UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERIA

Las competencias de Gestión turística que valora el mercado actual en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTOR:

Rufino Cortez, Edith Eddy del Jesús (ORCID: 0000-0003-3887-649X)

ASESOR:

Mg. Rafael Martel Acosta (ORCID: 0000-0001-7067-8632)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

PIURA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A esta altura de mi vida me he podido dar cuenta que nunca hay que ponerse un límite porque si lo haces solo llegarás hasta ahí y no avanzarás, ese ejemplo es el que me da mi Tío Carlos a quien le dedico este gran logro de mi vida, a pesar de que desde los 15 años sufre de insuficiencia renal nunca se ha rendido y es un buen profesional a él le agradezco lo que soy ahora y lo que seré en un futuro.

A mis padres y hermanos por todo el afecto, cariño y el impulso que me dan para salir adelante. A Mathías y Hillary porque a su corta edad me han enseñado y me siguen enseñando muchas cosas de la vida, gracias por darme tanta felicidad y ganas de cada día ser mejor para darles todo lo que se merecen.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar le agradezco a Dios por tenerme con salud, a toda mi familia por su apoyo económico y moral, a mi universidad por brindarme gratas experiencias, a todos los docentes que han sido parte de mi formación, a mi coordinadora Karla Agurto por el cariño que nos tiene y la paciencia que ha tenido este año 2020 para mantener la escuela bien, en una situación complicada donde producto del COVID-19 las clases se vienen desarrollando de manera virtual, a mis amigos y compañeros que a pesar de este año no poderlos ver por la pandemia siempre tratarnos de mantener esa unión.

Finalmente agradezco a quien consulte y lea esta investigación porque consigo conoce mis experiencias y valora el esfuerzo que ha conllevado el desarrollo de la misma.

Índice de Contenidos

DEDICATORIA ii
AGRADECIMIENTO iii
RESUMEN vii
ABSTRACT viii
I. INTRODUCCIÓN 1
II. MARCO TEÓRICO 4
III. METODOLOGÍA 12
3.1. Tipo y diseño de investigación. 12
3.2 Variables y Operacionalización 13
3.3. Población, muestra y muestreo 15
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos. 16
3.5. Procedimientos 16
3.6. Método de análisis de datos 17
3.7. Aspectos éticos. 17
IV. RESULTADOS 18
V. DISCUSIÓN 55
VI. CONCLUSIONES 59
VII. RECOMENDACIONES 60
REFERENCIAS 61
ANEXOS .....

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: comparación de las 10 competencias que por WEF..... 8
Tabla 2: Competencias del egresado a considerar en el estudio..... 11
Tabla 3: Operacionalización de variables..... 13
Tabla 4: Muestra de empresas a encuestar..... 15
Tabla 5: Datos de los encuestados..... 18
Tabla 6: Promedios de respuestas por sector y competencias..... 19
Tabla 7: Escala de valoración por puntuación..... 20
Tabla 8: Capacidad de Liderazgo..... 21
Tabla 9: Capacidad de trabajo en equipo..... 22
Tabla 10: Capacidad de diálogo..... 23
Tabla 11: Capacidad de aprendizaje autónomo..... 24
Tabla 12: Capacidad para elaborar y ejecutar proyectos turísticos..... 25
Tabla 13: Capacidad para la aplicación de conocimientos en la solución de problemas..... 26
Tabla 14: Capacidad de detectar oportunidades y amenazas..... 27
Tabla 15: Capacidad de adaptación a diversos entornos..... 28
Tabla 16: Capacidad de creatividad..... 29
Tabla 17: Capacidad de innovación..... 30
Tabla 18: Conocimientos de principios básicos de turismo..... 31
Tabla 19: Conocimientos de cultura general..... 32
Tabla 20: Conocimientos de historia y geografía..... 33
Tabla 21: Conocimientos de tecnología..... 34
Tabla 22: Conocimientos de dos o más idiomas..... 35
Tabla 23: Conocimientos de turismo sostenible..... 36
Tabla 24: Conocimientos de contabilidad y finanzas..... 37
Tabla 25: Conocimientos de diseño de planes de negocio..... 38
Tabla 26: Conocimientos de marketing turístico..... 39
Tabla 27: Conocimientos de inclusión social..... 40
Tabla 28: Conocimientos de etiqueta y protocolo..... 41
Tabla 29: Habilidad de empatía..... 42
Tabla 30: Habilidad para el uso de la tecnología..... 43
Tabla 31: Habilidad para los números..... 44
Tabla 32: Habilidad para la toma de decisiones..... 45
Tabla 33: Habilidad para el manejo de temas de comunicación..... 46
Tabla 34: Habilidad para hablar en público..... 47
Tabla 35: Habilidad para expresar ideas..... 48
Tabla 36: Habilidad para motivar:..... 49
Tabla 37: Habilidad para convencer..... 50
Tabla 38: Habilidad para la tomar la iniciativa..... 51
Tabla 39: Matriz de consistencia..... 67
Tabla 40: Validación Aiken..... 86
Tabla 41: Alfa de Cronbach..... 87
Tabla 42: Baremo..... 88
Tabla 43: Abreviaturas de las competencias a valorar..... 89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Capacidades más valoradas. 52
Figura 2: Conocimiento más valorado. 53
Figura 3: Habilidades más valoradas. 54
Figura 4: Cuadro de competencias. 66
Figura 5: Capacidades Valoradas por una agencia de viajes. 90
Figura 6: Conocimientos valoradas por una agencia de viajes. 91
Figura 7: Habilidades valoradas por una agencia de viajes. 92
Figura 8: Capacidades valoradas por una empresa de restauración. 93
Figura 9: Conocimientos valorados por una empresa de restauración. 94
Figura 10: Habilidades valoradas por una empresa de restauración. 95
Figura 11: Capacidades valoradas por una empresa de alojamiento. 96
Figura 12: Conocimientos valorados por una empresa de alojamiento. 97
Figura 13: Habilidades valoradas por una empresa de alojamiento. 98
Figura 14: Capacidades valoradas por una empresa de transporte. 99
Figura 15: Conocimientos valorados por una empresa de transporte. 100
Figura 16: Habilidades valoradas por una empresa de transporte. 101

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado las competencias de gestión turística que valora el mercado actual en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020, tiene como objetivo general; Identificar las competencias de gestión turística que más valora el mercado actual en el egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020, con un tipo de metodología de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y un diseño de muestra no experimental y transaccional – descriptiva. Como resultado general se obtuvo que las capacidades más valoradas por parte del mercado laboral actual son: La capacidad de trabajo en equipo y la capacidad de liderazgo, en cuanto a conocimientos los más valorados son: El conocimiento de tecnología y el conocimiento de turismo sostenible y como habilidades; La habilidad para motivar y convencimiento y la habilidad de empatía. Concluyendo que la competencia en general más valorada es la capacidad de trabajo en equipo y la menos valorada pero importante es el conocimiento de dos o más idiomas.

Palabras claves: Competencias, capacidades, conocimientos, habilidades

ABSTRACT

The present research work entitled the tourist management competencies that the current market values in the graduate of Administration in Tourism and Hospitality, Piura 2020, has as general objective; Identify the tourism management competencies that the current market values the most in the graduate Administration in Tourism and Hospitality, Piura 2020, with a type of quantitative approach methodology at a descriptive level and a non-experimental and transactional-descriptive sample design. As a general result, it was obtained that the most valued skills by the current labor market are: The ability to work in a team and the leadership capacity, in terms of knowledge the most valued are: The knowledge of technology and the knowledge of sustainable tourism and as skills; The ability to motivate and convince and the ability to empathize. Concluding that the most valued competence in general is the ability to work in a team and the least valued but important is the knowledge of two or more languages.

Keywords: Competences, capabilities, knowledge ,habilities

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, la actividad turística está evolucionando en grandes rasgos a consecuencia de los crecientes avances tecnológicos, el descubrimiento de nuevos recursos turísticos, nuevos nichos de mercados, el incremento de los viajes y las necesidades cada vez más exigentes de los turistas en cuanto precio y calidad de servicio, es por ello que el mercado laboral de turismo cada vez es más exigente en cuanto las competencias que debe poseer un profesional de turismo para la gestión de la misma.

El turismo es considerado como uno de los sectores más grandes y con mayor aumento a comparación de industrias a nivel económico y social, es por ello que países que no viven netamente de esta industria están comprometidos a acondicionar sus recursos para que sean destinos turísticos que generen beneficios en su economía y en el desarrollo de su población, conllevando esto a que el mercado laboral turístico enfrente grandes retos ya que la mano de obra con competencias en relación a la necesidades actuales es muchas veces escaza.

En lo referente a educación del egresado del rubro de turismo a nivel global según la Organización Mundial de Turismo OMT (2019), se debe tener en cuenta tres situaciones que influyen en la formación, estas son; el incremento de instituciones privadas que forman futuros profesionales enfocados a la actividad turística, la adaptación de países a la educación y tecnología ,y la ausencia de proyectos que tienen como finalidad evaluar las competencias con las debe contar el egresado de turismo para el mercado laboral actual.

En un estudio realizado por Centro Virtual de Formación Turística (INNVOTUR) (2016) se da a conocer que una de las competencias que más valoran las empresas turísticas en la los egresados de turismo son los idiomas, siendo este un requisito primordial, muy a parte de las competencias transversales como el trabajo en equipo, toma de decisiones, la flexibilidad para resolver problemas y el hecho de que hayan tenido algún intercambio al extranjero ya que eso les provee de experiencia y una gran visión global, garantizando así, un 72,55% de probabilidad de conseguir una buena oferta de empleo.

Según la Organización Mundial Turismo OMT (2017) En Latinoamérica el turismo en los últimos años ha incrementado sostenidamente, en el año 2012 un aproximado de 162’600’000 turistas, en el 2014 y 2015 aumento a 181’900’000 y 192’700’00 turistas, estas cifras denotan el crecimiento que se da en cuanto el desplazamiento de los turistas sin embargo en el actual año 2020 se está viviendo una realidad muy preocupante para el turismo, según la OMT (2020) El 100% de los destinos de todo el mundo han tenido que restringir entradas de turistas a causa del COVID-19 para salvaguardar la vida de las personas, es por ello que se debe estar preparados para otra situación de la misma índole.

En el Perú según el Ministerio de comercio exterior y turismo MINCETUR (2019) El turismo está siendo considerado uno de los tres principales factores de mayor ingreso económico, contando en el Perú con un aproximado de 117 sitios turísticos, áreas protegidas y museos, es por ello que la formación turística en nuestro país va a ser clave para la correcta gestión de este, a consecuencia de esto se han incrementado la aparición de cada vez más empresas dedicadas al rubro turístico, así como de centros formativos que han incluido carreras profesionales como: Administración en turismo y hotelería, Turismo y hotelería y Administración turística, para poder tener especialistas que satisfagan las demandas turísticas, laborales actuales.

Uno de los lugares más demandados por los turistas que visitan el Perú es el departamento de Piura que cuenta con lugares para visitar como Canchaque, Catacaos, Sechura y el balneario de Máncora siendo este muy demandado y donde se da notar una gran cantidad de empresas informales y por ende la falta de profesional de turismo que pueda trabajar sobre el fin del PENTUR (Plan estratégico nacional de turismo) el cual busca el desarrollo de la actividad turística de manera sostenible.

Actualmente el turismo requiere profesionales que no solo sepan idiomas o tecnología, sino que también se requiere de profesionales que trabajen de manera sostenible, que tengan conocimientos de como preservar el recurso, que más que vender bien su producto o servicio al turista, le ofrezcan una agradable experiencia, haciendo de estos unos mediadores que recomienden el lugar visitado.

¿Cuáles son las competencias de gestión turística, que más valora el mercado laboral actual en el egresado de administración en turismo y Hotelería, Piura 2020?

Los motivos que han llevado a realizar el presente estudio tiene como relevancia social un gran beneficio para los profesionales de Administración en Turismo y Hotelería ya que podrán tener una base de las competencias para la gestión del turismo que más requiere el mercado laboral en ellos, a los empresarios ya que su factor humano, generará una mayor rentabilidad al estar mejor preparados y a los centros de formación turística porque van a tener conocimiento de cuáles son las competencias que tendrán que potenciar en sus estudiantes, este estudio también ayudará a resolver la problemática de la falta de personal en turismo con las competencias necesarias que demanda el sector y a la mejora de una atención acorde a las necesidades del turista actual, dejando esta investigación un gran valor teórico ya que se logrará tener los conocimientos de cuáles son las competencias que más valora el mercado turístico actual en un profesional de turismo ya que se cuenta con pocas investigaciones similares en el sector.

