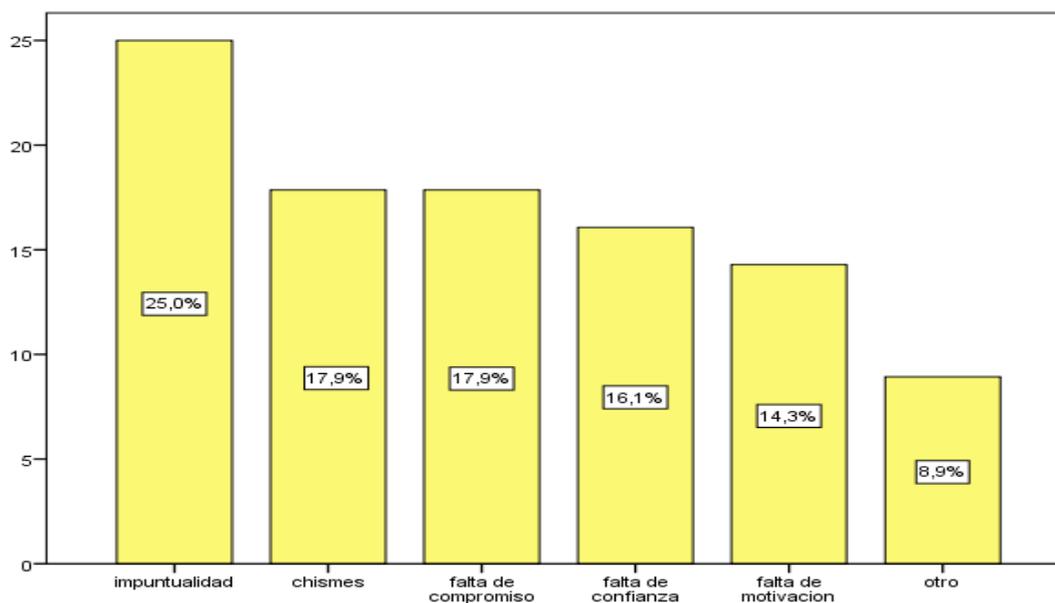
#### 4.5.2. Mayor dificultad a la hora de trabajar.

**Tabla 26:** Distribución de la población muestreada según la mayor dificultad a la hora de trabajar.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Impuntualidad	14	25,0	25,0
Chismes	10	17,9	42,9
Falta de compromiso	10	17,9	60,7
Falta de confianza	9	16,1	76,8
Falta de motivación	8	14,3	91,1
Otros (personalidad, mala comunicación, etc.)	5	8,9	100,0
Total	56	100,0	

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 26:** Mayor dificultad a la hora de trabajar de la población muestreada.



En la Tabla N°26 y Figura N°26, se observa respecto a la mayor dificultad a la hora de trabajar en los miembros de la comunidad que laboraron en alguna actividad turística es como sigue: el 25.0% es la impuntualidad, 17.9% es el chismes, 17.9% es la falta de compromiso, 16.1% es la falta de confianza, 14.3% es la falta de motivación, 8.9% (personalidad, mala comunicación, etc.)

## 4.6. Gestión y operación de proyectos turísticos

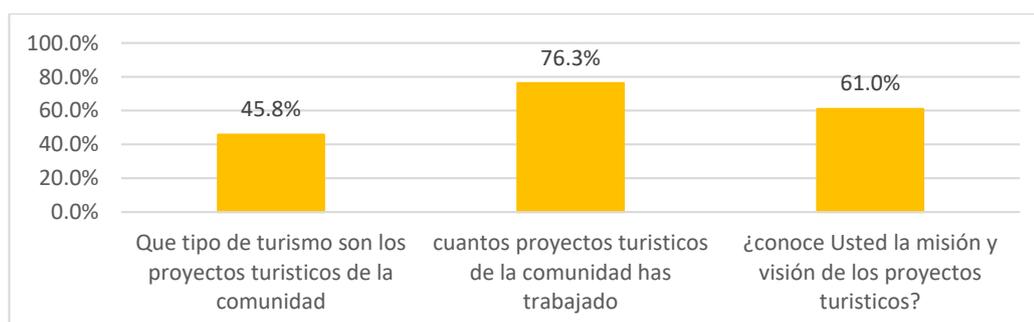
### 4.6.1. Proyectos Turísticos.

**Tabla 27:** Distribución de la población muestreada según su conocimiento sobre indicadores de proyectos turísticos.

	Respuestas		Porcentaje de casos
	N	Porcentaje	
Qué tipo de turismo son los proyectos turísticos de la comunidad.	27	25,0%	45,8%
Cuantos proyectos turísticos de la comunidad has trabajado.	45	41,7%	76,3%
Conoce Usted la misión y visión de los proyectos turísticos.	36	33,3%	61,0%
Total	108	100,0%	183,1%

FUENTE: Elaboración propia

**Gráfico 27:** Proyectos turísticos según su conocimiento de la población muestreada



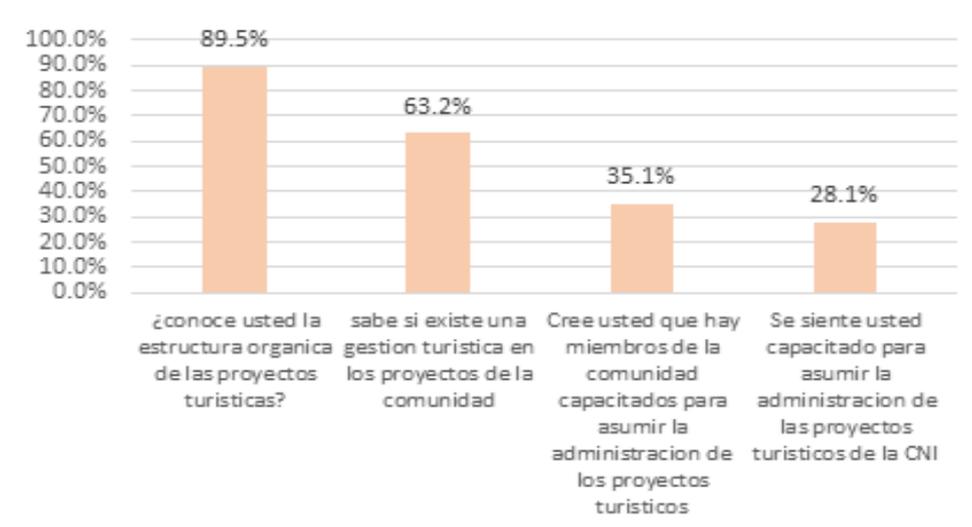
En la Tabla N°27 y Figura N°27, se observa respecto a los proyectos turísticos los indicadores más relevantes considerados por los miembros de la comunidad que laboraron en alguna actividad turística es como sigue: el 45.8% manifiesta que el “el tipo de turismo que realizan es turismo de naturaleza”, el 76.3% “han trabajado en los 2 proyectos turísticos de la comunidad” y 33.3% “conoce la misión y visión de los proyectos turísticos.

