

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

**Desarrollo competencias laborales y formación de los  
profesionales en turismo, en la Universidad Nacional  
Mayor de San Marcos - año 2013**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Doctor en Educación

AUTOR

Mauro Amaru Granados Maguiño

ASESOR

Dra. Teresa Rios Delgado

**Lima – Perú**

**2013**

## RESUMEN

La investigación titulada: "El desarrollo competencias laborales y la formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos- Año 2013", ha tenido como Objetivo "Determinar la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013", ha sido desarrollada para optar el Grado Académico de Doctor en Educación en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de San Marcos. Ha sido de tipo descriptivo (Bernal y otros (2000), Método: Ex post facto (Kerlinger 1982:268-278), Diseño: Co-relacional; (Tuckman, 1978). La muestra ha estado conformada por 96 estudiantes del X semestre de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), del Semestre 2013 II, siendo ésta No Probabilística Intencionada. Para la recogida de datos hemos aplicado dos cuestionarios tipo Escala de Lickert, uno sobre desarrollo de competencias laborales y el otro sobre formación profesional en turismo en la la UNMSM. Como resultados se ha encontrado que para los estudiantes, el 59.38% son buenas las competencias laborales y para el 48.96% es buena la formación de los profesionales en Turismo. Como conclusión tenemos que es directa y significativa la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013.

Palabras clave: competencias laborales, formación de los profesionales en turismo, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

## **ABSTRACT**

The qualified investigation: The development labor competitions and the formation of the professionals in tourism, in San Marcos-'s National Major University - Year 2013 ", It has had as Aim "Determine the relation between the development of the labor competitions and the formation of the professionals in Tourism, in the National Major University of San Marcos, in the year 2013", It has been developed to choose the Doctor's Academic Degree in Education in the School of Postdegree of the National University of San Marcos. . It has been of descriptive type (Bernal and other (2000), Method: Ex-post fact (Kerlinger 1982:268-278), I Design: Co-relational; (Tuckman, 1978). The sample has been shaped by 96 students of the X Academic Professional semester of the School of Administration of Tourism of the National Major University of San Marcos (UNMSM), of the Semester 2013 the IInd, being this one Not Probabilística Intencionada. For the withdrawal of information we have applied two questionnaires type Climbs Lickert's, one on development of labor competitions and other one on vocational training in tourism in the UNMSM. Since results one has found that for the students, 59.38 % is good the labor competitions and for 48.96 % the formation of the professionals is good at Tourism. Since conclusion we have that the relation is direct and significant between the development of the labor competitions and the formation of the professionals in Tourism, in the National Major University of San Marcos, in the year 2013.

Key words: labor competitions, formation of the professionals in tourism, National Major University of San Marcos.

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
Resumen	2
Abstract	3
Índice general	4
Índice de tablas	5
Índice de figuras	8
Introducción	10
<b>CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Fundamentos y formulación del Problema	14
1.2. Objetivos	17
1.3. Justificación	18
1.4. Hipótesis.	18
1.5. Identificación y clasificación de las variables.	19
<b>CAPITULO II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la investigación.	23
2.2. Bases Teóricas.	31
2.3. Marco conceptual o Glosario.	88
<b>CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION</b>	
3.1. Operacionalización de Variables.	92
3.2. Tipificación de la Investigación.	94
3.3. Estrategias para la prueba de hipótesis.	95
3.4. Población y muestra.	95
3.5. Instrumentos de Recolección de Datos.	97
<b>CAPITULO IV TRABAJO DE CAMPO Y PROCESO DE CONTRASTE DE LA HIPOTESIS</b>	
4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos.	103
4.2. Proceso de prueba de hipótesis.	122
4.3. Discusión de los resultados.	139
<b>CONCLUSIONES</b>	151
<b>RECOMENDACIONES</b>	153
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	154

## **ANEXOS.**

Anexo 1: Cuestionario de la variable desarrollo de competencias laborales.	159
Anexo 2: Cuestionario de la variable formación de los profesionales en turismo	161

## **INDICE DE TABLAS:**

Tabla 1	Dimensiones e indicadores de la Variable "X": Desarrollo de competencias laborales.	20
Tabla 2	Dimensiones e indicadores de la Variable Dependiente, indicadores de calidad del área académica universitaria.	21
Tabla 3	Plan de estudios Ciclos I y II.	57
Tabla 4	Plan de estudios Ciclos III y IV	58
Tabla 5	Plan de estudios Ciclos V y VI	58
Tabla 6	Plan de estudios Ciclos VII y VIII	59
Tabla 7	Plan de estudios Ciclos IX y X	59
Tabla 8	Dimensiones e indicadores de la Variable "X": Desarrollo de competencias laborales.	92
Tabla 9	Dimensiones e indicadores de la Variable "Y": Formación de los profesionales	93
Tabla 10	Frecuencias de la Población del estudio.	95
Tabla 11	Frecuencias de la muestra del estudio.	96
Tabla 12	Caracterización de la muestra según edad	96
Tabla 13	Caracterización de la muestra según ¿Qué haces actualmente?	97
Tabla 14	Caracterización de la muestra según ¿Que considera que afecta negativamente en su formación profesional?	97
Tabla 15	Distribución de Dimensiones e ítems	99
Tabla 16	Puntuación de cada ítem.	99
Tabla 17	Fiabilidad del cuestionario sobre competencias laborales	99
Tabla 18	Distribución de Dimensiones e ítems	101
Tabla 19	Puntuación de cada ítem.	101
Tabla 20	Fiabilidad del cuestionario sobre formación de los profes. Turismo	101
Tabla 21	Media y desviación estándar dimensión competencia básicas	103

Tabla 22	Media y desviación estándar dimensión competencias genéricas	104
Tabla 23	Media y desviación estándar dimensión competencia específicas	105
Tabla 24	Media y desviación estándar dimensión desarrollo de competencias laborales	106
Tabla 25	Media y desviación estándar de la dimensión competencias cognoscitivas	107
Tabla 26	Media y desviación estándar dimensión habilidades y destrezas	108
Tabla 27	Media y desviación estándar de la dimensión formación de los profesionales en turismo	109
Tabla 28	Competencias básicas	110
Tabla 29	Competencias genéricas	111
Tabla 30	Competencias específicas	112
Tabla 31	Desarrollo de competencias laborales	113
Tabla 32	Competencias cognoscitivas	114
Tabla 33	Habilidades y destrezas	115
Tabla 34	Formación de los profesionales en turismo	116
Tabla 35	Tabla de contingencia de Competencias básicas y competencias cognoscitivas	117
Tabla 36	Tabla de contingencia de Competencias básicas y habilidades y destrezas	118
Tabla 37	Tabla de contingencia de Competencias básicas y competencias cognoscitivas	119
Tabla 38	Tabla de contingencia de Competencias básicas y habilidades y destrezas	120
Tabla 39	Tabla de contingencia Competencias específicas y cognoscitivas	121
Tabla 40	Tabla de contingencia de Competencias específicas y habilidades y destrezas	122
Tabla 41	Prueba de normalidad	124
Tabla 42	Pruebas de Chi-cuadrado Primera hipótesis de investigación	125
Tabla 43	Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil	126

Tabla 44	Pruebas de Chi-cuadrado Segunda hipótesis de investigación	127
Tabla 45	Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil	128
Tabla 46	Pruebas de Chi cuadrado de Tercera hipótesis de investigación	129
Tabla 47	Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil	130
Tabla 48	Pruebas de Chi cuadrado de Cuarta hipótesis de investigación	131
Tabla 49	Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas del perfil	132
Tabla 50	Pruebas de Chi-cuadrado de la Quinta hipótesis de investigación	133
Tabla 51	Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil	134
Tabla 52	Prueba de Chi cuadrado de la Sexta hipótesis de investigación	135
Tabla 53	Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil	136
Tabla 54	Prueba de Chi cuadrado de la Hipótesis general	137
Tabla 55	Correlación de Pearson del desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en turismo, en la universidad nacional mayor de san marcos, en el año 2013	138

## **INDICE DE FIGURAS:**

Figura 1	Media y desviación estándar dimensión competencia básicas	103
Figura 2	Media y desviación estándar dimensión competencias genéricas	104
Figura 3	Media y desviación estándar dimensión competencias específicas	105
Figura 4	Media y desviación estándar de la dimensión desarrollo de competencias laborales	106
Figura 5	Media y desviación estándar de la dimensión competencias cognoscitivas	107
Figura 6	Media y desviación estándar dimensión habilidades y destrezas	108
Figura 7	Media y desviación estándar de la dimensión formación de los profesionales en turismo	109
Figura 8	Competencias básicas	110
Figura 9	Competencias genéricas	111
Figura 10	Competencias específicas	112
Figura 11	Desarrollo de competencias laborales	113
Figura 12	Competencias cognoscitivas	114
Figura 13	Habilidades y destrezas	115
Figura 14	Formación de los profesionales en turismo	116
Figura 15	Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil	126
Figura 16	Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil	128
Figura 17	Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil	130
Figura 18	Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas del perfil	132
Figura 19	Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil	134
Figura 20	Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil	136



Figura 21 Correlación de Pearson del desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en turismo, en la universidad nacional mayor de san marcos, en el año 2013

138

## INTRODUCCION

La presente investigación responde al problema ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013?, ante lo cual nos hemos planteado como hipótesis: Es directa y significativa la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013.

El estado del arte de las competencias laborales, está de acuerdo con lo expuesto por Sandoval, Miguel y Montaña, Nora (2010), quienes manifiestan que el Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (CINTERFOR), organización líder mundial en formación para el trabajo, adscrito a la OIT, establece que la competencia está relacionada con estándares, de competencia laboral, que se redactan en función de las tareas, se vinculan con criterios de desempeño o indicadores de calidad, y se complementan con evidencias. Estas últimas son el componente principal, junto con los indicadores de desempeño o del examen de certificación. Como primer acercamiento al estudio de los enfoques, cabe decir que son múltiples las interpretaciones que hacen diferentes autores como Prieto (2007), Tobón (2006), Saracho (2005), Vargas (2004), Mertens (1996), y Gonzci (1996), entre otros; las cuales pueden estar sujeta a las diferentes escuelas y enfoques, tales como el psicológico, el educativo, el funcionalista, el conductista y el constructivista. Estos tres últimos quizás los más adoptados mundialmente

En cuanto al estado del arte de las formación de los profesionales en Turismo, Regalado y Oré (2009), manifiestan que la oferta de formación profesional en turismo en las universidades e institutos superiores del Perú ha crecido vertiginosamente y sin control en los últimos cinco años. De acuerdo con investigaciones propias recogidas de la revisión de los planes de estudio presentados por las principales universidades, la oferta educativa en turismo ofrecida por los centros de enseñanza superior en Lima –principal mercado– y en las regiones del Perú, se puede advertir que solo en Lima existen más de veinte centros superiores que poseen una carrera o

especialización universitaria en turismo, algunos de ellos de baja calidad. De acuerdo con la experiencia profesional de los investigadores en el sector turismo y el seguimiento de los acontecimientos en este rubro hace trece años aproximadamente, el Perú comenzó a vivir un boom turístico a partir del término de un periodo largo de terrorismo, lo cual propició una etapa de pacificación, que trajo como consecuencia una estabilidad económica y social que pronto atrajo nuevas inversiones; convirtiéndose nuestro país en una nación atractiva no solo para los inversionistas sino para los turistas extranjeros. Por lo tanto, se convirtió en un lugar donde era posible desarrollar actividades turísticas.

Además en el Perú, de conformidad por lo normado por la Ley 29408 (2009), declara como principios de la actividad turística en el país: desarrollo sostenible, inclusión, no discriminación, fomento de la inversión privada, descentralización, calidad, competitividad, comercio justo en turismo, cultura turística, identidad y conservación (Art. 3°), Además, precisa que “son prestadores de servicios turísticos las personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas, ... (Art. 27°), Asimismo, norma que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo promueve el desarrollo de una oferta turística que tenga como base recursos humanos idóneos y competentes, para cuyo efecto impulsa en materia de turismo la descentralización de la oferta educativa, el desarrollo de una oferta educativa gerencial de calidad y la profesionalización de los recursos humanos involucrados en esta actividad, promoviendo contenidos curriculares que permitan la especialización”. (Art. 39°).

El informe final de nuestra investigación, sigue el esquema aprobado por la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, que considera: Como aspectos preliminares Contenido, Resumen, Índice e Introducción. En el Capítulo I del Planteamiento Del Problema, se considera: fundamentos y formulación del problema, objetivos, justificación, hipótesis, e identificación y clasificación de las variables. En el Capítulo II del Marco Teórico, exponemos:

Antecedentes De La Investigación, Bases Teóricas y Marco Conceptual o Glosario. El capítulo III de la Metodología de la investigación, contiene: Operacionalización de variables, Tipificación de la investigación, Estrategias para la prueba de hipótesis, Población y muestra e Instrumentos de recolección de datos. El Capítulo IV del Trabajo de campo y proceso de contraste de la hipótesis, hacemos la presentación, análisis e interpretación de los datos, proceso de prueba de hipótesis, discusión de los resultados. El informe contiene finalmente las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

**CAPITULO I**  
**PLANTEAMIENTO**  
**DEL PROBLEMA**

## **1.1. FUNDAMENTACION Y FORMULACION DEL PROBLEMA.**

Investigar acerca de las variables desarrollo de competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en el contexto de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, implica que debamos primero, definir el problema de cada una de las variables, analizar cuál es el estado del problema en el contexto internacional, nacional y/o institucional; al efecto, tenemos que:

Vásquez, (2010), afirma que “el turismo es una abstracción, un concepto del cual se tienen distintas interpretaciones, por lo tanto se tienen diferentes concepciones según sea el enfoque que se le dé, el ámbito de formación y la época. Antes de señalar algunas definiciones del turismo, es necesario conocer su raíz etimológica (Diccionario turístico profesional, 2000) semana en lo relativo a la epistemología que la palabra turismo proviene del vocablo “inglés” tour, viaje que deriva de la palabra francesa tour, viaje o excursión circular, la cual a su vez procede del latín tornare. Citando a Francisco de la Torre (2007), señala que Oscar de la Torre Padilla, lo define como: “Un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupo de personas que fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura, o salud, se traslada desde su lugar de residencia habitual a otro en el que no se ejerce ninguna actividad lucrativa, remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural”.

Hernández, (2010), respecto al turismo, señala que “La formación turística, busca en la recreación, que el hombre se cultive, indague y desarrolle la personalidad y que pudiera llamarse (sic) finalidades del hombre y de la humanidad. La verdadera cultura puede desprenderse del turismo cuando se viaja o visita un sitio de interés y se contempla, permite descubrir o verificar la historia, el avance de la sociedad y sus etapas, las políticas, sociales y culturales... El turismo es una actividad económica y social que se caracteriza por su naturaleza multidisciplinaria y transversal. Mantiene interconexiones con otras áreas, con un multiplicador que

confirma el gran impacto sobre el resto de sectores, no directamente turísticos, por la movilidad de personal que se desplazan a nivel mundial”.

García y Pérez, (2008, p. 3), manifiestan que “Los Estados son los responsables de establecer los parámetros de cambio en los sistemas universitarios de forma genérica, mientras que las universidades marcarán las directrices específicas en pro de la calidad y la competitividad: capacidad económica de la institución, gestión del profesorado y del personal de administración y servicios, planes de formación permanente, inversión en infraestructuras y recursos materiales, políticas educativas internas, ordenación académica, carga docente del profesorado, innovación metodológica, etc. Se perfila así una reestructuración general de la educación superior, que posteriormente incidirá en el diseño de cada titulación, las asignaturas que configurarán cada curso y el diseño de cada asignatura con su correspondiente guía docente”.

Lillo, Ramón, y Sevilla, (2006), expresan que “Considerando el capital humano como un factor avanzado en turismo, las empresas, como demandantes de este factor y conocedoras de sus necesidades, juegan un papel fundamental como ángulo de este modelo. En este aspecto hay que tener en cuenta las necesidades formativas fundamentalmente de dos agentes implicados: El primero, las empresas del sector turístico, que demandarán unas cualificaciones específicas de sus trabajadores con el objetivo de poder ofrecer calidad de servicio. El segundo, la Administración Pública turística que también necesita unos profesionales especializados en el sector. Ambos constituyen el núcleo de nuestra demanda de capital humano en turismo. En este sentido analizar cuáles son los perfiles y niveles profesionales que se necesitan en cada uno de los distintos subsectores turísticos y los procedimientos de selección no es tarea fácil. Este es además un aspecto esencial a la hora de diseñar las estrategias de desarrollo del factor capital humano turístico ya que, contar con unos recursos humanos profesionalizados constituye una exigencia de competitividad”.

El cuadro de problemas de investigación, está conformado por el siguiente problema general y problemas específicos.

**Problema general:**

¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013?

**Problemas específicos:**

1. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo?

2. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias de habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo?

3. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo?

4. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias de habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo?

5. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo?

6. ¿Cuál es la relación entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias de habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo?



## **1.2. OBJETIVOS.**

### **Objetivo general.**

Determinar la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013.

### **Objetivos específicos.**

1. Determinar la relación entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.

2. Determinar la relación entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias de habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.

3. Determinar la relación entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.

4. Determinar la relación entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias de habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.

5. Determinar la relación entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.

6. Determinar la relación entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias de habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

Normativa y legal, en lo normado en la Ley 23733, Ley Universitaria, en tanto es requisito la sustentación de un trabajo de investigación para la obtención del Grado Académico de Doctor en Educación.

Teórica, en la medida que para fundamentar las variables del estudio: competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, debemos sustentarnos en las fuentes teórico científicas mas actualizadas.

En lo práctico, el presente estudio, servirá para mejorar el proceso de formación profesional, en las competencias laborales de los futuros profesionales en Turismo.

Científica, el estudio permite la aplicación del método científico en todas sus etapas a fin de podamos llegar a las conclusiones y recomendaciones o sugerencias que permitan mejorar el servicio que ofrece la Escuela Académico Profesional de Turismo de la UNMSM.

### **1.4. HIPÓTESIS**

En el presente estudio, estamos considerando una hipótesis general y seis hipótesis específicas; así tenemos:

#### **Hipótesis General.**

Es directa y significativa la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013.

### **Hipótesis Específicas.**

H<sub>1</sub>. Es moderada y positiva la relación entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.

H<sub>2</sub>. Es moderada y positiva la relación entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias de habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.

H<sub>3</sub>. Es moderada y positiva la relación entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.

H<sub>4</sub>. Es moderada y positiva la relación entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias de habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.

H<sub>5</sub>. Es moderada y positiva la relación entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.

H<sub>6</sub>. Es moderada y positiva la relación entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias de habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.

### **1.5. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACION DE VARIABLES.**

#### **Identificación de variables:**

**Variable independiente (X):** Desarrollo de competencias laborales.

**Variable dependiente (Y):** Formación profesional en Turismo en la UNMSM.

**Tabla 1****Dimensiones e indicadores de la Variable independiente (X): Desarrollo de competencias laborales.**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
A. Competencias básicas	1. Índole formativa que requiere el egresado para desempeñarse en cualquier actividad productiva, 2. Aplicación de sistemas de procesamiento de datos, 3. Interpretación de la realidad económica, 4. Aplicar sistemas numéricos para análisis de datos, 5. Saber expresarse y saber escuchar.
B. Competencias genéricas.	1. Conocimientos y habilidades que están asociadas al desarrollo de diversas áreas y sub áreas ocupacionales; 2. Competencias que definen un perfil concreto para las distintas actividades. 3. Analizar y evaluar información, trabajar en equipo, 4. Planear acciones, 5. deontología, 6. Liderazgo, 7. Desarrollo emocional, 8. Manejo de personal, 9. Adaptación,
C. Competencias específicas.	1. Competencias asociadas a conocimientos y habilidades de índole específica 2. Competencias que son necesarias para la ejecución de su especialidad. 3. Dominio mínimo de dos idiomas, 4. Metodología de investigación, 5. Formulación de proyectos o planes de negocio, 6. Formación de consultorías, etc; 7. Incorporación y afinamientos de las competencias específicas

**Fuente:** Tito, Pedro; Pereda, Fabiola y Vilcabana, Patricia (2008). Empleabilidad de egresados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM. Informe de investigación. Lima: UNMSM. Pág.66

**Tabla 2****Dimensiones e indicadores de la Variable Dependiente (Y): Formación profesional en Turismo de la UNMSM.**

<b>DIMENSIONES</b>		<b>INDICADORES</b>
D.	Perfil profesional de competencias cognitivas.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Crear, promover y gerenciar empresas, organizaciones, e instituciones del Sector Turismo,</li><li>2. Criterio innovador, técnico y enfocadas en los mercados nacionales e internacionales.</li><li>3. Manejar nuevas Tecnologías de Información y Comunicación.</li><li>4. Finalidad de poder realizar eficientemente sus labores.</li><li>5. Formular y dirigir proyectos de inversión turísticos en diferentes segmentos del sector social y empresarial.</li><li>6. Gerenciar los servicios públicos y organismos gubernamentales en materia turística.</li></ol>
E.	Perfil profesional de competencias de habilidades y destrezas.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Desempeñar funciones de gerente y ejecutivo en empresas de servicios turísticos.</li><li>2. Capacidad para tomar decisiones bajo presión.</li><li>3. Capacidad para identificar los recursos turísticos y ponerlos en valor.</li><li>4. Administrar personal y recursos logísticos.</li><li>5. Investigar y aportar alternativas de solución a temas concretos del sector turístico público y privado.</li><li>6. Manejar actitudes de liderazgo.</li><li>7. Ejercer docencia universitaria en universidades e instituciones de educación superior”.</li></ol>

**Fuente:** Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo (2008). Plan de estudios de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo 2006. Lima: UNMSM. Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo. Pág. 8.

**CAPITULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.**

### **2.1.1 Antecedentes del contexto internacional.**

Lillo, Ramón y Sevilla (2006), en su informe de investigación sobre: Un marco de análisis del capital humano en turismo. España: Universidad de Alicante. Dpto. Análisis Económico Aplicado, manifiesta que “El capital humano se constituye como un factor estratégico para el logro de objetivos de competitividad en las organizaciones turísticas. El crecimiento económico del sector turístico viene determinado en gran medida por el desarrollo de sus recursos humanos. Ahora bien, la dotación del factor capital humano en turismo ha de ser eficiente tanto en calidad como en cantidad. Para poder determinar las estrategias a seguir en la mejora del factor capital humano turístico, es necesario analizar todos los aspectos relacionados con él, entre otros, la estructura del mercado laboral en el que se encuentra inmerso, las necesidades de los empresarios, las instituciones educativas y turísticas y las conexiones entre todos ellos.

Es imprescindible pues, obtener una visión de conjunto de las interrelaciones, retos y necesidades de este factor en el sector turismo. En este trabajo se abordan cuáles son los polos de análisis y qué aspectos se deben observar, estableciendo un marco de referencia para el estudio del capital humano en turismo. Como conclusiones, precisa que: Conocer las teorías de capital humano que son aplicables a las actividades turísticas puede ayudar sin duda al diseño de estrategias en este sentido, puede servir para establecer criterios a la hora de fomentar la valoración de la formación turística por parte de los empresarios del sector. Un polo de análisis importante es esa mirada al tejido productivo turístico que se establece a partir de la demanda de perfiles profesionales y el conocimiento de las necesidades reales de las empresas. También el entorno laboral turístico es objeto de análisis para poder establecer las normativas oportunas para un buen desarrollo de las políticas educativas turísticas. Asimismo, desde las instituciones educativas también se plantean decisiones que afectan a todos los ángulos analizados. En suma, este modelo holístico para el análisis del capital humano aplicado al sector turístico puede servir de base para el diseño de la formación turística en cualquier dimensión de esta

actividad, sea un país, destino, empresa o subsector y puede ayudar a establecer los pasos a seguir en iniciativas eficaces de políticas de formación en las distintas organizaciones turísticas”.

García y Pérez (2008), en su informe de investigación “El grado en turismo: un análisis de las competencias profesionales”, ante la Universidad de Murcia. España; manifiesta que “La reconfiguración del Espacio Europeo de Educación Superior es el nuevo paradigma del proceso de enseñanza-aprendizaje en el ámbito universitario. El Libro Blanco de los estudios de Grado en Turismo, recoge las directrices aportadas por los diferentes agentes turísticos para conformar los nuevos planes de estudio. En este marco, las competencias adquieren un papel fundamental, ya que su adquisición guiará todo el proceso formativo. Nuestro objetivo es analizar el marco competencial de los estudios turísticos recogidos en el Libro Blanco de los estudios de Grado en Turismo con una doble finalidad. Por un lado, determinar qué bloques competenciales de carácter específico existen dentro del marco competencial de los estudios turísticos, para posteriormente analizar cómo se desarrollan las competencias de carácter lingüístico, las específicas por ámbito sectorial (alojamiento, restauración e intermediación) y las TIC.

La metodología empleada se ha basado en la creación de una base de datos que recoge la valoración del nivel de cada competencia específica para cada ocupación existente dentro de los distintos ámbitos<sup>3</sup> profesionales. De esta manera se ha trabajado con información correspondiente a un total de 32 competencias específicas<sup>4</sup> definidas en el Libro Blanco y un total de 46 ocupaciones<sup>5</sup>, lo que suma un total de 1.472 valoraciones competencia/ocupación. Entre sus conclusiones tenemos: A la vista de los resultados del análisis, se debería prestar mayor atención al desarrollo de competencias de planificación y gestión de la empresa turística en coordinación con el desarrollo de competencias lingüísticas, TIC y las específicas en cada ámbito de especialidad. Las competencias de planificación y gestión son las que mayor número de interrelaciones con otros bloques competenciales muestran y por ello se plantea la cuestión de cómo deben ser abordadas dentro de los nuevos



planes de estudio. En este sentido parece que su desarrollo debe ir ligado a las competencias con las que muestra correlación, es decir que el aprendizaje de la materia de planificación y gestión no se realice aisladamente del inglés, las TIC y la gestión de alojamientos, restauración e intermediación”.

Gómez, (2010). En su informe “La experiencia de un diseño curricular en turismo basado en un modelo por competencias profesionales. México: Universidad de Guadalajara”, expone que “En este trabajo se pretende reflexionar acerca de los retos y problemas que ha implicado el diseño del plan de estudios de la Licenciatura en Turismo para la Red de la Universidad de Guadalajara, basado en un modelo educativo por competencias profesionales. En particular, se busca hacer unos comentarios críticos y autocríticos sobre los desafíos y las dificultades a las que se ha tenido que enfrentar al definir y seleccionar las competencias clave para esta carrera. Asimismo, se cuestiona ¿cómo se puede lograr que los alumnos en turismo adquieran un pensamiento complejo, multidisciplinario y crítico?, ¿cómo un grupo de académicos, con especialidades distintas, podrían hacer la reforma curricular, si no eran expertos en materia de competencias, y lo peor, no sabían gran cosa acerca de esto? ¿En qué competencias estaba pensando la Universidad de Guadalajara? ¿Qué significa hablar de competencias laborales y profesionales? ¿Qué criterios se deberían utilizar para definir competencias clave? ¿Cómo aprender y enseñar competencias en la universidad? y ¿cómo se podría evaluar mejor las competencias? Entre sus conclusiones manifiesta que: La educación basada en competencias supone un compromiso de toda la comunidad -académicos, autoridades y alumnos- con y para el cambio. De hecho, por ejemplo, si no varían los mecanismos de evaluación que se han venido aplicando en la mayoría de los cursos de esta carrera, será un perfecto engaño valorar el desempeño de las competencias en los egresados. Se requiere erradicar los denominados exámenes departamentales estandarizados y las pruebas oficiales memorísticas y acríicas que predominan en el CUCEA, pues en un modelo educativo por competencias impone cambios hasta en los test de los cursos y de egreso de la carrera (sean escritos u orales)”.

Vásquez, (2010), sustenta la tesis titulada: La formación de las competencias de los alumnos de licenciatura en turismo del IPN respecto a los hoteles de la Zona Metropolitana, para obtener el grado de Maestría en ciencias de la administración y desarrollo de la educación, en la Sección de estudios de postgrado e investigación de la Escuela Superior de Comercio y Administración. Del Instituto Politécnico Nacional de México. Metodológicamente, es una investigación evaluativa diagnóstica comparativa no experimental con un enfoque mixto, diseño correlacional de alcance transversal, la recogida de datos fue en hoteles de cinco estrellas de México. Entre las conclusiones, manifiesta: Los alumnos no han adquirido por completo las competencias buscadas en el plan de estudios, y no existe correlación en sus respuestas con la edad, experiencia laboral, puesto desempeñado, promedio obtenido hasta la fecha en la Licenciatura, selección de la carrera”.

Robalino, (2012), en su informe del Plan de capacitación por competencias laborales para prestadores de servicios turísticos del Cantón Píllaro, Parroquia San Miguelito. Ecuador, presentado ante la Universidad de Especialidades Turísticas; explica que “La provincia de Tungurahua es un lugar reconocido internacionalmente por sus hábiles ebanistas, alberga además bellos paisajes, cascadas, aves, orquídeas y una historia milenaria. Todos estos valores hicieron que se planteara el presente proyecto, en un anhelo de brindar las herramientas necesarias para que su población potencialice el desarrollo de la actividad turística, aprovechando correctamente sus recursos naturales y culturales.

El proyecto propone la aplicación de un plan de capacitación por competencias laborales, dirigido a los trabajadores y propietarios de emprendimientos que otorguen servicios turísticos en la parroquia. Su propósito es profesionalizar a quienes laboran en el área, mediante el desarrollo del perfil laboral y diseño curricular de cinco puestos de trabajo: Técnico Turístico Rural, Servicio de Información Turística, Asistente de Cocina para Turismo Rural, Guía Nativo y Agente d Seguridad Turística. Este proceso se hace según lo establecido y acreditado por la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional y las normas técnicas

del Instituto Ecuatoriano de Normalización, pero ajustando el programa de formación a los requerimientos de los beneficiarios, según su campo de acción. Entre sus conclusiones, expresa: La actividad turística es un ente que dinamiza la economía de las comunidades de forma responsable e integral, de allí el interés de concientizar a la población en la importancia y necesidad de su participación activa mostrándose con amabilidad y conocimiento de los atractivos turísticos de la parroquia”.

### **2.1.2 Antecedentes del contexto nacional.**

Tito, Pereda, y Vilcabana, (2008), en su informe de investigación sobre: Empleabilidad de egresados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM, teniendo como objetivos: “Conocer a modo de diagnóstico los niveles y tipos de empleabilidad de la que gozan, en el mercado laboral, los egresados de la Facultad de Ciencias Administrativas (FCA) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). • Conocer el nivel de correspondencia que existe entre los planes de estudios de las escuelas profesionales de Administración, Negocios Internacionales y Turismo con las exigencias en términos de competencias laborales. Metodología para el trabajo de campo, la muestra comprendió las 190 encuestas, garantiza la confiabilidad y credibilidad de sus resultados.

Los resultados de la investigación revelan que existe una mediana correspondencia entre el ámbito de ocupación laboral definido por la universidad, a través de sus planes de estudios, y el nivel de empleabilidad y ocupabilidad de nuestros egresados en el mercado laboral. Tal afirmación se corrobora cuando el 53% de los encuestados manifestaron que los conocimientos impartidos en la universidad sirvieron poco o medianamente para su desempeño laboral óptimo. Ello implica que la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) debe mantener una comunicación estrecha con los *stakeholders*, a fin de saber cuáles son sus requerimientos en términos de recursos profesionales, para incorporarlos en sus futuros planes de estudios.

Asimismo, la investigación también demuestra que un porcentaje representativo de nuestros egresados tiene empleos en posiciones inferiores dentro de la estructura organizacional, cumpliendo funciones administrativas y operativas poco o nada gravitantes para la organización. Esta situación se puede explicar desde dos posiciones: a) Que los encuestados fueron en su mayoría egresados de los últimos años (2004-2006), que recién se inician profesionalmente a laborar, y es obvio que lo harán desde abajo, y b) Que los planes de estudios no guardan relación con lo que exige el mercado laboral, por lo que nuestros egresados sistemáticamente son postergados de ascender a funciones o puestos relevantes, dado que no se encuentran debidamente preparados para ello. Contrastando y cruzando otros datos, podemos afirmar que los empleos poco relevantes de nuestros egresados se explican por la primera posición, lo que a su vez demuestra un elemento incontrolable en la investigación.

En ese orden de ideas, la preocupación por el nivel de empleabilidad y ocupabilidad de nuestros egresados debe ser uno de los objetivos principales de la Facultad; ello implica que al momento de reestructurar los planes de estudios, en la fase de diagnóstico, se deben tomar muy en cuenta las opiniones y sugerencias que emitan los líderes y directivos de las organizaciones privadas o públicas.

Debemos entender que la empleabilidad es un concepto mucho más dinámico que el empleo, puesto de trabajo o capacitación profesional. Trabajar por la empleabilidad de nuestros egresados implica potenciar sus competencias para conseguir trabajos y conservarlos; esto es mucho más que el proceso que conduce solo a la obtención del Título Profesional.