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo general*:* Identificar las competencias de gestión turística que más valora el mercado actual en el egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020, y como, objetivos específicos:

- Determinar las cuales son las capacidades para la gestión turística que más valora el mercado en el egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020.
- Identificar los conocimientos para la gestión turística que más valora el mercado en el del egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020
- Identificar habilidades para la gestión turística que más valora el mercado en el del egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Carbajulca (2019) en su tesis “Perfil de empleabilidad y competencias del profesional en turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz 2014-2018”, desarrollada con el objetivo de establecer la analogía del perfil de competencias en relación a la empleabilidad del egresado en turismo para ello se utilizó un tipo de investigación cuantitativa – aplicada, su población es de 86 personas egresadas y con una muestra de solo 70 profesionales, habiendo obtenido como principales efectos que el 75.7% afirma que el perfil es poco adecuado y el 24.3% que si es adecuado, otro resultado obtenido es si es que se cuenta con las competencias requeridas por la empleabilidad obteniendo un 71.4% de resultados que afirma que no se cuenta con las competencias, concluyendo así que las competencias del perfil del profesional de turismo es poco adecuado en base a las necesidades del mercado turístico, que se requiere del manejo de idiomas, tecnología, capacidad para la elaborar proyectos y habilidades sociales (p. 108).

Herrera (2018) en su trabajo “Comparación entre el perfil del egresado de turismo y el perfil laboral que demandan las agencias de viajes – Lima - Universidad San Ignacio de Loyola perteneciente a la cuidad de Lima, tiene el objetivo estudiar las brechas posibles que hay entre el perfil del profesional que demandan las agencias de viaje de lima y el perfil del profesional del egresado de la carrera de Administración en turismo esta investigación tuvo un enfoque cualitativo de tipo descriptiva, se realizó una entrevista a una muestra de la población de 5 profesionales en agencia de viajes, obteniendo como principal resultado que las agencias de viajes de la capital Lima, ven una gran importancia al manejo profesional del conocimiento de otro idiomas, al conocimiento de geografía e historia, el trabajar en equipo mostrando buenos valores, resaltando que cada puesto de trabajo requiere de un perfil a sus necesidades, concluyendo que el perfil determinado por los encargados de las agencias de viajes incluye diversas capacidades como, manejo de idiomas y administración de comunicaciones y al haber escasa mano de obra, otros profesionales de diversas carreras ocupan plazas que le pertenece a un profesional en turismo. (p.40).

Condori & Mata (2016) con su tesis para obtener el grado de licenciado en turismo, la cual se titula “Inserción Laboral de los Egresado pertenecientes de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería - Universidad Nacional de San Agustín Arequipa 2015” , esta presenta como objetivo general de establecer la inserción laboral de los profesionales graduados de la Escuela Profesional de Turismo y Hoteleria de la Universidad Nacional de San Agustín, usando como metodología una investigación de nivel descriptivo – explicativa y no experimental, tomando como muestreo a los graduados de la universidad nombrada de los años 2014 y 2013, teniendo como resultados principales que al 72% se le complica entrar al mercado laboral debido a la falta de valoración del profesional de turismo, seguido de un 17% que dice que es porque los salarios son muy bajos, también afirman un 30% que su última capacitación fue a través de cursos e igual que otro 30% que afirma que fue a través de seminarios, obteniendo como conclusión que la adaptación en el mundo laboral de los egresados es regular esto a causa de que sus características no complacen del todo al mercado laboral. (p. 103).

Peralta (2015). “Formación profesional en Hotelería y turismo y su inserción en el mercado laboral turístico caso: facultad de ciencias aplicadas- UNCP- Tarma”, esta investigación tiene como fin determinar cuál es la influencia que tiene la formación del egresado en la inclusión en el mercado laboral de los profesionales, su tipo de investigación fue aplicativo con un nivel descriptivo – explicativo, su diseño fue no experimental – transversal, se realizó un cuestionario el cual fue aplicado a 62 egresados de los años 2008 al 2012 correspondientemente, obteniendo como principal resultado, que la formación del futuro profesional y egresado en Hotelería y Turismo influye de moderadamente en el ingreso al mercado laboral del egresado obteniendo como resultado que el nivel de la formación que se le da al graduado de la facultad de ciencias aplicadas- UNCP- Tarma es medio – alto.

Wakelin, Ukpere & Spowart (2019) “Determining tourism graduate employability, knowledge, skills, and competencies in a VUCA world: Constructing a tourism employability model” Universidad de Johannesburgo, Sudáfrica, se realizó con el fin de determinar el nivel de empleabilidad, las habilidades, la capacidad y el

conocimiento de los graduados en turismo y sus competencias en un mundo VUCA mediante un modelo establecido de empleabilidad turística, para ello se realizó un método tipo explicativo – secuencial, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, aplicando una encuesta a una muestra total de 561 egresados encontrando como resultado una analogía entre las habilidades que tiene, los rasgos de su personalidad, sus conocimiento y sus habilidades en el sector del turismo, es por ello que se concluyó que en total, los profesionales de turismo necesitan de formación y preparación para el mundo laboral y la falta de experiencia ya que actualmente las empresas de rubro turístico no ofrece preparación integrada. (p. 11). Este estudio tiene la particularidad que elaboró para ello un modelo en empleabilidad para los graduados.

Fresneda (2018) “Empleabilidad en el sector turístico: el caso de los egresados en turismo de la Universidad de Sevilla” esta investigación se realizó en la Universidad de Sevilla en España, la cual tuvo como objetivo general es indagar cuales son las variables principales que intervienen en la contratación de los profesionales en turismo para ello se realizó una metodología cuantitativa, aplicando sus instrumentos de validación a una muestra de 16 personas obteniendo como principales resultados que un 87,5% afirma la importancia de la mejora en el conocimientos de una lengua extranjera, así como también un 81,3% le da gran importancia a que se debe tener en cuenta que se debe contar con una facilidad para la resolución de problemas, en cuanto conocimientos informáticos se dio como resultado que un 0% de encuestados están de acuerdo con que se debe mejorar en ese aspecto, siendo así una de las principales conclusiones la penuria de una mejor concordancia por parte de la Universidad de Sevilla y de las empresas, para que así los alumnos puedan acomodarse en su centro de prácticas de una mejor manera. (p.38)

López, Larco & Ortiz (2016) con su investigación “La relación entre el perfil profesional con la contratación de egresados en Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador – extensión Guayaquil" en el año 2015” realizado en el año 2016 con uno de los objetivos de determinar cuáles son las influencias por las que el perfil del egresado de la carrera de Administración de Empresas Hoteleras ha sido positivo o negativo en los graduados y como ha sido su ingreso en el mercado laboral, para ello se aplicó

una encuesta online dirigida de los egresados de la carrera de Administración de la Universidad Internacional de Ecuador, tomando una muestra total de 23 egresados donde se obteniendo como resultado principal, que según su perfil el 53% ya tenía un trabajo antes de graduarse, concluyendo que el perfil del profesional si influye al momento de obtener un puesto de trabajo, pero no necesariamente en un puesto del sector turístico, ya que tiene una falta de relación coherente entre el área y lo que han estudiado. (p. 126).

Orellana & Soto (2014) con su trabajo de investigación titulado “Identificación de competencias críticas de profesionales del sector turismo en la provincia de Arauco” En La Universidad del Bío Bío en Concepción – Chile, tuvo el objetivo general de Establecer cuáles eran las competencias críticas de los profesionales del rubro turístico, mediante una investigación en dicho rubro, logrando así un desarrollo sostenible en el tiempo en la provincia de Arauco, se utilizó como método de investigación en análisis FAR el cual se logró a través de las respuestas de los habitantes de la provincia de Arauco, obteniendo como resultado principal una tabla donde se especifica cuáles son las competencias específicas y genéricas que debe tener un profesional, se tuvo como conclusión que algunos profesiones se encuentran preparados y otros no, esto debido a la disparidad de las mallas curriculares de las instituciones superiores que ofrecen carreras profesiones y técnicas en turismo. (p.86).

Wakelin, Ukpere & Spowart (2019) en su investigación hacen una comparación entre las competencias que demanda el mercado en los años 2015 – 2018 dada por el World Economic Forum (WEF) el cual propone como las 10 mejores habilidades para cualquier industria.

Tabla 1:

Comparación de las 10 competencias que más demanda el mercado en el año 2015 y 2020 por WEF

Tabla 1: comparación de las 10 competencias que por WEF

WEF 2015	WEF 2020
1. Solución de problemas.	1. Solución de problemas complejos.
2. Coordinando con otros.	2. Pensamiento crítico.
3. Gestión de personas.	3. Creatividad.
4. Pensamiento crítico.	4. Gestión del personal.
5. Negociación.	5. Coordinación con otros.
6. Control de calidad.	6. Inteligencia Emocional.
7. Orientación de servicio.	7. Juicio y toma de decisiones.
8. Juicio y toma de decisiones.	8. Orientación de servicio.
9. Escucha activa.	9. Negociación.
10. Creatividad.	10. Flexibilidad cognitiva.

Fuente: WEF (2015, 2018).

Orellana y Soto (2014) Las competencias que debe contar el profesional de turismo, obtenidas por el modelo FAR, son las siguientes:

Competencias específicas: Tener una proyección estratégica, operativa y táctica, identificar y conducir los riesgos de la empresa, efectuar, gestionar e implementar sistemas de control administrativa, valuar el marco jurídico aplicado en el rubro empresarial, explicar la información de finanzas y la información de contabilidad en la gerencia, utilizar la información de costos para la elaboración, el control y la toma de decisiones dentro de la organización, tomar el liderazgo para la realización de las metas que tiene la organización, identificar los aspectos que tiene la organización con la sociedad, regenerar e innovar en base a los procesos administrativos y elaborar planes de marketing.

Competencias genéricas: Capacidad de síntesis y observación, capacidad de utilizar sus conocimientos dentro de la práctica, responsabilidad con la sociedad, habilidades en tecnología y comunicación, capacidad de rápido aprendizaje y actualización de teoría, capacidad de creatividad, capacidad para la identificación y la resolución de problemas, capacidad en toma de decisiones, habilidades interpersonales, capacidad para la motivación en metas comunes, compromiso con el cuidado del medio ambiente, compromiso con el medio sociocultural, habilidad para la laborar en contextos internacionales y compromiso con la calidad.

Esta investigación parte de la necesidad de tener un perfil donde se especifique las competencias que valora el mercado actual en el egresado en turismo y para ello es necesario definir cuáles son, algunas vienen siendo necesarias desde siempre, pero cada vez aumentan debido a globalización y cambios constantes en el comportamiento de la persona. A simple vista si vemos la palabra "competencia" la relacionamos al enfrentamiento entre dos o más individuos.

Según la RAE (2019) "Competencias" tiene por significado aptitud, idoneidad para hacer algo determinado eso dice la Real academia española pero esto más que una definición es una dirección de la palabra, lo que no nos permite entender el concepto de la palabra "competencia", pero la RAE también nos dice que esta palabra deriva de "competer" esto hace referencia a estar preparado para desarrollar algo, y "competir" que hace referencia a enfrentarse con otra persona.

Richard (1982) da como definición que las Competencias son las particularidades subyacentes de una persona que está relacionada con una actuación de éxito en el aspecto laboral.

La definición de gestión turística proviene del Latín gestĭo, la cual tiene como significado según Pérez & Merino (2008) que es la acción y por ende la consecuencia que se tiene de administrar algo, es decir tener a su cargo diligencias la cual se realizan para desarrollar una operación o algún anhelo y gestión turística es la aplicación de competencias específicas para el correcto desarrollo de la actividad turística, es el uso y manejo de instrumentos que permitirá mantener un mejor rendimiento de la actividad turística.

Westera (2001), las competencias simbolizan un nivel de conocimiento, es decir la "aplicación de favorable de conocimiento y las habilidades en un contexto específico"

El significado de “Competencias para la gestión turística” en nuestra investigación toma como definición al conjunto Habilidades, Conocimientos y Capacidades direccionadas al ámbito turístico, con las que debe contar el egresado de turismo con relación al mercado laboral actual.

Las Capacidades conforme a la definición dada de Competencias, vendrían a ser parte del conjunto que lo conforma. Según la RAE (2019) la palabra “competencias” hace referencia cualidad de ser capaz, de tener aptitud para ejercer algo, es decir las cualidades intelectuales que permiten el desarrollo de un función, son todos los recursos que tiene una persona para actuar de una manera competente, como por ejemplo; Capacidad de Liderazgo, capacidad para aprender rápido y capacidad de crear e innovar.

Según la RAE (2019) es el efecto y acción del conocimiento y también nos dice que es la noción o noticia de saber de algo. Son todas las bases teóricas, conceptos, de un ámbito en específico con las que cuenta una persona las cuales son mayormente obtenidas dentro de un centro de estudios (colegios, universidades, institutos, etc.). Algunos ejemplos de conocimiento: Conocimiento de historia del Perú, conocimiento de Algebra y conocimiento de Idioma inglés.

La RAE (2019) Define a las habilidades como la disposición y capacidad que tiene una persona para hacer algo, Son el conjunto de cualidades intangibles que hace que una persona se desenvuelva sin dificultad en algunos aspectos específicos y problemas. Algunos ejemplos de habilidad; Habilidad para la matemática, habilidad para el baile y habilidad para tocar guitarra.
[Anexo 5]

Tabla 2:

Competencias a considerar en el estudio.