#### 4.6.2. Gestión y operación.

**Tabla 28:** Distribución de la población según su conocimiento sobre los indicadores de gestión y operación

	Respuestas		Porcentaje de casos
	N	Porcentaje	
Conoce la estructura orgánica de los proyectos turísticos Posada Amazonas y Baawaja Expeditions.	51	38,3%	89,5%
Sabe si existe una gestión turística en los proyectos de la comunidad.	36	27,1%	63,2%
Se siente capacitado para asumir la administración de los proyectos turísticos de la CNI.	16	12,0%	28,1%
Cree que hay miembros de la comunidad capacitados para asumir la administración de los proyectos turísticos.	20	15,0%	35,1%
Qué debilidad tiene un administrador de un proyecto turístico de la CNI.	10	7,5%	17,5%
Total	133	100,0%	233,3%

**Gráfico 28:** Gestión y operación según la población muestreada



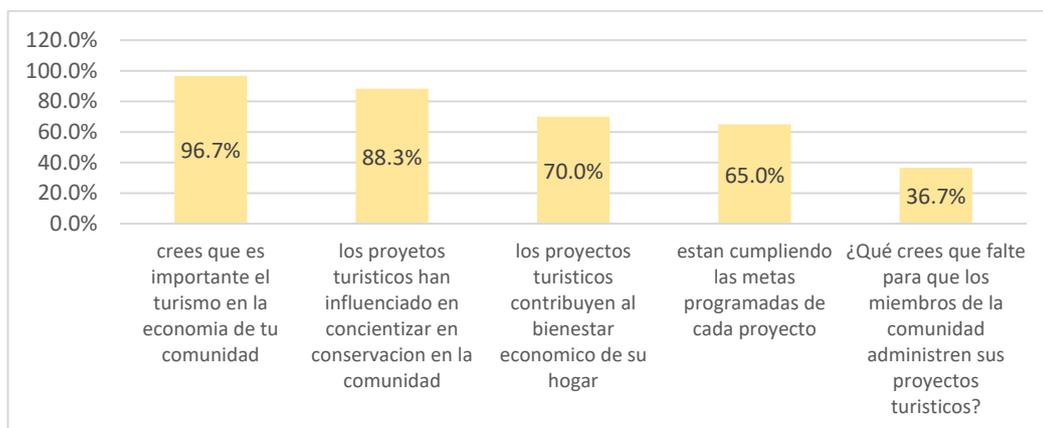
En la tabla N°28 y Figura N°28, se observa respecto a la dimensión gestión y operación los indicadores más relevantes considerados por los miembros de la comunidad que laboraron en alguna actividad turística es como sigue: el

89.5% conoce la estructura orgánica de los proyectos turísticos, el 63.2% sabe que existe una gestión turística en los proyectos de la comunidad, el 28.1% los miembros se sienten capacitados para asumir la administración de los proyectos turísticos de la CNI, el 35.1% creen que hay miembros de la comunidad capacitados para asumir la administración de los proyectos turísticos.

#### 4.6.3. Sostenibilidad Socioeconómico.

**Tabla 29:** Opinión sobre la distribución de la población muestreada según indicadores de sostenibilidad socioeconómico de la implementación de las actividades turísticas.

	Respuestas		Porcentaje de casos
	N	Porcentaje	
Están cumpliendo las metas programadas de cada proyecto.	39	18,2%	65,0%
Los proyectos turísticos contribuyen al bienestar económico de su hogar.	42	19,6%	70,0%
Creer que es importante el turismo en la economía de su comunidad	58	27,1%	96,7%
Qué crees que falte para que los miembros de la comunidad administren sus proyectos turísticos.	22	10,3%	36,7%
Los proyectos turísticos han influenciado en concientizar en la conservación de la comunidad.	53	24,8%	88,3%
Total	214	100,0%	356,7%

**Gráfico 29:** Sostenibilidad socioeconómica de la población muestreada.

En la Tabla N°29 y Figura N°29, se observa respecto a la dimensión sostenibilidad socioeconómico los indicadores más relevantes considerados por los miembros de la comunidad que laboraron en alguna actividad turística es como sigue: el 65.0% manifiestan que si están cumpliendo las metas programadas de cada proyecto, el 70.0% manifiestan que los proyectos turísticos contribuyen al bienestar económico de su hogar, el 96.7% manifiestan que es importante el turismo en la economía de tu comunidad, el 36.7% manifiesta que falta capacitación para que los miembros de la comunidad administren sus proyectos turísticos y el 88.3% manifiestan que los proyectos turísticos han influenciado en concientizar en conservación en la comunidad.

#### 4.7. Análisis de asociación:

En este apartado se seleccionó los indicadores significativos de la variable; competencias laborales al cruzar con los indicadores significativos de la variable; gestión y operación de proyectos turísticos con el estadístico de prueba chi cuadrada a un nivel de significancia del (0.05).

**Tabla 30:** Grado de instrucción y conoce la misión y visión de los proyectos turísticos

		¿Conoce la misión y visión de los proyectos turísticos?		
		SI	NO	Total
Grado de instrucción	Primaria -secundaria	18	20	38
	Superior no universitaria - Universitaria	17	5	22
Total		35	25	60

**Tabla 31:** Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significació n exacta (2 caras)	Significació n exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	5,126 <sup>a</sup>	1	,024		
Corrección de continuidad	3,970	1	,046		
Razón de verosimilitud	5,347	1	,021		
Prueba exacta de Fisher				,031	,022
Asociación lineal por lineal	5,041	1	,025		
N de casos válidos	60				

Según el resultado consignado en la tabla N° 31 obtuvo un p valor inferior al nivel de significancia (0.05) lo que indica que existe asociación entre los indicadores de la variable; competencias Laborales: grado de instrucción ( $p v = 0.024$ ) con el indicador misión y visión de los proyectos turísticos de la Variable Gestión y operación de los proyectos turísticos.