En ese contexto, la UNMSM debe proporcionar un balance entre la formación técnica y científica para trabajos especializados, sin descuidar la formación del ciudadano que se integra a la sociedad para trascender en el tiempo. Postulamos, en suma, a una empleabilidad con formación integral del hombre que conjugue lo conceptual con lo procedimental y lo actitudinal, fundamentalmente”.

Torres y Merino, (2010), presentan su informe de investigación sobre “La ejecución real del Plan Curricular y el uso de los medios y materiales en el mejoramiento del rendimiento académico de los estudiantes de la especialidad Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la Universidad Nacional de Educación - UNE.”, ante la Dirección del instituto de investigación de la Universidad Nacional de Educación -Enrique Guzmán y Valle- La Cantuta. La investigación se realizó con el objetivo de establecer la relación que existe entre la ejecución curricular, los medios y materiales y el rendimiento académico de los estudiantes del I Ciclo de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle., se estudió la población de estudiantes del I Ciclo de Administración matriculados en el primer año de estudios, al final de año académico 2009-I-II, aplicándose una encuesta para establecer la percepción estudiantil sobre la ejecución curricular y los medios y materiales usados en 5 cursos de mayor peso académico, en los que además se analizó sus correspondientes sílabos.

Se encontró que: 1) La percepción estudiantil con respecto a la ejecución curricular es poco satisfactoria, 2) El material y los medios utilizados son considerados por los estudiantes del I Ciclo de Administración como insatisfactorios, 3) El rendimiento académico de los estudiantes del I Ciclo de Administración tuvo como promedio de notas 12,71, considerado como regular, 4) Existe diferencia significativa entre las calificaciones dadas por los estudiantes del I Ciclo de Administración a la ejecución curricular en relación con los medios y materiales utilizados en los cursos de Administración, Organización, Contabilidad, Matemática y Lengua, 5).

Para el análisis de los resultados, se usó las Pruebas estadísticas t-student, chi-cuadrado y análisis de varianza, mediante el programa SPSS: habiéndose hallado relación directa entre la ejecución curricular y el rendimiento académico en el caso del curso de Administración. 6) No se evidenció relación directa entre los medios y materiales utilizados y el rendimiento académico. Así mismo, 7) existen

áreas críticas en la ejecución curricular de orden administrativos: sílabos, número y distribución de docentes y horarios; y de orden académico: metodología, evaluación y bibliografía, 8) Se hace imperiosa la necesidad de una mayor atención hacia los aspectos del mejoramiento de los medios y materiales para el desarrollo de los cursos. Se recomienda la implementación de un sistema de supervisión y evaluación curricular permanente”.

Tito, (2012), sustenta la tesis titulada: Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana, para obtener el grado académico de doctor en Ciencias Administrativas en la UNMSM, teniendo como Objetivo General: Demostrar que una Gestión Empresarial del sector confección de calzado, basada en las Competencias de sus colaboradores, permite elevar en forma sostenida, sus niveles de productividad laboral. Manifiesta que “la presente investigación se orienta a demostrar que una gestión organizacional de las personas, basada en el reconocimiento y valoración individual de sus competencias laborales –conformada por los dominios conceptuales, procedimentales y actitudinales-, sí permite elevar sus niveles de productividad en su trabajo.

Dicho de otro modo, una organización que instituye a las competencias personales, como un modelo de gestión organizacional, donde la ejecución de todas las funciones inherentes a los colaboradores, pasa necesariamente por la valoración y reconocimiento de sus competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales, estará en una mejor posición de mejorar y/o elevar los resultados de sus trabajos.

La demostración objetiva del postulado descrito en el párrafo anterior se llevó a cabo en las empresas del sector confección de calzado, ubicadas en Lima Metropolitana. Para ello se determinó una muestra de 96 empresas, representadas por sus directivos y/o administradores. A este grupo de empresarios, seleccionados bajo criterios aleatorios y polietápicos, -cuidando siempre que sus opiniones representen por inferencia al universo de los fabricantes de Lima Metropolitana- se

aplicaron una variedad de técnicas científicas de trabajo de campo –observación, encuestas en 3 momentos diferentes y entrevistas en profundidad-, para demostrar las hipótesis planteadas en la presente investigación y proponer una metodología de implantación del modelo en este sector.

Los resultados son por demás halagadores, dado que desde el punto de vista cuantitativo se demuestran las hipótesis, y desde el punto de vista cualitativo se identifican y se refinan los hallazgos. Con tales insumos se propone una mejor distribución de planta en el proceso productivo, se elaboran el catálogo de competencias transversales para el sector y los perfiles para cada puesto tipo desde este enfoque. De la misma forma se propone una metodología de implantación del modelo en el sector. En ese orden de ideas, las recomendaciones pasan porque se instituya un proceso de formación y capacitación permanente de los cuadros directivos y técnicos, creando centros e institutos que tanto el sector privado y público deben asumirlas”.

## **2.2. BASES TEÓRICAS.**

### **2.2.1 Caracterización de la problemática del estudio.**

#### **A. La educación y el nivel universitario en el Sistema Educativo Peruano.**

Para Peñaloza (1977), la educación

Es pues el moverse o fluir que brota del ser de las personas; es un desenvolverse de sus potencialidades físicas, anímicas y espirituales.”...  
“Desde este punto de vista, la educación no consiste en dar algo a la persona; en insuflarle conocimientos, hábitos o ideas; en grabarle principios; en general, en nada que vaya de afuera adentro es un proceso opuesto que va de lo interior a lo exterior y que fundamentalmente es el despliegue de la propia persona para que el educando pueda llegar a ser persona a plenitud.  
(Peñaloza, 1997, p.25)

Esta definición científica del proceso educacional, está confirmado por las nuevas teorías psicológicas sobre el aprendizaje y el nuevo enfoque pedagógico conocido como Constructivismo.

Capella (2002), expresa que:

La universidad peruana debe orientar su accionar hacia la participación activa en la construcción de un proyecto nacional de desarrollo integrado, que tenga en cuenta nuestras limitaciones y que se sustente en análisis prospectivos que integren los componentes de tipo económico, político, tecnológico, social, científico, cultural y ético que orienta políticas nacionales respecto de la educación, la ciencia, la tecnología y la cultura como sectores interrelacionarles en la dimensión de desarrollo global, con la participación de los diferentes actores sociales.” (Capella, 2002, p137),

Rossi, (2005), define a la universidad como:

Un proceso educativo continuo y permanente, asentado en el concepto amplio y procesual de derechos humanos --como tal ligada al desarrollo, la paz y la democracia--, y en la perspectiva positiva del conflicto, que pretende desarrollar la noción de una cultura de los derechos que tiene como finalidad la defensa de la dignidad humana, de la libertad, de la igualdad, de la solidaridad, de la justicia, de la democracia y de la paz. Como componente de la educación para la paz, la educación para los derechos humanos es una forma particular de educación en valores. En efecto, toda educación lleva consigo, consciente o inconscientemente, la transmisión de un determinado código de valores. Educar para los derechos humanos supone educar desde y para unos determinados valores, tales como la justicia, la cooperación, la solidaridad, el compromiso, la autonomía personal y colectiva, el respeto, etc, al mismo tiempo que se cuestionan aquéllos que les son antitéticos, como son la discriminación, la intolerancia, el etnocentrismo, la violencia ciega, la indiferencia e insolidaridad, el conformismo, etc. (Rossi, 2005, p. 321),



La Constitución Política del Perú (1993, p.15), señala que:

La educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. El Estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza. Los padres de familia tienen el deber de educar a sus hijos y el derecho de escoger los centros de educación y de participar en el proceso educativo. Asimismo, expresa que la educación inicial, primaria y secundaria es obligatoria. En las instituciones del estado, la educación es gratuita. En las universidades públicas el estado garantiza el derecho a educarse gratuitamente a los alumnos que mantengan un rendimiento satisfactorio y no cuenten con los recursos económicos necesarios para cubrir los costos de educación. (Constitución Política del Perú, 1993, p.15),

El Ministerio de Educación (2003, art. 2), en la Ley General de educación, 28044, dice:

La educación es un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura y al desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, latinoamericana y mundial. Se desarrolla en instituciones educativas y en diferentes ámbitos de la sociedad. (Ministerio de Educación, 2003, art. 2°),

Asimismo, precisa que el Sistema Educativo Peruano comprende las siguientes **etapas:**

a) **Educación Básica:** La Educación Básica está destinada a favorecer el desarrollo integral del estudiante, el despliegue de sus potencialidades y el desarrollo de capacidades, conocimientos, actitudes y valores fundamentales que la persona debe poseer para actuar adecuada y eficazmente en los diversos ámbitos de la sociedad. Con un carácter inclusivo atiende las demandas de personas con necesidades educativas especiales o con dificultades de aprendizaje.

b) **Educación Superior:** La Educación Superior está destinada a la investigación, creación y difusión de conocimientos; a la proyección a la comunidad; al logro de competencias profesionales de alto nivel, de acuerdo con la demanda y la necesidad del desarrollo sostenible del país.(Art. 29°)

EL Sistema Universitario Peruano, según Ministerio de Educación (1983), se rige por la Ley N° 23733, que señala, que: *“Las Universidades están integradas por profesores, estudiantes y graduados. Se dedican al estudio, la investigación, la educación y la difusión del saber y la cultura, y a su extensión y proyección sociales. Tienen autonomía académica, económica normativa y administrativa, dentro de la ley”.* (Art. 1ª Ley 23733)

## **B. El contexto de la EAP. DE Administración en Turismo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.**

### **a. San Marcos referente universitario nacional.**

Según el Plan estratégico institucional 2007-2011 de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2008), presenta el siguiente contexto:

San Marcos: Referente universitario nacional. Por su tradición intelectual, prestigio y condición de primera Universidad Pública del país, los ojos de la comunidad nacional están siempre pendientes del rumbo que tome nuestra Universidad. En vista del carácter estratégico de la Universidad Pública en la tarea de generar conocimiento y profesionales competitivos, único modo de lograr seriamente su desarrollo; y, considerando nuestra Alianza Estratégica (Universidad Nacional Mayor de San Marcos UNMSM, Universidad Nacional de Ingeniería UNI, Universidad Nacional Agraria La Molina -UNALM), es en otras universidades y empresas de ponderado prestigio con un espectro académico que abarca las dimensiones esenciales del saber, nos hallamos ante el imperativo de convertir a San Marcos en referente de cambio, con una visión de largo plazo y propuestas de solución a los problemas del país, con la integración estratégica de las diferentes escuelas y menciones académicas de pre y post grado, investigación multidisciplinario y su integración a la

comunidad globalizada. “Es nuestra responsabilidad sanmarquina, situarnos en los ámbitos nacional e internacional, a la altura de las mejores universidades públicas del mundo.

Gestión por innovación. Significa producir cambios para mejorar programas de enseñanza-aprendizaje, actividades de investigación, la interrelación con la sociedad y empresas, los procesos de apoyo a las actividades educativas, y para agregar valor a las partes relacionadas con la universidad. La innovación debe llevar a nuevas dimensiones de desempeño, es importante para proporcionar mejora permanente del valor educativo a los estudiantes. La universidad debe ser conducida de tal forma que la innovación se vuelva parte de la cultura organizacional y se integre en el trabajo diario, evaluando permanentemente los riesgos institucionales”. (Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2008, p. s/n),

#### **b. La Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo.**

Según la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo (2008), está caracterizada por:

**Visión:** “Ser reconocida como líder en la formación de profesionales de Administración de Turismo a nivel nacional e internacional, por su alto nivel académico y compromiso con el desarrollo del país”.

**Misión:** “Formar profesionales en Administración de Turismo del más alto nivel académico, humanístico, con valores éticos y morales, desarrollando investigaciones científicas, básicas y aplicadas, de acuerdo a las necesidades de nuestra sociedad empresarial e institucional a nivel nacional e internacional”.

**Principios:**

- \* El proceso de actualización del Plan de estudios es abierto, amplio, plural y directo, para asegurar la inclusión de los diversos aportes de docente especialistas en el sector turismo y afines.
- \* Realización de consultas públicas a especialistas de organismos e instituciones públicas y privadas vinculadas al turismo, cuando existen controversias en determinados puntos.
- \* El Plan de Estudios mantiene coherencia en su estructura curricular, permitiendo lograr los objetivos de formación profesional. Comprende una formación básica que permite acceder satisfactoriamente a estudios de formación profesional.
- \* La efectiva actualización del Plan de Estudios implica respeto de los derechos laborales y responsabilidades del docente, establecidos en el Estatuto de la Universidad.

**Valores.**

- Respeto a la persona humana
- Honestidad, solidaridad, cumplimiento de compromisos.
- Equidad y Justicia.
- Calidad y excelencia en el servicio.
- Trabajo en equipo.
- Conciencia ecológica.
- Actitud creativa e innovadora.
- Compromiso con el desarrollo del país.

**Objetivo general.**

- \* Impulsar el liderazgo de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas en la formación de profesionales de Administración de Turismo, a nivel nacional e internacional.

### **Objetivos específicos:**

\* Formar profesionales con capacidad para ocupar puestos gerenciales al más alto nivel dentro de la estructura empresarial, y responder a las necesidades de un mundo cada vez más cambiante.

\* Formar líderes con capacidad para ocupar puestos directivos en instituciones públicas a nivel nacional, regional y/o local que respondan con creatividad e innovación, competitividad, calidad profesional y humanística a las necesidades de desarrollo del país, en pro de una mejor calidad de vida de nuestra sociedad.

\* Fortalecer la formación académica mediante la internacionalización de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo, a fin de la generación de vínculos con el sector empresarial, académico e institucional". (Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo, 2008),

### **C. Caracterización de la problemática.**

#### **a. Las competencias laborales en el Perú.**

Regalado y Oré (2009), manifiestan que en la Conferencia Anual de Ejecutivos (CADE) 2006, se debatieron una serie de temas sobre educación, mercado laboral y tecnología, a partir de dos estudios recientes centrados en los retornos de la educación superior en el Perú y la contribución de la inversión en educación a la reducción de la desigualdad y la exclusión económica del Perú. A raíz de esta temática y su problemática, y con el propósito de dilucidar si realmente la educación superior está contribuyendo a formar una fuerza laboral competitiva y en los sectores que son necesarios, la investigación realizada por Yamada (2007b) tuvo como pregunta central: "¿A más estudio más cosecha?", que también se constituyó en una de las interrogantes del CADE. Según este autor, "a veces sí y, a veces no". En su artículo (Yamada 2007b), donde resume algunas ideas expuestas en el CADE, menciona que existe un fuerte desencuentro entre las carreras y lo que realmente demanda el mercado laboral. Es decir, en promedio, la cosecha es cercana a cero para la educación superior no universitaria privada (carreras técnicas de tres años); a diferencia de la educación superior universitaria. Por ello, no sorprende encontrar

que la educación técnica superior rinda menos en promedio que la educación universitaria, lo que va un poco en contra de la percepción común de que sobran profesionales y faltan técnicos en el Perú.

Asimismo los autores Regalado y Oré (2009), citando a Yamada (2007b: 30), expresan que "... el desencuentro entre educación y trabajo será mayor, en la medida que la demanda de trabajo formal, por parte de las empresas, no crezca de manera rápida y sostenible". A nuestro entender, este es solamente uno de los aspectos del problema. La formalidad debe ir de la mano con un marco normativo claro y beneficioso para todos, pero también será necesario evaluar y analizar las necesidades de profesionales y técnicos que requiere el país, específicamente en el sector turismo. ... La formación profesional de los recursos humanos está íntimamente ligada a la calidad del servicio turístico y al crecimiento del sector. Mientras las empresas no tomen conciencia de que el recurso humano es una pieza importante para la industria, no habrá cambios visibles y afectará a la calidad de la oferta de servicios. Una propuesta interesante sería fortalecer las relaciones empresa universidad o sector turístico-universidad y lograr acciones concretas con miras a evaluar la fuerza laboral actual en el sector turismo, con el objetivo de identificar fortalezas, debilidades y necesidades, así como proyectarse a futuro.

En la Encuesta sobre la calificación de los trabajadores y sus competencias laborales en el sector turismo (MTPE, 2006b), se presenta información sobre los recursos humanos en el sector y se explica que la estructura organizacional de las empresas del sector turismo, en los últimos tiempos, registra un cambio notorio, no solo en volumen de trabajadores sino en la necesidad de calificación/ especialización en determinadas funciones estratégicas. "Hoy en día, sobre todo en las empresas grandes del sector, podemos notar que se necesita conocimiento específico en las funciones y los procesos vinculados a determinadas ocupaciones..." (MTPE, 2006b: 13).

**b. Certificación de competencias laborales y características de la población ocupada en Lima Metropolitana.**

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo (2010), en un contexto competitivo como el actual es importante que exista un reconocimiento formal de los conocimientos y habilidades adquiridos por las personas durante su desempeño laboral, ya que ello les permite aumentar sus posibilidades de mejorar sus ingresos y su calidad de vida. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) contribuye a hacer posible dicho reconocimiento mediante la certificación de las competencias laborales. Al respecto, esta entidad aprobó en marzo pasado, mediante R. M. N° 082-2010-TR, el Plan de Trabajo de Certificación de Competencias Laborales del Programa REVALORA PERÚ. El Plan contempla la elaboración de 34 perfiles ocupacionales, y el desarrollo de 10 talleres de formación de evaluadores de competencia laboral en Lima y departamentos, donde se capacitarán por lo menos a 150 evaluadores.

Mediante el Plan se evaluará a un total de 2 850 personas de los departamentos de Áncash, Arequipa, Cusco, Ica, La Libertad, Lambayeque, Lima, Piura y Tacna. Y los sectores productivos priorizados serán Hotelería, turismo y Gastronomía; Servicios; Construcción; Agroindustria o actividades agrícolas; Confecciones; Transporte, almacenamiento y comunicaciones; Industria manufacturera/bienes de consumo y bienes de capital; y Comercio.

**Beneficios de la certificación.** Las personas que pasen por el proceso de evaluación podrán obtener la respectiva Certificación así como un Plan de Empleabilidad, documento en el cual se brinda orientación y apoyo para la capacitación y mejora de los niveles de la calidad del trabajador. Asimismo, podrán acceder a capacitación en ocupaciones de rápida inserción, a través de los programas REVALORA PERÚ o PROJOVEN, según sus características etáreas y socioeconómicas. Si la persona que obtiene una certificación está desempleado accederá a la Bolsa de Empleo del MTPE.

El MTPE ha realizado anteriormente acciones de normalización y certificación de las competencias laborales. Así tenemos el proceso de certificación que realizó en el sector confecciones, a través del cual se elaboraron 36 normas de competencia laboral y 15 instrumentos de evaluación, y se evaluaron a un total de 37 personas. Una experiencia similar se dio en el sector agroindustria, que trajo como resultado la elaboración de 05 normas de competencia laboral. Actualmente, el Ministerio brinda el servicio gratuito Tu experiencia vale, a través del cual certifica a los trabajadores del hogar; durante el 2009, se evaluaron a 146 personas y se certificaron a 122 trabajadores del hogar. Otras instituciones que han tenido valiosas iniciativas en certificación de competencias laborales son CENFOTUR (turismo); SENATI (industria) y SENCICO (construcción).

#### **Algunas características de la población ocupada en Lima Metropolitana.**

En el presente artículo se presenta los primeros resultados de la Encuesta de Hogares Especializada en Niveles de Empleo (ENIVE) de agosto y septiembre de 2009. Según dicha Encuesta, la Población en Edad de Trabajar (PET) asciende a 6 millones 836 mil 922 personas, de las cuales el 64,2% se encuentran ocupadas (4 390 859 personas). Y de este total de ocupados los hombres representan el 57,3% y las mujeres el 42,7%. En Lima Metropolitana, en promedio los hombres (S/.1 608) ganan más que las mujeres (S/.1 020). Por rango de ingresos, las personas ocupadas se concentran principalmente entre S/.500 a S/.999. Cabe mencionar que el 34,1% de las mujeres ganan menos de S/. 500, mientras que en el caso de los hombres tan sólo el 12,5%.recibe ingresos menores a este monto. En el otro extremo, el 27,2% de los hombres gana igual o más de S/. 1 500 mientras que sus pares mujeres tan sólo el 13,6%.

#### **c. Formación profesional en el Perú.**

De acuerdo a lo diagnosticado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (S/F), la UNESCO en 1974 también planteó una Recomendación concerniente a la educación técnica y ocupacional. En esta recomendación se concibe a la educación técnica y ocupacional como un proceso educativo que



involucra, además de la educación general, a los estudios de tecnologías y ciencias afines y, a la adquisición de destrezas prácticas, actitudes, conocimientos y entendimientos relacionados con ocupaciones en varios sectores de la economía y vida social. En un sentido más amplio, la educación técnica y ocupacional es entendida como una parte integral de la educación general, como un medio de preparación para un campo ocupacional y como un aspecto de educación continua, enmarcado en un sistema que se adapta y responde a las necesidades y metas de cada sociedad, contribuyendo así al desarrollo social, cultural, económico y democrático.

La Comunidad Andina inició sus intentos de integración en la década de los setenta con el Acuerdo de Cartagena, pacto que contempló, principalmente, temas relativos al intercambio comercial. Sus metas implicaban no sólo la búsqueda de un incremento en la exportación e importación de productos proveniente de cada país involucrado, sino también la posibilidad del intercambio de sus trabajadores, velando por la seguridad, la salud y la formación de los mismos. Tal momento histórico llevó a la reunión de los Ministros de Trabajo de los países del Grupo Andino (Colombia, Chile, Ecuador, Perú y Venezuela) con el objeto de definir una política socio laboral que permitiese el desarrollo de los países andinos mediante la participación activa de sus trabajadores y empleadores en el proceso de integración. El 26 de octubre de 1973, dentro del marco del Acuerdo de Cartagena, se firma en Caracas, el Convenio “Simón Rodríguez”

Le corresponde al Estado, fundamentalmente a través del Ministerio de Educación, “formular, con la cooperación de las instituciones especializadas de los sectores públicos y privados, el plan de desarrollo de la educación del país, y los planes y programas correspondientes a los varios niveles y modalidades educativas”. La Dirección Nacional de Educación Secundaria y Superior Tecnológica, órgano del Viceministerio de Gestión Pedagógica, cuenta con dos unidades. Una de ellas es la Unidad de Desarrollo Curricular y Recursos Educativos de Educación Secundaria, la cual, entre otras funciones, debe recomendar “estrategias pedagógicas para orientar

la programación de aprendizajes hacia el desarrollo de competencias y desempeño para la vida y el trabajo”. La segunda unidad es denominada Unidad de Formación Profesional, a la cual le compete: Coordinar y orientar la aplicación de la política de formación profesional, que se imparte en la Educación Secundaria diversificada, la Educación Ocupacional y la Educación Superior Tecnológica.

El Ministerio de Educación ha regulado la Educación Ocupacional que se imparte a través de los CEO y las dependencias del referido organismo (servicio sectorial Educación), mediante el Decreto Supremo N° 40-84-ED y la Resolución Ministerial N° 604-85-ED. La formación ofrecida por los Institutos y Escuelas Superiores conducen a la obtención de títulos, diplomas de competencia y certificados. Las Universidades otorgan los grados académicos de Bachiller, Maestro y Doctor, los que son sucesivos. Además otorgan en nombre de la nación, los títulos profesionales de Licenciado y sus equivalentes, así como los de segunda especialidad profesional.

#### **d. Servicios Sectoriales de Formación en Competencias laborales.**

Según el documento ya citado del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (S/F), Además de analizar la evolución de la estructura de los centros y de las matrículas, habría que examinar el papel de los Servicios Sectoriales, que representan una parcela importante de la oferta de formación de los Centros de Educación Secundaria y Superior Tecnológica. Así, entre los centros de enseñanza técnica, se destacan aquellos que se organizan de manera sectorial: SENATI, SENCICO, INICTEL y CENFOTUR. Sin embargo, hay una diferencia importante entre el SENATI y los demás centros, porque como se nota en el Cuadro N° 12, el SENATI es una entidad autónoma de cualquier sector de la administración pública. Se le incluye en una sección con los demás, pues el SENATI presta sus servicios a un sector de la actividad económica, la industria.

**SENATI.** La creciente aplicación de conocimientos científicos y tecnológicos para alcanzar niveles competitivos de productividad hizo que en los países desarrollados

resurgiera el sistema de aprendizaje, así como el interés por la capacitación continua. Si bien en América Latina no hubo tradición en materia de educación gremial, el sistema de aprendizaje a cargo del empresariado fue instituyéndose a partir de 1940. En razón de que la formación profesional y la educación técnica tradicionales no satisfacían los requerimientos de cualificación planteadas por la actividad productiva moderna, los empresarios de la Sociedad Nacional de Industrias decidieron crear, mediante el pago de un autogravamen o contribución económica mensual, una entidad de formación y capacitación profesional para la actividad industrial manufacturera y para las labores de instalación, reparación y mantenimiento desarrolladas en las demás actividades económicas. Acogiéndose la iniciativa de los empresarios, el Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (SENATI) fue creado mediante ley en diciembre de 1961, como persona jurídica de derecho público con autonomía técnica, pedagógica, administrativa y económica y con patrimonio propio.

**SENCICO.** Otro de los Servicios de formación relacionados a un sector productivo es el Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción (SENCICO), que fue fundado en 1975<sup>29</sup> para promover la formación y capacitación profesional para la mano de obra del sector. De esta forma, representa un importante soporte tecnológico para las actividades del sector de construcción, principalmente en las áreas de Ingeniería, Arquitectura y de las especialidades de la construcción civil. Asimismo, cuenta con talleres de enseñanza en albañilería, encofrado ferrería, instalaciones eléctricas e instalaciones sanitarias.

Los cursos del SENCICO pueden ser divididos en tres grupos: los de perfeccionamiento y especialización, los de calificación ocupacional y el de formación técnica (Verdera, 1998). Existen también cursos de especialidades como instalaciones eléctricas, reparaciones e instalaciones sanitarias. Durante 1995 se ejecutaron 1,046 cursos, lo que fue el total previsto. Sin embargo, se realizaron menos cursos que los previstos para Técnicos y Profesionales, mientras, entre los de nivel de Operario, los cursos efectivos fueron un 10.9% más que los programados.

Entre estos tres grupos de cursos, los que presentaron un mayor promedio de participantes por curso fueron los destinados a los Profesionales (26 alumnos por curso), frente a un promedio de 19 entre los Técnicos y 17 entre los Operarios. Esto se justifica porque el destinado a Profesionales tiene una carga académica mucho más compleja que los otros dos grupos, registrando una duración mucho más elevada, con 2,040 horas de formación.

**INICTEL.** El tercer Servicio Sectorial peruano que tiene una oferta importante de formación es el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones (INICTEL), que en este caso se encuentra especializado en el área de Telecomunicaciones. Este instituto tiene un papel fundamental en el conjunto del sistema, pues brinda calificación a profesionales en un sector clave, con tecnología de punta. Con ello, la calificación obtenida en sus cursos aumenta no solamente el nivel tecnológico del sector sino que contribuye a aumentar la productividad en un importante entorno de actividades modernas. Hay que resaltar que en estas actividades se promueve una importante inversión en modernización, lo que aumenta la productividad del conjunto de los factores de producción involucrados.

**CENFOTUR.** Además del SENATI, del SENCICO y del INICTEL, existe en el Perú un Servicio Sectorial cuya misión está orientada a la formación, capacitación y perfeccionamiento del personal que participa en el desarrollo de la actividad turística: el Centro de Formación en Turismo (CENFOTUR). Esta institución, con sede central en Lima y centros en Cuzco y Huaraz, ofrece las carreras profesionales de Administración Turística, Administración Hotelera y Guía Oficial de Turismo. Del mismo modo, en el marco del Proyecto Turismo AECI-MITINCI-CENFOTUR, existe una serie de programas de formación que duran 400 horas: Cocina, panadería y pastelería; Restaurante-bar; Alojamientos y pisos; Counter en agencias de viaje; y, Guiado Turístico. En CENFOTUR también se imparten Cursos de Capacitación Ocupacional, con 60 horas de duración en Tecnología de Cocina, Tecnología de Restaurante y Tecnología de Bar. Actualmente, funcionan 4 centros de formación

profesional de nivel básico o medio. Éstos se encuentran distribuidos en las ciudades de Trujillo, Huaraz, Huancayo y Taraco, que corresponden a los departamentos de La Libertad, Ancash, Junín y Puno, respectivamente. Los centros de Huaraz y Huancayo mantienen ciclos anuales de formación, mientras Taraco, ciclos semestrales y anuales. Por su parte, el centro de Trujillo sólo oferta cursos de corta duración y trimestrales.

**e. Cenfotur certifica competencias laborales de trabajadores de restaurantes y hoteles en diferentes regiones del país**

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) informó que el Centro de Formación en Turismo (Cenfotur) reconoció formalmente el desempeño, conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores de restaurantes y hoteles de la región Loreto, La Libertad, Ucayali, San Martín y Áncash, otorgándoles el Certificado de Competencias Laborales tras la evaluación y aprobación de las labores que han venido realizando a lo largo de su experiencia laboral.

El proceso de evaluación y certificación de competencias laborales se da bajo la modalidad de evaluación en el lugar de trabajo, en los perfiles ocupacionales de cocinero, mozo, bartender, recepcionista de hotel-hostal y operario de limpieza.

Este proyecto tiene la finalidad de mejorar la empleabilidad de los trabajadores del sector turismo, así como la acreditación de su competencia en la función que desempeñan en este mercado laboral. Además, les permitirá contar con un diagnóstico sobre su desempeño respecto al perfil ocupacional (estándar de calidad), y las recomendaciones u orientaciones sobre los aspectos que requieren mayor práctica laboral o capacitación para cerrar la brecha entre lo que manejan y lo que exige el mercado, y de esta manera poder escalar posiciones en su área de trabajo.

La evaluación programada en Loreto específicamente en la ciudad de Iquitos, obtuvo 82 trabajadores certificados de 24 empresas participantes, de las cuales destacan: Hotel Victoria Regia, Dorado Plaza Hotel, Dawn on the Amazon Explores Club, Royal Inn & Casino Hotel y The Yellow Rose of Texas Rest.

En la ciudad de Pucallpa (Ucayali) se logró 172 los beneficiarios certificados de 31 empresas participantes, entre ellas: Boulevard Plaza Hotel, Ucayali River Hotel, Manish Hotel Ecológico, Hotel Sol del Oriente y Hotel Inversiones El Virrey.

En la ciudad de Tarapoto (San Martín) se realizó 74 certificaciones de 15 empresas de servicios turísticos, destacando el Hotel Río Cumbaza, el Albergue Plaza del Bosque, el Hotel Río Sol, así como el Hotel Cumbaza y el Hotel Río Shilcayo.

En la ciudad de Trujillo (La Libertad) se alcanzó 155 trabajadores certificados de 37 empresas participantes, sobresaliendo: Mochica Restaurante Turístico, El Libertador Hotel, Resort & Spa, Restaurante Mar Picante América y el Hotel El Gran Marquez. Finalmente, en Áncash específicamente en la ciudad de Huaraz se logró certificar a 100 trabajadores de 17 empresas que se sumaron a este proceso. Entre ellas se encuentran el Hotel El Tumi, el Hotel La Joya, el Restaurante El Encuentro y el Restaurante El Fogón. Adicionalmente, 172 personas de Sodexo, Antamina, El Pinar y el Remanso obtuvieron la certificación que viene brindando Cenfutur en forma gratuita al personal que labora en el rubro de servicios turísticos.

La evaluación de las competencias laborales no sólo beneficia al trabajador, es también una herramienta de gestión valiosa para la empresa, pues le permite medir el potencial de sus trabajadores, identificando las necesidades de capacitación, permitiéndoles planificar acciones de desarrollo y mejoras que respondan a estas necesidades. Y así poder contar con un personal calificado y certificado que brinda servicios de calidad. A la vez, que le ayudará a perfeccionar los procesos de selección de personal y efectuar ascensos de acuerdo al perfil de la ocupación de sus trabajadores. Cabe precisar que desde el 2010 Cenfutur se convirtió en uno de los Centros de Certificación por Competencias Laborales autorizado por la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

## **2.2.2 Bases teórico científicas de la variable independiente (X): “desarrollo competencias laborales en turismo”**

### **A. Definiciones.**

#### **a. Las competencias en turismo.**

García y Pérez; (2008), expresan que;

Analizando la literatura científica encontramos varias definiciones, como la de Boyatzis (1982), quien definió la competencia como «una característica subyacente en una persona, que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo». En la misma línea, Fernández (2005 p. 3), afirma que las competencias son «cualquier característica individual que se pueda medir de un modo fiable, y que se pueda demostrar que diferencia de una manera significativa entre los trabajadores que mantiene un desempeño excelente de los adecuados o entre los trabajadores eficaces e ineficientes». Más en concreto en nuestro ámbito de aplicación, Hartog (1992) propone una definición específica de las competencias de los graduados, entendidas como los talentos, perfiles y capacidades de los graduados que contribuyen a las ganancias de productividad, son percibidas como un elemento clave para el crecimiento económico sostenible y el desarrollo en una economía globalizada.