Tabla 2: Competencias del egresado a considerar en el estudio.

COMPETENCIAS DEL EGRESADO EN TURISMO		
CAPACIDADES	CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
– Capacidad de Liderazgo en el sector turístico. – Capacidad de trabajo en equipo. – Capacidad de diálogo. – Capacidad para el aprendizaje autónomo. – Capacidad para elaborar y ejecutar proyectos turísticos. – Capacidad para la aplicación de conocimientos en la solución de problemas turísticos – Capacidad de detectar oportunidades y amenazas. – Capacidad de adaptación en diversos entornos. – Capacidad de creatividad – Capacidad para Innovar.	– Conocimientos de los principios básicos del turismo. – Conocimientos de cultura general. – Conocimientos de historia y geografía. – Conocimientos de tecnología. – Conocimientos de dos o más Idiomas. – Conocimientos de turismo sostenible – Conocimientos de contabilidad y finanzas para el sector turístico. – Conocimientos de diseño de planes de negocios turísticos. – Conocimientos de marketing turístico. – Conocimientos de principios de inclusión social. – Conocimientos de etiqueta y protocolo.	– Habilidad de empatía. – Habilidad para el uso de la tecnología. – Habilidad para los números. – Habilidad para la toma de decisiones. – Habilidad de para el manejo de técnicas de comunicación. – Habilidad para hablar en público. – Habilidad para expresar ideas. – Habilidad para motivar. – Habilidad de convencimiento. – Habilidad para tomar la iniciativa.

Fuente: Elaboración Propia (18.05.2020)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

El presente trabajo adopta un enfoque cuantitativo, ya que los resultados que se van a obtener serán datos numéricos, los cuales vamos a tener que analizar en relación con nuestra variable determinada; asimismo, es de nivel descriptivo, ya que se va a describir cuales son las competencias con las que debe contar el egresado, con un tipo de investigación aplicada, la cual se basa en resolver problemas con el fin de utilizar los resultados en la práctica.

El diseño de nuestra investigación es no experimental al carecer de una variable independiente y al no manipular la variable existente, transaccional descriptiva, porque el propósito es representar la variable y analizar su incidencia en un determinado lugar y/o tiempo

3.2 Variables y Operacionalización

Tabla 3:
Operacionalización de variables

Tabla 3: Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Las competencias de gestión turística	Son las particularidades subyacentes de una persona que está relacionada con una actuación de éxito en el aspecto laboral Richard (1982)	La variable será medida a través de la técnica de encuesta y como instrumento cuestionario, aplicado a los representantes de las empresas del sector privado enfocados a la	Capacidades	Liderazgo	1	Ordinal
				Trabajo en equipo	2	
				Diálogo	3	
				Aprendizaje autónomo	4	
				Proyectos	5	
				Aplicación de conocimientos	6	
				Detección	7	
				Adaptación	8	
				Creatividad	9	
				Innovación	10	
			Conocimientos	Principios básicos de turismo	11	
				Cultura general	12	
				Historia y Geografía	13	

		actividad turística.		Tecnología	14
				Idiomas	15
				Turismo sostenible	16
				Contabilidad y finanzas	17
				Planes de negocio	18
				Marketing turístico	19
				Principios de inclusión social.	20
				Etiqueta y protocolo.	21
			Habilidades	Empatía	22
				Tecnología	23
				Números	24
				Toma de decisiones	25
				Técnicas de comunicación	26
				Hablar en público	27
				Expresar ideas	28
				Motivación	29
				Convencimiento	30
				Iniciativa	31

3.3. Población, muestra y muestreo

Arias (2012), “La población es un conjunto infinito o finito, formado por elementos con características similares que contribuirá para llegar a las conclusiones de la investigación” (p.81), dado dicho concepto, la población de esta investigación es conformada por los encargados de las empresas privadas del rubro turístico de la cuidad de Piura considerando específicamente empresas de:

- Alojamientos
- Restaurantes
- Agencias de viajes.
- Empresas de Trasporte

Criterios de inclusión: se ha tomado en cuenta que la población a considerar debe ser parte del mercado turístico actual, es por ello que se ha optado por representantes de empresas turísticas ya que son las principales personas que perciben cuales son las competencias que se debe potenciar en sus colaboradores.

Criterios de exclusión: No es factible para la investigación presente considerar personas que desconozcan o que no estén involucradas en el mercado turístico.

Balestrini (2008), “La muestra es un subconjunto o una parte del total de la población" (p.130). La presente investigación tiene una técnica de muestro No Probabilístico – por conveniencia constituido por:

Tabla 4:

Muestra para la aplicación del instrumento

Tabla 4: Muestra de empresas a encuestar.

EMPRESAS	CANTIDAD
Empresas de Alojamiento	5
Empresas de restauración.	5
Agencias de viajes.	5
Empresas de transporte	5
TOTAL	20

Obteniendo una muestra total de 20 empresas del rubro turístico.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.

El presente proyecto de investigación utilizó como técnica la encuesta, las cuales se aplicaron a través del instrumento el cuestionario a una muestra total de 20 representantes de empresas turísticas, consta de 3 preguntas cada una direccionada a una dimensión e incluyendo en la misma sus indicadores los cuales tendrán una valoración del 1 al 4 siendo el 1 poco valorado y el 4 altamente valorada.
[Anexo N° 4]

El instrumento de investigación fue validado por tres especialistas del rubro:
Mg. Karla Paola Agurto Ruiz
Mg. Carolina Inés Gonzales Jara
Mg. Crystal Massiel del Carmen Reyna Quispe
[Anexo N° 6]

También se utilizó el método de Validación de Aiken para una mejor confiabilidad del instrumento de recolección de datos.
[Anexo N° 7]

Confiabilidad: Para su fiabilidad se realizó la prueba Alfa de Cronbach a una muestra piloto de 5 personas procesando los resultados a través del programa Excel siendo valorado con 0.927083333 como excelente.
[Anexo N° 8]

3.5. Procedimientos

El procedimiento a seguir fue el siguiente; se realizó una prueba piloto del cuestionario a 4 representantes cada uno de un sector diferente (Restauranción, agencia de viajes, hotelero y transporte), el resultado de la prueba piloto no dio observaciones por lo que se procedió a completar las 20 encuestas, es decir realizar 4 encuestas más por sector, el cuestionario se aplicó de manera presencial y de manera virtual teniendo como medio google drive, debido a que a consecuencia del Covid-19 no todas las empresas habían reactivado sus actividades, antes de empezar a desarrollar el cuestionario se les hizo una breve explicación de lo que trata el proyecto y como se debe completar, logrando así

que el encuestado tenga direccionado lo que va a responder y como debe hacerlo, se estimó que el tiempo para la resolución de este fue de aproximado 15 min y las 20 encuestas se lograron en 3 semanas.

3.6. Método de análisis de datos

El principal programa que se utilizó para el análisis de datos en este proyecto fue Microsoft Excel, donde se plasmó nuestros datos obtenidos en orden para luego ser representados a través de tablas y gráficos usando la herramienta de diseño de barras para una mejor interpretación y entendimiento, se empleó una estadística descriptiva.

3.7. Aspectos éticos.

La presente investigación posee principios éticos como; beneficencia ya que se busca que nuestra investigación reduzca riesgos y aumenten beneficios, no maleficencia porque no causamos daño a las personas que participan de la presente investigación, autonomía ya que se tiene criterio propio e independencia de opinión y justicia porque se desarrolla respetando la verdad y trabajando transparentemente.

IV. RESULTADOS

Tabla 5:

Datos generales de los encuestados

Tabla 5: Datos de los encuestados.

	EMPRESA	RUBRO	NOMBRE	CARGO
1	Tayta Travel Tours	Agencia de viajes	Kevin Garcia Jimenez	Gerente General
2	Tierra Viva Piura	Alojamiento	Wilder Flores	Jefe de hotel
3	Inveriones A&V Mancora SRL	Alojamiento	Carlos Tirado	Administrador
4	Transportes albaco scrltda	Transporte	Warren turkowsky la torre	Administrador
5	Travel Perú	Agencia de viajes	Jhony Castillo Cumbicus	Director
6	Hospedaje Sol y Mar	Alojamiento	Pilar Solis	Administrador
7	IBIS	Alimentación	Aarón feria guerrero	Gerente
8	Hospedaje fantacia	Alojamiento	carlos alberto	gerente
9	La Cortez Restaurant	Alimentación	Juan Orosco	Administrador
10	Restaurante cevicheria Donde Sergio	Alimentación	Ana Tejada	Cheff
11	Agencia de Viajes Killa Inti Tours	Agencia de viajes	Patricia Morales Asencio	Gerente General
12	LC Hoteles	Alojamiento	Renatto Arellano	Administrador
13	Las Delicias de mi Norte	Alimentación	Rafael Silva Coveñas	Gerente
14	Restaurante Campestre Fundo Susanita	Alimentación	César Rufino Sernaqué	Gerente
15	La vaca loca	Agencias de viajes	Bryan Trelles Nathlas	Gerente de operaciones
16	Perú Púrpura	Agencia de viajes	Roland Zapata	Gerente General
17	Transporte Ronco Perú	Transporte	Maribel	Administradora
18	Sullana Express	Transporte	Alex Rojas	Gerente
19	Empresa de Transportes Turela	Transporte	Marbin Ruesta	Administrador general
20	Turismo Buss	Transporte	Martin Roblero	Administrador

Tabla 6:

Promedios de respuesta por sector y competencias

Tabla 6: Promedios de respuestas por sector y competencias.

	COMPETENCIA	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
CAPACIDADES	Capacidad de liderazgo	3.2	2.8	3.8	3.4
	Capacidad de trabajo en equipo.	3.4	3	3.6	3.8
	Capacidad de diálogo.	2.8	2.8	3.4	3.6
	Capacidad de aprendizaje autónomo.	2.8	3	3.4	3.4
	Capacidad para elaborar y ejecutar proyectos turísticos	3	2.6	2.8	2.8
	Capacidad para la aplicación de conocimientos en la solución de problemas.	2.8	2.8	3.2	3.8
	Capacidad para detectar oportunidades y amenazas	2.8	2.4	3.4	3
	Capacidad de adaptación en diversos entornos.	2.8	2.2	3.6	3
	Capacidad de creatividad.	3.4	2.8	3.4	3.2
	Capacidad para innovar	3.2	2.8	3.6	3.2
CONOCIMIENTOS	Conocimientos de los principios básicos del turismo	3.2	2	3	3
	Conocimientos de cultura general	2.6	2.2	3	3.2
	Conocimientos de historia y geografía	3	2.2	3	3
	Conocimientos de tecnología	3.4	2.8	3.2	3.4
	Conocimientos de dos o más idiomas	2.2	2.6	2.6	3.2
	Conocimientos de turismo sostenible.	3.2	2.6	3.2	3.2
	Conocimientos de contabilidad y finanzas para el sector turístico	2.6	2.6	3.4	3.4
	Conocimientos de diseño de planes de negocios turísticos	2.8	2.4	2.6	3.4
	Conocimientos de marketing turístico.	3.2	2.4	3	3.2
	Conocimientos de principios de inclusión social	2.6	2.6	2.6	3.8
	Conocimientos de etiqueta y protocolo.	2.4	3	2.8	3.6
HABILIDADES	Habilidad de empatía	2.6	3.4	3.4	3.8
	Habilidad para el uso de la tecnología	3	2.8	3.6	3.4
	Habilidad para los números	2.2	2.4	3.4	3.6
	Habilidad para la toma de decisiones	2.6	2.6	3	3
	Habilidad para el manejo de temas de comunicación	2.4	3	3.4	3.4
	Habilidad para hablar en público	3.2	2.8	3.2	3.4
	Habilidad para expresar ideas	3	3	3.2	3.4
	Habilidad para motivar	3.2	3.2	3.6	3.6
	Habilidad de convencimiento	3.2	3.2	3.4	3.8
	Habilidad para tomar la iniciativa	2.8	3	3.2	3.2

Se puede observar en la tabla 2 los promedios de las 5 encuestas que se hacen por sector y de los 31 ítems a valorar divididos en tres bloques los cuales son capacidades, competencias y habilidades, se establece un rango por promedios para la valoración de cada competencia, un promedio de 1 a 1,25 se considera poco valorada, un promedio de 1,26 a 2,25 se considera valorada, un promedio de 2,26 a 3,25 se considera muy valorada y un promedio de 3,26 a 4 es altamente valorada.

Explicación de resultados por puntación por ítems:

Para un mejor entendimiento de nuestros resultados se empezará observando el análisis de cada ítem que son un total de 31 cada uno correspondiendo a una competencia, se presentaran tablas donde vamos a observar la puntuación por cada sector (hotelero, restauración, agencia de viajes y transporte) se ha establecido un rango o escala de valoración dependiendo de la puntuación obtenida:

Tabla 7:

Escala de valoración

Tabla 7: Escala de valoración por puntuación.