**Tabla 32:** Grupo de trabajo y conoce la misión y visión de los proyectos turísticos

		¿Conoce la misión y visión de los proyectos turísticos?		
		SI	NO	Total
Puesto de trabajo	Grupo administrador	12	5	17
	Grupo personal de apoyo	17	20	37
	Grupo comité de gestión	6	0	6
Total		35	25	60

**Tabla 33:** Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	7,672 <sup>a</sup>	2	,022
Razón de verosimilitud	9,857	2	,007
Asociación lineal por lineal	,033	1	,855
N de casos válidos	60		

Según el resultado consignado en la tabla N° 33 obtuvo un p valor inferior al nivel de significancia (0.05) lo que indica que existe asociación entre los indicadores de la variable; grupos de trabajos ( $p v = 0.022$ ) con el indicador: grupos de trabajo de la Variable Gestión y operación de los proyectos turísticos.

**Tabla 34:** Grado de instrucción y Se siente usted capacitado para asumir la administración de los proyectos turísticos de la CNI.

		Se siente usted capacitado para asumir la administración de las proyectos turísticos de la CNI			Total
		SI	NO		
Grado de instrucción	Primaria–secundaria	6	32	38	
	Superior no universitaria– Universitaria	9	13	22	
Total		15	45	60	

**Tabla 35:** Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	4,689 <sup>a</sup>	1	,030		
Corrección de continuidad	3,445	1	,063		
Razón de verosimilitud	4,565	1	,033		
Prueba exacta de Fisher				,061	,033
Asociación lineal por lineal	4,611	1	,032		
N de casos válidos	60				

Según los resultados consignados en la tabla N° 35 obtuvo un p valor inferior al nivel de significancia (0.05) lo que indica que existe asociación entre los indicadores: competencias Laborales: grado de instrucción ( $p v = 0.030$ ), con el indicador Se siente capacitado para asumir la administración de las proyectos turísticos de la variable Gestión y operación de proyectos turísticos.

**Tabla 36:** Numero de capacitaciones y se siente capacitado para asumir la administración de los proyectos turísticos de la CNI

		Se siente capacitado para asumir la administración de las proyectos turísticos de la CNI		
		SI	NO	Total
Numero de	de 1 a 2 capacitaciones	5	34	39
capacitaciones	de 3 a 5 capacitaciones	9	9	18
Total		14	43	57

**Tabla 37:** Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	9,188 <sup>a</sup>	1	,002		
Corrección de continuidad	7,291	1	,007		
Razón de verosimilitud	8,727	1	,003		
Prueba exacta de Fisher				,006	,004
Asociación lineal por lineal	9,027	1	,003		
N de casos válidos	57				

Según el resultado consignado en la tabla N° 37 obtuvo un p valor inferior al nivel de significancia (0.05) lo que indica que existe asociación entre los indicadores: competencias Laborales: número de capacitaciones ( $p v = 0.002$ ) con el indicador: Se siente capacitado para asumir la administración de las proyectos turísticos de la variable Gestión y operación de proyectos turísticos.

**Tabla 38:** Grado de instrucción y están cumpliendo las metas programadas de cada proyecto

		están cumpliendo las metas programadas de cada proyecto		
		SI	NO	Total
Grado de instrucción	Primaria –secundaria	20	18	38
	Superior no universitaria - Universitaria	18	4	22
Total		38	22	60

**Tabla 39:** Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	5,111 <sup>a</sup>	1	,024		
Corrección de continuidad	3,932	1	,047		
Razón de verosimilitud	5,423	1	,020		
Prueba exacta de Fisher				,029	,022
Asociación lineal por lineal	5,026	1	,025		
N de casos válidos	60				

Según los resultados consignados en la tabla N° 39 obtuvo un p valor inferior al nivel de significancia (0.05) lo que indica que existe asociación entre el indicador de competencias Laborales: grado de instrucción ( $p v = 0.024$ ) con el indicador: están cumpliendo las metas programadas de cada proyecto de la variable Gestión y operación de proyectos turísticos.

De acuerdo a la hipótesis planteada se puede ver que existe una asociación de la variable: competencias laborales y con mayor frecuencia del indicador Grado de instrucción con algunos indicadores de la variable: gestión y operación de los proyectos turísticos de la comunidad nativa de Infierno, siendo el indicador con mayor frecuencia se siente capacitado para asumir la administración de los proyectos turísticos de la comunidad. De esta manera podemos indicar que existe una relación significativa entre las competencias laborales y la gestión y operación de los proyectos turísticos en la comunidad nativa de Infierno.

## CONCLUSIONES

### **Respecto al objetivo general:**

La presente tesis determinó que existe una asociación entre las dos variables de la investigación: las competencias laborales y la gestión y operación de los proyectos turísticos de la comunidad nativa de Infierno, obteniendo un p valor inferior al 0.05 de significancia. Siendo el indicador principal de la primera variable, el grado de instrucción, este indicador es tres veces asociado con algunos indicadores de la segunda variable y el indicador de la segunda variable, se siente capacitado para asumir la administración de los proyectos turísticos también fue asociado dos veces con los indicadores de la primera variable.

### **Respecto a la hipótesis general:**

Sí existe una relación significativa entre la variable competencias laborales y variable gestión y operación de los proyectos turísticos de la comunidad nativa de Infierno.

### **Respecto al primer objetivo específico:**

Se encontró que el 83.6% de personas involucradas en los proyectos turísticos son varones, esto es debido a que según las encuestas realizadas las mujeres jóvenes se dedican más a labores familiares que a trabajar, por lo que son los varones quienes terminan estudiando y teniendo la posibilidad de trabajar en los puestos ofrecidos por el turismo (en referencia a la pregunta 1.3 de la encuesta a miembros de la comunidad).

Se observó que, el 73.8 % de la población encuestada están entre las edades de 21 a 50 años, según la percepción de los encuestados los jóvenes entre 18 y 21, existe un alejamiento o desinterés de los más jóvenes para con el trabajo de turismo, por otro lado para los mayores a 50, los puestos de trabajo de campo exigen esfuerzo físico por ejemplo el puesto de motorista, mantenimiento y otros.

En cuanto a la experiencia adquirida en la actividad turística, el 62.3 % manifestó que estuvieron entre 2 a 8 años trabajando en los diferentes puestos de trabajo, estos puestos son; (administrador, guía, comité de gestión, cuartelaría, barman, etc.)

El 40,4% de personas han tenido más de 3 puestos de trabajo, siendo estos los de personal de apoyo debido a que la rotación de estos puestos es parte de la política de la empresa que se adapta a las temporadas de turismo, cuando no hay muchos turistas, una persona debe estar preparada para realizar varias tareas.

Las competencias de los encuestados son múltiples, el mayor número de los miembros con experiencia y participación se encuentran el grupo de personal de apoyo 60.7% (guía, cuartelero, mozo, cocinero, motorista, personal de ventas y reservas, barman, y personal de mantenimiento), solo un 29.5 % de está dentro del grupo de administrativos, y un 9.8 % son miembros del comité de gestión, este último grupo son los dirigentes con regular número capacitaciones para administrar los proyectos turísticos de la comunidad en determinados periodos.