Asimismo, García y Pérez, citando a Martínez y Sauleda (2005 p. 9) el concepto competencia es «la capacidad de responder a demandas complejas y llevar a cabo tareas diversas de forma adecuada. Supone una combinación de habilidades prácticas, conocimientos, motivación, valores éticos, actitudes, emociones y otros componentes sociales y de comportamiento que se movilizan conjuntamente para lograr una acción eficaz». Estos autores profundizan en la definición y hacen referencia al contexto educativo y de evaluación, afirmando que el término competencia «se refiere a capacidades internas, destrezas, habilidades, dominio, prácticas o expertidad (*de experto*) alcanzada por el aprendiz, por lo que precisa de una enseñanza centrada en el estudiante y de una evaluación que no tenga en cuenta solo los

conocimientos de los contenidos curriculares, sino del saber hacer procedimental». (García y Pérez, 2008, p. 4)

Gómez, (2010), citando a Franz E. Weinert, expresa que “las competencias clave se refieren a los prerrequisitos necesarios de los que puede disponer un individuo para cumplir con exigencias complejas. Para el psicólogo alemán, estas habilidades se refieren a competencias multifuncionales y transdisciplinarias útiles para lograr muchas metas trascendentales, para dominar distintas tareas y para actuar en situaciones desconocidas (Weinert, 2004: 105 y 123). En efecto, existen programas de capacitación en numerosas empresas donde se pueden adquirir una o varias de estas competencias, pero también es verdad que transferir este quehacer fuera de las universidades es muy cuestionable, a excepción de una de ellas, la habilidad de una lengua extranjera, según la visión del Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística (CONAET). Para este organismo evaluador, la mayoría (sino todas) de las carreras universitarias en turismo de México, históricamente no han demostrado la capacidad para enseñar esta lengua extranjera. Se aclara que está fuera de los propósitos de este escrito, aventurar qué debe hacer el CUCEA para que los alumnos dominen el idioma inglés”.

#### **b. El turismo.**

Gómez, (2009), señala que “En la conceptualización del turismo se contempla el encuentro entre el turista y la comunidad receptora, por supuesto en esa comunidad receptora uno de los elementos primordiales para efecto de un óptimo servicio que cumple con los requisitos exigidos por la actividad, es el de formar a un individuo que pueda planificarla y gerenciarla a favor del máximo aprovechamiento de los beneficios que esta brinda y en función de la satisfacción de las corrientes turísticas que visitan ese lugar.

El turismo es una actividad socio-económica integrada por un conjunto de bienes y servicios que implica la interacción entre el turista y el prestador de servicios en un área determinada como destino donde se produce el consumo por parte del turista de esos bienes y servicios que le fueron ofrecidos en su lugar de origen o



residencia habitual. Según Salaverría (1996) el turismo es una actividad que requiere de ciertos elementos estrechamente vinculados y que lo constituyen como un sistema funcional, por cuanto cada uno tiene una función específica y contribuye significativamente para que la actividad se produzca.

Asimismo, expresa que Del Veccio (citado por Salaverría, 1996) el turismo implica un conjunto de actividades que se realizan para satisfacer las necesidades que el turista tiene desde el mismo momento que decide emplear su tiempo libre para hacer turismo y es la realización de estas actividades las que constituyen el eje focal para la formación del recurso humano que va a prestar el servicio a los turistas que visitan un destino determinado.

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente, se vislumbra la necesidad de formar un recurso humano capaz de dar respuestas inmediatas a las necesidades que plantea la actividad turística, y que sea producto de planes educativos que actúen en concordancia con políticas claras a nivel de Educación Superior en aquellas áreas prioritarias, donde el turismo sea una respuesta en virtud de un desarrollo económico-social y donde, además, obedezcan a estudios pormenorizados dentro del mercado turístico”.

## **B. Dimensiones.**

García y Pérez; (2008), explica respecto a las competencias profesionales en el sector turismo, “El turismo sigue siendo una de las actividades profesionales con más futuro. Sin embargo, pese a su importancia o tal vez debido a ello, el sector se encuentra en total evolución sufriendo los efectos de la globalización y de la innovación de los productos turísticos. Todos estos cambios están teniendo su impacto en los recursos humanos del sector y en las competencias profesionales requeridas, siendo las competencias en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y las competencias lingüísticas aquellas que parecen ser más demandadas por los empleadores. En esta línea van las aportaciones de Garrigós y Narangajavana (2006), los cuales afirman que el desarrollo de las tecnologías de la

información y el impacto de Internet en el sector turístico han sido especialmente cruciales y virulentos a la vez postulan que la influencia del entorno dinámico global y los rápidos avances en las tecnologías de la información durante la pasada década han incrementado el reconocimiento de que el conocimiento es el único recurso que puede facilitar una ventaja sostenible a las empresas.

Dentro de nuestro marco de análisis, en el Informe de la Comisión de Evaluación de diseño del Título de Grado de Turismo, ANECA (2004), se establece un marco competencial para los estudios de grado de Turismo en el que se distingue entre competencias transversales y competencias de carácter específico.

Las **competencias transversales** se estructuran en tres clases; las instrumentales, las personales y las sistémicas siguiendo el modelo de competencias generales definido por la Universidad de Deusto. Este marco competencial se encuentra referenciado a los distintos perfiles profesionales y ocupaciones del sector del turismo. De la misma manera, los perfiles profesionales del sector turismo se estructuran atendiendo a los ámbitos de trabajo existentes en el sector, entre los que distinguimos el de alojamiento, restauración, intermediación, transporte y logística, planificación y gestión de destinos, productos y actividades y formación, investigación y consultoría.

Por lo que se refiere a las **competencias específicas**, el Informe de la Comisión de Evaluación de diseño del Título de Grado de Turismo, ANECA (2004), define un total de 32 competencias. El Libro Blanco ha organizado las distintas competencias específicas en distintos «bloques de materias por competencias» donde se señalan las competencias a desarrollar (D) en cada bloque y las competencias complementarias (C) del mismo. Los bloques de materias que se recogen son: 1. Dirección y gestión de empresas de servicios turísticos. 2. Fundamentos y dimensiones del turismo. 3. Gestión de alojamientos y restauración. 4. Distribución turística y transportes. 5. Recursos y productos turísticos. 6. Destinos turísticos. 7. Lenguas extranjeras aplicadas al turismo. 8. Practicum”.

Tito, Pereda, y Vilcabana, (2008), manifiestan que “las competencias laborales sugeridas por los encuestados se organizan de la siguiente manera:

**Básicas.** Se refiere a aquellas de índole formativa que requiere el egresado para desempeñarse en cualquier actividad productiva, tales como la aplicación de sistemas de procesamiento de datos, interpretación de la realidad económica, aplicar sistemas numéricos para análisis de datos, saber expresarse y saber escuchar.

**Genéricas.** En este tipo de competencias hemos registrado aquellos conocimientos y habilidades que están asociadas al desarrollo de diversas áreas y sub áreas ocupacionales; es decir, son las competencias que definen un perfil concreto para las distintas actividades. Por ejemplo, analizar y evaluar información, trabajar en equipo, planear acciones, *coaching*, deontología, liderazgo, desarrollo emocional, manejo de personal, adaptación, entre otras.

**Específicas.** Se refieren a aquellas competencias asociadas a conocimientos y habilidades de índole específica y que son necesarias para la ejecución de su especialidad. Por ejemplo, para aquellos que estudiaron Administración en Turismo y/o Negocios Internacionales, los encuestados han considerado el dominio mínimo de dos idiomas, otros han considerado la metodología de investigación, formulación de proyectos o planes de negocio, formación de consultorías, etc; todo ello en el entendido de que estos cursos potenciarán aún más sus competencias profesionales. Después de todo, creemos que la formación universitaria debe tender precisamente a la incorporación y afinamientos de las competencias específicas”.

Tito, (2012), refiere que las

**Competencias Clave y Tipologías: Bunk**, Llamadas también competencias críticas y en inglés Core Competencies; referidas a aquellas que posibilitan desarrollar un desempeño exitoso en diferentes contextos. Según el alemán G. Bunk<sup>40</sup> las competencias laborales se clasifican en:

**Competencia técnica:** es el dominio experto de las tareas y contenidos del ámbito de trabajo, así como los conocimientos y destrezas necesarios para ello.

**Competencia metodológica:** implica reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, encontrar soluciones y transferir experiencias a las nuevas situaciones de trabajo.

**Competencia social:** colaborar con otras personas en forma comunicativa y constructiva, mostrar un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal.

**Competencia participativa:** participar en la organización de ambiente de trabajo, tanto el inmediato como el del entorno capacidad de organizar y decidir, así como de aceptar responsabilidades”.

### **C. Teorías o fundamentos.**

#### **a. Orientación vocacional y valores.**

Hernández, (2010), citando a Gonzáles (2002), manifiesta que “Esta etapa de la Orientación Profesional se expresa en el trabajo dirigido al desarrollo de intereses cognoscitivos, conocimientos y habilidades específicas relacionadas con aquellas asignaturas o esferas de la actividad humana en las cuales el sujeto muestra marcadas inclinaciones y/o posibilidades en el orden intelectual para su ejecución, así como al desarrollo de una actitud reflexiva, volitiva e independiente en relación con el proceso de formación de dichos intereses, conocimientos y habilidades... Para un estudiante, es perjudicial inscribirse en una carrera por cumplir con un requerimiento externo (el deseo de la familia, por ejemplo), sin tener convencimiento de su necesidad, ni ejecutar intereses y conocimientos referentes al contenido de la misma, como asirse a la idea de que sólo una profesión específica es la que ‘puede brindarle la posibilidad de satisfacer sus aspiraciones profesionales”.

El mismo Hernández, (2010), respecto a los valores, expresa que: “Una vez que los valores se internalizan se asumen como criterios que guían las actividades de las personas, citando a Gibson (1998), define los valores como “la constelación de gustos, desagradados, puntos de vista, condicionantes, inclinaciones subjetivas, juicios racionales e irracionales, prejuicios y modelos asociativos que determinan la visión del mundo que tiene una persona... Los valores influyen en aspectos como el diseño

y ejecución de los programas educativos. Los sistemas de valores son siempre persuasivos. Citando a Basanta, expone un decálogo para la reconstrucción de la fundamentación gnoseológica, para la formación ética en los ámbitos de la educación superior:

- Incorporar la ética científica en los planes de estudio.
- Formar y capacitar científicos, profesionales y técnicos capaces de actuar con solidez profesional, responsabilidad, espíritu crítico y reflexivo, mentalidad creadora, sentido ético y sensibilidad social, atendiendo a las demandas individuales y a los requerimientos nacionales y regionales.
- Crear tribunales para cuestiones ético- disciplinarias.
- Desarrollar la personalidad humana inspirada en los valores de la democracia y la libertad.
- Permitir la libertad académica de indagar o exponer con sentido crítico las cuestiones atinentes a las disciplinas que se cultivan y de buscar la verdad con rigor científico, más allá de las limitaciones ideológicas de origen político, social, económico, religioso o de cualquier otra naturaleza.
- Defensa, promoción y desarrollo de la investigación.
- Contribuir al estudio de los problemas de interés general y propender a su comprensión pública”.

#### **b. Competencia de empleabilidad de los futuros profesionales del turismo.**

Martínez, (2012), explica que “la empleabilidad es un concepto que posee una enorme actualidad y constituye una realidad social y personal que debe ser abordada de manera rigurosa y continua. En primer lugar, porque la crisis actual ha generado en España aproximadamente cinco millones de desempleados. En segundo lugar porque las características del mercado de trabajo (precariedad, temporalidad, etc.) exigen gestionar con más acierto los diferentes procesos asociados al desarrollo de la carrera profesional de los ciudadanos, algo que sin duda beneficiará a todos. Por último, la implementación del Espacio Europeo de Educación Superior (en adelante EEES) y el de todo el sistema educativo ha tenido como uno de sus objetivos básicos

conseguir la empleabilidad de los estudiantes en base a una enseñanza superior de calidad y centrada en el aprendizaje de competencias.

Siguiendo las aportaciones de Martínez (2012), en la actualidad la competencia de empleabilidad se caracterizan por:

1. Incluir aspectos cognitivos vinculados al saber: conocer las características del mercado de trabajo, comprender el sistema y procesos asociados a la búsqueda y obtención de un empleo, adoptar creencias, teorías, percepciones adecuadas, etc. Se incluyen en este apartado todos aquellos aspectos y procesos esencialmente cognitivos vinculados al diseño e implementación de una carrera profesional, con sus correspondientes aspectos relativos al corto y al largo plazo, contextuales o personales.

2. La competencia de empleabilidad también incluye cuestiones conativas relativas al saber hacer: hábitos y procesos especialmente útiles para diseñar y desarrollar la propia carrera profesional, tales como tomar decisiones, realizar planes de carrera, organizarse, auto-evaluarse, etc.

3. También incorpora, cada vez más, cuestiones vinculadas al saber ser y al saber estar: actitudes, rasgos, valores, relaciones, inteligencia emocional y otras variables que son especialmente útiles para el diseño y puesta en práctica del proyecto de carrera profesional.

4. La competencia de empleabilidad ha de demostrarse (como en realidad sucede con cualquier competencia) en un contexto determinado vinculado al empleo. Esto significa que sólo es competente en términos de empleabilidad el sujeto que efectivamente sea capaz de diseñar una carrera profesional y de ponerla en práctica con acierto. Y esto admite grados: se puede ser más o menos competente desde el punto de vista de la empleabilidad.

5. Aunque el primer responsable de su empleabilidad es el propio sujeto, hoy casi nadie discute que la Administración y los agentes sociales son también

responsables; al menos lo son de favorecer un marco favorable a la empleabilidad, como luego veremos”.

### **c. Aplicación de las competencias en las funciones de la Gestión Humana**

Según Tito, (2012). “La Gestión por Competencias es una herramienta de enorme utilidad para la gestión humana en las organizaciones. Este enfoque facilita la interrelación de los diferentes funciones (reclutamiento y selección, inducción, evaluación de desempeño, capacitación y desarrollo, compensaciones, desvinculación, etc), posibilitando realizar su gestión desde la óptica sistémica, obligando a compartir información ligada a las responsabilidades en el puesto y al uso de un lenguaje común. Esto, no sólo es una ayuda operacional, al mantener un diálogo más fluido y conceptualmente coherente entre las diferentes funciones, sino que además aporta un modelo claro para obtener una visión de conjunto en la complejidad de la Gestión Humana, permitiendo un mejor manejo de ella, como respuesta a una visión estratégica para la organización.

La existencia de un perfil de competencias para cada uno de los puestos en la organización, ofrece una herramienta de gran utilidad para el proceso de **reclutamiento y selección de personal**. Quien selecciona puede contar no sólo con la tradicional descripción de funciones, tareas y responsabilidades del puesto, sino también con una descripción concreta de las competencias que son requeridas para el buen desenvolvimiento del colaborador en el puesto. De esta forma, el proceso de selección por competencias, al centrarse en aquellas habilidades y características conductuales demostrables que se ubican en la base de las competencias críticas de cualquier puesto, predice con alta efectividad el desempeño laboral futuro, aportando elementos importantes a considerar durante la entrevista.

De la misma forma, servirá para afinar la metodología a utilizar.

Actualmente las pruebas intelectuales, pruebas de habilidades específicas, cuestionarios de personalidad, test proyectivos y entrevista psicolaboral, están

siendo complementados con *assessment* de competencias, mediante paneles de expertos y la aplicación de inventarios de conductas exitosas, lo que aumenta la eficiencia de la selección de personal”.

#### **D. Medición.**

La variable “desarrollo de competencias laborales”, será evaluada mediante un cuestionario tipo escala de Lickert en un aproximado de 30 ítems, teniendo en cuenta las dimensiones: competencias básicas, competencias genéricas y competencias específicas, para lo cual nos hemos sustentado en Tito,; Pereda, y Vilcabana, (2008). El cuestionario aplicado a una muestra de estudiantes del X semestre de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), en el Semestre 2013 II.

### **2.2.3 Bases teórico- científicas de la variable dependiente (Y) “formación profesional en turismo en la UNMSM.**

#### **A. Definiciones.**

Julca, (2011), expresa que “La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como una función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades... está fundamentada en el respeto a todas las corrientes de pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social consustanciados con los valores de la identidad cultural. Es el objetivo de la educación: mover al individuo de una situación heterónoma a una autónoma. El fin educativo es la formación de hombres libres, conscientes y responsables de sí mismos, capaces de su propia determinación. En esto consiste el hecho humano de la educación, en la formación de la conciencia moral, en la capacidad de discernir entre el bien y el mal. El punto más importante del proceso educativo es la voluntad del individuo, para que sea capaz de tomar resoluciones libres, regidas por las normas y valores éticos y morales.



Asimismo, citando a Josef Gottler (1965), precisa que “el fin general de la educación es que el educando llegue poseer la capacidad y la buena voluntad necesarias para llevar una vida valiosa dentro de los círculos que circunscriben la existencia humana. El ideal de la educación hay que cifrarlo en una saludable armonía del saber, el querer y la destreza deben sintonizarse mutuamente y a los que hay que conceder mayor menor predominio según sean las aptitudes individuales y la profesión y estado de vida que estas aconsejen elegir”.

## **B. Dimensiones.**

### **a. El Plan de estudios de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la UNMSM.**

Según la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo (2006), el Plan de Estudios de la Facultad de Ciencias Administrativas. Programa de la EAP. De Administración de Turismo, comprende:

**Tabla 3**

### **Plan de estudios Ciclos I y II de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la UNMSM.**

Ciclo 1.	Ciclo 2
Comunicación Administrativa.	Matemática II
Matemática I	Ecología, regionalización y desarrollo sostenible.
Métodos y técnicas de la ciencia	Contabilidad General.
Filosofía y Lógica	Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación.
Taller de desarrollo personal	Derecho constitucional
Doctrinas administrativas	Proceso administrativo
Fundamentos de turismo.	Psicología organizacional.

Fuente: Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2006). Plan de Estudios. Lima: Facultad de Ciencias Administrativas. Programa de la EAP. De Administración de Turismo. Pág. 1

**Tabla 4****Plan de estudios Ciclos III y IV de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la UNMSM.**

Ciclo 3	Ciclo 4
Estadística	Métodos cuantitativos
Geografía del Perú	Geografía Universal
Sociología	Folklore
Economía	Costos y presupuestos
Derecho empresarial turístico	Legislación laboral
Diversidad cultural	Administración de empresas turísticas
Historia del Perú	Historia comparada del arte

Fuente: Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2006). Plan de Estudios. Lima: Facultad de Ciencias Administrativas. Programa de la EAP. De Administración de Turismo. Pág. 1

**Tabla 5****Plan de estudios Ciclos V y VI de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la UNMSM.**

Ciclo 5	Ciclo 6
Investigación de mercados	Planificación y ordenamiento turístico
Nuevos circuitos turísticos	Gestión de empresas de servicios de transporte turístico
Patrimonio cultural	Administración hotelera
Formulación y análisis de estados financieros	Gestión de agencias de viajes
Dinámica de los recursos humanos	Administración financiera de empresas turísticas
Administración de empresas de alimentos y bebidas.	Marketing turístico
	Inglés técnico I
	Tecnología de comedor y manipulación de alimentos
	Guía de turismo.

Fuente: Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2006). Plan de Estudios. Lima: Facultad de Ciencias Administrativas. Programa de la EAP. De Administración de Turismo. Pág. 1

**Tabla 6****Plan de estudios Ciclos VII y VIII de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la UNMSM.**

Ciclo 7	Ciclo 8
Marketing de destinos turísticos	Gestión turística en organismos gubernamentales
Gastronomía peruana	Gastronomía internacional
Promoción y publicidad turística	Administración de congresos y eventos
Operaciones de establecimientos de hospedaje	Compras en empresas turísticas
Relaciones públicas y protocolo	Gestión de calidad de servicios turísticos
Calidad de servicios turísticos	Metodología de la investigación científica
Inglés técnico II	Inglés técnico III
Housekeeping	Enología
Seguridad y primeros auxilios	Sistema computarizado de reservas

Fuente: Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2006). Plan de Estudios. Lima: Facultad de Ciencias Administrativas. Programa de la EAP. De Administración de Turismo. Pág. 1

**Tabla 7****Plan de estudios Ciclos IX y X de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la UNMSM.**

Ciclo 9	Ciclo 10
Turismo no convencional	Taller de tesis II
Formulación de proyectos turísticos hoteleros	Evaluación de proyectos turísticos y hoteleros
Gestión de cooperación técnica internacional.	Impacto ambiental y cultural del turismo
Taller de tesis I	Auditoría de empresas de servicios turísticos y hoteleros
Ventas en empresas turísticas	Entorno empresarial turísticos
Gestión del talento humano	Finanzas internacionales
Francés técnico I	Francés técnico II
Estructura, equipamiento y diseño hotelero	Rueda de negocios
Recreación y animación turística.	Artesanía y turismo

Fuente: Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2006). Plan de Estudios. Lima: Facultad de Ciencias Administrativas. Programa de la EAP. De Administración de Turismo. Pág. 1

## **b. Competencias laborales y el Perfil profesional del Licenciado en Administración de Turismo de la UNMSM.**

Teniendo en cuenta lo normado por la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo (2008), “El perfil es conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y valores que deben tener los egresados para obtener su titulación y lograr el liderazgo profesional en el entorno laboral del sector turismo, el cual se viene consolidando como una de las principales actividades económicas del país y del mundo.

El profesional egresado de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo, reúne competencias proactivas en las diferentes áreas de desarrollo de la carrera y será capaz de:

### **b.1 Competencias cognoscitivas.**

- \* Crear, promover y gerenciar empresas, organizaciones, e instituciones del Sector Turismo, con criterio innovador, técnico y enfocadas en los mercados nacionales e internacionales.

- \* Manejar nuevas Tecnologías de Información y Comunicación con la finalidad de poder realizar eficientemente sus labores.

- \* Formular y dirigir proyectos de inversión turísticos en diferentes segmentos del sector social y empresarial.

- \* Gerenciar los servicios públicos y organismos gubernamentales en materia turística.

### **b.2 Competencias de Habilidades y Destrezas.**

- \* Desempeñar funciones de gerente y ejecutivo en empresas de servicios turísticos.

- \* Capacidad para tomar decisiones bajo presión.

- \* Capacidad para identificar los recursos turísticos y ponerlos en valor.

- \* Administrar personal y recursos logísticos.

\* Investigar y aportar alternativas de solución a temas concretos del sector turístico público y privado.

\* Manejar actitudes de liderazgo.

\* Ejercer docencia universitaria en universidades e instituciones de educación superior”.

### **c. Sumillas de las asignaturas del área de formación profesional.**

Según la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo (2008). Plan de estudios de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo 2006, considera las siguientes sumillas, de las asignaturas del área de formación profesional:

#### **I Semestre:**

**Comunicación Administrativa.** El curso pertenece al área de formación profesional, es practico-teórico, está orientado a desarrollar el aprendizaje del alumno en el dominio de la lengua castellana y el uso de las técnicas de hablar, escuchar y comunicar, mejorando la capacidad para redactar, comprender, interpretar y argumentar con validez

**Métodos y Técnicas de la Ciencia.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, está orientado a identificar y desarrollar los conceptos relativos al lenguaje científico, conocimiento científico e investigación científica. Adquirirá elementos teóricos y metodológicos que le permitan realizar investigaciones documentales y de campo en las disciplinas propias de la profesión.

**Doctrinas Administrativas.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, está orientado a identificar y desarrollar el marco conceptual de la administración general, analiza críticamente su proceso histórico orígenes y la evolución las escuelas del pensamiento administrativo, el proceso de creación de valor en función a los recursos y capacidades de la empresa, identifica las principales

funciones gerenciales y decisiones estratégicas que los gerentes deben tomar, para ubicar el objeto y la razón de ser de la administración.

**Fundamentos de Turismo.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, está orientado a identificar los antecedentes históricos y la situación actual del turismo en el Perú como en el mundo. Introduce al estudiante a la materia básica de su carrera, haciéndole conocer los principios y fundamentos del turismo, la hotelería y la gastronomía, presentando las herramientas de apoyo que sirven a estas actividades. El curso desarrolla los fundamentos y principios de la actividad turística, sus causas y sus procesos de cambio, Se profundizara el sentido conceptual de la acción del turismo, la hotelería y la gastronomía, mostrando una visión general de los principales componentes de la actividad turística, como las agencias de viajes, establecimientos de ,hospedaje restaurantes, empresas de transporte, etc.

## **II Semestre:**

**Ecología, Regionalización y Desarrollo Sostenible.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, permite identificar y analizar la diversidad de sistemas ecológicos así como el potencial, distribución, uso y conservación de los recursos naturales del Perú y su relación con el entorno internacional. Tiene como objetivo principal examinar los resultados de los procesos de transformación del ambiente natural en las distintas regiones, así como de la problemática generada por el uso irracional de los recursos naturales, el deterioro ambiental y la crisis económica en la calidad de vida y sus alternativas de solución, generando un desarrollo sostenible que satisfaga las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades.

**Contabilidad General.** El curso pertenece al área de formación profesional, es practico-teórico, está orientado a identificar y desarrollar la terminología contable de aceptación general en las empresas. Manejo de los documentos que sustentan operaciones mercantiles. Destreza para llevar libros auxiliares. Pleno conocimiento

de los dispositivos legales que norman el uso de libros y registros contables.  
Aplicación del Plan Contable General.

**Derecho constitucional.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, está orientado al estudio de los elementos básicos de los derechos fundamentales de las personas, reconocidos por el Estado Nacional y por los Organismos Supranacionales a nivel internacional, permite conocer la estructura del estado y proporcionar las herramientas necesarias que el estudiante y/o egresados puede utilizar, en los nuevos procesos constitucionales recomendados en cumplimiento de los alcances de las garantías constitucionales para hacer vales sus derechos en cualquier campo de acción.

**Proceso Administrativo.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, está orientado a identificar y desarrollar los conceptos del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. Relación del proceso administrativo con las áreas funcionales de la empresa: operación, comercialización, personal, e información y comunicaciones.

**Psicología Organizacional.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, está orientado a identificar la conceptualización y la motivación tratando los fundamentos básicos teóricos y metodológicos de la psicología motivacional, resaltando los motivos de logro, afiliación y poder. Este curso permitirá hacer comprender al alumno la base de crecimiento del turismo moderno, los flujos de turistas orientados a los grandes centros de recreación y ocio.

### **III Semestre:**

**Derecho Empresarial Turístico.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, está orientado a comprender el análisis de la legislación y las reglamentaciones generales y especializadas vinculadas al sector turístico. Se revisará las fuentes de derecho administrativo y la administración pública. Funciones del poder y las formas jurídicas administrativas.

#### **IV Semestre:**

**Métodos Cuantitativos.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, es de carácter procedimental, tiene por objetivo capacitar al alumno en el manejo de métodos y técnicas estadísticas para la selección de una muestra representativa de la población y que a partir de ella se puedan inferir conclusiones válidas para poderlas generalizar. Asimismo, adquirir el concepto de prueba de hipótesis, prueba paramétrica y saber diferenciarlas, concluyendo con el dominio de ellas que les permita su aplicación adecuada en el campo de turismo y hotelería.

**Costos y presupuestos.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, está orientado a proporcionar los instrumentos necesarios para elevar la eficiencia y eficacia de las organizaciones, mediante la toma de decisiones oportunas, utilizando técnicas de estructuración de costos, comprendiendo los métodos de determinación, clasificación y márgenes.

**Legislación Laboral.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, está orientado a comprender los aspectos del régimen jurídico que regula el sector laboral de la actividad privada, con dominio de las leyes y reglamentos de las relaciones laborales individuales y colectivas, con vinculación directa con la actividad turística empresarial y las formas especiales de contratación laboral, que incluye el periodo de prueba, remuneraciones, suspensiones y extinción del contrato.

**Administración de empresas turísticas.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, está orientado a desarrollar conocimientos relacionados con la teoría de la ciencia administrativa vinculados con el planeamiento, organización, integración, dirección y control de las empresas turísticas; desarrollando los lineamientos conceptuales básicos para dirigir eficientemente cualquier tipo de organización.



## **V Semestre:**

**Investigación de Mercados.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, está orientada a identificar los cambios permanentes de los mercados y en consecuencia el manejo de información relevante y actualizada es crucial para el éxito de la empresa. Esta asignatura enseña como investigar, obtener y usar la información como una ventaja competitiva, contribuyendo a una mejor elección de mercados, creación de mejores ofertas y al éxito de los planes de marketing.

**Nuevos circuitos turísticos.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, está orientado a dotar del conocimiento y las técnicas que permitan aprovechar los recursos turísticos naturales y culturales de las diferentes regiones; buscando diseñar y programar rutas no tradicionales y alcanzando un manejo fluido de los elementos que componen los distintos paisajes de nuestro país.

**Formulación y Análisis de los estados financieros.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, busca desarrollar el análisis de una empresa a partir de sus estados financieros, permitiendo diagnosticar su situación y evaluando cualquier decisión con repercusiones económico-financieras, mediante la identificación de los principales puntos débiles y las fortalezas de las empresas presentando alternativas de solución.

**Dinámica de los recursos humanos.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, la asignatura tiene como objetivo proporcionar una visión general de la problemática de los recursos humanos en las organizaciones, otorgándole los criterios y herramientas necesarias para proponer alternativas necesarias para proponer alternativas de solución viables a cada paso. Desarrolla criterios de planificación y herramientas de selección; como ubicación, orientación, remuneración, condiciones laborales, supervisión y capacitación para la optimización de resultados. Además tiene como fin hacer entender que el recurso humano es una de las principales fortalezas que tiene una organización orientada a los servicios,

razón por la cual el área de los recursos humanos debe orientar sus esfuerzos a la gestión del Talento Humano.

**Administración de empresas de alimentos y bebidas.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, está orientado a brindar las herramientas para el adecuado diseño, operación y gestión de los departamentos de alimentos y bebidas, de acuerdo a las tendencias actuales y las particulares de las mismas. Aborda también todo lo concerniente a la operación y gestión de marketing gastronómico que resulten más útiles para asegurar una gerencia basada en la calidad del servicio. Brinda conocimientos para el control de los recursos para generar la máxima productividad en la empresa.

#### **VI Semestre:**

**Planificación y Ordenamiento Turístico.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico. Se propone el análisis de la problemática para la planificación y la adecuada conducción de la actividad turística por parte del sector público-privado, mediante el conocimiento de las técnicas, estrategias, políticas y procesos de ordenamiento territorial del turismo, a fin de lograr un adecuado impacto ambiental, económico y social. Se desarrollan los siguientes temas: Contextualización del desarrollo turístico en el Perú: organizaciones que intervienen, definición de territorio turístico, inventario del patrimonio turístico, ordenamiento turístico y se concluye con planificación turística.

**Gestión de Empresas de Servicios de Transporte Turístico.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico. El curso propone orientar tanto en el conocimiento del sistema de transporte turístico nacional e internacional, así como, sobre el papel que desempeñan las agencias de viajes y operadores de turismo para el Sector. Se desarrollan los siguientes temas: Transporte turístico, evolución, clasificación y legislación del transporte, empresas de transporte, aplicación de sistemas de organización interna de la Tour operadora, Sistemas del transporte turístico que operan en el país y en el extranjero.

**Administración Hotelera.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico. Se propone dar las bases para administrar y operativizar un establecimiento de hospedaje. Se desarrollan los siguientes temas: Conceptos generales, clasificación, categorización, gestión, en la zona rural y en zonas de playa, la calidad en el servicio, concluye con prácticas en la gestión del servicio hotelero y gestión medioambiental del servicio hotelero.

**Gestión de Agencias de Viajes.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico. El curso brinda los conocimientos para la dirección, administración y control de la Agencia de Viajes, de acuerdo a la reglamentación vigente como empresa promotora, difusora, operadora y productora de los servicios turísticos.

**Administración Financiera de Empresas Turísticas.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico. La asignatura está orientada al conocimiento de la función financiera y su rol e importancia en empresas turísticas y hoteleras. Comprende el análisis del sistema financiero, los mercados y activos financieros, importancia del valor del dinero en el tiempo, las decisiones financieras de financiación e inversión y la administración del capital de trabajo.

**Marketing Turístico.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico. El curso está orientado al conocimiento de conceptos, estrategias y acciones relevantes para la comercialización de los servicios que integran la industria turística, así como los factores del entorno que influyen en dicho proceso, sistema de valores compartidos que contribuyan a la protección y conservación del medio ambiente, respeto a la sociedad y el desarrollo del turismo.

#### **VII Semestre:**

**Marketing de Destinos Turísticos.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico está orientado a identificar la competitividad de los

destinos turísticos a nivel internacional, establecimiento de objetivos y estrategias de marketing de acuerdo a los mercados prioritarios para un destino, se destaca la satisfacción de las necesidades del turista, empresas y comunidad local, mejorando su calidad de vida.

**Gastronomía Peruana.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico, brinda los conocimientos sobre la riqueza gastronómica peruana, detallando los aportes de las migraciones (internas y externas) y de cómo estas han dado cuerpo a la hoy reconocida Gastronomía Peruana. Comprenden los siguientes temas: El arte culinario, la despensa, americana, cocina prehispánica andina, mestizaje culinario de la cocina peruana, técnicas culinarias y concluye con el taller de cocina prehispánica, colonial, regional y novoandina.