ESCALA DE VALORACIÓN POR PUNTUACIÓN		
Rango	Mínimo	Máximo
Poco valorada	20	35
Valorada	36	50
Muy valorada	51	65
Altamente valorada	66	80

Nota: Si la competencia obtiene una puntuación entre 20 y 35 será considerada poco valorada, si tiene una puntuación entre 36 a 50 es considerada valorada, si se obtiene una puntuación entre 51 y 65 será considerada muy valorada y si la puntuación esta ente 66 y 80 será considerada altamente valorada.

Tabla 8:

Nivel de valoración de la capacidad liderazgo.

Tabla 8: Capacidad de Liderazgo.

CAPACIDAD LIDERAZGO				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	16	14	19	17
Puntuación	66			
Nivel de valoración	Altamente valorada			

Nota: El liderazgo es la capacidad que una persona tiene para influenciar positivamente en la forma de actuar de una persona o de un grupo de personas, facilita o trata de facilitar el trabajo para lograr metas y objetivos que tiene una empresa o una organización, como vemos en la tabla 8 esta capacidad es altamente valorada obteniendo un total de 66 puntos, el sector que más valor le da es el sector hotelero puesto que un alojamiento está conformado por diversos departamentos que trabajan en conjunto y están en estable comunicación.

Tabla 9:

Nivel de valoración de la capacidad trabajo en equipo.

Tabla 9: Capacidad de trabajo en equipo.

CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	17	15	18	19
Puntuación	69			
Valoración	Altamente Valorada			

Nota: Es la capacidad que tiene una persona para colaborar activamente en el desarrollo o ejecución de una meta colectiva, dejando de lado sus intereses personales y velando por los objetivos del equipo, asumiendo responsabilidades para lograrlo, como se puede observar en la tabla 9 esta capacidad ha obtenido una puntuación total de 69 estando dentro del rango de altamente valorada puesto que todas las empresas buscan que sus colaboradores trabajen en conjunto para lograr el fin de la organización.

Tabla 10:

Nivel de valoración de la capacidad de diálogo.

Tabla 10: Capacidad de diálogo.

CAPACIDAD DE DIÁLOGO				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	14	14	17	18
Puntuación	63			
Valoración	Muy valorada			

Nota: La capacidad de dialogo solo la posee el ser humano y es la acción de intercambiar ideas, palabras y expresiones entre dos o más personas, actualmente aquí también entra a tallar la tolerancia y el respeto por las opiniones diferentes que se tiene la sociedad, como se observa en la tabla 10 esta capacidad obtuvo una puntuación de 63 lo que lo ubica en el rango de muy valorada, las empresas que valoran más esta competencia son las empresas de transporte y las empresas de alojamiento según los resultados de la encuesta.

Tabla 11:

Nivel de valoración de la capacidad de aprendizaje autónomo.

Tabla 11: Capacidad de aprendizaje autónomo.

CAPACIDAD DE APRENDIZAJE AUTÓNOMO				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	14	15	17	17
Puntuación	63			
Valoración	Muy Valorada			

Nota: Como podemos observar en la tabla 11 la capacidad de aprendizaje autónomo es muy valorada con una puntuación de 63, esta capacidad hace referencia al aprendizaje por uno mismo, es decir aprender sin necesidad de que alguien nos enseñe.

Tabla 12:

Nivel de valoración de la capacidad para elaborar y ejecutar proyectos turísticos.

Tabla 12: Capacidad para elaborar y ejecutar proyectos turísticos.

CAPACIDAD PARA ELABORAR Y EJECUTAR PROYECTOS				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	15	13	14	14
Puntuación	56			
Valoración	Muy valorada			

Nota: Como observamos en la tabla 12 la capacidad para elaborar y ejecutar proyectos obtuvo 56 puntos siendo considerada como muy valorada para el mercado laboral actual, la mayor puntuación fue por parte de las empresas de agencias de viaje puesto que ellas tienen un departamento dedicado netamente a ejecutar proyectos donde se encargan de laborar paquetes, rutas y circuitos turísticos ya que de eso depende la productividad y ventas de la empresa.

Tabla 13:

Nivel de valoración de la capacidad de aplicación de conocimientos en la solución de problemas.

Tabla 13: Capacidad para la aplicación de conocimientos en la solución de problemas.

CAPACIDAD PARA LA APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	14	14	16	19
Puntuación	63			
Valoración	Muy valorada			

Nota: La capacidad para la aplicación de conocimientos en la solución de problemas en el profesional de administración en turismo y hotelería es muy valorado por el mercado actual con 63 puntos, esta capacidad se centra en la cualidad de poder usar los conocimientos teóricos en la solución de problemas que se nos puedan presentar en alguna empresa puesto que hay un contacto directo con los clientes.

Tabla 14:

Nivel de valoración de la capacidad de detectar oportunidades y amenazas.

Tabla 14: Capacidad de detectar oportunidades y amenazas.

CAPACIDAD DE DETECTAR OPORTUNIDADES Y AMENAZAS				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	14	12	17	15
Puntuación	58			
Valoración	Muy valorada			

Nota: La capacidad de detectar oportunidades y amenazas en las empresas turísticas es muy valorado con un total de 58 puntos, las personas con esta capacidad son de vital ayuda y apoyo para las empresas puesto que previenen problemas futuros que puede afectar la rentabilidad de la empresa, como se ve en la tabla 14 el sector que más valora esta capacidad es el sector hotelero.

Tabla 15:

Nivel de valoración de la capacidad de adaptación en diversos entornos.

Tabla 15: Capacidad de adaptación a diversos entornos.

CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN A DIVERSOS ENTORNOS				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	14	11	18	15
Puntuación	58			
Valoración	Muy valorada			

Nota: Como observamos en la tabla 15 la capacidad de adaptación a diversos entornos es muy valorada en el egresado de administración en turismo y hotelería por el mercado laboral actual, esta capacidad tiene la cualidad de que una persona se puede adaptar a diversos entornos en este caso a diversas áreas dentro de la misma empresa.

Tabla 16:

Nivel de valoración de la capacidad creatividad.

Tabla 16: Capacidad de creatividad.

CAPACIDAD DE CREATIVIDAD				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	17	14	17	16
Puntuación	64			
Valoración	Muy valorada			

Nota: La capacidad de creatividad obtuvo un total de 64 puntos ubicándose en el rango de muy valorada en el egresado de administración en turismo y hotelería por el mercado laboral actual, esta capacidad tiene la característica de que la persona genera nuestras ideas, generalmente las personas creativas también pueden producir soluciones auténticas hacia un problema.

Tabla 17:
Nivel de valoración de la capacidad de innovación

Tabla 17: Capacidad de innovación.

CAPACIDAD DE INNOVACIÓN				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	16	14	18	16
Puntuación	64			
Valoración	Muy valorada			

Nota: La capacidad de innovación como se observa en la tabla 17 se encuentra en el rango de muy valorada con un total de 64 puntos, la capacidad de innovación actualmente se considera como una capacidad básica de supervivencia puesto que el cliente actual está en constante cambio los que hace que lo rutinario no le atraiga, y es por ellos que el mercado laboral actual valora la capacidad de innovación puesto que ese colaborador puede darle una marca diferenciadora a su empresa.

Tabla 18:

Nivel de valoración del conocimiento sobre los principios básicos de turismo.

Tabla 18: Conocimientos de principios básicos de turismo.

CONOCIMIENTOS DE PRINCIPOS BÁSICOS DE TURISMO				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	16	10	15	15
Puntuación	56			
Valoración	Muy valorada			

Nota: El conocimiento de principios básicos de turismo que puede tener un egresado de administración en Turismo y Hotelería es muy valorado con un total de 56 puntos puesto que el mercado tiene gran acogida por turistas y para poder satisfacer sus necesidades se necesita de personal profesional en esta rama.

Tabla 19:

Nivel de valoración del conocimiento sobre cultura general

Tabla 19: Conocimientos de cultura general.

CONOCIMIENTOS DE CULTURA GENERAL				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	13	11	15	16
Puntuación	55			
Valoración	Muy valorada			

Nota: Los conocimientos de cultura general en el egresado de administración en turismo y hotelería son muy valorados por el mercado laboral actual con 55 puntos, este conocimiento es de vital importancia puesto que mayormente estas empresas tienen a turistas como clientes.

Tabla 20:

Nivel de valoración del conocimiento sobre historia y geografía.

Tabla 20: Conocimientos de historia y geografía.

CONOCIMIENTOS DE HISTORIA Y GEOGRÁFIA				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	15	11	15	15
Puntuación	56			
Valoración	Muy valorada			

Nota: Los conocimientos de historia y geografía como se puede observar en la tabla 20 es muy valorado por el mercado laboral actual en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería con un total de 56 puntos.

Tabla 21:

Nivel de valoración del conocimiento de tecnología.

Tabla 21: Conocimientos de tecnología.

CONOCIMIENTOS DE TECNOLOGÍA				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	17	14	17	18
Puntuación	66			
Valoración	Altamente valorada			

Nota: La tecnología es un factor que ha causado un gran cambio en el turismo es por eso que su conocimiento es altamente valorado en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería por el mercado laboral actual con una puntuación de 66, este conocimiento es uno de los más valorados actualmente puesto que cada vez la tecnología revoluciona más y facilita algunas tareas dentro de la empresa aumentando la productividad.

Tabla 22:

Nivel de valoración del conocimiento de dos o más idiomas.

Tabla 22: Conocimientos de dos o más idiomas.

CONOCIMIENTOS DE DOS O MÁS IDIOMAS				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	11	13	13	16
Puntuación	53			
Valoración	Muy valorada			

Nota: El conocimiento de dos o más idiomas es también uno de los más valorados actualmente dentro del mercado laboral ya que los turistas que más visitan las localidades peruanas son extranjeros y es por ellos que se necesita de este personal calificado.

Tabla 23:

Nivel de valoración del conocimiento sobre turismo sostenible.

Tabla 23: Conocimientos de turismo sostenible.

CONOCIMIENTOS DE TURISMO SOSTENIBLE				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	16	13	16	16
Puntuación	61			
Valoración	Muy valorada			

Nota: Actualmente producto del COVID 19 el turismo sostenible va a ser muy empleado lo que significa que las empresas van a valorar más a su personal con este conocimiento, como podemos observar en la tabla 23 este conocimiento es muy valorado, obteniendo un total de 61 puntos por parte del mercado laboral actual.

Tabla 24:

Nivel de valoración del conocimiento sobre contabilidad y finanzas.

Tabla 24: Conocimientos de contabilidad y finanzas.

CONOCIMIENTOS DE CONTABLIDAD Y FINANZAS				
Sectores →	AA.VV:	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	13	13	17	17
Puntuación	60			
Valoración	Muy valorada			

Nota: Los conocimientos de contabilidad y finanzas son valorados en todos los sectores empresariales ya que para evaluar su productividad se tiene que tener en cuenta el factor contable, como podemos observar en la tabla 24 este conocimiento entra en el rango de muy valorado en el egresado de administración en turismo y hotelería con un total de 60 puntos dado por el mercado laboral actual.

Tabla 25:

Nivel de valoración del conocimiento sobre diseño de planes de negocios turísticos.

Tabla 25: Conocimientos de diseño de planes de negocio.

CONOCIMIENTOS DE DISEÑO DE PLANES DE NEGOCIO				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	14	12	13	17
Puntuación	56			
Valoración	Muy valorada			

Nota: El conocimiento sobre diseño de planes de negocios turísticos se basa en tener el conocimiento de cómo elaborar un plan netamente turístico puesto que la rama en la que más se direccionan estas empresas es en turismo, como podemos observar en la tabla 25 este conocimiento es muy valorada en el egresado de Administración en turismo y Hotelería con un puntaje de 56 dado por el mercado laboral actual.

Tabla 26:

Nivel de valoración del conocimiento sobre marketing turístico.

Tabla 26: Conocimientos de marketing turístico.

CONOCIMIENTOS DE MARKETING TURÍSTICO				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	16	12	15	16
Puntuación	59			
Valoración	Muy valorada			

Nota: El Marketing turístico es una pieza fundamental actualmente en las empresas direccionadas a ese rubro, ese conocimiento es muy valorado ya que la persona tiene la facultad de conocer cómo puede motivar, convencer y fidelizar a los potenciales clientes, como se puede observar en la tabla 26 este conocimiento se encuentra en el rango de muy valorado en el egresado de Administración en turismo y hotelería con un total de 59 puntos por parte del mercado laboral actual.

Tabla 27:

Nivel de valoración del conocimiento sobre inclusión social.

Tabla 27: Conocimientos de inclusión social.

CONOCIMIENTOS DE INCLUSIÓN SOCIAL				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	13	13	13	19
Puntuación	58			
Valoración	Muy valorada			

Nota: La inclusión social actualmente es un tema muy hablado pues es la inclusión de la participación de todos los segmentos de la población, sea cultural, económica y social, e incluso aquí también entra a tallar la inclusión de las personas con habilidades diferentes, este conocimiento es muy valorado puesto que ahora se está buscando un turismo inclusivo, como se puede observar en la tabla 27 este conocimiento obtuvo una puntuación de 58 ubicándolo en el rango de muy valorada.