**Respecto a la primera hipótesis específica:**

La comunidad nativa de Infierno sí posee miembros con moderada experiencia y participación en la gestión y operación de los proyectos turísticos.

**Respecto al segundo objetivo específico:**

Respecto al indicador grado de instrucción de la variable competencias laborales de los miembros de la comunidad, existe un 37.6% de la población muestreada poseen educación superior universitaria y no universitaria entre completa e incompleta. Este indicador al realizar la asociación encontramos significancia de (0.030) con relación a la segunda variable, respecto al indicador: se siente capacitado para asumir la administración de los proyectos turísticos de la comunidad. Esto se debe según a la información de los

encuestados, a que principalmente los miembros de la comunidad han estudiado para guías oficiales de turismo y otras carreras afines al turismo, los que serían un número representativo de la población en estudio. Son ellos también quienes indicaron que consideran que si hay miembros de la comunidad con experiencia y participación para asumir la administración de los proyectos turísticos de la comunidad en la pregunta del cuestionario en estudio.

Según el indicador número de capacitaciones el 68.4% manifiesta que recibieron entre una y dos capacitaciones con aprendizaje significativo para el desarrollo de su trabajo en los últimos cinco años. Este indicador al realizar la asociación encontramos significancia de (0.002) con relación a la segunda variable, respecto al indicador se siente capacitado para asumir la administración de los proyectos turísticos de la comunidad. Los trabajos de apoyo (cuartelaría, cocina, mantenimiento, y otros) son requeridos sin necesidad de tener estudios formales o capacitaciones en temas relacionados a los puestos de trabajo y, se desempeñen fácilmente de manera rotatoria por esto es que sea el mayor número de miembros y que, quienes requieren más capacitaciones son los miembros del comité de gestión, ellos son encargados de evaluar los avances y la inclusión de los comuneros en las actividades de turismo.

Entre las habilidades que destacan; son mayormente los guías quienes manejan con fluidez el idioma inglés y el personal de apoyo también utiliza inglés, aunque a nivel básico.

Con relación a las actitudes, existe un 25% de los miembros en estudio manifiesta que tienen dificultades para trabajar por la impuntualidad de los demás miembros del equipo de trabajo y un 17.9% indica que es la falta de compromiso para realizar un trabajo.

**Respecto a la segunda hipótesis específica:**

Los miembros sí poseen conocimientos, habilidades y destrezas, valores y actitudes para la gestión y operación de los proyectos turísticos de la comunidad.

**Respecto al tercer objetivo específico:**

En referencia a la segunda variable, gestión y operación de los proyectos turísticos, se encontraron las siguientes características respecto a la dimensión proyecto turístico: del indicador tipo de turismo, los encuestados se reconocen como miembros de un proyecto ecoturístico; esto se debe a que este término es el utilizado por la empresa y la comunidad para identificar a los servicios turísticos de la comunidad. De esta manera identifican el tipo de turismo que realizan en los dos proyectos turísticos. Del indicador, misión y visión de los proyectos turísticos de la comunidad, donde el 58% manifiestan que sí conocen. Este indicador al realizar la asociación encontramos significancia de (0.022) con relación a la primera variable, respecto al indicador grado de instrucción. Esto demuestra que saben la finalidad de los proyectos turísticos, que es realizar un turismo sostenible que sea social, económica y ambientalmente favorable para los miembros de la comunidad.

De acuerdo a la dimensión gestión y operación turística; los miembros de la comunidad conocen el indicador estructura orgánica, un 89.5% manifiesta que sí conocen la estructura, aunque por lo observado por las investigadoras los encuestados se refieren a la estructura de los albergues Posada Amazonas y Baawaja Expeditions y no así incluyendo a la cadena de comercialización y venta a nivel nacional o internacional, esto es porque la mayoría de entrevistados tienen puestos de trabajo en el mismo albergue. Es diferente la percepción de los encargados de administración quienes como ya está indicado párrafos arriba en los resultados de la investigación, son un 63.2% saben que existe una gestión turística en los proyectos de la comunidad. Sobre si están o no capacitados para asumir la gestión y operación turística de los proyectos, este tema causa discrepancia en la comunidad porque algunos miembros opinan que ya cuentan con las capacidades necesarias,

algunos manifiestan que aún falta más capacitaciones a los dirigentes del comité de gestión, aunque según los resultados solo un 28.1 % de los miembros se sienten capacitados para asumir la administración de los proyectos turísticos, siendo este mayormente los que actualmente están trabajando en puestos de gestión y operación turística.

Respectos a la dimensión sostenibilidad socioeconómica; sobre el indicador están cumpliendo con las metas programadas, un 65% manifiesta que sí están cumpliendo. Este indicador al realizar la asociación encontramos significancia de (0.024) con relación a la primera variable, el indicador grado de instrucción. Pero según la información recibida de los dirigentes de la comunidad manifiestan que los miembros con experiencia y participación no han podido cumplir con su principal objetivo, de administrar el albergue turístico Posada Amazonas, siendo éste con mayor afluencia turística. Para el caso del albergue turístico Baawaja Expeditions si se ha encontrado que hay miembros de la comunidad que están administrando el albergue.

Según el indicador contribuye al bienestar económico de su hogar los proyectos turísticos un 70% de la población muestreada manifiestan que sí contribuye, ya que manifestaron que ha mejorado su calidad de vida, porque han podido adquirir bienes y hasta han podido iniciar sus propios emprendimientos turísticos.

**Respecto a la tercera hipótesis específica:**

Los miembros de la comunidad si conocen las características de los proyectos turísticos, gestión y operación y la sostenibilidad socioeconómica de los proyectos de la comunidad nativa de Infierno.

**Otras conclusiones:**

Se ha determinado que la experiencia y participación de los miembros de la comunidad es mayor en el ámbito operativo, y no tanto en la administración y gestión estratégica de los proyectos turísticos.

Se ha encontrado que el grupo de dirigentes cuentan liderazgo para influenciar en la toma de decisiones de los proyectos, sin embargo, no tienen formación profesional y/o capacitaciones en la administración y gestión turística.

## RECOMENDACIONES

Antes de finalizar, deseamos sugerir algunas recomendaciones en base a los resultados y las conclusiones a las que se llegó en el presente estudio.