**Promoción y publicidad Turística.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, brinda una visión global de la publicidad y promoción a nivel empresarial en el sector turismo. Se desarrollan los siguientes temas: Comunicación; métodos de promoción, publicidad, propaganda, promoción de ventas y concluye con relaciones públicas.

**Operación de Establecimientos de Hospedaje.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico, aporta conocimientos sobre las distintas operaciones que se desarrollan en los establecimientos de hospedaje para un correcto desempeño. Se desarrollan los siguientes temas: Control y evaluación de las distintas aéreas pertenecientes a los establecimientos de hospedaje, culminando con sistemas y procesos de actividades.

**Relaciones Públicas y Protocolo.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico, se propone desde una perspectiva panorámica brindar una visión general de las relaciones públicas. Como herramienta indispensable para el desarrollo del profesional de turismo. Abarca aporta el

tratamiento de los siguientes temas: Imagen personal, comunicación social y profesional, valores, culminando con Etiqueta y protocolo.

**Calidad de los Servicios Turísticos.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico, se propone identificar y analizar y desarrollar diferentes métodos y estrategias que permitan manejar estándares para la obtención eficiente de servicios turísticos nacionales e internacionales, con la finalidad de que estos sean reconocidos y aceptados por la demanda turística mundial. Desarrollándose los siguientes temas: mejora de calidad de servicios e innovación en los modelos en la calidad de servicios, ofertas diferenciadas y culmina con la provisión de servicios turísticos de calidad.

**Housekeeping.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico, se propone desarrollar las técnicas que se utilizan en el área de pisos de un hotel. Se desarrollan los siguientes temas: Organización, materiales de trabajo y procedimientos utilizados en el mantenimiento de las habitaciones, y concluye con aéreas públicas y lavandería.

#### **VIII Semestre:**

**Gestión Turística en Organismos Gubernamentales.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico, proporciona una visión del rol y la misión que cumple el Estado en la Gestión turística. Se desarrollan los siguientes temas: Estado, gobierno y la política turística; la participación de la ciudadanía y de los gobiernos locales, culminando con casos de políticas nacionales e internacionales exitosas.

**Compras en Empresas Turísticas.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, orienta al estudiante en el desarrollo de una exitosa cadena de suministros reflejadas en una apropiada entrega de producto al cliente en el lugar correcto, tiempo exacto, precio requerido y a un menor costo. Se desarrollan los siguientes temas: El manejo eficiente (costo/servicio) de productos turísticos,

servicios turísticos e información entre proveedores, almacenamiento, evaluación y control de acuerdo a los estándares de la industria hotelera, culminando con la evaluación de costos de hospitalidad.

**Gestión de Calidad de Servicios Turísticos.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico, se propone identificar, analizar y desarrollar sistemas de gestión de calidad de acuerdo con las exigencias de los consumidores y la competencia creciente en las empresas turísticas. Se desarrollan los siguientes temas: Servicio de atención al cliente y culmina con sistemas de gestión de calidad de servicios turísticos.

**Metodología de la Investigación Científica.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, comprende: El proceso metodológico de la investigación científica, sus fases y etapas, culmina con la elección del tema, justificación y viabilidad de la investigación científica.

**Enología.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico, se propone brindar una información general sobre la industria vitivinícola. Se desarrollan los siguientes temas: el vino y la actividad vitivinícola mundial en el Perú, materia prima, elaboración del vino, métodos de vinificación, control de calidad, enfermedades y accidentes de los vinos, se concluye con derivados del vino: pisco.

**Sistema Computarizado de Reservas.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico, brinda conocimientos necesarios para el adecuado uso del sistema de reservas. Se desarrollan los siguientes temas: creación de la reserva básica de pasajeros. Requerimientos y usos de servicios especiales, culminando con disponibilidad y tarifas.

#### **IX Semestre:**

**Turismo No Convencional.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, brinda información y dar las bases para la planeación de las

diversas formas del turismo alternativo al turismo tradicional, además de los conocimientos de un tipo de turismo especializado. Se desarrollan los siguientes temas: turismo alternativo y desarrollo sostenible, ecoturismo, turismo de aventura, concluyendo con turismo rural.

**Formulación de Proyectos Turísticos y Hoteleros.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico, está orientada al conocimiento de los criterios básicos y la metodología para la formulación de proyectos empresariales en el ámbito de la actividad turística y hotelera. Aborda los siguientes temas: las fases del proyecto, culminando con la ingeniería del proyecto.

**Gestión de Cooperación Técnica Internacional.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, propone el estudio de Gestión de la Política Exterior Gubernamental, en el manejo de la Gestión Turística. Comprenden los siguientes temas: fuentes y metodología de análisis de los regímenes internacionales, características y tipología de las organizaciones intergubernamentales de ámbito regional y universal (ONU), el proceso multilateral de adopción de decisiones en política turística, el proceso de cooperación técnica internacional-marco legal, la agencia peruana de cooperación internacional, gestión de conflictos y negociación en el marco de la cooperación técnica internacional, culminando con el estudio de proyectos de cooperación técnica internacional.

**Taller Tesis I.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico, propone la definición del tema y el proyecto de tesis con precisión. Comprende los siguientes temas: planteamiento del problema de investigación, formulación de las hipótesis y culmina con el diseño de la investigación.

**Ventas en Empresas Turísticas.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, y se orienta a proporcionar conocimientos para el desarrollo de planes de ventas eficaces, comprenden los siguientes temas: el marketing, las ventas, la dirección de ventas, el comportamiento de los consumidores

así como lograr los objetivos de rentabilidad, crecimiento y permanencia que fomenta la satisfacción del cliente y culmina con servicio postventa y telemarketing.

**Gestión del talento Humano.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, y desarrolla las herramientas y técnicas para la administración del talento humano: organización y administración del personal, planeamiento de la gestión del talento, contratación de personal, clasificación y valores de puestos, remuneraciones y beneficios personales, y trata conceptos modernos de dirección del potencial humano.

**Estructura, Equipamiento y Diseño Hotelero.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, brinda información general sobre estructuras, diseño y equipamiento de ambientes hoteleros. Comprende: Interpretación de planos, distribución estructural y culmina con mobiliarios.

**Recreación y Animación Turística.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, brinda información general de las actividades de recreación y dinámicas grupales. Se desarrollan los siguientes temas: comunicación, motivación, el juego y tiempo libre, diversión, animación sociocultural, concluye con ludotecas.

#### **X. Semestre:**

**Taller de Tesis II.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico, tiene como propósito fundamental, orientar y asesorar metodológicamente en el desarrollo de la tesis. Comprende el desarrollo de los siguientes temas: Métodos y técnicas de investigación científica, diseño, población y muestra, acopio de información, procesamiento de información, análisis, culminando con conclusiones y recomendaciones.

**Evaluación de Proyectos Turísticos y Hoteleros.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico, se enfoca en el desarrollo de los



siguientes temas: la formulación del esquema definitivo del estudio de factibilidad, las fuentes de financiación, los presupuestos, los estados financieros, la organización y administración culminando con los criterios de evaluación financiera, económica y social del proyecto.

**Impacto Ambiental y Cultural del Turismo.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico, relaciona el impacto ecológico del crecimiento económico en la era global y sus repercusiones en la actividad turística, desarrolla los siguientes temas: el estudio del ambiente en la perspectiva de dicha actividad, su influencia, elementos, problemática e incidencia, culminando con la promoción de la toma de conciencia de la necesidad de un desarrollo sostenible del sector turístico.

**Auditoria de Empresas de Servicios Turísticos y Hoteleros.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, brinda herramientas de evaluación de la gestión en términos de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos de la empresa. Comprende los siguientes temas: Metodología de análisis sobre fases de planeamiento, ejecución de actividades de control, informes, implantación y culmina con el seguimiento de recomendaciones.

**Entorno Empresarial Turístico.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico, está orientada a introducir a los estudiantes en el análisis económico empresarial con la finalidad de comprender el impacto de las políticas económicas en el entorno empresarial en el sector turístico; asimismo, analizar y aplicar las categorías macroeconómicas en cursos más avanzados así como también en su desempeño profesional.

**Finanzas Internacionales.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, busca estimar el impacto de las variables financieras del medio internacional sobre la situación y la política de una empresa, sector turismo o de la economía nacional, y asimismo, evaluar y decidir rumbos alternativos de acción

empresarial en términos de inversión o de financiamiento teniendo en cuenta los costos y riesgos en el marco del sistema financiero internacional.

**Rueda de Negocios.** El curso pertenece al área de formación profesional, es práctico-teórico, tiene como propósito desarrollar competencias de gestión empresarial integral, comprende los siguientes temas: identificación de oportunidades de negocios en la actividad turística, culminando con la toma de decisiones estratégicas entre las distintas opciones de estrategias a implementarse en la empresa que opera en el sector turístico.

**Artesanía y Turismo.** El curso pertenece al área de formación profesional, es teórico-práctico, permite a los estudiantes tener conocimiento histórico y actual de la evolución de la artesanía y la localización geográfica de los grandes centros artesanales. Se desarrollaran los siguientes temas: establecer la relación entre turismo y artesanía, y el papel de esta última como motivación de los viajes. Valoración e identidad nacional, culminando con la creación y gestión de empresas de exportación no tradicional; enlaza la actividad turística con la artesanía.

### **C. Teorías o fundamentos.**

#### **a. Del capital humano turístico.**

Lillo, Ramón y; Sevilla (2006), hacen un análisis para el estudio del capital humano turístico y explica que “La importancia que adquiere el factor capital humano en turismo como elemento básico para su competitividad hace imprescindible tomar en consideración todos aquellos factores que pueden ayudar al desarrollo de unos recursos humanos de calidad en este sector.

Así, la planificación turística para el desarrollo de los distintos destinos turísticos debe prestar más atención a un desarrollo eficaz de los recursos humanos, como un recurso más a tener en cuenta para el éxito del crecimiento turístico. Como señalan Liu y Wall (2006) muchos planes turísticos para el desarrollo de áreas o destinos dan una inadecuada atención al desarrollo de los recursos humanos. Es

más, estos autores comentan que en muchas ocasiones los recursos humanos se planifican en función de las necesidades de las grandes compañías y descuidan los requerimientos y oportunidades de empleo turístico concebidos de un modo más general.

Expresan asimismo, Lillo, Ramón y; Sevilla, citando a Casado (1997) la educación y formación turística deben considerarse como uno de los más importantes elementos estratégicos de la planificación turística, indicando que las iniciativas gubernamentales deben estar dirigidas a crear el conocimiento científico y tecnológico necesario para incrementar el nivel de eficiencia y productividad en este sector. Asimismo, hemos de observar la necesidad de establecer distintas dimensiones en la oferta de formación turística. Esto es, del mismo modo que los planes de desarrollo turístico tienen distintas escalas de alcance, nacional, regional y local (Pearce, 1989; Pearce, 1990) el capital humano en turismo debe analizarse desde esta triple consideración para establecer las estrategias a seguir en educación turística que puedan servir de un modo eficiente a las necesidades formativas del sector.

Todas estas cuestiones plantean la conveniencia de establecer un marco de análisis que pueda ayudar a discernir cuáles son los elementos a tener en cuenta en el diseño e implantación de un modelo útil de capital humano en turismo. Pues bien, para poder determinar las estrategias a seguir en la mejora del factor capital humano turístico, es necesario analizar todos los aspectos relacionados con él, entre otros, la estructura del mercado laboral en el que se encuentra inmerso, las necesidades de los empresarios, las instituciones educativas y turísticas y las conexiones entre todos ellos.

Es imprescindible pues, obtener una visión de conjunto de las interrelaciones, retos y necesidades de este factor en el sector turismo. Es por ello que vamos a sistematizar cuáles son los polos de análisis y qué aspectos se deben observar a la hora de abordar estudios posteriores.

Esta tarea la vamos a realizar desde la perspectiva de los cuatro ángulos del diamante de Porter (1990). En sus propias palabras “debemos explicar por qué una nación brinda un entorno en el que las empresas mejoran e innovan y siguen haciéndolo más deprisa y con mejores orientaciones al compararlas con sus rivales internacionales”. En este sentido, Porter se pregunta: “¿Por qué alcanza una nación el éxito en un sector en particular?”. La respuesta de los determinantes de la ventaja nacional se encuentra en cuatro atributos genéricos de una nación que conforman el entorno en que han de competir las empresas y que fomenta o entorpece la creación de ventajas competitivas sostenibles y constituyen los cuatro ángulos de su “diamante” de competitividad:

1.- Las condiciones de los factores productivos, es decir, la dotación existente de estos factores

2.- Las condiciones de la demanda, esto es, el perfil de comportamiento de la demanda, es decir su grado de exigencia y sofisticación;

3.- Los sectores de apoyo y relacionados, la presencia o ausencia de sectores proveedores y afines.

4.- La estrategia, estructura y rivalidad de las empresas.

Vamos a establecer un marco de análisis que inspirado en estos cuatro ángulos sirva de base para el análisis del capital humano en el sector turístico. Dado que el capital humano se constituye como una pieza clave de competitividad en turismo vamos a analizar este factor intentando modelizar todos los elementos que juegan un papel decisivo en las estrategias a desarrollar en la educación y formación turística.

Con este modelo, la pregunta que pretendemos contestar es: *¿Cómo consigue un sector, en este caso el turismo, alcanzar el éxito en la capacitación, especialización y profesionalización de su capital humano, en un destino, empresa o subsector determinado?* Para responder a esta pregunta vamos a estudiar cuatro determinantes esenciales, que es necesario analizar y que constituyen un entramado de interrelaciones que se deben tener en cuenta a la hora de estudiar el capital humano en turismo:

- 1.- Las condiciones del factor capital humano turístico.
- 2.- Las condiciones de la demanda de capital humano turístico.
- 3.- El marco educativo en turismo, esto es, la oferta formativa turística.
- 4.- El marco laboral turístico, es decir, la estructura del entorno laboral en el que está inmerso.

Estas teorías de capital humano también nos ayudan a entender otros ángulos de este modelo y sus interrelaciones. Así, intentar analizar cuáles serían las teorías que más se aproximan a la realidad del sector en cuanto a la valoración del nivel educativo, bien como elemento que añade productividad a los individuos, bien como señal o filtro que identifica a los más productivos o bien como identificador de qué individuos tienen una mayor probabilidad de adecuación a su puesto de trabajo, es un campo de estudio sin duda necesario para el análisis de este factor en turismo. Podemos intentar desde esta perspectiva contestar preguntas como: ¿Podemos abandonar la idea de bajo nivel de cualificación en el sector y evolucionar hacia el concepto de una mejor adecuación o ajuste de la educación a las necesidades del sector turístico?

#### **b. Construcción del conocimiento del turismo.**

Walingre, (2011), explica que “Sobre la disciplina del turismo mucho se investigó, opinó y discutió, y es necesario que se continúe haciéndolo. Esos aportes, con sus postulados más o menos favorables, contribuyeron al avance de la construcción del conocimiento de esta disciplina aún muy reciente respecto de otras más tradicionales. El conocimiento se entiende de forma amplia como el entendimiento, la inteligencia, la razón natural y la acción o el efecto de conocer y saber que forman parte del patrimonio cultural de los seres humanos, que se obtienen tanto mediante la experiencia, la observación y el estudio, como por la ciencia. Si bien la ciencia constituye uno de los principales tipos de producción del conocimiento, el concepto de conocimiento es más general que el del conocimiento científico. Para el caso de la disciplina del turismo puede sostenerse que el mismo se está construyendo mediante los aportes realizados por los procesos de enseñanza y

aprendizaje; la investigación, la producción de tesis, las publicaciones y los textos especializados, la creación de grupos académicos y de investigación, los aportes de organizaciones gubernamentales y empresariales, las reuniones académicas y el surgimiento de asociaciones de profesionales entre otros.

Para los procesos de enseñanza y aprendizaje es necesario marcar las diferencias entre educación, formación y capacitación. La educación escolar, promovida por instituciones públicas o privadas con el fin de formar a las personas para insertarlos en el ámbito del trabajo y en la sociedad, tiende a una perspectiva más general que le facilite los instrumentos que le permita interpretar, evaluar y analizar un nuevo conocimiento al desarrollar su capacidad crítica. Contempla dos niveles: la educación básica y superior, ésta última incluye la formación de grado, posgrado y también puede asumir la de pre-grado de nivel técnico. La capacitación (en algunas organizaciones se denomina entrenamiento), según el diccionario RAE consiste en habilitar o hacer apto para una cosa; se limita a transmitir a las personas habilidades prácticas específicas para determinado desempeño y se condice con los requerimientos del mundo laboral. En este sentido, la capacitación es más restringida y la educación es más amplia, más compleja y precede a la capacitación.

A nivel mundial, los avances de esos procesos de enseñanza y aprendizaje se produjeron a partir de la creación de cursos básicos, transitando hacia el surgimiento de carreras técnicas de pre-grado, carreras universitarias de grado hasta llegar lentamente a la formación en posgrados específicos. En algunos países la oferta tuvo un crecimiento exponencial, en particular desde la década de 1990 considerada por algunos analistas, como desmedida en función de los requerimientos propios de la actividad. En muchas universidades a lo largo del todo el mundo se incrementó fuertemente la oferta de estas carreras, y en otras se procedió a su incorporación. Tal es así que sólo en Estados Unidos existen más de 100 universidades que ofrecen formación en turismo.

Algunas posturas defienden la necesidad de avanzar hacia un abordaje educativo desde el enfoque inter, multi o transdisciplinar, a la vez que se tiende a

defender una formación generalista y especializada al mismo tiempo, abarcando conocimientos generales y específicos en conjunción con los conocimientos teóricos y prácticos.

Walingre, citando a Fayos (2005) considera que existen problemas de calidad y eficiencia en la educación, la formación y, en general en la trasmisión de conocimiento en turismo. Gómez Nieves (2006:3) adopta una postura pesimista cuando expresa que “[...] desafortunadamente no hemos hecho gran cosa para que por las licenciaturas y hasta por los posgrados en este campo egresen intelectuales, esos que muy claramente define el escritor cubano Alfonso Sastre como profesionales de la razón, la imaginación, la opinión, la crítica, y la exploración de la realidad por medio del pensamiento y de la experiencia organizada.” Gómez Nieves (2010:2) cuestiona también sobre: “Cómo se puede lograr que los alumnos en turismo adquieran un pensamiento complejo, multidisciplinario y crítico, a partir de considerar los interrogantes sobre las competencias cognitivas y prácticas del currículum de un profesional en turismo.” En su opinión las nuevas representaciones del saber, así como el análisis de riesgos, los sistemas complejos, la valoración tecnológica y el desarrollo sustentable necesitan de profesionales cerebrales, considerando que las habilidades prácticas y los conocimientos empíricos por sí solos son por demás insuficientes”.

### **c. Formación para la empleabilidad.**

Chacaltana, Saravia, y Rosas, (2011), manifiestan que “La OIT definía la empleabilidad, en el año 2000, como: Uno de los resultados fundamentales de una educación y formación de alta calidad de la ejecución de varias otras políticas. Abarca las calificaciones, conocimientos y las competencias que aumentan la capacidad de los trabajadores para conseguir y conservar un empleo, mejorar su trabajo y adaptarse al cambio, elegir otro empleo cuando lo deseen o pierdan el que tenían e integrarse más fácilmente en el mercado de trabajo en diferentes periodos de su vida.

Esta definición de empleabilidad encierra dos dimensiones: la primera como capacidad personal o individual y la segunda como resultante social. Como bien señala Pedro Daniel Weinberg, ex director de CINTERFOR-OIT, la cuestión de la empleabilidad debe ser vista tanto en su dimensión individual como social:

La cuestión de la empleabilidad se desplaza así del plano individual en lo que a responsabilidades se refiere. Si ella se refiere a las competencias y cualificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas para aprovechar las oportunidades de educación y formación que se les presenten con miras a encontrar y conservar un trabajo decente y adaptarse a los cambios tecnológicos, de empleo o de condiciones en el mercado de trabajo, lo que podemos extraer es que es fundamentalmente en el plano de las personas que podemos constatar su mayor o menor desarrollo.

Pero no se deriva de ello una asignación de responsabilidad exclusiva a esas mismas personas. Si se deriva, en cambio, que la educación y la formación, base de los procesos que permiten desarrollar la empleabilidad, constituyen derechos humanos fundamentales, entre otros motivos, porque son el requisito imprescindible para el ejercicio de otro derecho fundamental: el derecho a un trabajo decente”.

Según Rodríguez, (2009), “la empleabilidad es la prolongación de la educación, y no sólo de la Educación Técnica y de la Formación Profesional (ETFP) sino de la Educación en general. La empleabilidad es un nexo entre el mundo educativo y el mundo laboral que permite potenciar a ambos, pues una institución educativa que se preocupe por la empleabilidad de sus estudiantes está obligada a adecuar permanentemente la formación que ofrece y mejorar su calidad, mientras que una empresa que sepa reconocer la empleabilidad de su trabajadores está valorando objetivamente la formación recibida por estos y contribuyendo al desarrollo económico del conjunto de su sociedad”.



El mismo autor (Rodríguez, 2009), refiere que “La Organización Internacional del Trabajo definía la empleabilidad en el año 2000 como: *“...uno de los resultados fundamentales de una educación y formación de alta calidad y de la ejecución de varias otras políticas. Abarca las **calificaciones, conocimientos** y las **competencias** que aumentan la **capacidad de los trabajadores** para conseguir y conservar un empleo, mejorar su trabajo y adaptarse al cambio, elegir otro empleo cuando lo deseen o pierdan el que tenían e integrarse más fácilmente en el mercado de trabajo en diferentes períodos de su vida”*. Esta definición de empleabilidad encierra dos dimensiones: la primera como **capacidad personal** o individual y la segunda como **resultante social**. La empleabilidad es una capacidad de las personas –y en esto resulta muy útil que la definición de OIT sea tan precisa- que les permite: 1) Conseguir, 2) Conservar, 3) Cambiar, 4) Mejorar... su trabajo, 5) Adaptarse al cambio, 6) Insertarse en el mercado de trabajo, 7) Integrarse a la sociedad (lo que llamamos “inclusión social”).

Las 4 primeras categorías se refieren a formas de relación entre las personas y su trabajo. Sin embargo, las categorías 3, 4 y 5 están relacionadas con una de las características fundamentales del trabajo en estos tiempos: **el cambio permanente**. Este cambio en el mundo del trabajo también debe ser una dimensión importante a considerar. De algún modo, la capacidad 6 resume a todas las anteriores (y ese debe ser el concepto a usar al definir las dimensiones del Índice a crear). Sin embargo, nos hemos permitido diferenciar “inserción” de “integración” para subrayar el papel de integración social o inclusión social –opuesto al de exclusión social- que tiene el trabajo para el ser humano”.

#### **d. Las competencias laborales y los perfiles profesionales en Turismo.**

##### **d.1 Las competencias laborales.**

Robalino, (2012), explica que las competencias laborales como técnica de descripción laboral se originan durante los años 60 e inicios de los 70, como respuesta a la búsqueda de métodos que permitan conocer con antelación el

rendimiento de los individuos en un puesto de trabajo. Existen varias definiciones sobre las competencias laborales, entre ellas se pueden mencionar las siguientes:

**Organización Internacional del Trabajo (OIT):** es “la construcción social de aprendizajes significativos y útiles, para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no sólo a través de la instrucción, sino también –y en gran medida– mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo”.

**Provincia de Quebec:** la define como “el conjunto de comportamientos socio afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, una función, una actividad o una tarea”.

**Instituto Nacional de Empleo, INEM, de España:** “Las competencias profesionales definen el ejercicio eficaz de las capacidades que permiten el desempeño de una ocupación, respecto a los niveles requeridos en el empleo. [...] Es algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y al saber hacer”. El concepto de competencia engloba no solo las capacidades requeridas para el ejercicio de una actividad profesional, sino también un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma de decisiones, transmisión de información, etc., considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación. En conclusión, las competencias laborales están relacionadas con el desempeño pleno de un cargo o puesto de trabajo, involucrando, en su desarrollo, conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, ética y valores.

Las competencias laborales se clasifican según los siguientes criterios:

#### **Ámbito de Aplicación**

- **Generales:** son aquellas competencias básicas que deben presentarse en todo perfil profesional como exigencias mínimas.

- **Específicas:** conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes necesarias para desarrollar un puesto de trabajo específico.

### **Área de Aprendizaje**

- **Cognitivas-saber:** son los conocimientos conceptuales, teóricos de un campo específico, los cuales son indispensables para el desarrollo de la actividad laboral.
- **Instrumentales-saber hacer:** habilidades y destrezas psicomotoras necesarias para la ejecución de tareas prácticas.
- **Actitudinales-saber ser:** se ven implicados los valores éticos y morales, además de la predisposición de los individuos, involucrados directamente y de forma simultánea con los otros tipos de competencias.

### **d.2 Desempeño laboral y perfil del Licenciado en Turismo.**

Gómez, (2009), expresa que según la UNESCO, citado por Albornoz (1999), los criterios que deben guiar a la Educación Superior, son pertinencia, calidad e internacionalización. *La pertinencia debe ser considerada en función del cometido de la educación superior y de su puesto en la sociedad; de sus funciones con respecto a la enseñanza, la investigación y los servicios conexos; de sus nexos con el mundo de trabajo, con el Estado y otros niveles y formas de educación. La calidad referida a todas las funciones y actividades de la educación superior: la enseñanza y formación e investigación y la internacionalización entendida como cooperación internacional”*

Según el Centro Universitario de Desarrollo CINDA (1990), la pertinencia es sólo uno de los criterios que permiten estimar una de las seis dimensiones existentes a saber: Relevancia, Efectividad, Eficacia, Recursos y Procesos. En torno a lo planteado anteriormente se plantea que la pertinencia queda expresada a través del grado de correspondencia que existe entre los fines perseguidos por la Universidad y el contexto donde está inmersa.

De tal manera que una respuesta a este planteamiento viene dado por el perfil del Licenciado en Turismo de la UDO, cuya fase conceptual se fundamenta en tres dimensiones, a saber: Dimensión epistemológica, basada en un modelo de conocimiento, Dimensión Social basada en un modelo de desarrollo político-social, Dimensión psicológica basada en lineamientos metodológicos.

### **Dimensión epistemológica basada en un modelo del conocimiento.**

En este modelo lo más importante es el factor humano, ya que la explotación del potencial turístico en zonas con suficientes recursos turísticos dependerá en gran medida de la existencia de la mano de obra especializada. Por lo cual estos recursos humanos serán capacitados y formados para la actividad mediante la educación formal a diferentes niveles.

Es por ello que el incremento considerable de empresas turísticas y hoteleras a lo largo del país, demandan de una mayor cantidad de recursos humanos, que a niveles básico, medio y superior, estarán suficientemente capacitados para atender estos nuevos servicios. De allí el planteamiento de la necesidad de crear programas de desarrollo de recursos humanos en el sector turismo que cumplan cabalmente con las múltiples exigencias que plantea esta actividad, esto está contemplado en los lineamientos generales de la política turística para el programa de gobierno 1979-1984, en relación a la formación de profesionales, técnicos y guías de turismo.

Debido a la necesidad de un nuevo diseño curricular para la Escuela de Hotelería y Turismo, es importante establecer que, la enseñanza del turismo debe tratarse dentro del contexto de un sistema completamente funcional donde se reconozca que el turismo como actividad está integrado por numerosas partes o componentes, cuyas funciones se encuentran interrelacionadas, por ello el profesional debe estar preparado con el conocimiento y destrezas para comprender la totalidad del campo laboral.

El turismo representa un sistema en íntima relación con el entorno social en el cual se desarrolla, ello es debido principalmente a la interdependencia e interacción entre sus componentes los cuales, para lograr el desarrollo de la actividad deben funcionar de una manera armónica y coordinada. Al respecto se tomó el modelo de Gunn (1979), el cual identifica un sistema turístico funcional, conformado de cinco componentes: El Turista, Información-dirección, Transporte, Facilidades-servicios y los Atractivos, de tal manera que en base a este modelo se desarrollaría la dimensión que orientaría el estudio de esta actividad que es el turismo.

### **Dimensión Social basada en un modelo de desarrollo político-social**

Por medio de esta dimensión se expone la situación de dependencia económica que había vivido Venezuela la cual se ha manifestado mediante una amplia gama de factores tecnológicos, sociales, culturales, políticos y económicos; los cuales estaban inicialmente enmarcados en una estructura artesanal y agraria, hasta la aparición del petróleo lo que cambió por completo esa estructura económica a la de país monoprodutor.

### **Dimensión psicológica basada en lineamientos metodológicos**

En este aspecto es importante destacar el objeto del currículo, el cual es aprender en el ser humano, por ello no pueden dejarse de lado los elementos referentes a la psicología de la educación, en cuanto al estudio de la conducta en situaciones de aprendizaje. En relación a lo anteriormente expuesto y siguiendo el estudio del modelo sugerido por la comisión central de currículo de la Universidad de Oriente para la reestructuración curricular de la carrera y tomando en cuenta una serie de lineamientos así como los planteamientos generales de un modelo curricular deseable, se puede afirmar que este currículo se basa entre otras cosas, en la filosofía del equilibrio formativo dentro de la concepción del humanismo científico y que el mismo establece la formación de un hombre eficientemente profesional, crítico, ético y comprometido con su realidad histórico-social.

Estas dimensiones determinan las funciones y sus respectivas tareas de la ocupación del Licenciado en Turismo en el ámbito de: Investigación, Planificación y Programación, Ejecución, Control, Evaluación, Adiestramiento y Reciclaje, dentro de la actividad que corresponde a su profesión, estos aspectos aspiran a formar un egresado con un perfil que contemple:

En la ***Función de investigación***, por ejemplo, Mide el impacto social, económico y cultural de las corrientes turísticas nacionales y extranjeras en una región dada del país.

En la ***Función de planificación y programación***, por ejemplo, Formula fines y objetivos a diferentes niveles de toma de decisiones turísticas en Empresas,

Organismos e Instituciones y Programa el desarrollo y la ejecución de los planes turísticos nacionales, regionales y estatales.

En la **Función de ejecución**, por ejemplo, Ejecuta las políticas y estrategias diseñadas para la actividad turística.

En la **Función de control, supervisión y orientación**, por ejemplo, Supervisa, coordina y dirige los trabajos realizados y programados en la división o departamentos.

En la **Función de evaluación**, por ejemplo, Evalúa técnicamente los proyectos turísticos en el sector público y privado.

En la **Función de formación, adiestramiento y reciclaje, por ejemplo**, Diseña y ejecuta cursos de concientización turística y de actualización y perfeccionamiento en el área de servicios turísticos.

En tal sentido Powers et al (citado por la O.M.T. 1997) propone tres áreas de formación indispensable en todo el sistema educativo turístico y respecto a las cuales es necesario detectar brechas existentes, estas son:

- **Formación básica** (saber): corresponde al conjunto de conocimientos que pertenecen al currículum académico y que pueden ser transferibles en las distintas especialidades técnicas (marketing, capacidad de comunicarse, comunicación y promoción).
- **Formación técnica** (saber hacer): permite alcanzar el dominio de las destrezas y técnicas precisas para el ejercicio de cada profesión (idiomas y manejo de sistema computarizados).
- **Habilidades** (saber ser y estar): hacer referencia a las características de la personalidad, son las actitudes que posibilitan unas relaciones interpersonales eficaces y que se traducen en formas de comportamiento (supervisión, trabajar en equipo, ética personal, responsabilidad, liderazgo, relaciones humanas y adaptación al medio laboral).

De esta manera un medio para aproximarse a una respuesta de investigación se puede basar en el modelo propuesto por el Organismo Mundial de Turismo (1997), la cual establece: *La presencia de diferentes niveles de expectativas en la*

*demanda de los sistemas educativos turísticos, la cual consiste que para estructurarse un sistema educativo turístico es necesario tener presente que las características del entorno turístico y la multiplicidad de los agentes implicados no permiten reducirlo a una sola racionalidad, pues no existe un solo problema de optimización de la oferta formativa sino varios en función de los intereses presentes, o sea deben responder a las diferentes expectativas de la demanda del sistema educativo turístico. (Pág.23)*

Dichas expectativas pueden ser de los empleadores (privados o públicos) del sector turístico, y de los profesionales de la educación (perfil y curriculum). Según la O.M.T. (1997), el mercado empleador, le ha concedido con más frecuencia un mayor peso específico a la experiencia, que a la formación, lo que ha desvinculado a la empresa turística de la formación de sus empleados y de las actuaciones emprendidas por el sistema educativo. A tal efecto, la Organización Mundial del Turismo (1997) señala que es necesario mencionar el intento, entre otros, efectuado por el Ministerio de Educación y Ciencia en España para la elaboración de títulos profesionales en Hostelería y Turismo, como referencia fundamental a las necesidades de cualificación del sector productivo.