Tabla 28:

Nivel de valoración del conocimiento sobre etiqueta y protocolo.

Tabla 28: Conocimientos de etiqueta y protocolo.

CONOCIMIENTOS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	12	15	14	18
Puntuación	59			
Valoración	Muy valorada			

Nota: Los conocimientos de etiqueta y protocolo hacen referencia a los usos y/o costumbres que una persona debe tener en público, la etiqueta se orienta a la conducta propia de la persona y el protocolo es el orden que debe esta seguir, en el mercado turístico como sus empresas están en contacto con el publicó esta capacidad es muy valorada en su colaborador. Como se pude observar en la tabla 28 este conocimiento es muy valorado en el egresado de Administración en turismo y hotelería con un total de 59 puntos ubicándolo en el rango de muy valorado por el mercado actual.

Tabla 29:

Nivel de valoración de la habilidad empatía.

Tabla 29: Habilidad de empatía.

HABILIDAD DE EMPATÍA				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	13	17	17	19
Puntuación	66			
Valoración	Altamente valorada			

Nota: La habilidad para empatizar es la cualidad que tiene una persona para percibir e inferir en los pensamientos, emociones y sentimientos de una persona, se trata de entender o tratar de ponerse en el lugar de la otra persona, es por ello que esta capacidad es vital en el egresado de turismo ya que su rama es netamente social. Como podemos observar en la tabla 29 esta habilidad es altamente valorada por el marcado laboral en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería.

Tabla 30:

Nivel de valoración de la habilidad para el uso de la tecnología.

Tabla 30: Habilidad para el uso de la tecnología.

HABILIDAD PARA EL USO DE LA TECNOLOGÍA				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	15	14	18	17
Puntuación	64			
Valoración	Muy valorada			

Nota: Como se puede observar en la tabla 30 la habilidad para el uso de la tecnología es muy valorada en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería con un total de 64 puntos por parte del mercado laboral. Esta habilidad se caracteriza por la facilidad que tiene una persona para hacer uno de medios digitales que pueda poseer una empresa.

Tabla 31:

Nivel de valoración de la habilidad para los números.

Tabla 31: Habilidad para los números.

HABLILIDAD PARA LOS NÚMEROS				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	11	12	17	18
Puntuación	58			
Valoración	Muy valorada			

Nota: La habilidad numérica es el proceso rápido de una persona para procesar y reflexionar para dar una respuesta a un problema matemático. Como se pude observar en la tabla 32 esta habilidad entra en el rango de muy valorada en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería con un total de 58 puntos por parte del mercado laboral actual.

Tabla 32:

Nivel de valoración de la habilidad para la toma de decisiones.

Tabla 32: Habilidad para la toma de decisiones.

HABILIDAD PARA LA TOMA DE DECISIONES				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	13	13	15	15
Puntuación	56			
Valoración	Muy valorada			

Nota: La habilidad para la toma decisiones se basa en la facilidad que tiene una persona para manejar algún problema que se pueda presentar en la empresa, es la facilidad de poder decidir una salida ante una situación. Como se observa en la tabla 32 esta habilidad es muy valorada en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería con un total de 56 puntos por parte del mercado laboral actual.

Tabla 33:

Nivel de valoración de la habilidad para el manejo de temas de comunicación.

Tabla 33: Habilidad para el manejo de temas de comunicación.

HABILIDAD PARA EL MANEJO DE TEMAS DE COMUNICACIÓN				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	12	15	17	17
Puntuación	61			
Valoración	Muy valorada			

Nota: La habilidad para el manejo de temas de comunicación es fundamental para poder transmitir los objetivos que tiene la organización con los demás e influye en el clima organizacional de la empresa. Como se puede observar en la tabla 33 la habilidad para el manejo de temas de comunicación es muy valorada en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería con una puntuación de 61 otorgado por el mercado laboral actual.

Tabla 34:

Nivel de valoración de la habilidad para hablar en público.

Tabla 34: Habilidad para hablar en público.

HABILIDAD PARA HABLAR EN PÚBLICO				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	16	14	16	17
Puntuación	63			
Valoración	Muy valorada			

Nota: Con lo que respecta a la habilidad para hablar en público como se puede observar en la tabla 34 esta es muy valorada por las empresas turísticas puesto que este profesional tiene la característica de estar en contacto directo con el público. Esta habilidad consta de la facilidad para expresarse frente a más personas de manera adecuada y efectiva.

Tabla 35:

Nivel de valoración de la habilidad para expresar ideas.

Tabla 35: Habilidad para expresar ideas.

HABILIDAD PARA EXPRESAR IDEAS				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	15	15	16	17
Puntuación	63			
Valoración	Muy valorada			

Nota: En la tabla 35 podemos ver que la habilidad para expresar ideas es muy valorada con un total de 63 puntos, siendo dado el puntaje más alto por las empresas de transporte, esta habilidad se caracteriza por la facilidad para emitir nuestros pensamientos e ideas que puedan mejorar nuestra situación dentro de la empresa o la situación misma de la empresa.

Tabla 36:

Nivel de valoración de la habilidad para motivar.

Tabla 36: Habilidad para motivar:

HABILIDAD PARA MOTIVAR				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	16	16	18	18
Puntuación	68			
Valoración	Altamente valorada			

Nota: La habilidad para motivar se interpreta en la facilidad que tiene una persona para aumentar la productividad en una persona satisfaciendo una necesidad generando impulso, como se observa en la tabla 36, esta habilidad es altamente valorada con un total de 68 puntos, siendo más valorada por empresas de alojamientos y transporte.

Tabla 37:

Nivel de valoración de la habilidad para convencer.

Tabla 37: Habilidad para convencer.

HABILIDAD PARA CONVENCER				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	16	16	17	19
Puntuación	68			
Valoración	Altamente valorada			

Nota: La habilidad para convencer como vemos en la tabla 37 es altamente valorada por el mercado actual con un puntaje de 68 puntos, las personas con esta habilidad tienen la facilidad para hacer que otras personas perciban los que ellos quieren que vean, mayormente estas personas se caracterizan por ser agradables y hacer que otros compren sus ideas, es por ello que esta habilidad es altamente valorada ya que la finalidad de las empresas es vender y estas personas tienen esa habilidad de aumentar sus ventas.

Tabla 38:

Nivel de valoración de la habilidad para tomar la iniciativa.

Tabla 38: Habilidad para la tomar la iniciativa.

HABILIDAD PARA TOMAR LA INICIATIVA				
Sectores →	AA.VV	Restauración	Alojamiento	Transporte
Puntuación por sector	14	15	16	16
Puntuación	61			
Valoración	Muy valorada			

Nota: Tomar la iniciativa hace referencia a la actitud proactiva que posee una personas para realizar acciones concretar, teniendo la facultad de imaginar, desarrollar y plantear acciones o trabajos de manera individual y colectivas, esta habilidad obtuvo 61 puntos siendo muy valorada en el egresado de administración en turismo y hotelería por el mercado laboral actual.

Resultados generales

Valoración de las capacidades en el mercado laboral

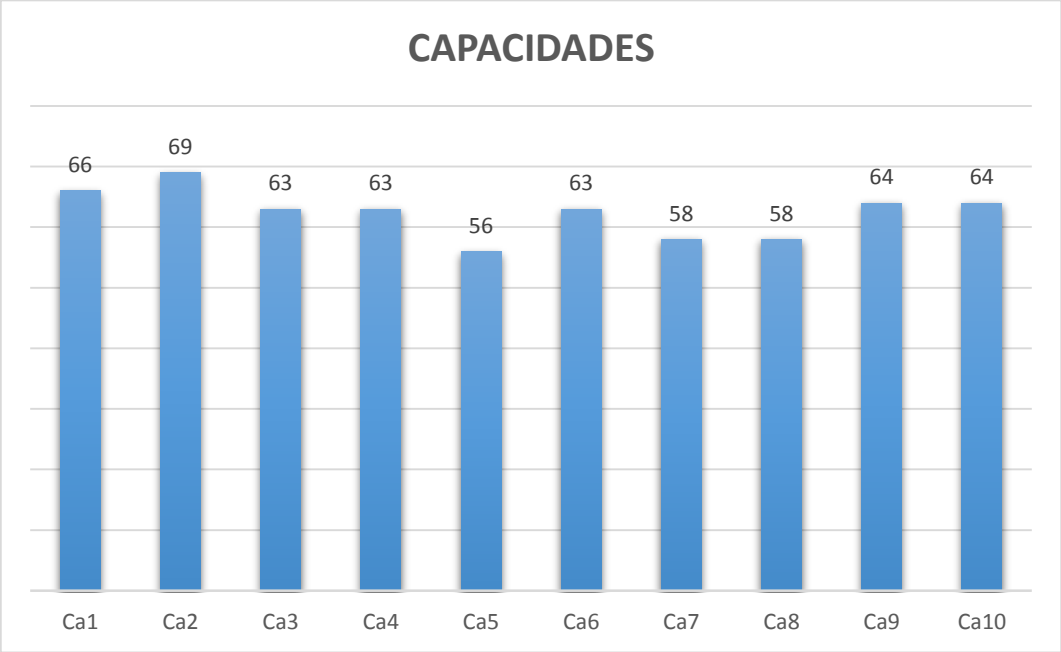


Figura 1.

Las capacidades más valoradas en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería por parte del mercado laboral actual son con un total de 69 puntos Ca2 (Capacidades de trabajo en equipo) y con 66 puntos Ca1 (Capacidad de liderazgo).

Figura 1: Capacidades más valoradas.

Valoración de los conocimientos en el mercado actual

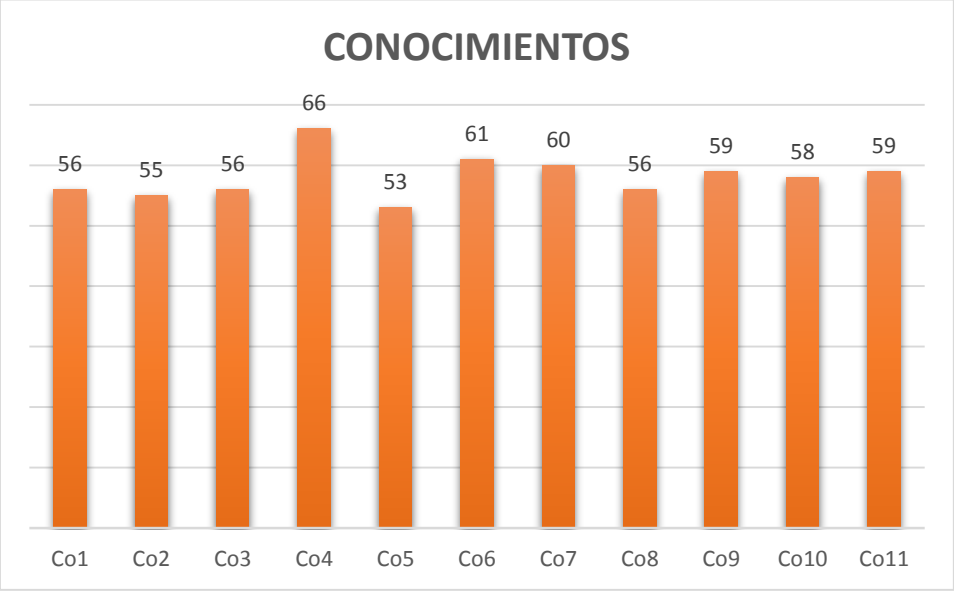


Figura 2: Conocimiento más valorado.

Figura 2.

Los conocimientos más valorados en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería por parte del mercado laboral actual son, con un total de 66 puntos Co4 (Conocimientos de tecnología) y con 61 puntos Co6 (Conocimientos de turismo sostenible).

Valoración de las habilidades en el mercado actual

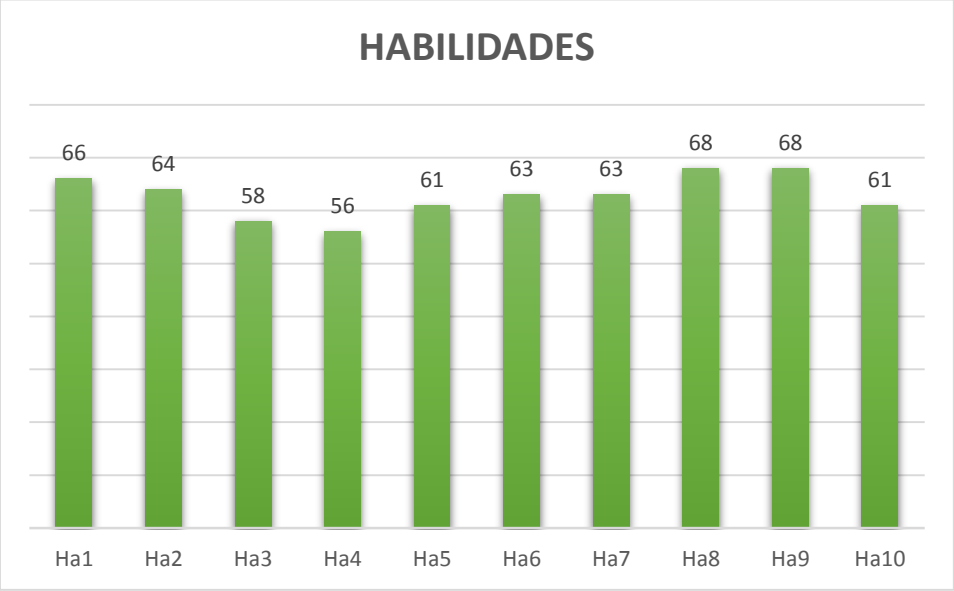


Figura 3: Habilidades más valoradas.