Una recomendación relevante, es repotenciar el programa de capacitación empresarial dirigido hacia los miembros de la comunidad (líderes comunitarios, comité de gestión y personal de apoyo sobresaliente). Este podría enfocarse en los miembros que se identifiquen como los más interesados en trabajar en los proyectos turísticos, de modo que se les pueda dar apoyo económico, la junta directiva debería hacer seguimiento de su rendimiento y se pueda invertir en los mejores prospectos. También se debería dar mayor énfasis e incrementar las horas y frecuencia de las capacitaciones para los temas de gestión y operación turística. Existe un interés general mostrado por todos los trabajadores de diferentes áreas en capacitaciones de idiomas, administración y marketing.

Será muy importante que el comité de gestión de la comunidad nativa de Infierno, implemente una base de datos en la que se siga la trayectoria de los miembros que desempeñen en puestos de trabajo en las diferentes empresas turísticas de la comunidad, con el fin de mantener un historial del trabajo de cada persona, así como los motivos de su ingreso y salida como forma de tener referencias del personal (ejemplo. si es un trabajador que se le despide por temas de mal trato), hay trabajadores que no suben de rango al pasar los años y además reciben capacitaciones de forma aleatoria, pudiendo recibir la misma capacitación varias veces o incluso sobre temas que no lo enriquecen de todo en su crecimiento en la empresa. Esto facilitaría hacer un seguimiento, evaluación y plantear estrategias para incrementar progresivamente las capacidades y lograr así un manejo de las empresas turísticas al 100%, que es actualmente el objetivo de la comunidad.

A los administradores de los proyectos turísticos se les recomienda, realizar incentivos a los miembros de la comunidad que se estén capacitando o especializando con mayor frecuencia.

Motivar a los jóvenes quienes serán futuros líderes de la comunidad, llevándolos a visitar los diferentes emprendimientos turísticos sostenibles. a pasantías, congresos, ferias, charlas, para ello tener alianzas estratégicas con las diferentes organizaciones que estén en el rubro de turismo o con temas de investigación y conservación de la amazonia.

Hacer un mayor esfuerzo en acercar a la mujer a los proyectos turísticos o que pongan medidas para tratar de equiparar el número de hombres y mujeres que se dedican a trabajar en proyectos turísticos ya que según los resultados existe una gran diferencia entre el número de hombres y mujeres que laboran en la actividad turística

Crear un programa de capacitación del idioma inglés dirigido a jóvenes de la comunidad nativa de Infierno y a todas las personas que estén interesados en aprender e inclinarse en la actividad turística, en este programa debería participar el personal de apoyo que labora en los albergues turísticos; (barman, cuarteros, mozos, personal de mantenimiento). Pero principalmente los dirigentes del comité de gestión de la comunidad, quienes son los que representan a la comunidad en la empresa turística Posada Amazonas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ CHACALTANA, Juan. (2002). Restricciones a la generación de empleo en el sector turístico. Centro de Estudios para el Desarrollo y la Participación (CEDEP). Lima.
- ✓ CLAUDY LEVY- LEBOYER Barcelona, Gestión de las competencias 2000.
- ✓ DENMAN, R. (2001, Julio). Directrices para el desarrollo del turismo comunitario. WWF International. The Tourism Company.
- ✓ MINCETUR. Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos Lima, Perú (2011).
- ✓ HERNANDEZ, ROBERTO. ET AL. Metodología a la Investigación. 1997. Editorial México, 250 pg.
- ✓ JIMÉNEZ, Juan Carlos. (2008) Libro el Valor de los valores <http://blog.elvalordelosvalores.com/comentarios-finales/>
- ✓ MONITOR COMPANY. (1995). Construyendo las ventajas competitivas del Perú: El turismo. Lima.
- ✓ MINCETUR REPÚBLICA DEL PERÚ LIMA-PERÚ, 2007 Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
- ✓ MARCO VINICIO BENAVIDES HERNÁNDEZ Tesis: “Desarrollo del turismo comunitario, en la comunidad de Monteverde, cantón Montúfar, provincia del Carchi, para impulsar la actividad turística comunitaria” TULCÁN - ECUADOR 2013

- ✓ ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT). Certificación de competencias profesionales: glosario de términos técnicos [en línea]. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/otros/glosario>.
  
- ✓ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT), [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)
  
- ✓ PENTUR (Plan Estratégico Nacional de Turismo, 2016 - 2025).
  
- ✓ Plan de Manejo Concesión para Ecoturismo comunidad nativa de Infierno, Tambopata, Madre de Dios PROMPERU. (2006). Perfil del Turista de Naturaleza. Lima. Lic. JANS HUAYCA, Blga. NATIVIDAD QUILLAUAMÁN, Lic. JORGE LEZAMA, Ing. JAVIER GORDILLO.
  
- ✓ TIERNO, Benito. Libro Valores Humanos, Disponible en: <https://es.scribd.com/document/58441678/Tierno-Bernabe-Valores-Humanos>

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICION
¿Cómo las competencias laborales se relacionan con la gestión y operación de los proyectos turísticos en los miembros de la comunidad nativa de Infierno?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación existente entre la variable las competencias laborales y la gestión y operación de los proyectos turísticos en la comunidad nativa de Infierno.	<b>HIPOTESIS GENERAL:</b> Existe una relación significativa entre las competencias laborales y la gestión y operación de los proyectos turísticos en la comunidad nativa de Infierno.	1. Competencias laborales de los miembros de la comunidad nativa de Infierno	1. Conocimientos y Capacitaciones	1. Nivel de educación 2. Carrera profesional 3. Idioma ingles 4. Razones por la que no estudio carreras afines 5. Total de capacitaciones 6. Tema de capacitación con certificación 7. Contribución de las capacitaciones 8. Total de capacitaciones sin certificación 9. Conocimientos empíricos	Polinómica Polinómica Dicotómica Cuantitativa Polinómica Polinómica Dicotómica Polinómica Polinómica
	<b>OBJETIVO ESPECIFICO:</b> 1. Identificar a los miembros de la comunidad con experiencia y participación en los proyectos turísticos de la comunidad nativa de infierno.	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS:</b> 1.- La comunidad nativa de Infierno posee miembros con experiencia y participación en proyectos turísticos de la comunidad.  2.- Los miembros poseen conocimientos, habilidades y destrezas, valores y actitudes para la gestión y operación de los proyectos turísticos de la comunidad.		2. Habilidades y destrezas	1. Total de puestos de trabajo 2. Grupo de trabajo 3. Entidad que brinda trabajo 4. Habilidades que destacan 5. Puesto de trabajo más capacitado 6. Capacitación que desearía participar	Cuantitativo Polinómica Polinómica Polinómica Polinómica
	2. Determinar las características de la variable competencias laborales por dimensiones (conocimientos, habilidades y destrezas, valores y actitudes)	2.- Los miembros poseen conocimientos, habilidades y destrezas, valores y actitudes para la gestión y operación de los proyectos turísticos de la comunidad.		3. Valores	1. Valores 2. Mejor valor	Polinómica Polinómica
	3. Determinar las características de la variable Gestión y operación de los proyectos turísticos por dimensiones (proyectos turísticos, estructura orgánica, y sostenibilidad socioeconómica)	3.- Los miembros de la comunidad conocen las características de los proyectos turísticos, estructura orgánica y la sostenibilidad socioeconómica de los proyectos de la comunidad nativa de Infierno.		4. Actitudes	1. Actitud 2. Dificultad a la hora de trabajar	Polinómica Polinómica
			2. Gestión y operación de los proyectos turísticos de la comunidad nativa de Infierno	1. Proyectos Turísticos	1. Tipo de turismo 2. Número de proyectos turísticos 3. Misión y visión de los proyectos	Dicotómica Dicotómica Dicotómica
				2. Gestión y operación	1. Estructura orgánica de las proyectos de la CNI 2. Gestión turística en los proyectos de la CNI 3. Capacitados para asumir la administración de los proyectos turísticos 4. Miembros de la comunidad capacitados para asumir la administración 5. Debilidades que tiene un administrador	Dicotómica Dicotómica Dicotómica Dicotómica Dicotómica
				3. Sostenibilidad Socioeconómica	1. Cumplimiento de las metas programadas de los proyectos turísticos 2. Importancia del turismo en la economía de la CNI. 3. Carencia de habilidades para administrar los proyectos turísticos de la 4. Influencia de los proyectos turísticos en la concientización en conservación en los miembros del CNI	Dicotómica Dicotómica Dicotómica Dicotómica