#### **D. Medición.**

La variable “formación de los profesionales en turismo”, será evaluada mediante un cuestionario tipo escala de Lickert en un aproximado de 20 ítems, teniendo en cuenta las dimensiones: perfil profesional de competencias cognoscitivas, y perfil profesional de competencias y habilidades, para lo cual nos hemos sustentado en el Plan de estudios de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la UNMSM. (2008). cuestionario aplicado a una muestra de estudiantes del X semestre de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), en el Semestre 2013 II.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL O GLOSARIO.**

En el proyecto de investigación, se tiene en cuenta la definición de los siguientes términos básicos:

#### **Capacitación:**

“Proceso que permite potenciar incorporar nuevos conocimientos o mejorar los actuales, mejorar sus habilidades y destrezas, modificar o perfeccionar las conductas y actitudes; en suma potenciar al colaborador en su desarrollo profesional y personal”. (Tito, 2012, 144).

#### **Competencia:**

“Hace referencia a las características diferenciales de una persona devenidas en comportamientos laborales, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Un trabajador competente es aquel que obtiene logros o resultados superiores al promedio”. (Tito, 2012, 145).

#### **Competitividad:**

“Capacidad de la organización de mantenerse vigente y activa; posicionamiento a nivel de la sociedad como una organización que ostenta el liderazgo en el sector, brindando servicios de calidad”. (Tito, 2012, 145).

#### **Gestión por Competencias:**

“Es un modelo de gestión humana, que consiste en atraer, mantener y desarrollar el talento, mediante la alineación consistente de los sistemas y procesos humanos, en base a capacidades y resultados requeridos para un desempeño competente. Busca a partir de la definición de un perfil de competencias y de posiciones dentro del perfil, que los momentos de verdad



entre la organización y sus colaboradores, sean consistentes y apunten en definitiva a aumentar la contribución de cada trabajador a la generación del valor de la empresa”. (Tito, 2012, 145).

**Gestión:**

“Concepto que engloba la aplicación particular de las funciones del Proceso Administrativo (Planeación, Dirección, Organización y Control) en la conducción de la organización”. (Tito, 2012, 144).

**Productividad laboral:**

“Es una categoría conceptual que debemos entenderlo en sus dos niveles: 1° *A nivel Macro:* Como un instrumento de comparación entre empresas, para saber el nivel de competitividad laboral de los trabajadores, 2° *A nivel Micro:* Como una variable dependiente en las organizaciones, que evalúan la eficacia y eficiencia de sus colaboradores”. (Tito, 2012, 145).

**Productividad:**

“Es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios, ya sea en el país o en la empresa. Así pues, una definición común de la productividad es la que se refiere como una relación entre los elementos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los elementos que dispone –*humanos, conocimientos, capital, energía, información, etc.*- son utilizados para producir bienes y servicios”. (Tito, 2012, 145).

**Servicio de Calidad:**

“Variable dependiente que equivale a brindar un servicio a satisfacción plena del paciente. Ello implica, que la institución debe realizar en forma permanente su máximo esfuerzo, para diferenciarse de la competencia”. (Tito, 2012, 145).

**Talento Humano:**

“Categoría de vanguardia que implica superar la miope concepción tradicional de considerar a las personas como un recurso, para pasar a contemplar como generadora de valor y riqueza organizacional. También se concibe como Potencial Humano o Capital Humano”. (Tito, 2012, 144).

**CAPITULO III**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION**

### 3.1. Operacionalización de Variables.

Tabla 8

**Dimensiones e indicadores de la Variable Independiente (X): Desarrollo de competencias laborales.**

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
A. Competencias básicas	1. Índole formativa que requiere el egresado para desempeñarse en cualquier actividad productiva, 2. Aplicación de sistemas de procesamiento de datos, 3. Interpretación de la realidad económica, 4. Aplicar sistemas numéricos para análisis de datos, 5. Saber expresarse y saber escuchar.	10. Del 01 al 10.	(5). Muy bueno, (4) Bueno, (3) Regular, (2) Deficiente. (1) Muy deficiente.
B. Competencias genéricas.	1. Conocimientos y habilidades que están asociadas al desarrollo de diversas áreas y sub áreas ocupacionales; 2. Competencias que definen un perfil concreto para las distintas actividades. 3. Analizar y evaluar información, trabajar en equipo, 4. Planear acciones, 5. deontología, 6. Liderazgo, 7. Desarrollo emocional, 8. Manejo de personal, 9. Adaptación,	10. Del 11 al 20	(5). Muy bueno, (4) Bueno, (3) Regular, (2) Deficiente. (1) Muy deficiente.
C. Competencias específicas	1. Competencias asociadas a conocimientos y habilidades de índole específica 2. Competencias que son necesarias para la ejecución de su especialidad. 3. Dominio mínimo de dos idiomas, 4. Metodología de investigación, 5. Formulación de proyectos o planes de negocio, 6. Formación de consultorías, etc; 7. Incorporación y afinamientos de las competencias específicas	10. Del 21 al 30	(5). Muy bueno, (4) Bueno, (3) Regular, (2) Deficiente. (1) Muy deficiente.

**Fuente:** Tito, Pedro; Pereda, Fabiola y Vilcabana, Patricia (2008). Empleabilidad de egresados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM. Informe de investigación. Lima: UNMSM. Pág.66

**Tabla 9**

**Dimensiones e indicadores de la Variable dependiente (Y): Formación profesional en turismo en la UNMSM.**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>NIVELES O RANGOS</b>
D. Perfil profesional de competencias cognitivas.	1. Crear, promover y gerenciar empresas, organizaciones, e instituciones del Sector Turismo, 2. Criterio innovador, técnico y enfocadas en los mercados nacionales e internacionales. 3. Manejar nuevas Tecnologías de Información y Comunicación. 4. Finalidad de poder realizar eficientemente sus labores. 5. Formular y dirigir proyectos de inversión turísticos en diferentes segmentos del sector social y empresarial. 6. Gerenciar los servicios públicos y organismos gubernamentales en materia turística.	10. Del	(5). Muy bueno, (4) Bueno, (3) Regular, (2) Deficiente. (1) Muy deficiente.
E. Perfil profesional de competencias de habilidades y destrezas.	1. Desempeñar funciones de gerente y ejecutivo en empresas de servicios turísticos. 2. Capacidad para tomar decisiones bajo presión. 3. Capacidad para identificar los recursos turísticos y ponerlos en valor. 4. Administrar personal y recursos logísticos. 5. Investigar y aportar alternativas de solución a temas concretos del sector turístico público y privado. 6. Manejar actitudes de liderazgo. 7. Ejercer docencia universitaria en universidades e instituciones de educación superior".	10	(5). Muy bueno, (4) Bueno, (3) Regular, (2) Deficiente. (1) Muy deficiente.

**Fuente:** Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo (2008). Plan de estudios de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo 2006. Lima: UNMSM. Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo. Pág. 8.

### 3.2. Tipificación de la Investigación.

Teniendo en cuenta lo expuesto por Mejía (2005), la investigación ha sido tipificada en la forma siguiente:

- Según el tipo de conocimiento previo en la investigación, la investigación es científica.
- Según la naturaleza del objeto de estudio, es Factual o empírica.
- Según el tipo de pregunta planteada en el problema, es teórica descriptiva relacional no causal.
- Según el método de contrastación de hipótesis es ex post facto.
- Según el método de estudio de las variables es cuantitativa.
- Según el número de variables es bivariada.
- Según el ambiente en que se realiza es bibliográfica y de campo.
- Según el tipo de datos que producen es secundaria.
- Según el enfoque utilitario predominante es teórica o especulativa.
- Según la profundidad con que se trata el tema es previa, piloto.
- Según el tiempo de aplicación de la variable, es transversal o sincrónico.

### 3.3. Estrategias para la prueba de hipótesis.

El estudio en la presente investigación trata de dos variables: desarrollo competencias laborales y la formación de los profesionales en turismo, en tal sentido las estrategias para la prueba de hipótesis según el número de variables es multivariada. Por el tiempo de aplicación de las variables es transversal.

**Tipo:** El presente trabajo es de tipo descriptivo- Según Bernal y otros (2000), se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto del estudio. Una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto.

**Método:** Ex post facto: Según Kerlinger (1982:268-278), La investigación ex post facto, es una búsqueda sistemática empírica, en la cual el científico no tiene control directo sobre las variables independientes, porque ya acontecieron sus manifestaciones o por ser intrínsecamente no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones de ellas, sin intervención directa, a partir de la variación concomitante de las variables independientes y dependientes.

**Diseño:** Consideramos un Diseño Co-relacional; por cuanto este tipo de estudio “implica la recolección de dos o más conjuntos de datos de un grupo de sujetos con la intención de determinar la subsecuente relación entre estos conjuntos de datos” (Tuckman, 1978, Pág. 147, citado por Castro, 1999).

El siguiente esquema correspondería a este tipo de diseño:



Donde “O<sub>1</sub>” correspondería al conjunto de datos con respecto a la variable “X” gestión institucional y “O<sub>2</sub>”, sería los datos respecto a la variable y logro de indicadores de calidad del área académica universitaria, “Y”.

### 3.4. Población y muestra.

**Población:** La población del estudio ha estado conformada los estudiantes del X semestre de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), en el Semestre 2013 II., según el cuadro siguiente:

**Tabla 10**

#### **Frecuencias de la Población del estudio.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	23	24.0	24.0	24.0
	Femenino	73	76.0	76.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

**Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013 con información de la Oficina de estadística de la UNMSM.**

**Muestra:** Teniendo en cuenta el tamaño de la población, la muestra ha sido No Probabilística Intencionada, dicha representatividad se da en base a una opinión o intención particular de quien selecciona la muestra. En consecuencia la muestra queda conformada de la manera siguiente:

**Tabla 11**

**Frecuencias de la muestra del estudio.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	23	24.0	24.0	24.0
	Femenino	73	76.0	76.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013 con información de la Oficina de estadística de la UNMSM.

**Selección de muestra.** La selección de la muestra, como hemos señalado líneas arriba, ha sido No Probabilística Intencionada, dicha representatividad se dio según criterio del investigador, o sea que fueron todos los estudiantes considerados como población, siendo su caracterización expuesta en las tablas siguientes:

**Tabla 12**

**Caracterización de la muestra según edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	21 - 25 años	91	94.8	94.8	94.8
	26 - 30 años	4	4.2	4.2	99.0
	31 - 35 años	1	1.0	1.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013



**Tabla 13****Caracterización de la muestra según ¿Qué haces actualmente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudia	30	31.3	31.3	31.3
	Estudia y Trabaja	66	68.8	68.8	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

**Tabla 14****Caracterización de la muestra según ¿Que considera que afecta negativamente en su formación profesional?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Problemas Económicos	9	9.4	9.4	9.4
	Falta de Bibliografía Actualizada	14	14.6	14.6	24.0
	Metodología del Profesor	48	50.0	50.0	74.0
	Informalidad del Trabajo Académico	25	26.0	26.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

**3.5. Instrumentos de Recolección de Datos.**

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación de dos instrumentos de medición, los que pasamos a detallar:

A. Para la variable desarrollo competencias laborales, se elaboró un cuestionario tipo escala de Lickert, teniendo en cuenta las dimensiones: competencias básicas, competencias genéricas y competencias específicas, para lo cual nos hemos sustentado en Tito,; Pereda, y Vilcabana, (2008).

B. Para la variable formación de los profesionales en turismo, se elaboró un cuestionario tipo escala de Lickert, teniendo en cuenta las dimensiones: perfil profesional de competencias cognoscitivas, y perfil profesional de competencias y habilidades, para lo cual nos hemos sustentado en el Plan de estudios de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la UNMSM. (2008).

A continuación presentamos la Ficha Técnica de los Instrumentos

### **Cuestionario sobre desarrollo de competencias laborales**

#### **Ficha Técnica**

**Autor** : Granados Maguiño Mauro Amaru

**Base Teórica:** Gómez, (2010), citando a Franz E. Weinert, expresa que “las competencias clave se refieren a los prerrequisitos necesarios de los que puede disponer un individuo para cumplir con exigencias complejas. Para el psicólogo alemán, estas habilidades se refieren a competencias multifuncionales y transdisciplinarias útiles para lograr muchas metas trascendentales, para dominar distintas tareas y para actuar en situaciones desconocidas (Weinert, 2004: 105 y 123). En efecto, existen programas de capacitación en numerosas empresas donde se pueden adquirir una o varias de estas competencias, pero también es verdad que transferir este quehacer fuera de las universidades es muy cuestionable, a excepción de una de ellas, la habilidad de una lengua extranjera, según la visión del Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística (CONAET). Para este organismo evaluador, la mayoría (sino todas) de las carreras universitarias en turismo de México, históricamente no han demostrado la capacidad para enseñar esta lengua extranjera. Se aclara que está fuera de los propósitos de este escrito, aventurar qué debe hacer el CUCEA para que los alumnos dominen el idioma inglés”.

**Ámbito de aplicación:** A los estudiantes del X semestre de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), en el Semestre 2013 II.

**Duración:** Puede durar 15, 20, 25 minutos.

**Ítems del cuestionario:** 30 ítems, teniendo en cuenta las dimensiones: competencias básicas, competencias genéricas y competencias específicas, para lo cual nos hemos sustentado en Tito,; Pereda, y Vilcabana, (2008).

**Tabla 15**

**Distribución de Dimensiones e ítems**

Dimensiones	Tipo de ítem	Ítems	Total ítems
A. Competencias básicas	Escala de Lickert	Del 01 al 10	10
B. Competencias genéricas.	Escala de Lickert	Del 11 al 20	10
C. Competencias específicas	Escala de Lickert	Del 21 al 30	10
Total de ítems			30

**Fuente:** Tito, Pedro; Pereda, Fabiola y Vilcabana, Patricia (2008). Empleabilidad de egresados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM. Informe de investigación. Lima: UNMSM. Pág.66

**Tabla 16**

**Puntuación de cada ítem.**

Alternativa	Puntaje
Excelente	4
Buena	3
Regular	2
Deficiente	1

**Confiabilidad:** Para la confiabilidad se aplicó el Alpha de Cronbach, obteniendo un valor de 92.4% de confiabilidad del instrumento desarrollo de Competencias Laborales, para una muestra de 96 alumnos de la EAP. Turismo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el semestre 2013 II del año 2013.

**Tabla 17**

**Estadísticos de fiabilidad del cuestionario sobre competencias laborales**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.924	30

**Fuente:** Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados a la muestra del estudio.

**Interpretación.** Teniendo en cuenta la escala de valores de los criterios de confiabilidad, dado el Alpha obtenido de .924, podemos afirmar que es alta la confiabilidad del instrumento aplicado.

## **Cuestionario sobre formación de los profesionales en turismo.**

### **Ficha Técnica**

**Autor** : Granados Maguiño Mauro Amaru

**Teoría** : Julca, (2011), expresa que “La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como una función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades... está fundamentada en el respeto a todas las corrientes de pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social consustanciados con los valores de la identidad cultural. Es el objetivo de la educación: mover al individuo de una situación heterónoma a una autónoma. El fin educativo es la formación de hombres libres, conscientes y responsables de sí mismos, capaces de su propia determinación. En esto consiste el hecho humano de la educación, en la formación de la conciencia moral, en la capacidad de discernir entre el bien y el mal. El punto más importante del proceso educativo es la voluntad del individuo, para que sea capaz de tomar resoluciones libres, regidas por las normas y valores éticos y morales. Asimismo, citando a Josef Gottler (1965), precisa que “el fin general de la educación es que el educando llegue a poseer la capacidad y la buena voluntad necesarias para llevar una vida valiosa dentro de los círculos que circunscriben la existencia humana. El ideal de la educación hay que cifrarlo en una saludable armonía del saber, el querer y la destreza deben sintonizarse mutuamente y a los que hay que conceder mayor o menor predominio según sean las aptitudes individuales y la profesión y estado de vida que estas aconsejen elegir”.

**Ámbito de aplicación:** A los estudiantes del X semestre de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), en el Semestre 2013 II.

**Duración** : Puede durar 15, 20, 25 minutos.

**Ítems del cuestionario:** El cuestionario cuenta con 20 ítems, teniendo en cuenta las dimensiones: perfil profesional de competencias cognoscitivas, y perfil profesional

de competencias y habilidades, para lo cual nos hemos sustentado en el Plan de estudios de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la UNMSM. (2008).

**Tabla 18**  
**Distribución de Dimensiones e ítems**

Dimensiones	Tipo de ítem	ítem	Total
D. Perfil profesional de competencias cognoscitivas.	de Escala de Lickert	Del 01 al 10	10
D. Perfil profesional de competencias cognoscitivas.	de Escala de Lickert	Del 11 al 20	10
Total Items.			20

**Fuente:** Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo (2008). Plan de estudios de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo 2006. Lima: UNMSM. Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo. Pág. 8.

**Tabla 19**  
**Puntuación de cada ítem.**

Alternativa	Puntaje
Excelente	4
Buena	3
Regular	2
Deficiente	1

**Confiabilidad:** Para la confiabilidad se aplicó el Alpha de Cronbach, obteniendo un valor de 92.7% de confiabilidad del instrumento Formación de los Profesionales en Turismo, para una muestra de 96 alumnos de la EAP. Turismo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el semestre 2013 II del año 2013.

**Tabla 20**  
**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.927	20

**Fuente:** Elaboración propia en base a cuestionarios aplicados a la muestra del estudio.

**Interpretación.** Teniendo en cuenta la escala de valores de los criterios de confiabilidad, dado el Alpha obtenido de .927, podemos afirmar que es alta la confiabilidad del instrumento aplicado.

**CAPITULO IV**  
**TRABAJO DE CAMPO Y PROCESO DE CONTRASTE DE LA**  
**HIPOTESIS**

#### 4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos.

##### Análisis descriptivo de las dimensiones y variables

##### Análisis cuantitativo

Tabla 21

##### Media y desviación estándar de la dimensión competencia básicas

Competencias Básicas	Valor
<b>N</b>	96
<b>Media</b>	2.7
<b>Mediana</b>	2.7
<b>Desviación estándar</b>	0.4
<b>Percentiles</b>	25
	75
	2.4
	2.9

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013.

Se consideró un puntaje mínimo de 1 punto y puntaje máximo de 4 puntos. La media del puntaje Competencias Básicas es de 2.7. El 50% del total de los alumnos tienen una media del puntaje menor o igual a 2.7. Los datos se desvían con respecto a la media en 0.4. Del total de alumnos el 25% tienen un puntaje menor o igual a 2.4 y el restante, el 75% superior a 2.4. Del total de alumnos el 75% tienen un puntaje menor o igual a 2.9 y el 25% superior a 2.9.

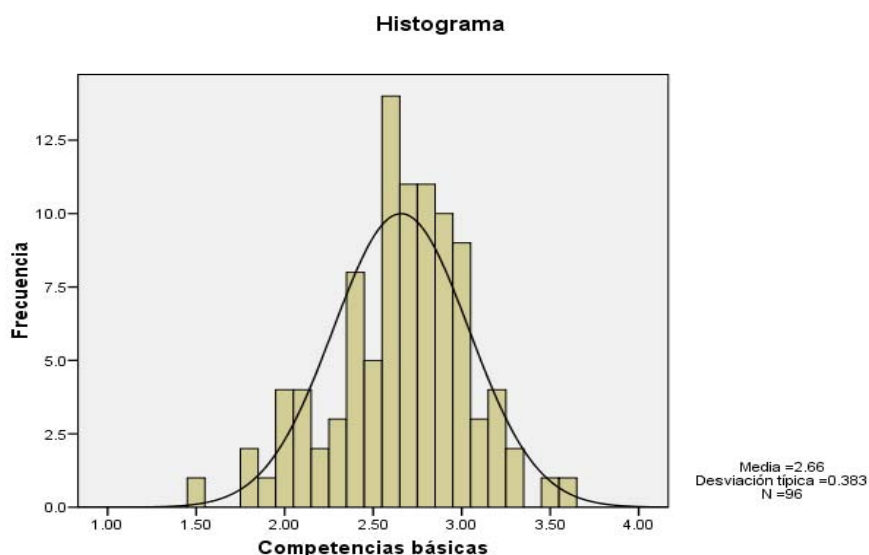


Figura 1 Media y desviación estándar de la dimensión competencia básicas

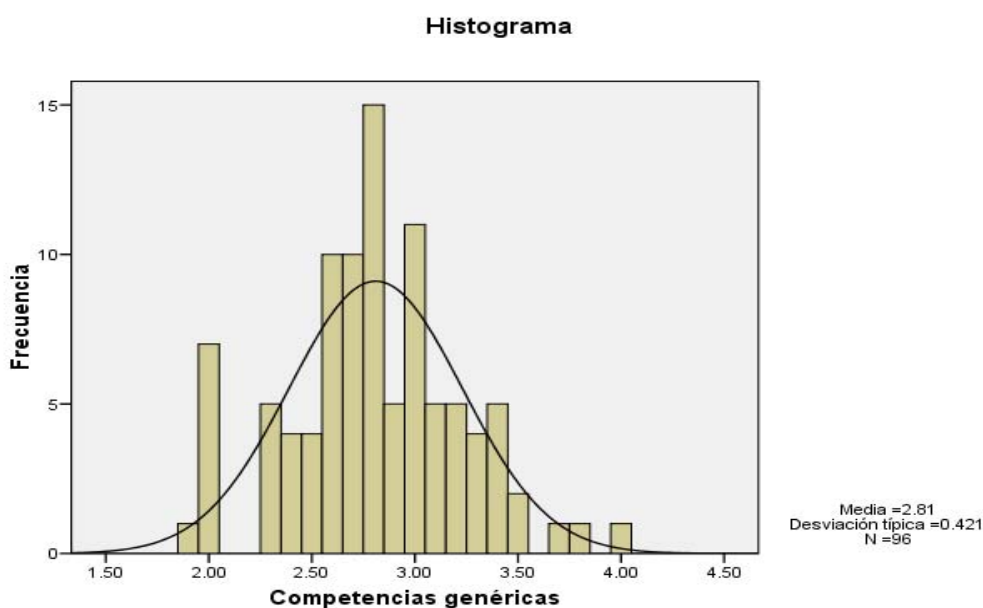
**Tabla 22**

**Media y desviación estándar de la dimensión competencias genéricas**

Competencias Genéricas		Valor
<b>N</b>		96
<b>Media</b>		2.8
<b>Mediana</b>		2.8
<b>Desviación Estándar</b>		0.4
<b>Percentiles</b>	25	2.6
	75	3.1

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

Se consideró un puntaje mínimo de 1 punto y puntaje máximo de 4 puntos. La media del puntaje Competencias Genéricas es de 2.8. El 50% del total de alumnos tienen una media del puntaje menor o igual a 2.8 y el otro 50% superior a 2.8. Los datos se desvían con respecto a la media en 0.4. Del total de alumnos el 25% tienen un puntaje menor o igual a 2.6 y el resto superior a 2.6. Del total de alumnos el 75% tienen un puntaje menor o igual a 3.1 y el resto superior a 3.1.



**Figura 2 Media y desviación estándar de la dimensión competencias genéricas**



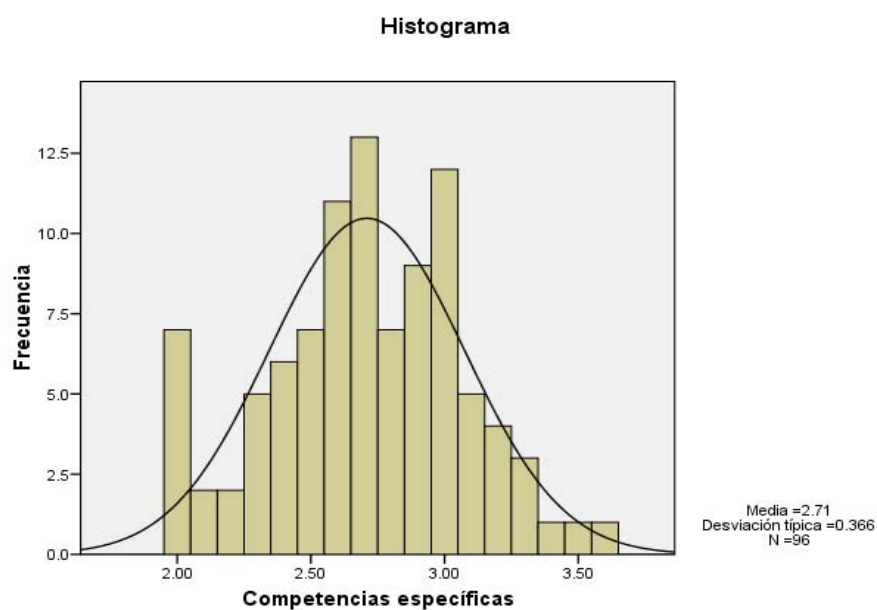
**Tabla 23**

**Media y desviación estándar de la dimensión competencia específicas**

Competencias Específicas	Valor
<b>N</b>	96
<b>Media</b>	2.7
<b>Mediana</b>	2.7
<b>Desviación estándar</b>	0.4
<b>Percentiles</b>	25
	75
	3

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

Se consideró un puntaje mínimo de 1 punto y Puntaje máximo de 4 puntos. La media del puntaje Competencias Específicas es de 2.7, el 50% del total de alumnos tienen una media del puntaje menor o igual a 2.7 y el otro 50% superior a 2.7. Los datos se desvían con respecto a la media en 0.4. Del total de alumnos el 25% tienen un puntaje menor o igual a 2.5 y el 75% superior a 2.5. Del total de alumnos el 75% tienen un puntaje menor o igual a 3 y el resto superior a 3.



**Figura 3 Media y desviación estándar de la dimensión competencia específicas**

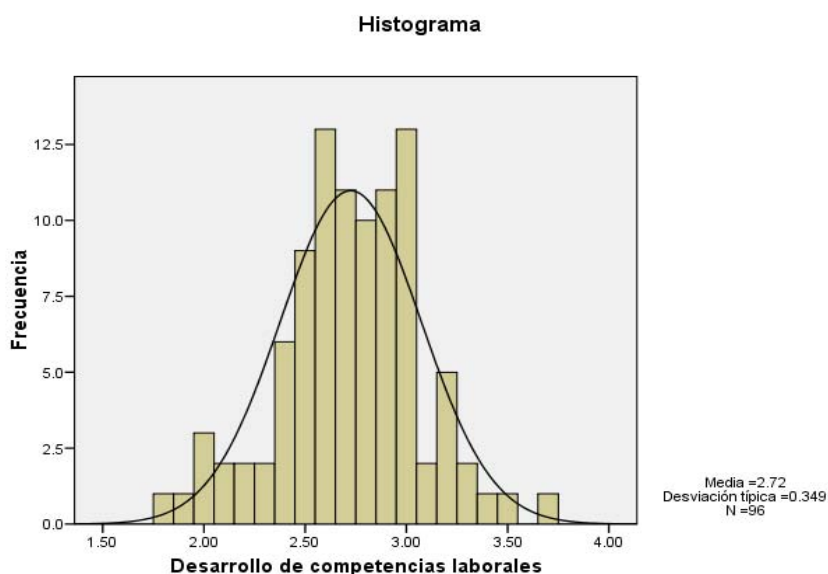
**Tabla 24**

**Media y desviación estándar de la dimensión desarrollo de competencias laborales**

<b>Desarrollo de Competencias Laborales</b>		<b>Valor</b>
<b>N</b>		96
<b>Media</b>		2.7
<b>Mediana</b>		2.7
<b>Desviación estándar</b>		0.3
<b>Percentiles</b>	25	2.5
	75	3

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

Se consideró un puntaje mínimo de 1 punto y puntaje máximo de 4 puntos. La media del puntaje Desarrollo de Competencias Laborales es de 2.7, el 50% del total de alumnos tienen un puntaje menor o igual a 2.7 y el otro 50% superior a 2.7. Los datos se desvían con respecto a la media en 0.3. Del total de alumnos el 25% tienen un puntaje menor o igual a 2.5 y el resto superior a 2.5. Del total de alumnos el 75% tienen un puntaje menor o igual a 3 y el resto superior a 3.



**Figura 4 Media y desviación estándar de la dimensión desarrollo de competencias laborales**

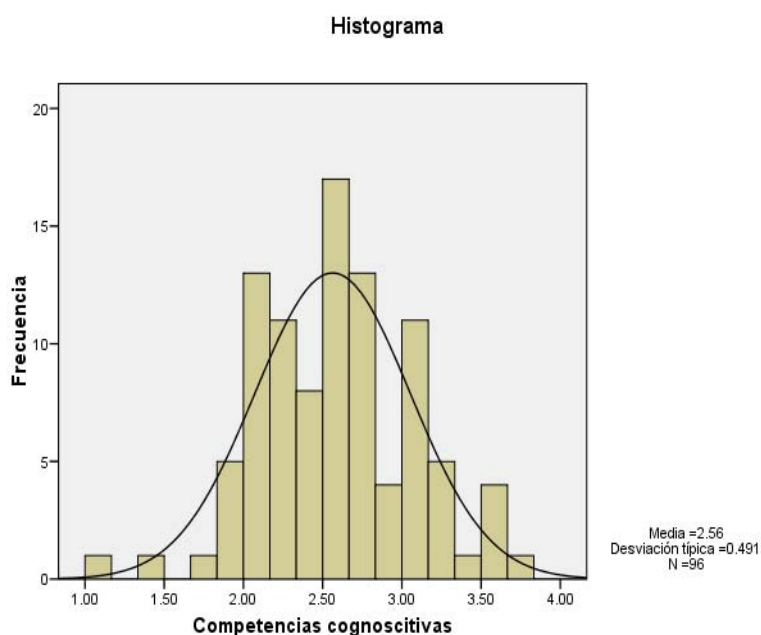
**Tabla 25**

**Media y desviación estándar de la dimensión competencias cognitivas**

Competencias Cognoscitivas	Valor
<b>N</b>	96
<b>Media</b>	2.6
<b>Mediana</b>	2.6
<b>Desviación estándar</b>	0.5
<b>Percentiles</b>	
	25
	75
	2.2
	2.9

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

Se consideró un puntaje mínimo de 1 punto y Puntaje máximo de 4 puntos. La media del puntaje Competencias Cognoscitivas es de 2.6, el 50% del total de alumnos tienen una media del puntaje menor o igual a 2.6 y el resto mayor a 2.6. Los datos se desvían con respecto a la media en 0.5. Del total de alumnos el 25% tienen un puntaje menor o igual a 2.2 y el resto superior a 2.2. Del total de alumnos el 75% tienen un puntaje menor o igual a 2.9 y el restante superior a 2.9.



**Figura 5 Media y desviación estándar de la dimensión competencias cognitivas**

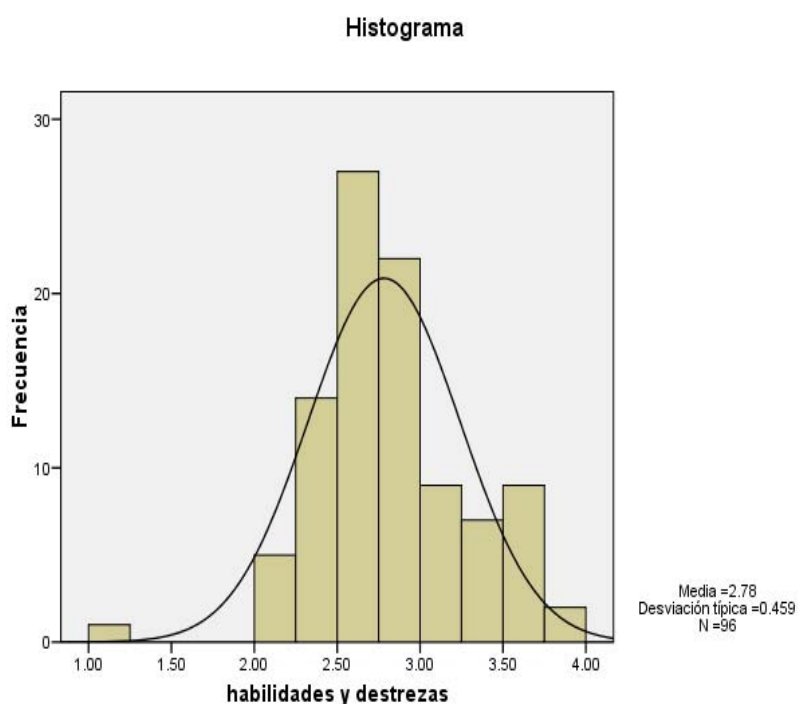
**Tabla 26**

**Media y desviación estándar de la dimensión habilidades y destrezas**

Habilidades y Destrezas	Valor	
<b>N</b>	96	
<b>Media</b>	2.8	
<b>Mediana</b>	2.8	
<b>Desviación estándar</b>	0.5	
<b>Percentiles</b>	25	2.5
	75	3

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

Se consideró un puntaje mínimo de 1 punto y puntaje máximo de 4 puntos. La media del puntaje habilidades y destrezas es de 2.8. El 50% del total de alumnos tienen una media del puntaje menor o igual a 2.8 y el restante superior a 2.8. Los datos se desvían con respecto a la media en 0.5. Del total de alumnos el 25% tienen un puntaje menor o igual a 2.5 y el restante superior a 2.5. Del total de alumnos el 75% tienen un puntaje menor o igual a 3 y el restante superior a 3.