Figura 3.

Las habilidades más valoradas en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería por parte del mercado laboral actual son, con un total de 68 puntos Ha8 y Ha9 (Habilidad para motivar y Habilidad de convencimiento).

V. DISCUSIÓN

La información recopilada, procesada e interpretada anteriormente, será contrastada con los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los veinte empresarios del mercado laboral turístico actual (empresas de restauración, empresas de alojamiento, empresas hoteleras y empresas de agencias de viaje), antecedentes o estudios anteriores tomados como referencia para la realización de la presente investigación y objetivos planteados, para, llegar a saber cuáles son las competencias que más valora el mercado laboral actualmente en el egresado, considerando que para nuestra investigación las competencias son del conjunto de capacidades, conocimientos y habilidades que posee el egresado de Administración en turismo y hotelería.

El primer objetivo específico de la presente investigación fue; determinar cuáles son las capacidades para la gestión turística que más valora el mercado actual en el egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020. Obteniendo como resultados que las competencias en cuanto a las capacidades más valoradas por parte del mercado laboral actual son: La capacidad de trabajo en equipo es decir el trabajo realizado por un conjunto de personas donde cada una hace una parte pero todos trabaja por un objetivo en común y la capacidad de liderazgo es decir la capacidad de planificar, organizar y dirigir personas, actividades y proyectos para alcanzar de manera satisfactoria los objetivos y metas de las instituciones, ambas capacidades consideradas dentro del rango de altamente valoradas, sin embargo Carbajulca (2013) en su investigación obtiene que la capacidad más demandada por el mercado es la capacidad para la elaborar proyectos, asimismo Fresneda (2018) obtuvo que un 81,3% le da gran importancia a que sé que se debe contar con la capacidad para la resolución de problemas.

Como segundo objetivo específico se planteó: Identificar los conocimientos para la gestión turística que más valora el mercado en el egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020. Obteniendo como resultado que los conocimientos más valorados en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería por parte del mercado laboral actual es: El conocimiento de tecnología es decir tener conocimientos acerca de los de instrumentos técnicos y procedimientos últimamente empleados en un determinado rubro y el

conocimiento de turismo sostenible aquel que sigue y respeta los principios de sostenibilidad logrando minimizar los impactos negativos en el medio ambiente, ambos considerados como altamente valorados por el mercado actual, sin embargo Carbajulca (2013) en su investigación obtiene que los conocimientos más valorados son los de idiomas y tecnología, asimismo Herrera (2018) en su investigación también obtuvo como conocimientos con más importancia al manejo profesional del conocimiento de otros idiomas priorizando al idioma inglés y al conocimiento de geografía e historia, Fresneda (2018) 87,5% afirma la importancia de la mejora en el conocimiento de una lengua extranjera teniendo en cuenta que este conocimiento es muy valorado para el mercado.

El tercer y último objetivo específico es identificar las habilidades para la gestión turística que más valora el mercado en el del egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020. Obteniendo como resultado en la presente investigación que las más valoradas para los encargados de las empresas turísticas son, la habilidad para motivar y convencimiento es decir la habilidad para lograr influir en las decisiones de la otra persona de manera positiva logrando que esta tenga su mismo parecer de pensamientos y la habilidad de empatía que consta de visualizar e influir en los sentimientos y pensamientos de otras personas, concordando Carbajulca (2013) en su investigación que obtiene como habilidades más demandadas las habilidades sociales y dentro de ella la habilidad de empatía y motivación.

Como Objetivo general se planteó, Identificar las competencias de gestión turística que más valora el mercado actual en el egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020, como resultado la competencia más valorada es la capacidad de trabajo en equipo y la menos valorada pero importante es el conocimiento de dos o más idiomas, sin embargo en la investigación de Carbajulca (2013) se obtiene que la más valorada es el conocimiento de una lengua extranjera y la menos valorada es el conocimiento de informática relativa al ámbito de estudio.

Según Bajpai (2011) Las fortalezas de haber realizado una investigación de tipo aplicada radican en que esta es útil para resolver problemas específicos. En este caso en la producción de las empresas turísticas y la satisfacción de los

encargados de las misma por la efectividad, productividad, eficacia y eficiencia de sus colaboradores ya que estos cuentan con las competencias que debe poseer un egresado de Administración en turismo y hotelería, la ventaja más grande que nos ha dado esta es, que podemos conocer cuáles son las capacidades, conocimientos y habilidades que más valora el mercado actual para que el egresado se prepare más enfocándose en esas competencias obtenidas. Las debilidades de realizar una investigación de este tipo es que el estudio es limitado es decir los resultados solo serán útiles es un cierto tiempo ya que el turismo y la industria empresarial gracias a los avances tecnológicos está en constante cambios, por lo que las competencias serán valoradas dependiendo a las necesidades del entorno actual.

Finalmente es importante destacar la relevancia social en relación con el contexto científico en la que se desarrolló la presente investigación, titulada las competencias de gestión turística que valora el mercado laboral actual en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020. El presente estudio tiene como relevancia social un gran beneficio para los profesionales y futuros profesionales de Administración en Turismo y Hotelería ya que ellos podrán tener una base plasmada y teórica de las competencias para la gestión del turismo que más requiere el mercado laboral actual en ellos, a los empresarios ya que su factor humano (colaboradores), generará una mayor rentabilidad al estar mejor preparados para los retos actuales que se tengan que enfrentar y a los centros de formación turística porque van a tener conocimiento y una base teórica plasmada a través de un estudio de cuáles son las competencias que tendrán que potenciar en sus estudiantes más cercanos a graduarse o desde los recién ingresados, este estudio también va a contribuir a resolver la problemática de la poca valoración que se le da al egresado de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería por su baja rentabilidad en el aspecto laboral y a la falta de personal en turismo con las competencias necesarias que demanda el sector en la actualidad y a la mejora de una atención acorde a las necesidades del turista actual, dejando esta presente investigación un gran valor teórico para la sociedad ya que se logrará tener los conocimientos de cuáles son las competencias (Capacidades, conocimientos y habilidades) que

más valora el mercado turístico actual en un profesional de turismo ya que se cuenta con pocas investigaciones similares en el sector.

VI. CONCLUSIONES

Luego del análisis de la primera dimensión que tuvo como objetivo determinar las capacidades más valoradas en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería por parte del mercado laboral actual, se obtuvo como capacidades más valoradas: La capacidad de trabajo en equipo y la capacidad de liderazgo. Asimismo se debe hacer hincapié a la capacidad para elaborar y ejecutar proyectos turísticos que si bien es cierto es la menos valorada en el resultado de la encuesta realizada, esta es importante en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería.

Como resultado de la segunda dimensión que tuvo como objetivo identificar los conocimientos más valorados en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería por parte del mercado laboral se obtuvo que los conocimientos más valorados son: Los conocimientos de tecnología y los conocimientos de turismo sostenible, asimismo se obtuvo que los conocimientos menos valorados son: el conocimiento de dos o más idiomas y el conocimiento de cultura general, sin embargo son importantes.

En el análisis de la tercera dimensión que tuvo como objetivo identificar las habilidades más valoradas por el mercado actual en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería se obtuvo que estas son: La habilidad para motivar y la habilidad de convencimiento, y como menos valoradas la habilidad para los números y la habilidad para la toma de decisiones.

Finalmente, como conclusión general se obtuvo que los resultados del análisis de las tres dimensiones; Capacidad, conocimientos y habilidades están enfocadas en las necesidades actuales que tiene el mercado laboral para con el egresado de Administración en turismo y hotelería, como resultado la competencia más valorada es la capacidad de trabajo en equipo y la menos valorada pero importante es el conocimiento de dos o más idiomas.

VII. RECOMENDACIONES

Para la primera dimensión “Capacidad” se recomienda que los centros de formación turística realicen actividades o tomen en cuenta la capacidad de trabajo en equipo y la capacidad de liderazgo en sus estudiantes, para que estos al egresar cumplan con las capacidades que más demanda el mercado laboral actual. Asimismo se recomienda que los representantes de las empresas turísticas valoren más la capacidad para elaborar y ejecutar proyectos turísticos ya que de estos depende el desarrollo de la actividad turística.

En cuanto a la segunda dimensión “Conocimientos” se recomienda potenciar los conocimientos de tecnología y los conocimientos de turismo sostenible en los centros de formación turística ya que debido a los grandes avances tecnológicos y a la coyuntura actual, estos son altamente valorados por el mercado laboral. Asimismo se recomienda que los conocimientos de dos o más idiomas y el conocimiento de cultura general sean más valorados por parte de los representantes de las empresas turísticas ya que el conocimiento de otro idioma es fundamental para la interacción con un turista extranjero.

Se recomienda para la tercera dimensión “Habilidades” que los centros de formación turística potencien en sus estudiantes la habilidad para motivar y la habilidad de convencimiento ya que actualmente estas son las habilidades más valoradas por el mercado actual. Asimismo se recomienda que los representantes de las empresas turísticas valoren más las habilidades para los números y la habilidad para la toma de decisiones.

Como recomendación general se concluye que los centros de formación turística deben potenciar las competencias más valoradas que se obtuvieron en la presente investigación para que sus egresados sean más competentes y más demandados por el mercado laboral actual. Asimismo se recomienda que los centros de formación busquen la posibilidad de trabajar en conjunto con las empresas del rubro turístico.

REFERENCIAS

Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. (6ª Edición). Caracas: Editorial Episteme.

Bajpai, N. (2011). “Business Research Methods” Pearson Education India.

Boyatzis,R. (1982). *Definición de competencias*: Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/247813294_The_Competent_Manager_A_Model_For_Effective_Performance.

Carbajulca, M. (2019). *“Perfil de competencias y empleabilidad del egresado en turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz 2014-2018”.* (Tesis para optar el grado de doctor en turismo). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/5812/CARBAJULCA_MM.pdf?sequence=5.

Condori, E. y Matta, J. (2016). *“Inserción Laboral de los Egresados de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de San Agustín Arequipa 2015”.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Arequipa. Recuperado de: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3658/Thcomerp. ?sequ ence=1&isAllowed=y.

Frenesda, M. (2018). “*Empleabilidad en el sector turístico: el caso de los egresados en turismo de la Universidad de Sevilla*” (Para obtener el grado en Turismo, Universidad de Sevilla. España. Recuperado en: http://institucional.us.es/revistas/IJWT/V5_10/Maria_Isabel_Fresneda_Rocamora.pdf

Herrera. E. (2018). *"Comparación entre el perfil del profesional de turismo y el perfil laboral que demandan las agencias de viajes de Lima"* (Tesis para optar el título de Licencias en Administración en Turismo). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9075/1/2018_Herrera-Escalante.pdf.

INNVOTUR. (22 de enero de 2016). *Importancia del inglés en el Turismo*. Disponible en: https://www.innovtur.com/la-importancia-del-ingles-en-el-turismo/.

López, A; Larco, E y Ortiz, C. (2016). *"Relación del perfil profesional con la contratación de profesionales en Administración de Empresas Hoteleras de la Universidad Internacional del Ecuador – extensión Guayaquil en el año 2015".* Guayaquil, Ecuador. Recuperado en: file:///C:/Users/Intel/Downloads/Dialnet-RelacionDelPerfilProfesionalConLaContratacionDePro-6183827.pdf.

MINCETUR. (2019). *CONFIED: Turismo en Perú.* Disponible en: https://www.confiep.org.pe/noticias/economia/turismo-en-peru/.

Orellana, P y Soto, A. (2014). *"Identificación de competencias críticas de profesionales del sector turismo en la provincia de Arauco".* (Tesis para optar al título de Ingeniero Comercial). Universidad del Bío Bío. Concepción, Chile. Recuperado de: http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1016/1/Orellana_Isla_Patricio_Alfonso.pdf

Organización Mundial de Turismo. (2019). *Desarrollo del talento humano para la mejora de la competitividad de los destinos – El caso de Perú*. Madrid. Recuperado de: DOI: https://doi.org/10.18111/9789284420766. (p.17.)

Organización Mundial de Turismo. (2017). *Panorama OMT del turismo internacional.* Madrid, España. Recuperado de: https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419043. (p.5).

Organización Mundial de Turismo. (28 de abril de 2020). "*El 100% de los destinos del mundo ha restringido ya los viajes a causa de la covid-19".* Disponible en: https://www.unwto.org/es/news/covid-19-restricciones-viajes.