## Anexo 2: Encuesta

CUESTIONARIO: TESIS"COMPETENCIAS LABORALES PARA LA GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LOS PROYECTOS TURÍSTICOS DE LA COMUNIDAD NATIVA INFIERNO, MADRE DE DIOS"						
1. INFORMACIÓN DEL TRABAJADOR.						
<b>1.1 Nombres y Apellidos:</b>						
<b>1.2 Lugar de Nacimiento:</b> Arequipa( ) Lima( ) Puno( ) Cusco( ) Otro.....						
Madre de Dios ( ) Comunidad Infierno ( ) Puerto Maldonado ( )						
<b>1.3 Sexo:</b> Masculino( ) Femenino( ) <b>Edad:</b> .....						
<b>1.4 ¿Trabaja o estudia actualmente en carreras afines al turismo?</b> Si ( ) No ( )						
Empleado( ) Estudiante( ) Desempleado( ) Independiente( ) otro:.....						
<b>En caso de no trabajar pasar a la pregunta (1.8)</b>						
<b>1.5 ¿En qué empresa trabaja actualmente?</b>						
<b>1.6 ¿Cuál es su actual puesto de trabajo?</b>						
<b>1.7 ¿Qué le motivo estudiar y/o trabajar en la actividad turística?</b>						
1.- Por tradición familiar ( )		4.- Obtiene mayores ingresos en la actividad turística ( )				
2.- Por necesidad económica ( )		5.- Quiere ser independiente ( )				
3.- Por vocación ( )		6.- Otros.....				
<b>1.8 ¿Cuántos años trabaja o trabajó en la actividad turística?</b>						
<b>1.9 En caso de que actualmente no trabaje para</b>				<b>¿Por qué razón dejó de trabajar en los proyectos turísticos de</b>		
Los salarios son muy bajos? ( )				Gana mas en otra actividad? ( )		
Porque tiene su propia empresa? ( )				Salud ?( )		Otro:.....
2. CONOCIMIENTOS.						
<i>EDUCACION FORMAL: La educación formal es un tipo de educación regulado, intencional y planificado. Este tipo de educación se produce en espacio y tiempo concretos y además con ella se recibe un título. La educación formal la identificamos con la educación primaria, secundaria, estudios superiores, etc.</i>						
<b>2.1 GRADO DE INSTRUCCIÓN:</b>						
<b>Básica:</b>	Primaria Incompleta ( )		Primaria Completa ( )			
	Secundaria Incompleta ( )		Secundaria Completa ( )			
<b>Superior no Universitaria / Instituto:</b>			Incompleta ( )	Completa ( )		
Institución: .....			Carrera Profesional: .....			
<b>Superior Universitaria:</b>			Incompleta ( )	Completa ( )		
Institución: .....			Carrera Profesional: .....			
<b>Posgrado:</b>			Incompleta ( )	Completa ( )		
Institución: .....			Especialidad: .....			
<b>Otra carrera profesional:</b>						
Institucion: .....						
Carrera profesional: .....						
<b>2.2 ¿Tiene usted dominio de algun idioma?</b> SI ( ) NO ( )						
Con certificación? ( ) Sin certificación? ( )						
Idioma	Certificación de idiomas			Dominio de idiomas		
	Básico	Intermedio	Avanzado	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés						
Alemán						
Portugues						
Frances						
Otro						
<b>2.3 En caso no tener estudios superiores completos</b>				<b>¿Por qué razones Usted no estudio en carreras afines a la carrera de turismo?</b>		
(A)	Falta de motivación		(C)	Falta de interés		
(B)	Falta de apoyo económico de la CNI		(D)	Falta de oportunidad		
(E)	Motivo familiar		(F)	Falta de recursos economicos		

CAPACITACIONES CERTIFICADAS: Diplomados, Congresos, Pasantías, Cursos, Talleres y otros.					
<b>2.4 ¿Qué capacitaciones recuerda Ud. donde haya aprendido significativamente para el desarrollo de su</b>					
Tipo de capacitación	Tema	Año	semana/hora/mes	Institución - Lugar	frecuencia
1					
2					
3					
4					
5					
6					
<b>2.5 ¿Participar en las capacitaciones le contribuyó a mejorar su desempeño profesional?</b>					
1. Excelente			3. Regular		5. Nada
2. Bueno			4. Poco		
<b>EDUCACION INFORMAL: Es aquella que enseña contenidos, es formadora de hábitos, de valores, de experiencias y habilidades, fuera de las instituciones creadas específicamente con ese fin. Es espontánea.</b>					
<b>CAPACITACIONES SIN CERTIFICACION: Conversatorios, reuniones, charlas, medicina tradicional, chamanismo,</b>					
<b>2.6 ¿Qué capacitaciones recuerda Ud. donde haya aprendido significativamente para el desarrollo de su trabajo en los últimos 5 años.? (Empiece por el último)</b>					
Tipo de capacitación	Tema	Año	semana/horas/mes	Institución - Lugar	frecuencia
1					
2					
3					
4					
5					
6					
<b>2.7 Conocimientos empiricos ¿Cuál considera como tema más importante que haya aprendido en la Comunidad de Infierno?</b>					
1.- Medicina Tradicional? ( )			4.- Costumbres? ( )		7.- Otro: _____
2.- Conocimiento de flora y fauna silvestre? ( )			5.- Idiomas? ( )		
3.- Guiado? ( )			6.- Trabajos de Staff? ( )		
<b>3. DESTREZA Y HABILIDADES.</b>					
<b>Habilidades y destreza personal</b> <i>La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.</i>					
<b>3.1 ¿En qué puestos Usted ha trabajado en los últimos 5 años.? Empiece por el último trabajo .</b>					
Puestos de trabajo	Institución	Años	Meses /Semanas		
<b>3.2 En los puestos que desempeño ¿Cuál considera que mejor ha desarrollado sus habilidades y destrezas? Mencionar 1 puesto de trabajo y especifique las destrezas y habilidades que desarrolló.</b>					