**Figura 6 Media y desviación estándar de la dimensión habilidades y destrezas**

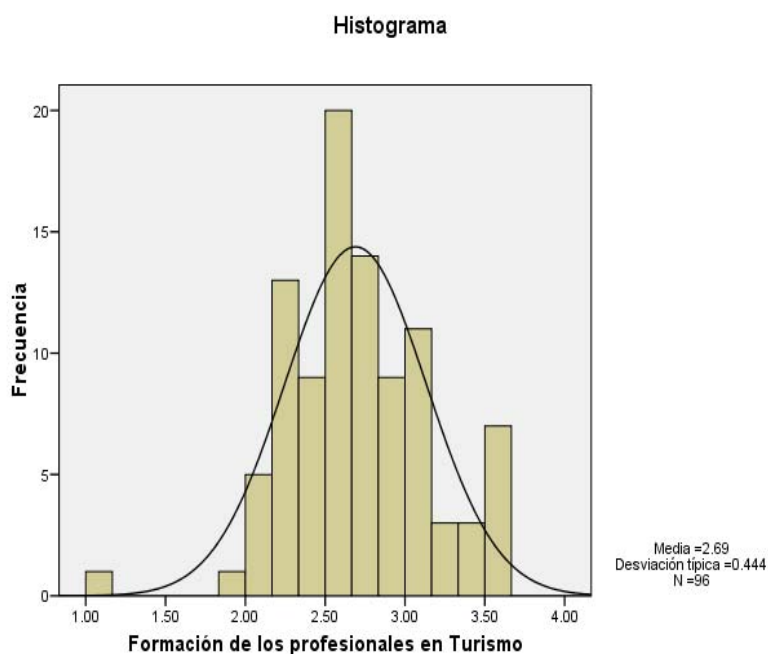
**Tabla 27**

**Media y desviación estándar de la dimensión formación de los profesionales en turismo**

<b>Formación de los Profesionales en Turismo</b>	<b>Valor</b>
<b>N</b>	96
<b>Media</b>	2.7
<b>Mediana</b>	2.6
<b>Desviación estándar</b>	0.4
<b>Percentiles</b>	25
	75
	3.0

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

Se consideró un puntaje mínimo de 1 punto y puntaje máximo de 4 puntos. La media del puntaje Formación de Profesionales de Turismo es de 2.7. El 50% del total de alumnos tienen una media del puntaje menor o igual a 2.6 y el resto superior a 2.6. Los datos se desvían con respecto a la media en 0.4. Del total de alumnos el 25% tienen un puntaje menor o igual a 2.4 y el restante superior a 2.4. Del total de alumnos el 75% tienen un puntaje menor o igual a 3 y el resto superior a 3.



**Figura 7 Media y desviación estándar de la dimensión formación de los profesionales en turismo**

## Análisis cualitativo

Tabla 28

### Competencias básicas

	Frecuencia	Porcentaje
<b>Deficiente</b>	3	3.13
<b>Regular</b>	41	42.71
<b>Buena</b>	52	54.17
<b>Total</b>	96	100

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

De la tabla se aprecia que el 3.13% del total de los estudiantes consideran deficiente las competencias básicas. EL 42.71% opinan que es regular y sobresalen regularmente los alumnos que tienen percepción buena con un 54.17%.

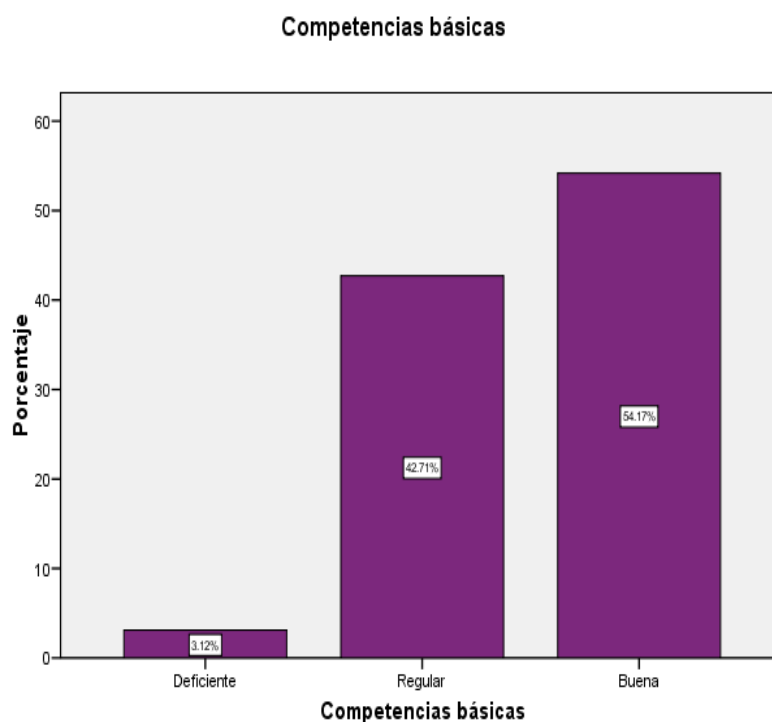


Figura 8 Competencias básicas

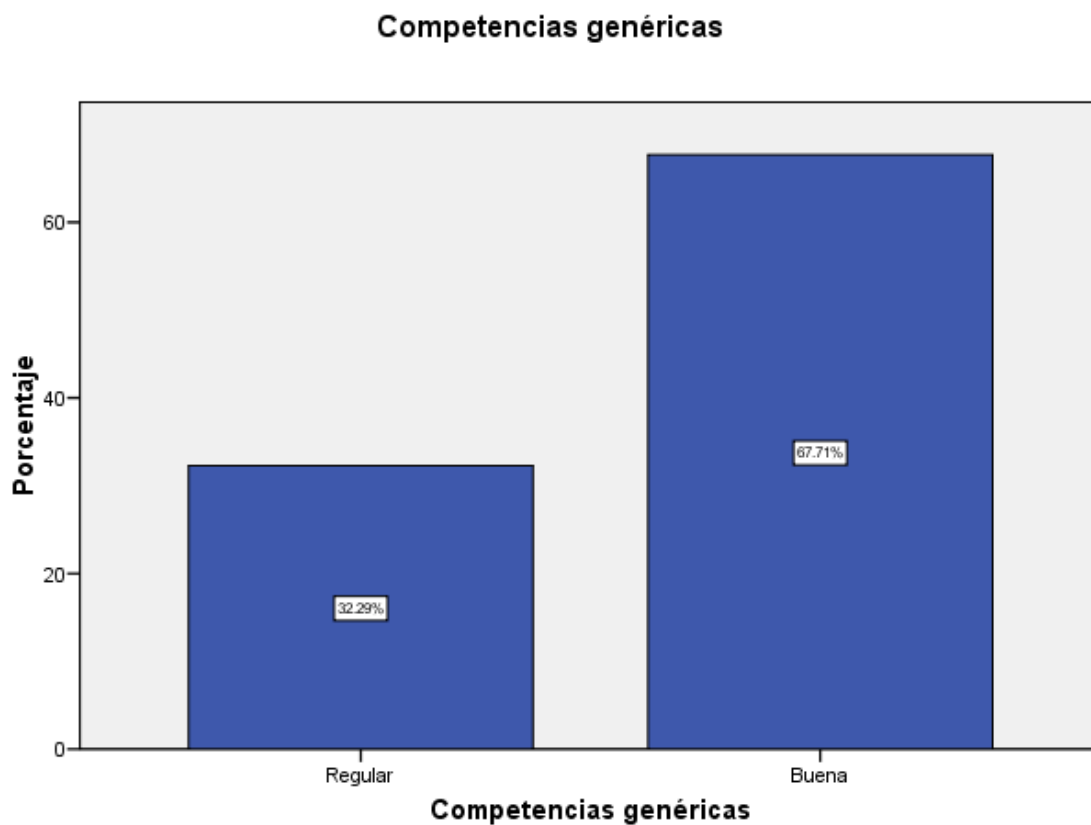
**Tabla 29**

**Competencias genéricas**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Regular</b>	31	32.29
<b>Buena</b>	65	67.71
<b>Total</b>	96	100

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

De la tabla se aprecia que el 32.29% del total de alumnos consideran que es regular las competencias genéricas. Observamos que existe una buena perspectivas de la competencias genéricas, con un 67.71%.



**Figura 9 Competencias genéricas**

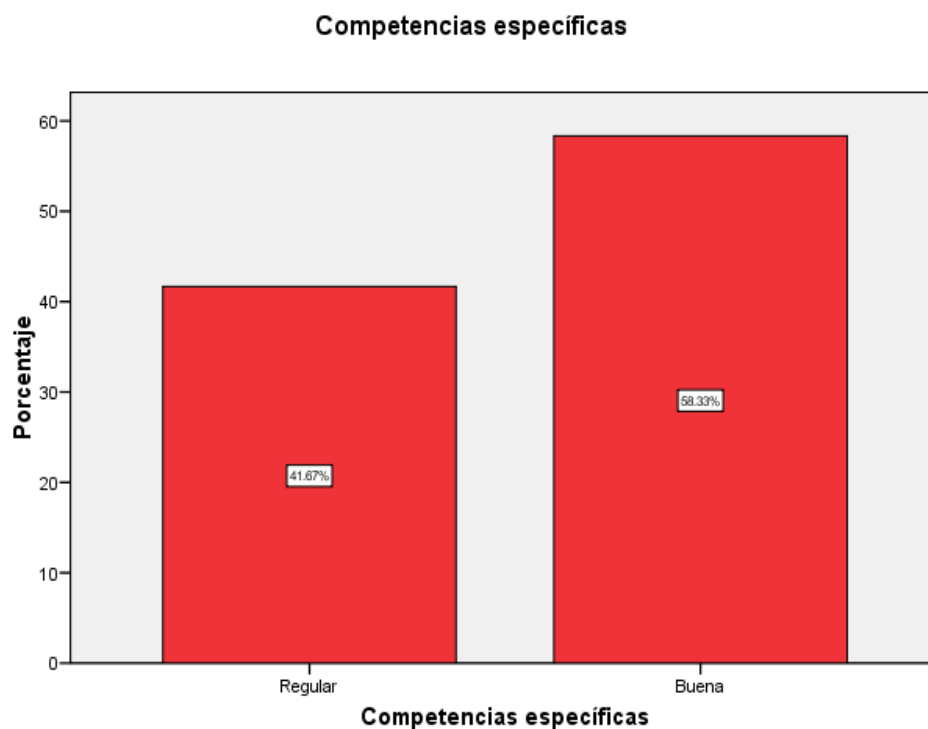
**Tabla 30**

**Competencias específicas**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Regular</b>	40	41.67
<b>Buena</b>	56	58.33
<b>Total</b>	96	100

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

Observamos que las opiniones están casi divididas, el 41.67% del total de alumnos consideran que es regular las competencias específicas, el 58.33% opinan que es buena las competencias específicas.



**Figura 10 Competencias específicas**



**Tabla 31**

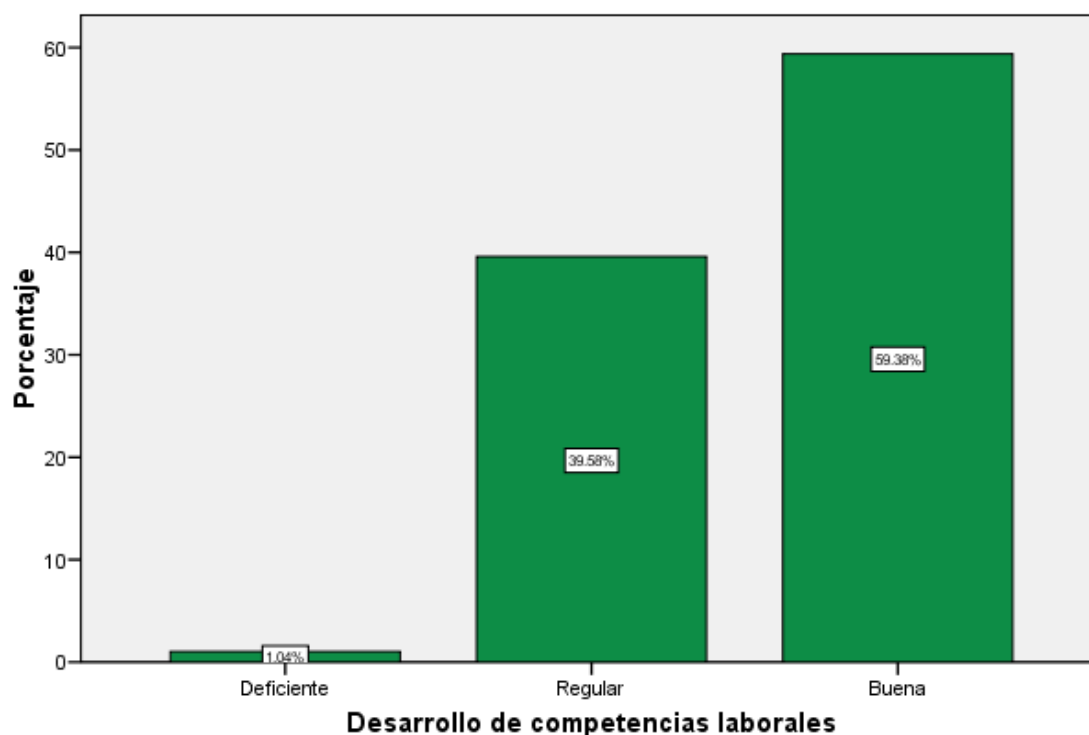
**Desarrollo de competencias laborales**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Deficiente</b>	1	1.04
<b>Regular</b>	38	39.58
<b>Buena</b>	57	59.38
<b>Total</b>	96	100

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

No hay deficiencia en competencia laborales, pero si hay una regular competencia laboral. De la tabla apreciamos que el 1.04% consideran que es deficiente las competencias laborales, el 39.58% opinan que es regular las competencias específicas y el 59.38% opina que es buena las competencias laborales.

**Desarrollo de competencias laborales**



**Figura 11 Desarrollo de competencias laborales**

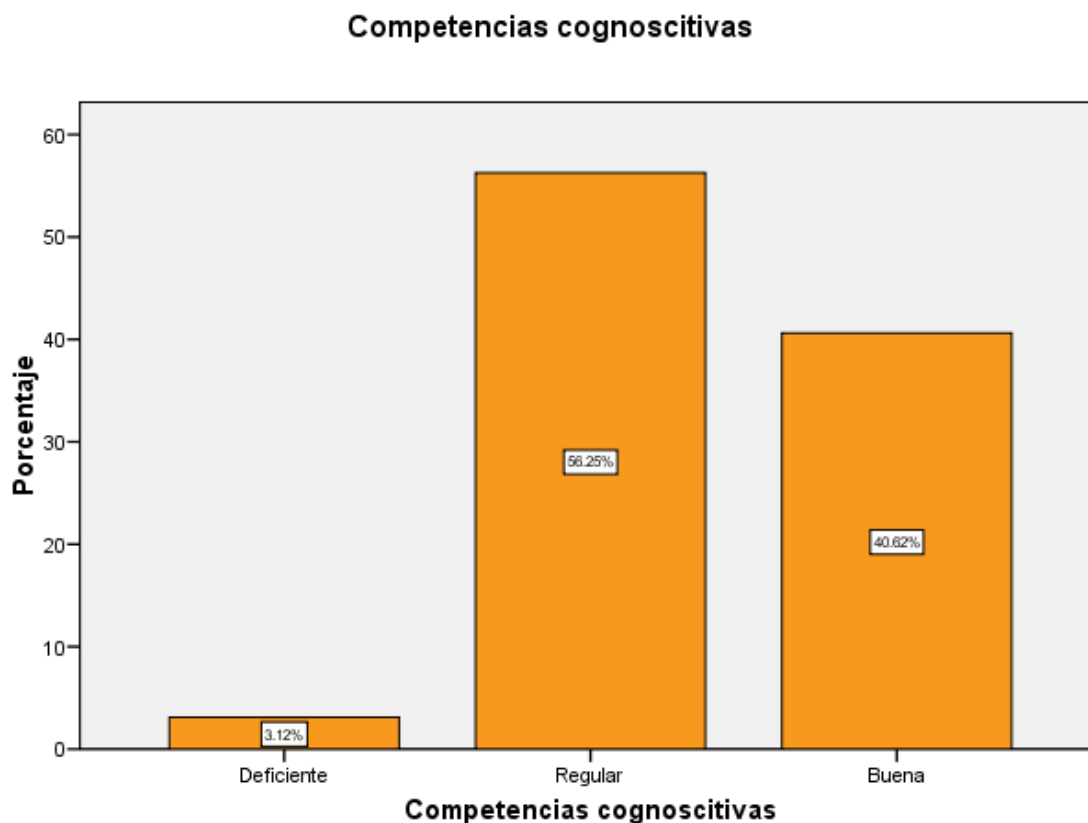
**Tabla 32**

**Competencias cognoscitivas**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Deficiente</b>	3	3.13
<b>Regular</b>	54	56.25
<b>Buena</b>	39	40.63
<b>Total</b>	96	100

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

De la tabla se aprecia que del total de estudiantes el 3.13% consideran que es deficiente las competencias cognoscitivas, el 56.25% opinan que es regular y el 40.63% opina que es buena las competencias cognoscitivas.



**Figura 12 Competencias cognoscitivas**

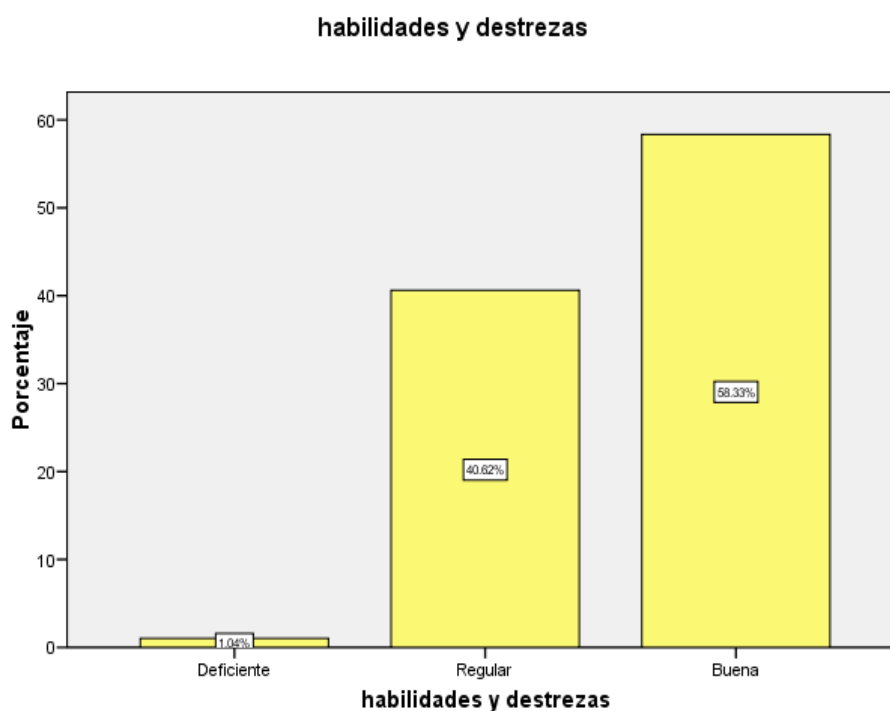
Tabla 33

Habilidades y destrezas

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	1.0
Regular	39	40.6
Buena	56	58.3
Total	96	100

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

De la tabla se aprecia que del total de estudiantes el 1% consideran que es deficiente las habilidades y destrezas, el 40.6% opinan que es regular y el 58.3% opina que es buena las habilidades y



destrezas.

Figura 13 Habilidades y destrezas

**Tabla 34**

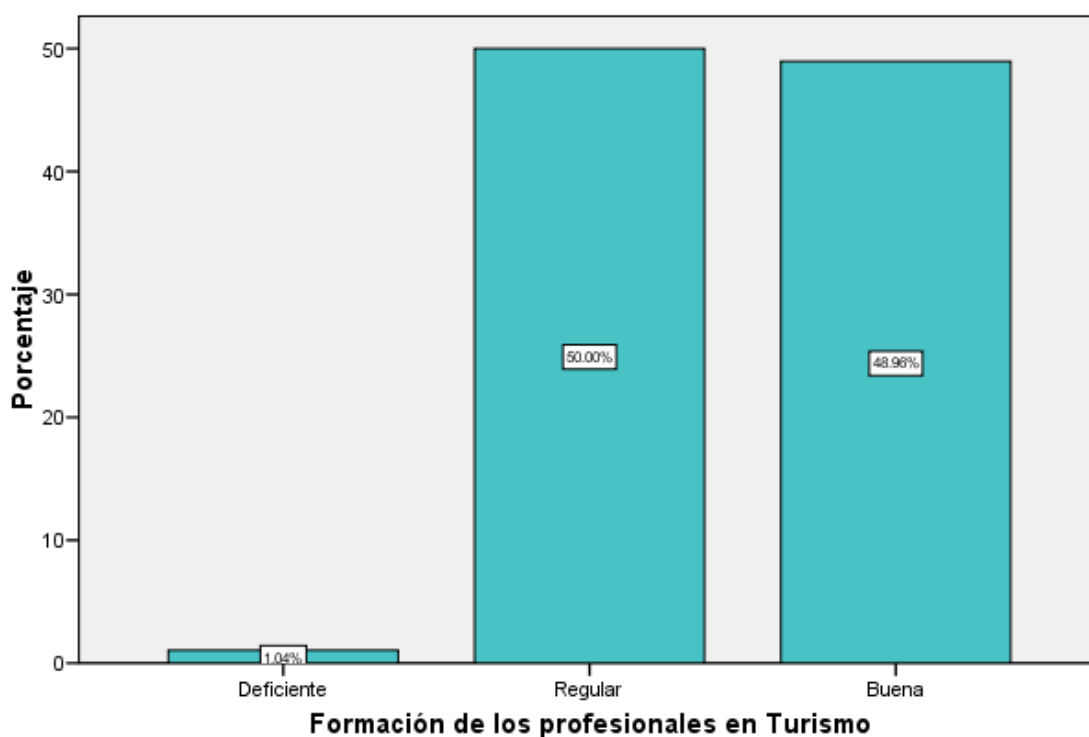
**Formación de los profesionales en turismo**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Deficiente</b>	1	1.04
<b>Regular</b>	48	50
<b>Buena</b>	47	48.96
<b>Total</b>	96	100

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

De la tabla se aprecia que del total de estudiantes el 1.04% consideran que es deficiente la formación de los profesionales en Turismo, el 50% opinan que es regular y el 48.96% opina que es buena la formación de los profesionales en Turismo.

**Formación de los profesionales en Turismo**



**Figura 14 Formación de los profesionales en turismo**

**Tabla 35**

**Tabla de contingencia de Competencias básicas y competencias cognoscitivas**

		Competencias cognoscitivas				
		Deficiente	Regular	Buena	Total	
Competencias básicas	Deficiente	Recuento	1	1	1	3
		% de Competencias cognoscitivas	33.3%	1.9%	2.6%	3.1%
	Regular	Recuento	0	32	9	41
		% de Competencias cognoscitivas	.0%	59.3%	23.1%	42.7%
	Buena	Recuento	2	21	29	52
		% de Competencias cognoscitivas	66.7%	38.9%	74.4%	54.2%
Total		Recuento	3	54	39	96
		% de Competencias cognoscitivas	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013**

De la tabla se aprecia que del total de alumnos con percepción deficiente en las competencias cognoscitivas el 33.3% considera que es deficiente competencias básicas; del total de alumnos con percepción regular en las competencias cognoscitivas el 59.3 opina que las competencias básicas son regulares y del total de alumnos con percepción buena en las competencias cognoscitivas el 74.4% opina que las competencias básicas son buenas.

**Tabla 36**

**Tabla de contingencia de Competencias básicas y habilidades y destrezas**

		habilidades y destrezas			Total	
		Deficiente	Regular	Buena		
Competencias básicas	Deficiente	Recuento	1	1	1	3
		% de habilidades y destrezas	100.0%	2.6%	1.8%	3.1%
	Regular	Recuento	0	27	14	41
		% de habilidades y destrezas	.0%	69.2%	25.0%	42.7%
	Buena	Recuento	0	11	41	52
		% de habilidades y destrezas	.0%	28.2%	73.2%	54.2%
Total		Recuento	1	39	56	96
		% de habilidades y destrezas	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013**

De la tabla se aprecia que del total de alumnos con percepción deficiente en las habilidades y destrezas el 100% considera que es deficiente Competencias básicas; del total de alumnos con percepción regular en las habilidades y destrezas el 69.2% opina que las competencias básicas son regulares y del total de alumnos con percepción buena en las habilidades y destrezas el 73.2% opina que las competencias básicas son buenas.

**Tabla 37****Tabla de contingencia de Competencias básicas y competencias cognoscitivas**

			Competencias cognoscitivas			
			Deficiente	Regular	Buena	Total
Competencias genéricas	Regular	Recuento	2	22	7	31
		% de Competencias cognoscitivas	66.7%	40.7%	17.9%	32.3%
	Buena	Recuento	1	32	32	65
		% de Competencias cognoscitivas	33.3%	59.3%	82.1%	67.7%
Total		Recuento	3	54	39	96
		% de Competencias cognoscitivas	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

De la tabla se aprecia que del total de alumnos con percepción deficiente en las competencias cognoscitivas el 66.7% considera que es regular en competencias genéricas; del total de alumnos con percepción regular en las competencias cognoscitivas el 59.3% opina que las competencias genéricas son buenas y del total de alumnos con percepción buena en las competencias cognoscitivas el 82.1% opina que las competencias genéricas son buenas.

**Tabla 38**

**Tabla de contingencia de Competencias básicas y habilidades y destrezas**

		habilidades y destrezas				
		Deficiente	Regular	Buena	Total	
Competencias genéricas	Regular	Recuento	1	26	4	31
		% de habilidades y destrezas	100.0%	66.7%	7.1%	32.3%
	Buena	Recuento	0	13	52	65
		% de habilidades y destrezas	.0%	33.3%	92.9%	67.7%
Total	Recuento	1	39	56	96	
	% de habilidades y destrezas	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

**Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013**

De la tabla se aprecia que del total de alumnos con percepción deficiente en las habilidades y destrezas el 100% considera que es regular Competencias genéricas; del total de alumnos con percepción regular en las habilidades y destrezas el 66.7% opina que las competencias genéricas son regulares y del total de alumnos con percepción buena en las habilidades y destrezas el 92.9% opina que las competencias genéricas son buenas.



**Tabla 39****Tabla de contingencia de Competencias específicas y cognoscitivas**

			Competencias cognoscitivas			
			Deficiente	Regular	Buena	Total
Competencias específicas	Regular	Recuento	2	30	8	40
		% de Competencias cognoscitivas	66.7%	55.6%	20.5%	41.7%
	Buena	Recuento	1	24	31	56
		% de Competencias cognoscitivas	33.3%	44.4%	79.5%	58.3%
Total	Recuento		3	54	39	96
	% de Competencias cognoscitivas		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013**

De la tabla se aprecia que del total de alumnos con percepción deficiente en las competencias cognoscitivas el 66.7% considera que es regular competencias específicas; del total de alumnos con percepción regular en las competencias cognoscitivas el 55.6% opina que las competencias específicas son regulares y del total de alumnos con percepción buena en las competencias cognoscitivas el 79.5 % opina que las competencias específicas son buenas.

**Tabla 40****Tabla de contingencia de Competencias específicas y habilidades y destrezas**

		habilidades y destrezas			Total	
		Deficiente	Regular	Buena		
Competencias específicas	Regular	Recuento	1	30	9	40
		% de habilidades y destrezas	100.0%	76.9%	16.1%	41.7%
	Buena	Recuento	0	9	47	56
		% de habilidades y destrezas	.0%	23.1%	83.9%	58.3%
Total	Recuento	1	39	56	96	
	% de habilidades y destrezas	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

De la tabla se aprecia que del total de alumnos con percepción deficiente en las habilidades y destrezas el 100% considera que es regular las competencias específicas; del total de alumnos con percepción regular en las habilidades y destrezas el 76.9% opina que las competencias específicas son regulares y del total de alumnos con percepción buena en las habilidades y destrezas el 83.9 % opina que las competencias específicas son buenas.

#### 4.2. Proceso de prueba de hipótesis.

##### Prueba de normalidad de los datos

##### Prueba de Hipótesis para la normalidad de los datos

Se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnov para cada variable con sus respectivas dimensiones, teniendo como definiciones:

$H_0$ : Hipótesis Nula

$H_1$ : Hipótesis Alternativa

Si  $P < \alpha$ , se rechaza  $H_0$

Si  $P > \alpha$ , no se rechaza  $H_0$

El valor  $p$  es un valor de probabilidad, por lo que oscila entre 0 y 1, este valor se compara con  $\alpha$ , el nivel de significancia.

**Paso 1:** Hipótesis

**H<sub>0</sub>:** Los datos de competencias básicas no presentan una distribución normal

**H<sub>1</sub>:** Los datos de competencias básicas presentan una distribución normal

**H<sub>0</sub>:** Los datos de competencias genéricas no presentan una distribución normal

**H<sub>1</sub>:** Los datos de competencias genéricas presentan una distribución normal

**H<sub>0</sub>:** Los datos de competencias específicas no presentan una distribución normal

**H<sub>1</sub>:** Los datos de competencias específicas presentan una distribución normal

**H<sub>0</sub>:** Los datos de desarrollo de competencias laborales no presentan una distribución normal

**H<sub>1</sub>:** Los datos de desarrollo de competencias laborales presentan una distribución normal

**H<sub>0</sub>:** Los datos de competencias cognoscitivas no presentan una distribución normal

**H<sub>1</sub>:** Los datos de competencias cognoscitivas presentan una distribución normal

**H<sub>0</sub>:** Los datos de habilidades y destrezas no presentan una distribución normal

**H<sub>1</sub>:** Los datos de habilidades y destrezas presentan una distribución normal

**H<sub>0</sub>:** Los datos de formación de los profesionales en turismo no presentan una distribución normal

**H<sub>1</sub>:** Los datos de formación de los profesionales en turismo presentan una distribución normal

**Paso 2:** Nivel de significación  $\alpha = 0.05$

**Paso 3:** Estadístico de Prueba. Se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnov

Para competencias básicas:  $p=0.09$

Para competencias genéricas:  $p=0.39$

Para competencias específicas:  $p=0.57$

Para el desarrollo de competencias laborales:  $p=0.41$

Para competencias cognoscitivas:  $p=0.84$

Para habilidades y destrezas:  $p=0.08$

Para formación de los profesionales en turismo:  $p=0.41$

**Tabla 41****Prueba de normalidad**

	N	Z de Kolmogorov-Smirnov	P
Competencias básicas	96	1.25	0.09
Competencias genéricas	96	0.90	0.39
Competencias específicas	96	0.79	0.57
Desarrollo de competencias laborales	96	0.88	0.41
Competencias cognoscitivas	96	0.62	0.84
habilidades y destrezas	96	1.28	0.08
Formación de los profesionales en Turismo	96	0.89	0.41

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

**Paso 4: Regla de Decisión**

Si  $P < 0.05$ , se rechaza  $H_0$

Si  $P > 0.05$ , no se rechaza  $H_0$

Competencias básicas:  $p = 0.09 > 0.05$  No se rechaza  $H_0$ , entonces competencias básicas tienen distribución normal.

Competencias genéricas:  $p = 0.39 > 0.05$  No se rechaza  $H_0$ , entonces competencias genéricas tienen distribución normal.

Competencias específicas:  $p = 0.57 > 0.05$  No se rechaza  $H_0$ , entonces competencias específicas tienen distribución normal.

Desarrollo de competencias laborales:  $p = 0.41 > 0.05$  No se rechaza  $H_0$ , entonces desarrollo de competencias laborales tienen distribución normal.

Competencias cognoscitivas:  $p = 0.84 > 0.05$  No se rechaza  $H_0$ , entonces competencias cognoscitivas tienen distribución normal.

Habilidades y destrezas:  $p = 0.08 > 0.05$  No se rechaza  $H_0$ , entonces habilidades y destrezas tienen distribución normal.

Formación de los profesionales en turismo:  $p = 0.41 > 0.05$  No se rechaza  $H_0$ , entonces formación de los profesionales en turismo tienen distribución normal.

**Conclusión** Los datos presentan una distribución normal, es decir la variable desarrollo de competencias laborales y sus dimensiones competencias básicas, competencias genéricas y competencias específicas tienen una distribución normal. La variable formación de los profesionales en Turismo y sus dimensiones

competencias cognoscitivas y habilidades y destrezas tienen una distribución normal, porque:

### Primera hipótesis de investigación

H<sub>1</sub> Es moderada y positiva la relación entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.