Peralta, D. (2015). *"Formación profesional en Hoteleria y turismo e inserción en el mercado laboral caso: facultad de ciencias aplicadas- UNCP- Tarma"* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del centro del Perú. Recuperado de: http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/864/Tarma-TCA_04.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Peréz, J. y Merino, M. (2008). Definición de gestión: Disponible en: https://definicion.de/gestion/.

RAE (2019). *Definición Competencias.* Disponible en: https://dle.rae.es/competencia.

RAE (2019). *Definición de Capacidad*. Disponible en: https://dle.rae.es/capacidad.

RAE (2019*). Definición de Conocimientos*. Disponible en: https://dle.rae.es/conocimiento.

RAE (2019). *Definición de Habilidades*. Disponible en: https://dle.rae.es/habilidad.

Wakelin, T; Ukpere, W y Spowart, J. (2019) "*Determining tourism graduate employability, knowledge, skills, and competencies in a VUCA world: Constructing a tourism employability model*". Universidad de

Johannesburgo. Sudáfrica. Recuperado en: https://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article_58_vol_8_3__2019.pdf

Anexos

Anexo 1: Cuadro de Matriz de Consistencia.

Tabla 39: Matriz de consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
Problema de investigación	**Objetivo general**	**Hipótesis de investigación**	**Dimensiones**	**Indicadores**
Conocimientos	Identificar las competencias de gestión turística que más valora el mercado actual en el egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020.	El estudio no posee hipótesis por ser de carácter descriptivo.	Capacidades	Liderazgo
				Trabajo en equipo
				Diálogo
				Aprendizaje autónomo
				Realización de proyectos
				Aplicación de conocimientos
				Detección de problemas
				Adaptación
	Objetivos específicos			Creatividad
				Innovación
				Principios básicos de turismo
	- Determinar las cuales son las capacidades			Cultura general
				Historia y Geografía
				Tecnología

	para la gestión turística que más valora el mercado en el egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020. - Identificar los conocimientos para la gestión turística que más valora el mercado en el del egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020. - Identificar habilidades para la gestión turística que más valora el			Idiomas
				Turismo sostenible
				Contabilidad y finanzas
				Planes de negocio
				Marketing turístico
				Principios de inclusión social.
				Etiqueta y protocolo.
			Habilidades	Empatía
				Tecnología
				Números
				Toma de decisiones
				Técnicas de comunicación
				Hablar en público
				Expresar ideas
				Motivación
				Convencimiento
				Iniciativa

	mercado en el del egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020.			
Población, Muestra y Muestreo	**Instrumentos de recolección de datos**	**Procedimientos**	**Técnicas estadísticas**	**Procesamiento**
Población: encargados de empresas turísticas. Muestra: 22 encargados de empresas turísticas. Muestreo: Probabilístico – por conveniencia	Técnica: – Encuesta. Instrumento: – Cuestionario.	1. Aplicación de la encuesta. 2. Procesamiento de datos 3. Resultados.	Descriptivo Cuantitativo	A través del programa Microsoft Excel

Fuente: Elaboración propia del autor

Anexo 2: Cuestionario.

CUESTIONARIO ACERCA DE LAS COMPETENCIAS QUE VALORA EL MERCADO ACTUAL EN EL EGRESADO DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA, PIURA 2020.

El propósito de este cuestionario es identificar las competencias de gestión turística que más valora el mercado actual en el egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020, el cual está dirigido a los encargados de diversas empresas privadas del rubro turístico.

Nombre de la empresa:	
Rubro de la empresa:	
Nombre del encuestado:	
Cargo que ocupa:	

Indicaciones: Cada una de las siguientes preguntas deberá ser respondida de acuerdo a las siguientes opciones.

(1) Poco valorada
(2) valorada
(3) muy valorada
(4) Altamente valorada

1.- ¿Cuál de las siguientes capacidades considera usted más valorada en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería? Marque su respuesta según el nivel de importancia en que dicha capacidad es para usted valorada, independientemente del área en que este labore.

Capacidades del egresado de Administración en Turismo y Hotelería	**1**	**2**	**3**	**4**
Capacidad de Liderazgo en el sector turístico.				

Capacidad de trabajo en equipo.				
Capacidad de diálogo.				
Capacidad para el aprendizaje autónomo.				
Capacidad para elaborar y ejecutar proyectos turísticos.				
Capacidad para la aplicación de conocimientos en la solución de problemas turísticos.				
Capacidad de detectar oportunidades y amenazas.				
Capacidad de adaptación en diversos entornos.				
Capacidad de creatividad.				
Capacidad para Innovar.				

2.- ¿Cuál de los siguientes conocimientos considera usted que es más valorado en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería? Marque su respuesta según el nivel de importancia en que dicho conocimiento es para usted valorado, independientemente del área en que este labore.

Conocimientos del egresado de Administración en Turismo y Hotelería	**1**	**2**	**3**	**4**
Conocimientos de los principios básicos del turismo.				
Conocimientos de cultura general.				
Conocimientos de historia y geografía.				
Conocimientos de tecnología.				
Conocimientos de dos o más Idiomas.				
Conocimientos de turismo sostenible.				
Conocimientos de contabilidad y finanzas para el sector turístico.				
Conocimientos de diseño de planes de negocio turísticos.				
Conocimientos de marketing turístico.				
Conocimientos de principios de inclusión social.				
Conocimientos de etiqueta y protocolo.				

3.- ¿Cuál de las siguientes habilidades considera usted que es más valorada en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería? Marque su respuesta según el nivel de importancia en que dicha habilidad es para usted valorada, independientemente del área en que este labore.

Habilidades del egresado de Administración en Turismo y Hotelería	**1**	**2**	**3**	**4**
Habilidad de empatía.				
Habilidad para el uso de la tecnología.				
Habilidad para los números.				
Habilidad para la toma de decisiones.				
Habilidad de para el manejo de técnicas de comunicación.				
Habilidad para hablar en público.				
Habilidad para expresar ideas.				
Habilidad para motivar.				
Habilidad de convencimiento.				
Habilidad para tomar la iniciativa.				

Anexo 3: Cuadro de competencias

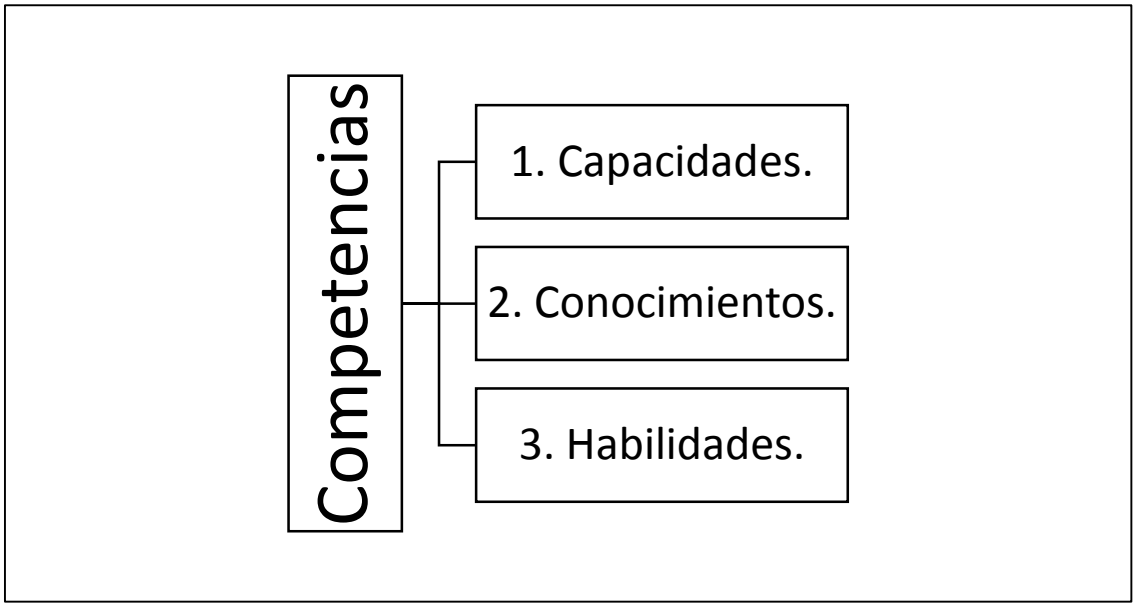


Figura 4: Cuadro de competencias.

Fuente: Elaboración Propia (18.05.2020)

Anexo 4: Documentos de Validación de especialistas.

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Piura, 13 de septiembre de 2020.

Apellido y nombres del experto: AGURTO RUIZ KARLA PAOLA

DNI: 46695542

Teléfono: 949411151

Título/grados: MG. EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Cargo e institución en que labora: COORDINADORA DE ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA – UCV PIURA

Título de Investigación: "LAS COMPETENCIAS DE GESTIÓN TURISTICA QUE VALORA EL MERCADO ACTUAL EN EL EGRESADO DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERIA, PIURA 2020."	
DATOS DEL TESISTA	
NOMBRES y APELLIDOS	Rufino Cortez, Edith Eddy del Jesús.
INSTRUMENTO EVALUADO	[ ] Entrevista [X] Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	**OBJETIVO GENERAL:** Identificar las competencias de gestión turística que más valora el mercado actual en el egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020.
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: • Determinar las cuales son las capacidades para la gestión turística que más valora el mercado en el egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020. • Identificar los conocimientos para la gestión turística que más valora el mercado en el del egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020. • Identificar habilidades para la gestión turística que más valora el mercado en el del egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ	

TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 3 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

PREGUNTAS	**OPINIÓN**
1. ¿Cuál de las siguientes capacidades considera usted más valorada en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería? Marque su respuesta según el nivel de importancia en que dicha capacidad es para usted valorada, independientemente del área en que este labore. • Capacidad de Liderazgo en el sector turístico. • Capacidad de trabajo en equipo. • Capacidad de diálogo. • Capacidad para el aprendizaje autónomo. • Capacidad para elaborar y ejecutar proyectos turísticos. • Capacidad para la aplicación de conocimientos en la solución de problemas turísticos • Capacidad de detectar oportunidades y amenazas. • Capacidad de adaptación en diversos entornos. • Capacidad de creatividad. • Capacidad para Innovar.	TA(1) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
2. ¿Cuál de los siguientes conocimientos considera usted que es más valorado en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería? Marque su respuesta según el	TA(1) TD( ) SUGERENCIAS: _____

nivel de importancia en que dicho conocimiento es para usted valorado, independientemente del área en que este labore. • Conocimientos de los principios básicos del turismo. • Conocimientos de cultura general. • Conocimientos de historia y geografía. • Conocimientos de tecnología. • Conocimientos de dos o más Idiomas. • Conocimientos de turismo sostenible • Conocimientos de contabilidad y finanzas para el sector turístico. • Conocimientos de diseño de planes de negocio turísticos. • Conocimientos de marketing turístico. • Conocimientos de principios de inclusión social. • Conocimientos de etiqueta y protocolo	_____ _____ _____ _____ _____ _____
3. ¿Cuál de las siguientes habilidades considera usted que es más valorada en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería? Marque su respuesta según el nivel de importancia en que dicha habilidad es para usted valorada, independientemente del área en que este labore. • Habilidad de empatía. • Habilidad para el uso de la tecnología. • Habilidad para los números. • Habilidad para la toma de decisiones. • Habilidad de para el manejo de técnicas de comunicación. • Habilidad para hablar en público. • Habilidad para expresar ideas. • Habilidad para motivar. • Habilidad de convencimiento. • Habilidad para tomar la iniciativa.	TA(1) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N. º TA ___3___ N. º TD _____
2. COMENTARIO GENERALES:	
3. OBSERVACIONES:	

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Piura, 14 de septiembre de 2020.