3.3 En su opinión ¿Cuáles son las habilidades y destrezas considera que aún le falta desarrollar?			
Puesto de trabajo	Destrezas y habilidades		Puntaje
			1
			2
			3
3.4 ¿En qué puesto de trabajo se siente más capacitado?			
3.5 ¿En qué capacitaciones desaría participar y por cuanto tiempo?			
Gerencia ( )	Logística ( )	Idiomas ( )	
Administración ( )	Contabilidad ( )	Otro: .....	( )
4. VALORES.			
4.1 Elija 5 valores que Ud. Considere importante			
	valores	Puntaje	Valores
	Tolerancia		Transparencia
	Reciprocidad		Lealtad
	Solidaridad		Integridad
	Respeto		Equidad
	Colectivismo		empatia
	Honestidad		Responsabilidad
	Honradez		Participación
	Compromiso		Responsabilidad social ambiental
4.2 De la pregunta anterior ¿Cuál consideras que es su mejor valor?			
5. ACTITUDES.			
5.1 Si en la trocha o albergue encuentra un objeto valioso extraviado, ¿Qué hace usted?			
a)	Hago el mayor esfuerzo posible para encontrar al propietario y devolverlo?		
b)	Lo entrego al administrador para que el se encargue?		
c)	Espero a que sea reclamado?		
d)	Como estaba en una vía pública por lo tanto lo conservo?		
5.2 Si en el cambio de turno no llega su relevo y el administrador no está, ¿Qué hace Usted?			
a)	Continuo con las actividades indefinidamente el tiempo que sea necesario?		
b)	Espero un momento prudencial antes de irme?		
c)	Aviso a alguien y luego me retiro?		
d)	Como mi turno ha terminado me retiro?		
5.3 Si su horario ha culminado pero por necesidad de servicio debe permanecer en su puesto de trabajo,			
a)	Entusiasmo	c) Me incomodo	e) Otro.....
b)	Resignación	d) Lo rechazo	
5.4 En una escala de 1 al 4 ¿Eres puntual en tu trabajo? Marcar con una X			
	1. Muy puntual	2. Puntual	3. Poco puntual
			4. Nada puntual
5.5 En una escala de 1 al 4 ¿Cómo calificas tu responsabilidad en el trabajo?			
	1. Muy responsable	2. Responsable	3. Poco responsable
			4. Nada responsable
5.6 ¿Como contribuyes en la conservación del medio ambiente en tu Comunidad?			
a)	No contaminando (no botando basura y no quemando)?	d)	Concientizando a las personas (hablando a otras personas)?
b)	No deforestando (no cortando árboles)?	e)	Todas las anteriores?
c)	Conservando los ecosistemas (protegiendo los bosques)?		
5.7 ¿Cuán importante consideras la limpieza de la comunidad?			
a)	Muy importante	b) Importante	c) Poco importante
			d) No es importante
5.8 ¿Participas en las actividades de limpieza de tu comunidad o trabajo? SI ( ) NO ( )			
5.9 ¿Qué sugerencia brindarias a la empresa o comunidad para formar equipos de trabajo?			
a)	Capacitación	c)	Reuniones de planificación
b)	Talleres de integración	d)	Todas las anteriores
5.10 ¿Cuál es la mayor dificultad a la hora de trabajar?			
a)	Falta de confianza	c)	Falta de compromiso
b)	Chismes	d)	Motivación
		e)	Impuntualidad
		f)	Otros:.....

5.11 ¿Cuándo se suscita un problema laboral brindas alternativas para solucionar en tu area de trabajo?				
SI ( )		NO ( )		
5.12 ¿Cuándo se suscita un problema laboral esperas que el Administrador brinde las soluciones o alternativas?				
SI ( )		NO ( )		
<b>GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LOS PROYECTOS TURÍSTICOS</b>				
<b>6. Proyectos turisticos</b>				
6.1 ¿Que tipo de turismo son los proyectos turisticos de la comunidad? Marca con una X				
1. Ecoturismo( )		2. Turismo de naturaleza ( )		
6.2 ¿Cuántos proyectos turisticos de la comunidad has trabajado ?				
		1( ) 2 ( )		
6.3 ¿ Conoce Ud. la mision y vision de Posada Amazonas y Bawaja Expeditions?				
SI ( )		NO ( )		
<b>7. Estructura organica</b>				
7.1 ¿Conoce usted la estructura organica de las proyectos turisticas? SI ( ) NO ( )				
7.2 ¿Sabe si existe una gestion turistica en los proyectos de la comunidad? SI ( ) NO ( )				
7.3 ¿Se siente Usted capacitado para asumir la administración de las empresas de la CNI? SI ( ) NO ( )				
7.4 ¿Cree usted que hay miembros de la comunidad capacitados para asumir la administracion de los proyectos t				
		SI ( ) NO ( )		
7.5 ¿Qué debilidad tiene un administrador de un proyectos turistico de la CNI?				
<b>8. Sostenibilidad Socioeconomica</b>				
8.1 ¿Están cumpliendo las metas programadas de cada proyecto?				
8.2 ¿Los proyectos turisticos contribuyen al bienestar economico de su hogar?				
8.3 ¿Crees que es importante el turismo en la economía de tu comunidad?				
8.4 ¿Qué crees que falte para que los miembros de la comunidad administren sus proyectos turísticos?				
1.- Capacitación		2. Educación		3. Conocimiento del negocio
8.5 ¿Los proyotos turisticos han influenciado en concientizar la conservacion en la comunidad?				
				S

## Anexo 1: Solicitud de autorización de investigación

CARGO

982376034

27-07-16

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"  
"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"