Se aplica la Chi cuadrado entre desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil

#### 1.- Hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil

2.- Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

3.- Estadístico de prueba  $p=0.000$

**Tabla 42**  
**Pruebas de Chi-cuadrado Primera hipótesis de investigación**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22.693(a)	4	.000
Razón de verosimilitudes	18.464	4	.001
Asociación lineal por lineal	8.268	1	.004
N de casos válidos	96		

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

**4.- Conclusión.** Dado que  $p=0.0000 < 0.05$  entonces se rechaza H<sub>0</sub>, es decir el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil se relacionan

**Tabla 43**

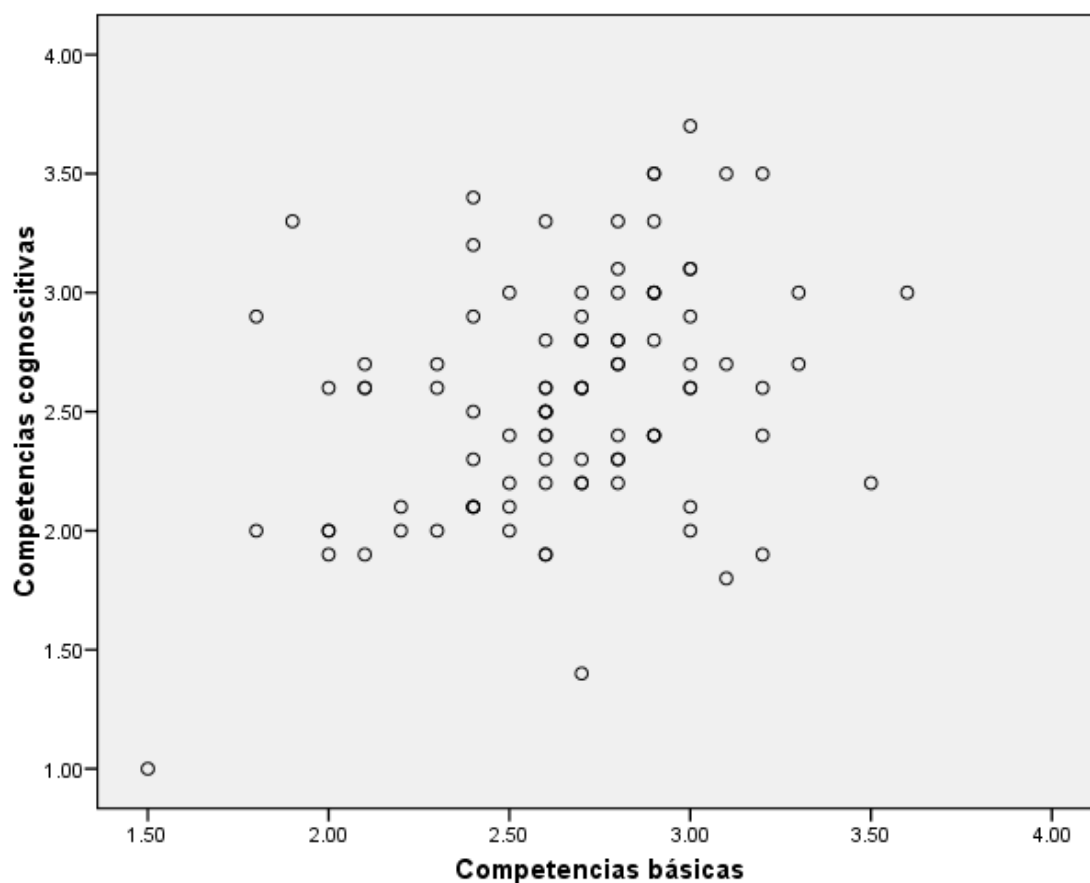
**Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil**

	Valor
Correlación de Pearson	0.39
N	96
P	0.001*

\*Significativo

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

Se observa que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.39), entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.



**Figura 15 Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil**

## Segunda hipótesis de investigación

H<sub>1</sub>: Es moderada y positiva la relación entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias de habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.

Se aplica la prueba de la Chi cuadrado entre desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil

### 1.- Hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil

2.- Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

3.- Estadístico de prueba  $p=0.000$

Tabla 44

### Pruebas de chi-cuadrado de la Segunda hipótesis de investigación

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	50.500(a)	4	.000
Razón de verosimilitudes	26.859	4	.000
Asociación lineal por lineal	20.768	1	.000
N de casos válidos	96		

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

4.- **Conclusión** Dado que  $p=0.0000 < 0.05$  entonces se rechaza H<sub>0</sub>, es decir el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil se relacionan

**Tabla 45**

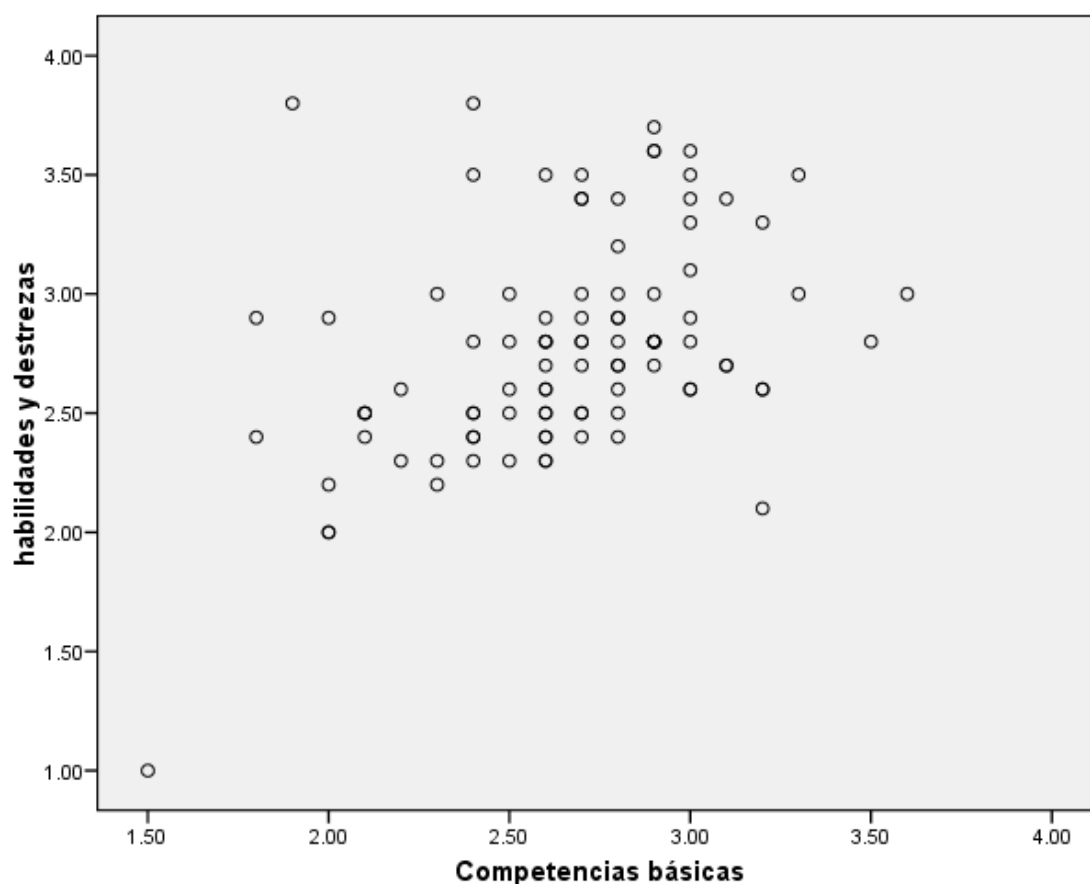
**Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil**

	Valor
Correlación de Pearson	0.41
N	96
P	0.001*

\*Significativo

**Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013**

Se observa que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.41) , entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.



**Figura 16 Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil**



### Tercera hipótesis de investigación

H<sub>1</sub>: Es moderada y positiva la relación entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.

Se aplica la prueba Chi cuadrado entre desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil

#### 1.- Hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el desarrollo de las competencias genéricas la formación en competencias cognoscitivas del perfil

2.- Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

3.- Estadístico de prueba  $p=0.029$

Tabla 46

#### Pruebas de Chi cuadrado de Tercera hipótesis de investigación

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.054(a)	2	.029
Razón de verosimilitudes	7.253	2	.027
Asociación lineal por lineal	6.970	1	.008
N de casos válidos	96		

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

4.- **Conclusión** Dado que  $p=0.029 < 0.05$  entonces se rechaza H<sub>0</sub>, es decir el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil se relacionan

**Tabla 47**

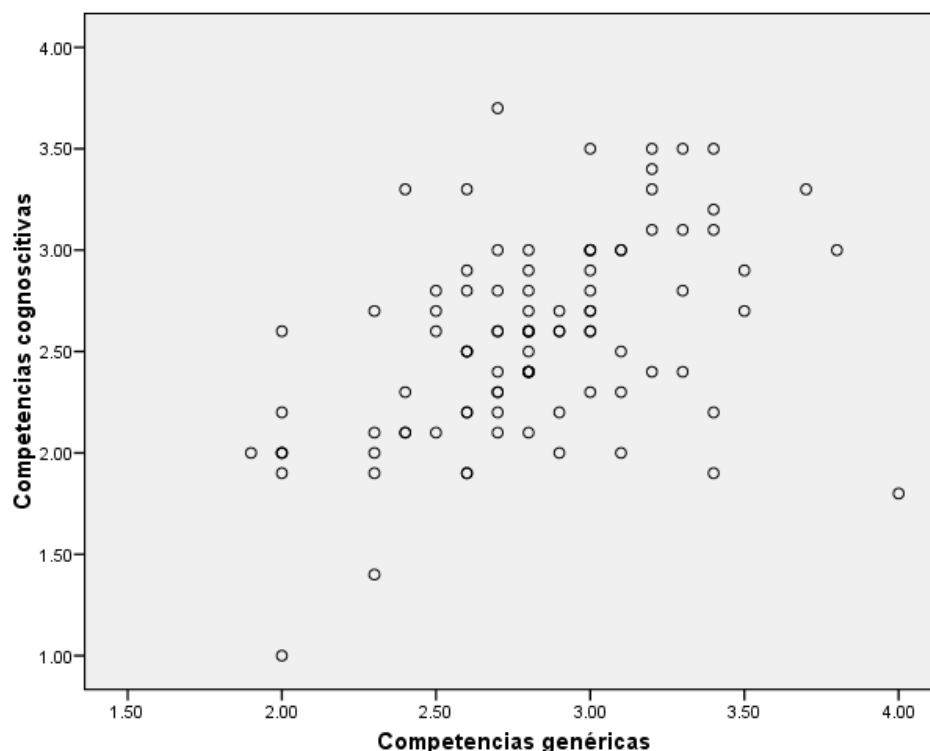
**Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil**

	Valor
Correlación de Pearson	0.47
N	96
P	0.001*

\*Significativo

**Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013**

Se observa que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.47), entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.



**Figura 17 Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil**

#### Cuarta hipótesis de investigación

H<sub>1</sub>: Es moderada y positiva la relación entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias de habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.

Se aplica la prueba Chi cuadrado entre desarrollo de las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas del perfil

##### 1.- Hipótesis

H<sub>0</sub>: Existe relación entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas del perfil

H<sub>1</sub>: No existe relación entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas del perfil

2.- Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

3.- Estadístico de prueba  $p=0.000$

Tabla 48

#### Pruebas de Chi cuadrado de Cuarta hipótesis de investigación

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39.373(a)	2	.000
Razón de verosimilitudes	42.310	2	.000
Asociación lineal por lineal	38.686	1	.000
N de casos válidos	96		

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

4.- **Conclusión** Dado que  $p=0.0000 < 0.05$  entonces se rechaza H<sub>0</sub>, es decir el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas del perfil se relacionan.

**Tabla 49**

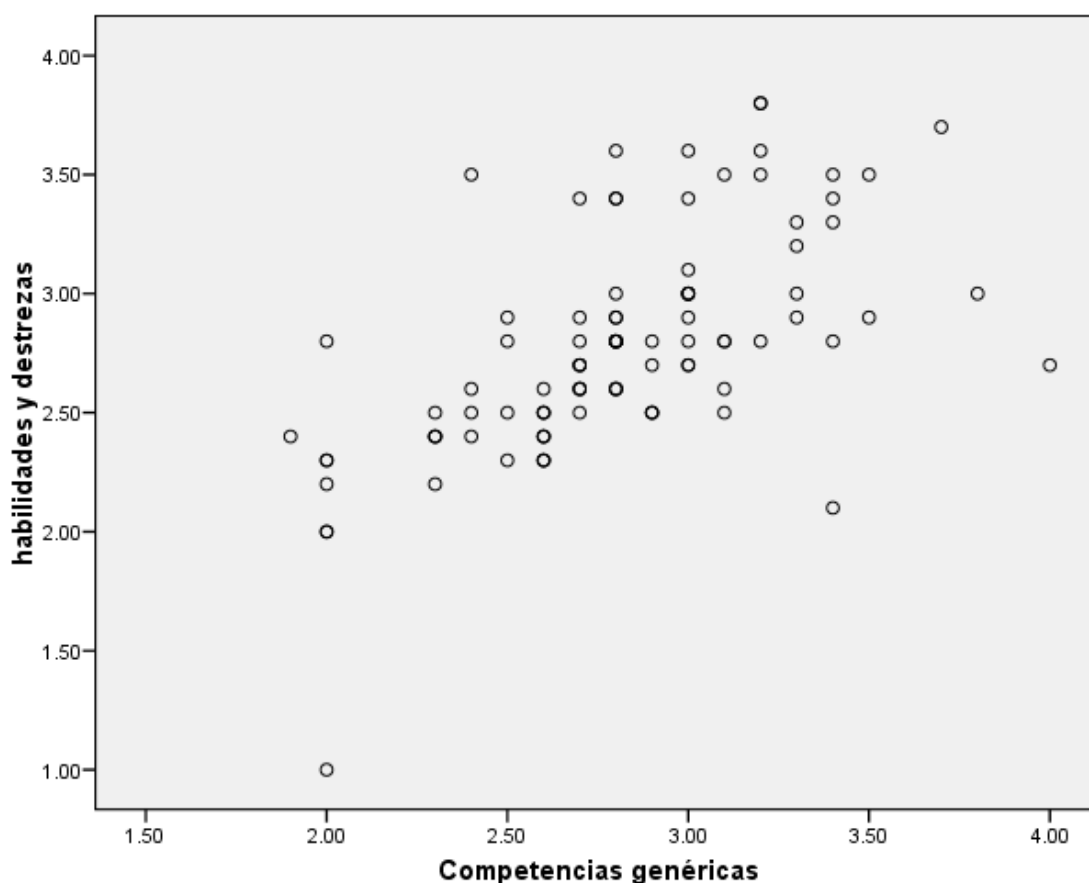
**Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas del perfil**

	Valor
Correlación de Pearson	0.61
N	96
P	0.001*

\*Significativo

**Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013**

Se observa que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.61), entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.



**Figura 18 Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas del perfil**

### Quinta hipótesis de investigación

H<sub>1</sub>: Es moderada y positiva la relación entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.

Se aplica la prueba Chi cuadrado entre desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil

#### 1.- Hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el desarrollo de las competencias específicas la formación en competencias cognoscitivas del perfil

2.- Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

3.- Estadístico de prueba  $p=0.002$

Tabla 50

#### Pruebas de Chi-cuadrado de la Quinta hipótesis de investigación

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12.237(a)	2	.002
Razón de verosimilitudes	12.815	2	.002
Asociación lineal por lineal	11.571	1	.001
N de casos válidos	96		

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

4.- **Conclusión** Dado que  $p=0.03 < 0.05$  entonces se rechaza H<sub>0</sub>, es decir el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil se relacionan

**Tabla 51**

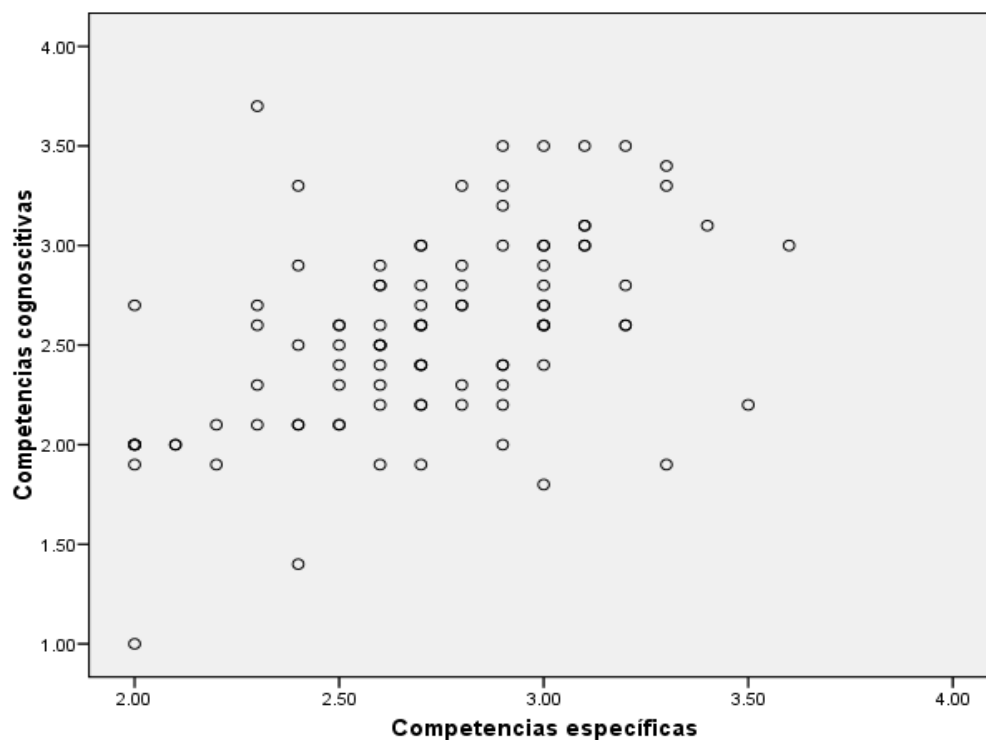
**Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil**

	Valor
Correlación de Pearson	0.49
N	96
P	0.000*

\*Significativo

**Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013**

Se observa que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.49), entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.



**Figura 19 Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil**

## Sexta hipótesis de investigación

H<sub>1</sub>: Es moderada y positiva la relación entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias de habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.

Se aplica la prueba Chi cuadrado entre desarrollo de las competencias específicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil

### 1.- Hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas del perfil

2.- Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

3.- Estadístico de prueba  $p=0.000$

Tabla 52

### Prueba de Chi cuadrado de la Sexta hipótesis de investigación

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36.439(a)	2	.000
Razón de verosimilitudes	38.894	2	.000
Asociación lineal por lineal	35.541	1	.000
N de casos válidos	96		

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

4.- **Conclusión** Dado que  $p=0.0000 < 0.05$  entonces se rechaza H<sub>0</sub>, es decir el desarrollo de las competencias específicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil se relacionan

**Tabla 53**

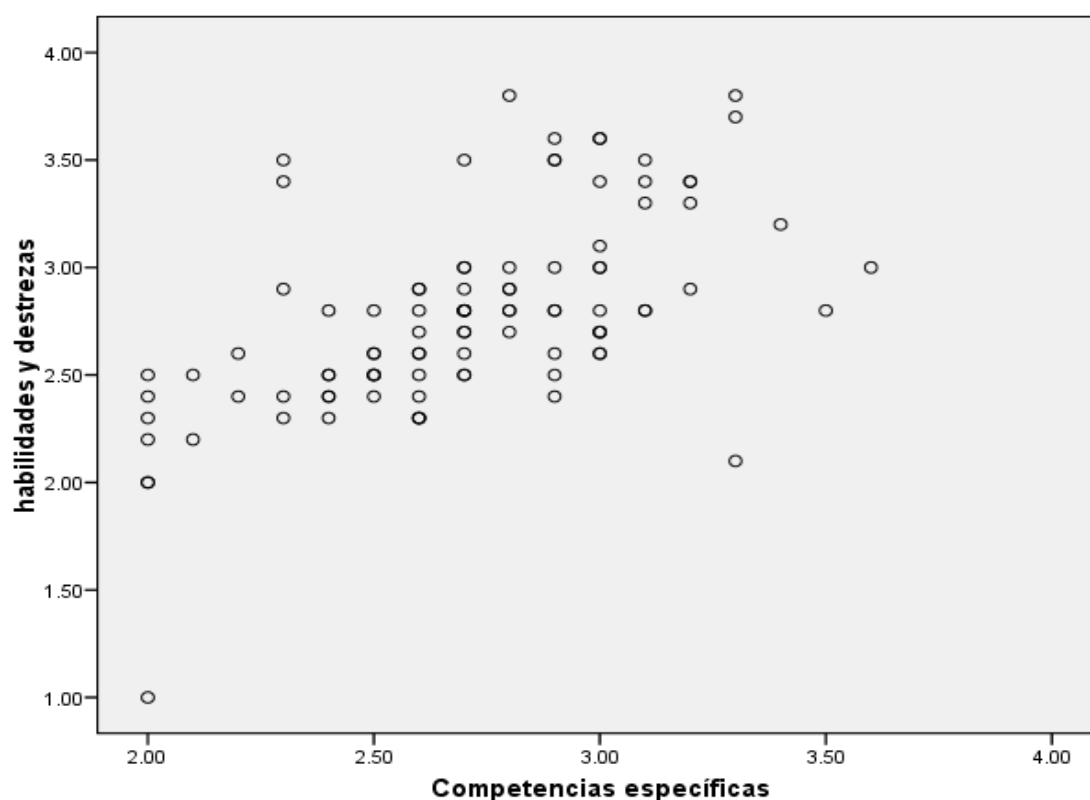
**Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil**

	Valor
Correlación de Pearson	0.59
N	96
P	0.000*

\*Significativo

**Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013**

Se observa que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.59), entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.



**Figura 20 Correlación de Pearson entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil**



## Hipótesis general

H<sub>1</sub>: Es directa y significativa la relación entre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013.

Se aplica la prueba Chi cuadrado el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013.

### 1.- Hipótesis

H<sub>0</sub>: El desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013 no se relacionan

H<sub>1</sub>: El desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013 si se relacionan

2.- Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

3.- Estadístico de prueba  $p=0.000$

**Tabla 54**  
**Prueba de Chi cuadrado de la Hipótesis general**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	113.028(a)	4	.000
Razón de verosimilitudes	28.640	4	.000
Asociación lineal por lineal	21.384	1	.000
N de casos válidos	96		

Fuente; Elaboración propia en base a cuestionario aplicado a la muestra, en el año 2013

4.- **Conclusión** Dado que  $p=0.0000 < 0.05$  entonces se rechaza H<sub>0</sub>, es decir el desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013 se relacionan.

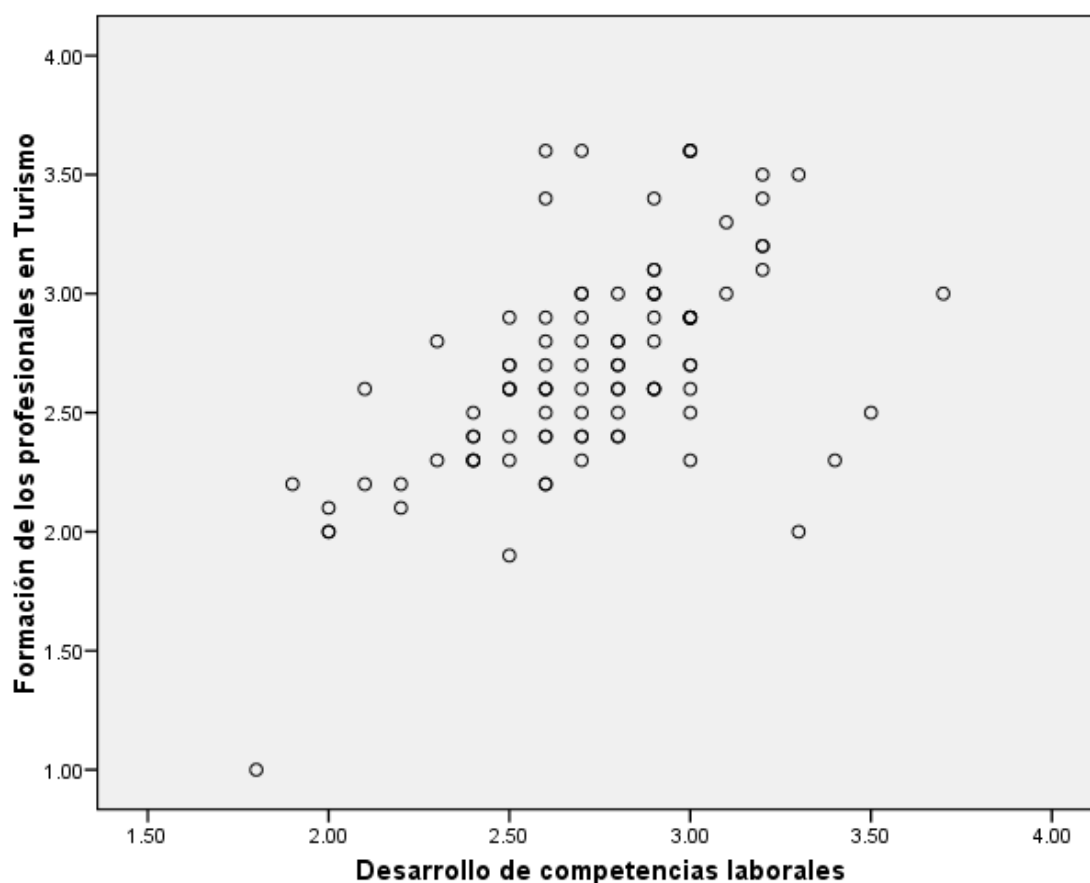
**Tabla 55**

**Correlación de Pearson del desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en turismo, en la universidad nacional mayor de san marcos, en el año 2013**

	Valor
Correlación de Pearson	0.57
N	96
P	0.000*

\*Significativo

Se observa que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.57) , de las competencias laborales y la formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en el año 2013 .



**Figura 21 Correlación de Pearson del desarrollo de las competencias laborales y la formación de los profesionales en turismo, en la universidad nacional mayor de san marcos, en el año 2013**

### **4.3. Discusión de los resultados.**

Los cambios que las empresas atraviesan no se dejan caracterizar fácilmente, ya que el mundo es más competitivo, con mayor cantidad de participantes que buscan aumentar intervención en mercados compartidos por la creciente globalización. Es por eso que estas necesitan incorporar acciones que les permitan ser líderes en el mercado, y a sus trabajadores, obtener los conocimientos, habilidades y conductas para que alcancen el desempeño laboral superior, siendo competentes en sus ocupaciones, según los intereses de la organización y los clientes.

En el contexto actual, competencias en el marco del capital humano, actualmente existe el término de competencia y competencia laboral de forma diferenciada, aunque con el mismo propósito, de lograr organizaciones y Capital Humano competentes.

El encuentro entre organizaciones y capital humano para el logro de la excelencia, donde las organizaciones y el capital humano busquen ser competentes. Competencia Laboral: Sistema de conocimientos, habilidades y conductas que incluye a todos los componentes de la configuración psicológica compleja, necesarios para la evaluación de la idoneidad del capital humano en el desempeño profesional del cargo que ocupa y de su vida personal. Como se puede apreciar no se considera sólo al capital humano competente (ya que de esta forma estaría definiendo el término de competente con resultado eficaz, el desempeño laboral superior y no el de competencia), sino también a aquellos que le faltan algunos de estos componentes, donde están presentes los meta cognitivos (autocontrol de conocimientos) y cognitivos (conocimientos), actitudes, motivacionales y otras cualidades de la personalidad, como deseos, estado de ánimo (conductas) intervinculados como sistema y que algunos autores cubanos llaman configuración psicológica compleja. Ser competente el capital humano exige un dominio técnico de conocimientos y acciones (habilidades) relacionado con las exigencias del modelo o perfil profesional que presupone la excelencia en la solución de los problemas, funciones principales o tareas concretas con un comportamiento o normas de

conductas que permitan el logro de los objetivos propuestos por la organización. En este nuevo concepto , se considera a la capacidad dentro de la competencia laboral como capacidad potencial y no real , que puede ser o no competente, pero permite comprobar las funciones principales (conocimientos) del individuo en el desempeño profesional para alcanzar los resultados deseados, es decir, estar aptos para resolver o solucionar los problemas en el ejercicio de su ocupación y ejercer otras nuevas , según su modo de actuación en la vida laboral y personal

La mejora en la capacitación y formación de los directivos de las instalaciones turísticas es una actividad de primordial importancia para conseguir un desempeño óptimo que coadyuve a un posicionamiento importante en el área del Turismo.

La selección de profesionales se basa potencialmente en su integralidad e incondicionalidad a los principios éticos, políticos de nuestra sociedad así como a conocimientos técnicos, pero todavía no instaurada a profundidad todo lo relacionado con la concepción de competencias laborales demostradas en contexto y su posible pericia profesional.

Teniendo en cuenta que la formación es una de las vías para imbuir a la persona de las habilidades y conocimientos necesarios, así como de valores, el rendimiento institucional depende en gran medida de una óptima selección de necesidades formativas en los directivos.

Los procesos formativos, en nuestro país están cada vez mejor dotados de variedad de ofertas así como de medios, vías y métodos que redunden en resultados de excelencia en el educando, así como en las herramientas y tecnologías que viabilicen y enriquezcan el proceso.

La detección de necesidades formativas y el impacto de la formación. Son las dos dimensiones claves de cara a una buena estrategia en formación. Se trata de responder a las preguntas: ¿cuáles son los déficits de conocimientos y habilidades

de los directivos de las empresas turísticas para conseguir la máxima eficacia y eficiencia institucional en el marco de un proceso de mejora continua

La dimensión de la detección de necesidades es, seguramente, el punto más escabroso de todo el ciclo formativo. En la práctica se confunden percepciones subjetivas de los propios profesionales y de sus superiores, con debilidades organizativas más objetivas pero difíciles de definir.

Tradicionalmente, la detección de necesidades es más producto de la intuición de los especialistas en materia de formación que de una selección sistemática y de carácter científico. Este artículo incursiona en este reto y su objetivo es aportar criterios conceptuales e instrumentos metodológicos orientados a conseguir un mayor rigor en la detección de las necesidades formativas.

Pero diseñar planes y estrategias de formación aplicables se requiere conocer muy bien los objetivos, potencialidades, particularidades y planeación estratégica quinquenal de la organización a la que se destina el proyecto, el contexto histórico-social en el que se desarrolla la organización, intereses individuales, así como el desarrollo alcanzado por este en sus competencias laborales.

Las competencias laborales juegan un valor importante en el sector turístico, ya que mediante éstas el capital humano demuestra su dominio, de los conocimientos, habilidades y conductas, en la profesión que se desempeña, contribuyendo al mejoramiento de la eficiencia y eficacia del trabajo, realizando ellos las cosas bien desde el inicio para la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos que los visitan.

Por eso, la Gestión por Competencias en el Turismo está en la capacidad organizativa que tienen las instalaciones para la creación y el mejoramiento continuo de la calidad de su producto turístico, con el capital humano idóneo.

Para el análisis se aplicó el método cuantitativo, para encontrar las relaciones se aplicó en primera instancia una prueba de normalidad por el método de Kolgomorv-Smirnov que nos permitió encontrar la normalidad de las variables en estudio así como sus dimensiones.

Luego se procedió encontrar la relación de las variables en estudio por el método de la Chi cuadrado y el grado de la asociación por el coeficiente de correlación de Pearson.

Para comprobar la primera hipótesis de investigación se encontró que el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil se relacionan estadísticamente significativo ( $P < 0.05$ )

Asimismo existe una correlación moderada positiva y significativa (0.39), entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo. Este resultado coincide con la investigación de Asimismo se tiene que el 54.17% y del total de encuestado considera que la competencias básicas son buenas asimismo se tiene que el 40.63% opina que es buena las competencias cognoscitivas, este resultado que es contrastada con la investigación de Tito, Pereda, y Vilcabana, (2008) que en su resultado manifestaron los estudiantes que los conocimientos impartidos en la universidad sirvieron poco o medianamente para su desempeño laboral óptimo. Sin embargo coincide con la investigación de Torres y Merino, (2010), La percepción estudiantil con respecto a la ejecución curricular es poco satisfactoria. También se equipará con la investigación de Lillo, Ramón y Sevilla (2006) quien propone un modelo holístico para el análisis del capital humano aplicado al sector turístico puede servir de base para el diseño de la formación turística en cualquier dimensión de esta actividad, sea un país, destino, empresa o subsector y puede ayudar a establecer los pasos a seguir en iniciativas eficaces de políticas de formación en las distintas organizaciones turísticas. Los estudiantes tienen buena información para desempeñarse en cualquier actividad productiva, tales como la aplicación de

sistemas de procesamiento de datos, interpretación de la realidad económica, aplicar sistemas numéricos para análisis de datos, saber expresarse y saber escuchar.

Los estudiantes poseen una gran ventaja dado que mantiene una buena percepción acerca la competitiva básica es decir disponen de una buena formación y gestión de sus conocimientos.