Puerto Maldonado 18 de Julio del 2016

Señor  
MILTON MISHAJA  
Presidente de la comunidad nativa Infierno

Ciudad

### Solicitud: Reunión de trabajo de tesis

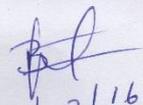
Raquel Condori, con DNI: 47064486 con domicilio en Jr. Baquijano, bachiller de la Carrera Profesional de Ecoturismo me presento y expongo lo siguiente:

Mediante el presente aprovecho la oportunidad para saludarlo cordialmente y expresarle que se solicito realizar una tesis con los miembros de la Comunidad Nativa Infierno, el cual fue aprobado por el anterior representante de la comunidad y se realizo una serie de reuniones con el Sr. Federico Durand para realizar el perfil de tesis. En la actualidad la tesis de investigación titulada "**Competencias Laborales para la gestión y operación de los proyectos turísticos de la Comunidad Nativa Infierno, Madre de Dios, Perú**" ya fue aprobada por la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, por tal sentido solicito realizar una reunión con Usted y el Sr. Federico Durand, para realizar el levantamiento de información (encuesta, entrevista y reunión de trabajo – recolección de datos). Por lo expuesto quedo a su entera disposición para concertar la reunión de trabajo.

Para su conocimiento se adjunta el perfil y resolución de aprobación del perfil de proyecto de tesis.

Atentamente,

  
Raquel Condori Mamani  
DNI: 47064486

  
18/07/16  
10:20 a.m.  
BERTHA FLORES

## Anexo 4: Fichas de validación



### INSTRUMENTOS DE OPINIÓN DE EXPERTOS

#### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Perez Obillos	GREEN HOUSE TAMBOPATA	ENCUESTA	Verny-Isabel

Título del Proyecto:

Competencias laborales para la Gestión y Operación de los proyectos turísticos de la Comunidad Nativa de Tuptuno, Nudo de Dico.

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE																									
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100																						
1	CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado																				X																					
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				X																					
3	ACTUALIDAD	Está acorde con los cambios en el turismo																														X											
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																																	X								
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																																		X							
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la variable en evaluación																																	X								
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																																				X					
8	COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y/o dimensiones																																					X				
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																																						X			

#### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

\_\_\_\_\_

#### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN:

78.8

Pon, 25 octubre 2016	10665118		97270421
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del Experto Informante	Telefono N°



## INSTRUMENTOS DE OPINIÓN DE EXPERTOS

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
HUAMAN BERROCAL, VILMA	UNAMAD DOCENTE	ENCUESTA	YENY RANILLA RAQUEL CONDOR

Título del Proyecto:  
 Competencias laborales para la gestión y operación de los proyectos turísticos de la comunidad Nativa de Infierno, Madre de Dios

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	CLARIDAD Es formulado con lenguaje apropiado												X								
2	OBJETIVIDAD Está expresado en conductas observables																X				
3	ACTUALIDAD Está acorde con los cambios en el turismo																X				
4	ORGANIZACIÓN Existe una organización lógica																	X			
5	SUFICIENCIA Comprende los aspectos de cantidad y calidad																		X		
6	INTENCIONALIDAD Adecuado para valorar la variable en evaluación																	X			
7	CONSISTENCIA Basado en aspectos teóricos científicos																	X			
8	COHERENCIA Entre las variables, indicadores y/o dimensiones																			X	
9	METODOLOGÍA La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X		

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Las preguntas en las entrevistas están con términos que no todos entenderán con facilidad lo que puede dificultar en la respuesta oportuna

### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN:

78

Pto Maldonado-24/oct/2016	29691933		986818068
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del Experto Informante	Telefono N°



## INSTRUMENTOS DE OPINIÓN DE EXPERTOS

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Rolando Sota Polido	Gerente Tambopata Ecotodge	Encuesta	Yeny Ranilla Rafael Condori

Título del Proyecto:  
**Competencias laborales para la gestión y operación de los proyectos turísticos de la Comunidad Nativa Inferno, Madre de Dios.**

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	CLARIDAD Es formulado con lenguaje apropiado														X							
2	OBJETIVIDAD Está expresado en conductas observables																X					
3	ACTUALIDAD Está acorde con los cambios en el turismo																	X				
4	ORGANIZACIÓN Existe una organización lógica																		X			
5	SUFICIENCIA Comprende los aspectos de cantidad y calidad																		X			
6	INTENCIONALIDAD Adecuado para valorar la variable en evaluación																X					
7	CONSISTENCIA Basado en aspectos teóricos científicos																X					
8	COHERENCIA Entre las variables, indicadores y/o dimensiones																		X			
9	METODOLOGÍA La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	X				

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN:

78

Puerto Maldonado 25 de Octubre 2016	239944810		949744852
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del Experto Informante	Telefono N°



**INSTRUMENTOS DE OPINIÓN DE EXPERTOS**

**I.- DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Perez Rojas Johanna Rosaly	Gerente General Sanzapilla SAC	Encuestas y Entrevistas	Raquel Conderi y Jerry Ranillo

Título del Proyecto:  
"Competencias Laborales para la Gestión y Operación de los Proyectos turísticos de la Comunidad Nativa de Infierno HDO - Perú"

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	CLARIDAD Es formulado con lenguaje apropiado																		X			
2	OBJETIVIDAD Está expresado en conductas observables																		X			
3	ACTUALIDAD Está acorde con los cambios en el turismo																				X	
4	ORGANIZACIÓN Existe una organización lógica																				X	
5	SUFICIENCIA Comprende los aspectos de cantidad y calidad																	X				
6	INTENCIONALIDAD Adecuado para valorar la variable en evaluación																				X	
7	CONSISTENCIA Basado en aspectos teóricos científicos															X						
8	COHERENCIA Entre las variables, indicadores y/o dimensiones																				X	
9	METODOLOGÍA La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X	

**III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- Buscar el momento de disperso y llegar con buen lenguaje a los encuestados para que acepten ser parte del proceso. Buscar a los encuestados de diversas edades y sexo.

**IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

86.1.

Puerto Maldonado 24-10-16	41065115 2		984-532416
Lugar y fecha	DNI N°	Y nombre del experto informante	Telefono N°

## Anexo 5: Fotografías

Fotos de la investigación de tesis en la comunidad nativa de Infierno.



**Foto 1:** Instalaciones del albergue turístico Baawaja Expeditions



**Foto 2:** Personal de trabajo de Baawaja Expeditions



**Foto 3.** Ruhiler Aguirre Mishaja administrador de Baawaja Expeditions



**Foto 4.** Comunero que ocupó el cargo de jefe de cuartelaría en Posada Amazonas