Para comprobar la segunda hipótesis de investigación se encontró el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil se relacionan estadísticamente significativo ( $P < 0.05$ )

Asimismo existe una correlación moderada positiva y significativa (0.41), entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo. Este resultado coincide con la investigación también los resultados muestran que el 58.3% opina que es buena las habilidades y destrezas. Esta investigación coincide con la investigación de Robalino, (2012) y Torres y Merino, (2010), quienes aseveran que se hace imperiosa la necesidad de una mayor atención hacia los aspectos del mejoramiento de los medios y materiales para el desarrollo de los cursos. Se recomienda la implementación de un sistema de supervisión y evaluación curricular permanente. Los estudiantes están en capacidad y condiciones de acuerdo al conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y valores que deben tener los egresados para obtener su titulación y lograr el liderazgo profesional en el entorno laboral del sector turismo, el cual se viene consolidando como una de las principales actividades económicas del país y del mundo. En consecuencia están capacitados para gerenciar empresas, organizaciones, e instituciones del Sector Turismo, con criterio innovador, técnico y enfocadas en los mercados nacionales e internacionales.

La tercera hipótesis de investigación se demuestra que el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo,  $P < 0.05$ , por otro lado se observa que existe una

correlación moderada positiva y significativa (0.47), entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognitivas del perfil de los profesionales en Turismo. En este tipo de competencias hemos registrado aquellos conocimientos y habilidades que están asociadas al desarrollo de diversas áreas y sub áreas ocupacionales; es decir, son las competencias que definen un perfil concreto para las distintas actividades. Por ejemplo, analizar y evaluar información, trabajar en equipo, planear acciones, *coaching*, deontología, liderazgo, desarrollo emocional, manejo de personal, adaptación, entre otras. Estos resultados coinciden con la investigación de Lillo, Ramón y Sevilla (2006), García y Pérez (2008), Gómez, (2010). La educación basada en competencias supone un compromiso de toda la comunidad -académicos, autoridades y alumnos- con y para el cambio. De hecho, por ejemplo, si no varían los mecanismos de evaluación que se han venido aplicando en la mayoría de los cursos de esta carrera, será un perfecto engaño valorar el desempeño de las competencias en los egresados.

Las principales razones para la inclusión de este tipo de competencias provienen, por un lado, de las instituciones y las empresas que contratan a los titulados universitarios, quienes demandan una formación basada en competencias para poder contar con recursos humanos que no sólo posean competencias técnicas, sino también competencias metodológicas, humanas y sociales. Es decir, que cuenten con todas aquellas competencias relacionadas con la capacidad de actuación efectiva en las situaciones concretas de trabajo y en la vida, en general (Rychen y Salganik, 2001, 2003).

Por otro lado, la inclusión de estas competencias en la formación universitaria es lo que permite evitar una simplificación reductora de las posibilidades formativas de la universidad, no restringiéndose únicamente a las competencias profesionales específicas sino proporcionando una formación integral al individuo (Yáñez, 2006)

El turismo es una actividad eminentemente humana que requiere de profesionales que investiguen, gestionen, administren, innoven y proporcionen servicios de calidad.



La formación de estos profesionales y técnicos es función de universidades e institutos de educación superior que deben estar a la vanguardia de los conocimientos tanto de la disciplina que imparten, como de las nuevas tendencias educativas.

La administración del currículo a través de distintas propuestas pedagógicas ha sido un tema debatido por expertos en educación. La formación profesional a través del desarrollo de competencias está relacionada con la psicología industrial, la gestión del talento humano, criticada porque se piensa que el estudiante pasa por un proceso de adiestramiento repetitivo que carece de reflexión y que no tiene otro fin que perfeccionar procesos hasta llegar a la automatización del individuo.

La cuarta hipótesis de investigación se demuestra que el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas del perfil se relacionan estadísticamente significativo. Se observa que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.61), entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo. Lillo, Ramón y Sevilla (2006), considera imprescindible pues, obtener una visión de conjunto de las interrelaciones, retos y necesidades de este factor en el sector turismo. Un polo de análisis importante es esa mirada al tejido productivo turístico que se establece a partir de la demanda de perfiles profesionales y el conocimiento de las necesidades reales de las empresas. También el entorno laboral turístico es objeto de análisis para poder establecer las normativas oportunas para un buen desarrollo de las políticas educativas turísticas. Asimismo, desde las instituciones educativas también se plantean decisiones que afectan a todos los ángulos analizados. En suma, este modelo holístico para el análisis del capital humano aplicado al sector turístico puede servir de base para el diseño de la formación turística en cualquier dimensión de esta actividad, sea un país, destino, empresa o subsector y puede ayudar a establecer los pasos a seguir en iniciativas eficaces de políticas de formación en las distintas organizaciones turísticas. También coincide con la investigación de García y Pérez (2008), Gómez, (2010) y Vásquez,

(2010) quien demuestra que los alumnos no han adquirido por completo las competencias buscadas en el plan de estudios, y no existe correlación en sus respuestas con la edad, experiencia laboral, puesto desempeñado, promedio obtenido hasta la fecha en la Licenciatura, selección de la carrera.

El desarrollo en la formación Universitario formula un conjunto de competencias específicas, partiendo del cumplimiento de dos principios generales. El primero considerando las características especiales de los componentes de la titulación, alta formación para la dirección y gestión empresarial y capacitación para el acceso al doctorado, y como consiguiente formación para la investigación. El segundo principio, los objetivos de dichas competencias han de tener la posibilidad de ser evaluables mediante procesos y métodos objetivos. En este sentido se han propuesto mecanismos y pruebas de carácter objetivo para hacer en todos los caso evaluables todas las competencias Los estudiantes tiene una alta capacidad para alcanzar un conocimiento de lo que es la oferta, desde una perspectiva económica inversora nacional e internacional ,asimismo el egresado tiene el Control y medida de las variables turísticas, para adquirir competencia, en el tratamiento de la información estadística ,asimismo la capacidad para interpretar y analizar proyectos de inversión, con un manejo técnico y alternativo de fuentes de financiación, la consideración de las fuentes productivas y de sus ventas, y el cálculo de costes para llegar a la deducción de los conceptos y variables de beneficio o de rentabilidad. También pueden conocer los fundamentos y las herramientas para lograr la competitividad y eficacia, tanto en los productos como en los destinos

La quinta hipótesis de investigación se demuestra que el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognitivas del perfil se relacionan, se observa que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.49), entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognitivas del perfil de los profesionales en Turismo. Estos resultados coinciden con la investigación de Torres y Merino, (2010), Tito, (2012),

proponen una mejor distribución de planta en el proceso productivo, se elaboran el catálogo de competencias transversales para el sector y los perfiles para cada puesto tipo desde este enfoque. De la misma forma se propone una metodología de implantación del modelo en el sector. En ese orden de ideas, las recomendaciones pasan porque se instituya un proceso de formación y capacitación permanente de los cuadros directivos y técnicos, creando centros e institutos que tanto el sector privado y público deben asumirlas.

Según Martínez y Sauleda (2005 p. 9) el concepto competencia es «la capacidad de responder a demandas complejas y llevar a cabo tareas diversas de forma adecuada.

Supone una combinación de habilidades prácticas, conocimientos, motivación, valores éticos, actitudes, emociones y otros componentes sociales y de comportamiento que se movilizan conjuntamente para lograr una acción eficaz». Estos autores profundizan en la definición y hacen referencia al contexto educativo y de evaluación, afirmando que el término competencia «se refiere a capacidades internas, destrezas, habilidades, dominio, prácticas o expertidad alcanzada por el aprendiz, por lo que precisa de una enseñanza centrada en el estudiante y de una evaluación que no tenga en cuenta solo los conocimientos de los contenidos curriculares, sino del saber hacer procedimental.

El turismo sigue siendo una de las actividades profesionales con más futuro. Sin embargo, pese a su importancia o tal vez debido a ello, el sector se encuentra en total evolución sufriendo los efectos de la globalización y de la innovación de los productos turísticos.

Todos estos cambios están teniendo su impacto en los recursos humanos del sector y en las competencias profesionales requeridas, siendo las competencias en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y las competencias lingüísticas aquellas que parecen ser más demandadas por los empleadores. En esta

línea van las aportaciones de Garrigós y Narangajavana (2006), los cuales afirman que el desarrollo de las tecnologías de la información y el impacto de Internet en el sector turístico han sido especialmente cruciales y virulentos a la vez postulan que la influencia del entorno dinámico global y los rápidos avances en las tecnologías de la información durante la pasada década han incrementado el reconocimiento de que el conocimiento es el único recurso que puede facilitar una ventaja sostenible a las empresas.

La sexta hipótesis de investigación demuestra que el desarrollo de las competencias específicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil se relacionan estadísticamente significativos. Se observa que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.59) , entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo ,estos resultados coinciden con la investigación de Vásquez, (2010), Robalino, (2012), Tito, Pereda, y Vilcabana, (2008), quienes revelan que existe una mediana correspondencia entre el ámbito de ocupación laboral definido por la universidad, a través de sus planes de estudios, y el nivel de empleabilidad y ocupabilidad de nuestros egresados en el mercado laboral. Tal afirmación se corrobora cuando el 53% de los encuestados manifestaron que los conocimientos impartidos en la universidad sirvieron poco o medianamente para su desempeño laboral óptimo.

El capital humano reviste una importancia estratégica fundamental pues los factores intangibles prevalecen sobre los tangibles y lograr una ventaja competitiva sostenible implica desarrollar estrategias de diferenciación que faciliten la vivencia de una experiencia auténtica e individualizada a los turistas. Desde este punto de vista, la gestión del capital humano y el desarrollo de competencias laborales constituyen aspectos claves para robustecer la competitividad turística, ya que es a través de ellas que se puede crear un ambiente laboral que permita desarrollar toda la capacidad y esfuerzo de los trabajadores en aras de maximizar la satisfacción de los visitantes.

Lograr este objetivo implica también que las empresas, los prestadores de servicios y demás operadores turísticos inviertan sostenidamente en la educación y capacitación de los recursos humanos que dan soporte a la actividad.

El movimiento hacia la adopción del enfoque de competencias laborales se ha relacionado con los cambios asociados a la globalización. Mertens (1997), asocia las competencias laborales con la generación de ventajas competitivas, la estrategia de productividad y la gestión del capital humano. Las empresas han entendido la necesidad de prevalecer en el mercado generando ventajas competitivas; para Mertens el problema se sintetiza en: ¿cómo pueden diferenciarse las empresas en un mercado tendiente a globalizarse y que facilita la difusión rápida y masiva de mejores prácticas organizativas e innovaciones tecnológicas?

Las estrategias empresariales hacia el mejoramiento de la competitividad han generado elementos de diferenciación a partir de la estructura organizacional y de la incorporación de elementos que antes constituían su entorno. Así, se construyeron redes de colaboración entre las empresas y otros agentes clave como los proveedores, consultores, contratistas, clientes y trabajadores, donde lo importante no eran los activos físicos y financieros sino otros intangibles muy valiosos, como el conocimiento, la formación, la capacidad de innovación, el manejo del mercado, los sistemas de motivación, etc.

Habitualmente las organizaciones han empleado la definición de los puestos de trabajo para identificar los rasgos de las personas que podrían cubrirlos satisfactoriamente. En el enfoque de competencias se parte de las características y los comportamientos de las personas que realizan eficazmente las tareas correspondientes a un puesto de trabajo. Esto significa concentrarse en comportamientos observables que son consecuencia de un conjunto de motivaciones, rasgos de personalidad, actitudes, valores, conocimientos, aptitudes y habilidades (Mitrani et al. 1992).

La adopción del enfoque de competencias permite focalizar los esfuerzos de todas las personas hacia la consecución de resultados; contribuye a la predicción del comportamiento futuro de las personas sobre la base de su comportamiento pasado; y facilita la comparación entre el perfil de exigencias del puesto y el perfil competencial de las personas.

La adopción del enfoque de competencias permite focalizar los esfuerzos de todas las personas hacia la consecución de resultados; contribuye a la predicción del comportamiento futuro de las personas sobre la base de su comportamiento pasado; y facilita la comparación entre el perfil de exigencias del puesto y el perfil competencial de las personas.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la competencia como “la capacidad de articular y movilizar condiciones intelectuales y emocionales en términos de conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas, necesarias para el desempeño de una determinada función o actividad, en forma eficiente, eficaz y creativa, conforme a la naturaleza del trabajo. La capacidad productiva de un individuo se define y mide en términos de desempeño real y demostrado en determinado contexto de trabajo y no resulta sólo de la instrucción, sino, de la experiencia en situaciones concretas de ejercicio ocupacional”. Criterios complementarios señalan que los componentes que determinan las competencias son: conocimientos, habilidades y destrezas, actitudes y valores.

La identificación de las competencias propias de un puesto de trabajo constituye una de las primeras acciones que deben cubrirse en el ámbito de la gestión de los recursos humanos, y que forma parte de la descripción de los puestos de trabajo de la organización. Esa descripción del perfil competencial propio de un puesto de trabajo será precisamente la referencia común a la hora de llevar a cabo la evaluación de competencias.

Los conocimientos adquiridos a través de educación formal constituyen una fortaleza menor entre el personal de administración y guías y una debilidad menor entre el personal de las áreas de apoyo. Las habilidades y destrezas de los trabajadores son una fortaleza mayor entre los guías y administradores; en cambio constituyen una fortaleza menor entre el personal de las áreas de apoyo. Los valores como la conservación del medio ambiente, la honestidad, la responsabilidad y el respeto constituyen una fortaleza mayor entre todos los trabajadores; el cumplimiento del trabajo, la equidad y la solidaridad son una fortaleza menor. Las actitudes son una fortaleza mayor en aspectos como conservación, responsabilidad, colaboración, laboriosidad y equidad; es una fortaleza menor en el aspecto de honestidad.

## **CONCLUSIONES**

Se ha encontrado:

1. La investigación demuestra que del total de estudiantes analizados el 54.17% tienen una percepción buena sobre las competencias básicas, el 67.71% opinan que son buenas las competencias genéricas y el 58.33% opinan que son buenas las competencias específicas.
2. La investigación demuestra que del total de estudiantes analizados el 40.63% opina que son buenas las competencias cognoscitivas y el 58.3% opina que son buenas las habilidades y destrezas.
3. La investigación demuestra que del total de estudiantes analizados el 59.38% opina que son buenas las competencias laborales y el 50% opinan que es regular y el 48.96% opina que es buena la formación de los profesionales en Turismo.
4. La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.39),

entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.

5. La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.41) , entre el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.

6. La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.47), entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.

7. La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.61), entre el desarrollo de las competencias genéricas y la formación en habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.

8. La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.49), entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil de los profesionales en Turismo.

9. La investigación demuestra que el desarrollo de las competencias específicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil se relacionan significativamente. Concluyendo que existe una correlación moderada positiva y significativa (0.59),



entre el desarrollo de las competencias específicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil de los profesionales en Turismo.

## **RECOMENDACIONES**

1. Los docentes debemos tener en cuenta que el alumno debe adquirir conocimientos actualizados de las distintas áreas del turismo (universalidad). Desarrollar la capacidad de entender de forma sistemática la información relevante, su contexto y cómo aplicarla a situaciones complejas (dominio de la información). Así como dominar las técnicas suficientes que le permitan obtener y analizar información, evaluar su relevancia y validez, sintetizarla y adaptarla al contexto (en tecnificación).

2. Los docentes debemos desarrollar la capacidad de tratar situaciones complejas e impredecibles de forma sistemática y creativa, con juicio crítico, con información incompleta, asumiendo riesgos, tomando decisiones y comunicándolas a cualquier tipo de audiencia (en improvisación). Así como actuar de forma autónoma en la planificación e implementación de proyectos y decisiones (capacidad decisoria).

3. Los docentes debemos estimular la capacidad para analizar -haciendo evaluación de proyectos y benchmarking- la viabilidad económica de un proyecto turístico de creación, ampliación o renovación; y disponer de un nivel de conocimiento e interpretación suficiente para llegar al rechazo o aceptación de una propuesta de desarrollo

4. Los docentes debemos tener en cuenta que en la universidad se debe estimular la capacidad para diseñar, planificar y desarrollar en función de condicionamientos económicos, sociales y políticos procesos productivos de los sectores más significativos del turismo (alojamiento, ocio y transporte) a nivel macro sectorial y territorial.

5. Los docentes debemos tener en cuenta que el alumno debe fortalecer la capacidad para interpretar y valorar los diferentes niveles de las actuaciones aplicadas al desarrollo turístico; definiendo y conociendo la dimensión de las políticas generales y parciales, el cuadro de las estrategias públicas y privadas en el desarrollo del turismo y la valoración y oportunidad de la aplicación de medidas y acciones concreta.

6. Los docentes debemos mejorar el desarrollo de las competencias cognoscitivas de los futuros profesionales en Turismo, mediante estrategias vivenciales o trabajos de campo,

7. Los docentes debemos mejorar la formación en habilidades y destrezas de los futuros profesionales en Turismo, mediante estrategias vivenciales o trabajos de campo,

8. Los docentes debemos mejorar la formación en competencias cognoscitivas de los futuros profesionales en Turismo, mediante estrategias vivenciales o trabajos de campo,

9. Los docentes debemos mejorar la formación en habilidades y destrezas del de los futuros profesionales en Turismo, mediante estrategias vivenciales o trabajos de campo,

## **BIBLIOGRAFIA**

Bernal, C. (2000). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Colombia: Pearson. Págs.111 y 113.

Capella, J. (2002).”*Desafíos De Foro Educativo En La Hora Actual*. Lima. LAUTREC S.R.L. Pág. 137.

Castro, E. (1999). *La Metodología de la Investigación Científica*. .Lima: Universidad Cristiana María Inmaculada. Pág. 147.

Chacaltana, J; Saravia, C; Rosas, S. (2011). *Trayectorias de vida y empleabilidad*. Lima: UNFPA / Fondo de Población de las Naciones Unidas. Pág. 61

Comunidad Andina (2013) Observatorio Andino de Turismo. Lima: MINCETUR. Pág. [www.mincetur.gob.pe](http://www.mincetur.gob.pe)

Diario Oficial El Peruano. (1993). *Constitución 1993*. Art. 13°. Edición Popular. Lima: El Peruano. Pág. 14. 15.

García, J. y Pérez, M; (2008). *El grado en turismo: un análisis de las competencias profesionales. Cuadernos de Turismo*, núm. 21, enero-junio, 2008. España: Universidad de Murcia. pp.2, 3,4, 6, 8,10, 16.

Gómez, S. (2010). *La experiencia de un diseño curricular en turismo basado en un modelo por competencias profesionales*. México: Universidad de Guadalajara. Pág. 1  
Gómez, Salvador (2010). *La experiencia de un diseño curricular en turismo basado en un modelo por competencias profesionales*. México: Universidad de Guadalajara. Pág. 10.

Gómez, V. (2009). *Desempeño laboral del licenciado en turismo de la Universidad de Lunar, de Oriente, según la opinión del sector empresarial turístico privado de la Isla Margarita*. Estado de Nueva Esparta. Gest. tur, N° 11, Jun 2009, Pág. 46, 49, 55

Hernández, B. (2010). *Formación universitaria de turismo en el Estado Bolívar*. Tesis doctoral. Venezuela: Decanato de investigación y postgrado de la Universidad Fermín Toro. Pág. 32,48, 66 a 68.

Julca, E. (2011). *Evaluación de factores básicos de competencia de emprendimiento empresarial en los estudiantes de turismo. El caso de la Universidad San Martín de Porres*, Lima (Perú). España: Universidad de Salamanca. Pág. 36

Kerlinger, F. (1982) *Investigación del comportamiento. Técnicas y metodología*. México. Editorial Interamericana, pp. 268-278.

Lillo, A, Ramón, A; Sevilla, M. (2006). *Un marco de análisis del capital humano en turismo*. España: Universidad de Alicante. Dpto. Análisis Económico Aplicado. Pág.4, 6, 15

Martínez, J. (2012). *La competencia de empleabilidad de los futuros profesionales del turismo*. En revista TUR y DES. Vol. 5. N° 12 (Junio 2012). España: TUR y DES. Pág. 2 y ss.

Mejía, E, (2005): *Metodología de la investigación*, UNMSM, Unidad de Post Grado de la Facultad de Educación,

Ministerio de Educación (1983: Web). Ley N°. 23733. *Ley Universitaria*. Lima: M.E. Pág. [www.minedu.gob.pe](http://www.minedu.gob.pe)  
(2003: Art. 2ª). Ley N° 28044: *Ley General de Educación*. Lima: ME.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2010). Boletín electrónico sobre mercado laboral. Lima: Dirección de Investigación Socioeconómico Laboral. Pág. 2 y 4

(S/F). Diagnóstico de la Formación Profesional en el Perú. Lima: Concejo Nacional de Trabajo y Promoción Social. Comisi'pon de formación Profesional y Capacitación para el Trabajo. Pág. 14, 45, 85, 73, 75, 217, 226, 229, 231

Ministerio de Turismo (2009). Ley N° 29408. Ley General de Turismo. Art. 3°, 27° y 39°.

Peñaloza, W. (1977) *En: Política Educativa y Tecnología Educativa* Lima: Ministerio de Educación y Electroperú pp. 25-36.

Regalado, O. y Oré, C. (2009). La educación superior en turismo y las necesidades reales del mercado: Revisión de literatura. G 155 A5R44. Lima: Universidad ESAN,

Robalino, G. (2012). *Plan de capacitación por competencias laborales para prestadores de servicios turísticos del Cantón Píllaro, Parroquia San Miguelito.* Ecuador: Universidad de Especialidades Turísticas. Pág. 5,11 y 157

Rodríguez, J. (2009). *Índices de empleabilidad de los jóvenes.* Lima: Fundación Carolina CeALCI. Centro de Investigaciones Sociológicas, Económicas, Políticas y Antropológicas (CISEPA), Universidad Católica del Perú. Pág. 4 y 11

Rossi, E. (2005). *"Construcción y Evaluación Curricular en la Universidad"*: Perú. Pág. 321

Sandoval, F, Miguel, V. y Montaña, N. (2010). Evolución del concepto de competencia laboral. Venezuela: Facultad de Ciencias, Universidad Central de Venezuela. Pág. 6

Tito, P (2012). *Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana. Tesis para obtener el grado académico de doctor en Ciencias Administrativas.* Lima: UNMSM. Pág.4, 64, 66, 68 y 144.

Torres, R. y Merino, J. (2010). *"La ejecución real del Plan Curricular y el uso de los medios y materiales en el mejoramiento del rendimiento académico de los estudiantes de la especialidad Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la Universidad Nacional de Educación - UNE."* Informe de investigación. Lima: Universidad Nacional de Educación -Enrique Guzmán y Valle-La Cantuta. Vicerrectorado Académico. Dirección Del Instituto De Investigación.

Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2006). *Plan de Estudios*. Lima: Facultad de Ciencias Administrativas. Programa de la EAP. De Administración de Turismo. Pág. 1, 3, 8 y 9.

(2008). *Plan estratégico institucional 2006-2011*. Lima: UNMSM.

Vásquez, M. (2010). *La formación de las competencias de los alumnos de licenciatura en turismo del IPN respecto a los hoteles de la Zona Metropolitana*. Tesis para obtener el grado de Maestría en ciencias de la administración y desarrollo de la educación. México: Sección de estudios de postgrado e investigación de la Escuela Superior de Comercio y Administración. Del Instituto Politécnico Nacional. Pág. 8 y 36

Walingre, N. (2011). *Avances en la construcción del conocimiento del turismo: pensando la disciplina del turismo desde una perspectiva integral*. Argentina: Universidad Nacional de Quilmes. Pág. 150 ss.

## **ANEXOS**

**Anexo N° 01: Cuestionario de recogida de datos de la variable desarrollo de competencias laborales.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
(Universidad del Perú, Decana De América)  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
UNIDAD DE POSGRADO  
DOCTORADO EN EDUCACION**

N°
----

**Cuestionario para recoger información sobre el desarrollo de competencias laborales en la EP de Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.**

**Autor: Mg. Mauro Amaru Granados Maguiño**

**ENCUESTA- CUESTIONARIO N°. 1**

**INSTRUCCIONES:** Estudiante, la presente encuesta tiene el propósito de recoger información sobre el desarrollo de competencias laborales en la EP de Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; mucho le agradeceremos seleccionar la opción y marcar con una "X" en el paréntesis o en el recuadro respectivo y/o complete la información solicitada; tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

**CUESTIONARIO:**

**I. INFORMACIÓN SOBRE CARACTERIZACIÓN DE LAS UNIDADES MUESTRALES:**

- A. ¿Su sexo, es? : (1) Masculino. (2) Femenino.
- B. ¿Su edad está entre? (1) De 21 a 25 años (2) De 26 a 30 años.  
(3) De 31 a 35 años (4) De 36 a 40 años.  
(5) De 41 a 45 años. (6) Más de 45 años.
- C. ¿Qué haces actualmente? (1) Sólo estudia (2) Estudia y trabaja
- D. ¿De las siguientes situaciones, cuál considera que afecta negativamente en su formación profesional? (1) Problemas económicos. (2) Falta de Bibliografía actualizada.  
(3) Metodología del profesor. (4) Informalidad del trabajo académico.
- E. ¿Cómo considera que es su participación en las actividades de apoyo a su aprendizaje? Marcar una **X** en el recuadro respectivo)

Actividades de participación	5. Excelente	4. Muy buena	3. Buena	2. Regular	1. Deficiente
E.1. Dinámicas grupales.					
E.2. Congresos, Seminarios y otros					
E.3. Indagaciones bibliográficas					
E.4. Indagaciones Hemerográficas					
E.5. Trabajos de Campo.					

- F. ¿En el desarrollo de las asignaturas de especialidad, cuál es su apreciación sobre...? Marcar una **X** en el recuadro respectivo)

Aspectos de valoración.	5. Excelente	4. Muy buena	3. Buena	2. Regular	1. Deficiente
F.1. Calidad de los contenidos.					
F.2. Trabajo del profesor de curso.					
F.3. Tu rendimiento académico.					
F.4. Equipamiento de talleres					

## II. DEL DESARROLLO DE COMPETENCIAS LABORALES DE LA FORMACIÓN EN TURISMO,

A. Teniendo en cuenta las competencias laborales de la Carrera Profesional de Turismo, ¿Cómo considera su preparación en las respectivas competencias básicas?

Aplicar la escala siguiente: (4) Excelente, (4) Buena, (2) Regular, (1) Deficiente.

<b>Indicadores de las competencias básicas</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. Aplicación de competencias conceptuales.				
2. Aplicación de competencias procedimentales				
3. Aplicación de competencias actitudinales.				
4. Aplicación de sistemas de búsqueda de información.				
5. Aplicación de sistemas de procesamiento de datos				
6. Conocimiento del área de negocio.				
7. Conocimiento y sabiduría del negocio.				
8. Manejo de habilidades cuantitativas				
9. Manejo de habilidades de relaciones personales.				
10. Manejo de habilidades de trabajo en equipo.				

B. Teniendo en cuenta las competencias laborales de la Carrera Profesional de Turismo, ¿Cómo considera su preparación en las respectivas competencias genéricas?

Aplicar la escala siguiente: (4) Excelente, (4) Buena, (2) Regular, (1) Deficiente.

<b>Indicadores de las competencias genéricas</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
11. Manejo de conocimientos y habilidades asociadas al desarrollo de diversas áreas y sub áreas ocupacionales;				
12. Manejo de competencias del perfil para las distintas actividades de la profesión.				
13. Manejo de competencias para analizar y evaluar información.				
14. Manejo de habilidades de planificación del negocio.				
15. Preparación para el cumplimiento deberes mínimamente exigibles a los profesionales en el desempeño de su actividad.				
16. Manejo de habilidades para la motivación del equipo de trabajo.				
17. Manejo de habilidades para el desarrollo emocional del grupo.				
18. Manejo de habilidades de gerencia del conflicto.				
19. Manejo de habilidades de confianza y seguridad.				
20. Capacidad para el trabajo disciplinado y persistente.				

C. Teniendo en cuenta las competencias laborales de la Carrera Profesional de Turismo, ¿Cómo considera su preparación en las respectivas competencias específicas?

Aplicar la escala siguiente: (4) Excelente, (4) Buena, (2) Regular, (1) Deficiente

<b>Indicadores de las competencias específicas</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
21. Aplicación de competencias conceptuales.				
22. Aplicación de competencias procedimentales				
23. Aplicación de competencias actitudinales.				
24. Aplicación de sistemas de búsqueda de información.				
25. Aplicación de sistemas de procesamiento de datos				
26. Conocimiento del área de negocio.				
27. Conocimiento y sabiduría del negocio.				
28. Manejo de habilidades cuantitativas				
29. Manejo de habilidades de relaciones personales.				
30. Manejo de habilidades de trabajo en equipo.				

**¡Muchas gracias por su colaboración y apoyo!**



**Anexo N° 02: Cuestionario de recogida de datos de la variable formación de los profesionales en turismo**

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
(Universidad del Perú, Decana De América)  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
UNIDAD DE POSGRADO  
DOCTORADO EN EDUCACION**

N°

**Cuestionario para recoger información sobre la formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.**

**Autor: Mg. Mauro Amaru Granados Maguiño**

**ENCUESTA- CUESTIONARIO N° 2**

**INSTRUCCIONES:** Estudiante, la presente encuesta tiene el propósito de recoger información sobre la formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; mucho le agradeceremos seleccionar la opción y marcar con una "X" en el paréntesis o en el recuadro respectivo y/o complete la información solicitada; tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

**CUESTIONARIO:**

**I. INFORMACIÓN SOBRE CARACTERIZACION DE LAS UNIDADES MUESTRALES:**

A. ¿Su sexo, es? : (1) Masculino. (2) Femenino.

B. ¿Su edad está entre? (1) De 21 a 25 años (2) De 26 a 30 años.  
(3) De 31 a 35 años (4) De 36 a 40 años.  
(5) De 41 a 45 años. (6) Más de 45 años.

C. ¿Qué haces actualmente? (1) Sólo estudia (2) Estudia y trabaja

D. ¿De las siguientes situaciones, cuál considera que afecta negativamente en su formación profesional? (1) Problemas económicos. (2) Falta de Bibliografía actualizada.  
(3) Metodología del profesor. (4) Informalidad del trabajo académico.

E. ¿Cómo considera que es su participación en las actividades de apoyo a su aprendizaje? Marcar una X en el recuadro respectivo)

Actividades de participación	5. Excelente	4. Muy buena	3. Buena	2. Regular	1. Deficiente
E.1. Dinámicas grupales.					
E.2. Congresos, Seminarios y otros					
E.3. Indagaciones bibliográficas					
E.4. Indagaciones Hemerográficas					
E.5. Trabajos de Campo.					

F. ¿En el desarrollo de las asignaturas de especialidad, cuál es su apreciación sobre...? Marcar una X en el recuadro respectivo)

Aspectos de valoración.	5. Excelente	4. Muy buena	3. Buena	2. Regular	1. Deficiente
F.1. Calidad de los contenidos.					
F.2. Trabajo del profesor de curso.					
F.3. Tu rendimiento académico.					
F.4. Equipamiento de talleres					

## II. DE LA FORMACION DE LOS PROFESIONALES EN TURISMO EN LA UNMSM.

A. Teniendo en cuenta el perfil profesional de la formación de los profesionales en Turismo, ¿Cómo considera el logro de sus competencias cognoscitivas?

Aplicar la escala siguiente: (4) Excelente, (3) Buena, (2) Regular, (1)

Deficiente

<b>Indicadores de las competencias cognoscitivas</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. Capacitado para crear y promover empresas, del Sector Turismo				
2. Capacitado para gerenciar instituciones del Sector Turismo				
3. Dotado de criterio innovador y técnico enfocado en los mercados nacionales.				
4. Dotado de criterio innovador y técnico enfocado en los mercados internacionales.				
5. Preparado para manejar nuevas Tecnologías de Información y Comunicación.				
6. Motivado hacia la finalidad de poder realizar eficientemente sus labores.				
7. Preparado para formular proyectos de inversión turísticos en diferentes segmentos del sector social y empresarial.				
8. Preparado para dirigir proyectos de inversión turísticos en diferentes segmentos del sector social y empresarial.				
9. Capacitado para gerenciar los servicios públicos en materia turística.				
10. Capacitado para gerenciar los organismos gubernamentales en materia turística.				

B. Teniendo en cuenta el perfil profesional de la formación de los profesionales en Turismo, ¿Cómo considera el logro de sus competencias de habilidades y destrezas?

Aplicar la escala siguiente: (4) Excelente, (3) Buena, (2) Regular, (1) Deficiente

<b>Indicadores de las habilidades y destrezas</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
11. Capacitado para desempeñar funciones de gerente y ejecutivo en empresas de servicios turísticos.				
12. Capacitado para tomar decisiones bajo presión.				
13. Capacitado para identificar los recursos turísticos				
14. Capacitado para poner en valor los recursos turísticos				
15. Preparado para administrar personal				
16. Preparado para administrar los recursos logísticos.				
17. Capacitado para investigar y aportar alternativas de solución a temas concretos del sector turístico público				
18. Capacitado para investigar y aportar alternativas de solución a temas concretos del sector turístico privado.				
19. Preparado para manejar actitudes de liderazgo.				
20. Preparado para ejercer docencia universitaria en universidades e instituciones de educación superior".				

**¡Muchas gracias por su colaboración y apoyo!**