Apellido y nombres del experto: REYNA QUISPE CRYSTAL MASSIEL DEL CARMEN

DNI: 43958936

Teléfono: 982702110

Título/grados: MGTR. MARKETING Y NEGOCIOS GLOBALES

Cargo e institución en que labora: DOCENTE - UCV

Título de Investigación: "LAS COMPETENCIAS DE GESTIÓN TURISTICA QUE VALORA EL MERCADO ACTUAL EN EL EGRESADO DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA, PIURA 2020."	
DATOS DEL TESISTA	
NOMBRES y APELLIDOS	Rufino Cortez, Edith Eddy del Jesús.
INSTRUMENTO EVALUADO	[ ] Entrevista [X] Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	**OBJETIVO GENERAL:** Identificar las competencias de gestión turística que más valora el mercado actual en el egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020.
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: • Determinar las cuales son las capacidades para la gestión turística que más valora el mercado en el egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020. • Identificar los conocimientos para la gestión turística que más valora el mercado en el del egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020. • Identificar habilidades para la gestión turística que más valora el mercado en el del egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ	

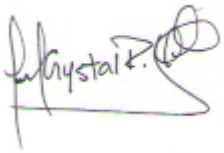
TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 3 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

PREGUNTAS	**OPINIÓN**
4. ¿Cuál de las siguientes capacidades considera usted más valorada en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería? Marque su respuesta según el nivel de importancia en que dicha capacidad es para usted valorada, independientemente del área en que este labore. • Capacidad de Liderazgo en el sector turístico. • Capacidad de trabajo en equipo. • Capacidad de diálogo. • Capacidad para el aprendizaje autónomo. • Capacidad para elaborar y ejecutar proyectos turísticos. • Capacidad para la aplicación de conocimientos en la solución de problemas turísticos • Capacidad de detectar oportunidades y amenazas. • Capacidad de adaptación en diversos entornos. • Capacidad de creatividad. • Capacidad para Innovar.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____ _____ _____ ___
5. ¿Cuál de los siguientes conocimientos considera usted que es más valorado en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería? Marque su	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

respuesta según el nivel de importancia en que dicho conocimiento es para usted valorado, independientemente del área en que este labore. • Conocimientos de los principios básicos del turismo. • Conocimientos de cultura general. • Conocimientos de historia y geografía. • Conocimientos de tecnología. • Conocimientos de dos o más Idiomas. • Conocimientos de turismo sostenible • Conocimientos de contabilidad y finanzas para el sector turístico. • Conocimientos de diseño de planes de negocio turísticos. • Conocimientos de marketing turístico. • Conocimientos de principios de inclusión social. • Conocimientos de etiqueta y protocolo	_____ _____ _____ _____ _____ ___
6. ¿Cuál de las siguientes habilidades considera usted que es más valorada en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería? Marque su respuesta según el nivel de importancia en que dicha habilidad es para usted valorada, independientemente del área en que este labore. • Habilidad de empatía. • Habilidad para el uso de la tecnología. • Habilidad para los números. • Habilidad para la toma de decisiones. • Habilidad de para el manejo de técnicas de comunicación. • Habilidad para hablar en público. • Habilidad para expresar ideas.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____ _____ _____ ___

• Habilidad para motivar. • Habilidad de convencimiento. • Habilidad para tomar la iniciativa.	

4. PROMEDIO OBTENIDO:	N. º TA ____3____ N. º TD _____
5. COMENTARIO GENERALES: Todo está bien estructurado.	
6. OBSERVACIONES: Ninguna	



FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Piura, 24 de septiembre de 2020.

Apellido y nombres del experto: Gonzales Jara Carolina Inés

DNI: ___40409496

Teléfono: __948166636

Título/grados: Magíster en Docencia Universitaria

Cargo e institución en que labora: __Docente a Tiempo Completo UCV

Título de Investigación: "LAS COMPETENCIAS DE GESTIÓN TURISTICA QUE VALORA EL MERCADO ACTUAL EN EL EGRESADO DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA, PIURA 2020."	
DATOS DEL TESISTA	
NOMBRES y APELLIDOS	Rufino Cortez, Edith Eddy del Jesús.
INSTRUMENTO EVALUADO	[ ] Entrevista [X] Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	**OBJETIVO GENERAL:** Identificar las competencias de gestión turística que más valora el mercado actual en el egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020.
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: • Determinar las cuales son las capacidades para la gestión turística que más valora el mercado en el egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020. • Identificar los conocimientos para la gestión turística que más valora el mercado en el del egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020. • Identificar habilidades para la gestión turística que más valora el mercado en el del egresado Administración en Turismo y Hotelería, Piura 2020.
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	

DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 3 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

PREGUNTAS	OPINIÓN
7. ¿Cuál de las siguientes capacidades considera usted más valorada en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería? Marque su respuesta según el nivel de importancia en que dicha capacidad es para usted valorada, independientemente del área en que este labore. • Capacidad de Liderazgo en el sector turístico. • Capacidad de trabajo en equipo. • Capacidad de diálogo. • Capacidad para el aprendizaje autónomo. • Capacidad para elaborar y ejecutar proyectos turísticos. • Capacidad para la aplicación de conocimientos en la solución de problemas turísticos • Capacidad de detectar oportunidades y amenazas. • Capacidad de adaptación en diversos entornos. • Capacidad de creatividad. • Capacidad para Innovar.	TA(x) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____ _____ _____
8. ¿Cuál de los siguientes conocimientos considera usted que es más valorado en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería? Marque su respuesta según el nivel de importancia	TA(x) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

en que dicho conocimiento es para usted valorado, independientemente del área en que este labore. • Conocimientos de los principios básicos del turismo. • Conocimientos de cultura general. • Conocimientos de historia y geografía. • Conocimientos de tecnología. • Conocimientos de dos o más Idiomas. • Conocimientos de turismo sostenible • Conocimientos de contabilidad y finanzas para el sector turístico. • Conocimientos de diseño de planes de negocio turísticos. • Conocimientos de marketing turístico. • Conocimientos de principios de inclusión social. • Conocimientos de etiqueta y protocolo	_____ _____ _____
9. ¿Cuál de las siguientes habilidades considera usted que es más valorada en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería? Marque su respuesta según el nivel de importancia en que dicha habilidad es para usted valorada, independientemente del área en que este labore. • Habilidad de empatía. • Habilidad para el uso de la tecnología. • Habilidad para los números. • Habilidad para la toma de decisiones. • Habilidad de para el manejo de técnicas de comunicación. • Habilidad para hablar en público.	TA(x) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____ _____ _____

• Habilidad para expresar ideas. • Habilidad para motivar. • Habilidad de convencimiento. • Habilidad para tomar la iniciativa.	

7. PROMEDIO OBTENIDO:	N. º TA 3 N. º TD _____
8. COMENTARIO GENERALES: **Se sugiere que el instrumento sea aplicados a personas que tengas cargos gerenciales o jefaturas en las empresas turísticas. También evaluar que tenga accesibilidad a la población a encuestar.**	
9. OBSERVACIONES:	

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

Anexo 5: Cuadro de validación de Aiken

Tabla 40: Validación Aiken

Ítem	Expertos			TOTAL	
	E1	E2	E3	S	V
1	1	1	1	**3**	**1**
2	1	1	1	**3**	**1**
3	1	1	1	**3**	**1**
4	1	1	1	**3**	**1**
5	1	1	1	**3**	**1**
6	1	1	1	**3**	**1**
7	1	1	1	**3**	**1**
8	1	1	1	**3**	**1**
9	1	1	1	**3**	**1**
10	1	1	1	**3**	**1**
11	1	1	1	**3**	**1**
12	1	1	1	**3**	**1**
13	1	1	1	**3**	**1**
14	1	1	1	**3**	**1**
15	1	1	1	**3**	**1**
16	1	1	1	**3**	**1**
17	1	1	1	**3**	**1**
18	1	1	1	**3**	**1**
19	1	1	1	**3**	**1**
20	1	1	1	**3**	**1**
21	1	1	1	**3**	**1**
22	1	1	1	**3**	**1**
23	1	1	1	**3**	**1**
24	1	1	1	**3**	**1**
25	1	1	1	**3**	**1**
26	1	1	1	**3**	**1**
27	1	1	1	**3**	**1**
28	1	1	1	**3**	**1**
29	1	1	1	**3**	**1**
30	1	1	1	**3**	**1**
31	1	1	1	**3**	**1**

$$V = \frac{S}{[n(c-1)]} = \frac{3}{[3(2-1)]} = 1$$

Anexo 6:

Cuadro de Alfa de Cronbach.

Tabla 41: Alfa de Cronbach.

	N°	CAPACIDADES									
	0	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10
Ibis Restaurant	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
Tierra Viva	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4
Travel Perú	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
Albaco Scrltda	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
	VARIANZA	0.75	1.5	1.25	1.1875	0.5	1.1875	0.25	1	1.25	1.6875

CONOCIMIENTOS										
Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3
2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
4	4	4	3	2	4	3	3	2	4	4
0.75	1.6875	1.6875	0.25	0.5	1.25	0.6875	0.5	0.5	1.1875	0.6875

HABILIDADES										
Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25	Ítem 26	Ítem 27	Ítem 28	Ítem 29	Ítem 30	Ítem 31	SUMA
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	66
4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	95
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	37
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	112
1.6875	0.6875	1.1875	1.25	0.6875	0.6875	1.25	1.6875	1.25	1.25	

α = Alfa	
K = Número de ítems	31
Vi = Varianza de cada ítem	31.875
Vt = Varianza Total	310
Σ = Sumatoria	

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left(1 - \frac{\sum Vi}{Vt}\right) = \frac{31}{31-1}\left(1 - \frac{31.875}{310}\right) = 0.927083333$$

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Anexo 7: Cuadro Baremo

Tabla 42: Baremo.

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	4

Nro de ítems	31

Nro de niveles	4

	Total 31 Ítems		Capacidades		Conocimientos		Habilidades	
Escala de Valoración	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo	Mínimo	Máximo
Muy bajo	31	54	10	18	11	19	10	18
Bajo	55	78	19	25	20	28	19	25
Alto	79	101	26	33	29	36	26	33
Muy alto	102	124	34	40	37	44	34	40

.

Anexo 8: Resultados de las competencias más valoradas por sector.

Siguiendo con los resultados se presentarán figuras donde se podrá observar cuales son las competencias más valoradas en los diferentes sectores estudiados.

Cada competencia ha sido representada por una abreviatura.

Tabla 39:

Tabla de abreviaturas de las competencias a valorar

Tabla 43: Abreviaturas de las competencias a valorar.

	COMPETENCIA	ABREVIATURA
CAPACIDADES	Capacidad de liderazgo	Ca1
	Capacidad de trabajo en equipo.	Ca2
	Capacidad de diálogo.	Ca3
	Capacidad de aprendizaje autónomo.	Ca4
	Capacidad para elaborar y ejecutar proyectos turísticos	Ca5
	Capacidad para la aplicación de conocimientos en la solución de problemas.	Ca6
	Capacidad para detectar oportunidades y amenazas	Ca7
	Capacidad de adaptación en diversos entornos.	Ca8
	Capacidad de creatividad.	Ca9
	Capacidad para innovar	Ca10
CONOCIMIENTOS	Conocimientos de los principios básicos del turismo	Co1
	Conocimientos de cultura general	Co2
	Conocimientos de historia y geografía	Co3
	Conocimientos de tecnología	Co4
	Conocimientos de dos o más idiomas	Co5
	Conocimientos de turismo sostenible.	Co6
	Conocimientos de contabilidad y finanzas para el sector turístico	Co7
	Conocimientos de diseño de planes de negocios turísticos	Co8
	Conocimientos de marketing turístico.	Co9
	Conocimientos de principios de inclusión social	Co10
	Conocimientos de etiqueta y protocolo.	Co11
HABILIDADES	Habilidad de empatía	Ha1
	Habilidad para el uso de la tecnología	Ha2
	Habilidad para los números	Ha3
	Habilidad para la toma de decisiones	Ha4
	Habilidad para el manejo de temas de comunicación	Ha5
	Habilidad para hablar en público	Ha6
	Habilidad para expresar ideas	Ha7
	Habilidad para motivar	Ha8
	Habilidad de convencimiento	Ha9
	Habilidad para tomar la iniciativa	Ha10

Sector agencias de viajes

Valoración de las capacidades dentro de una agencias de viajes

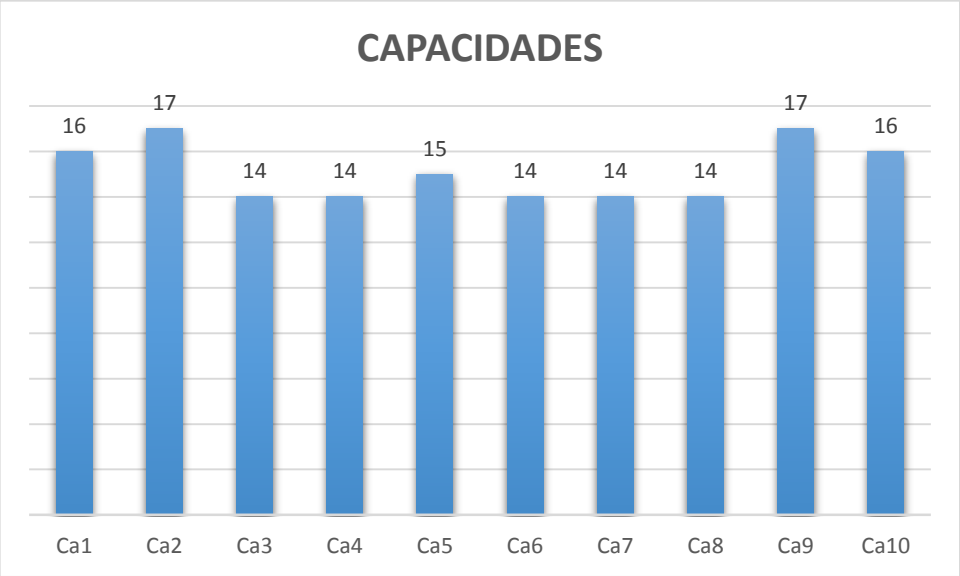


Figura 5: Capacidades Valoradas por una agencia de viajes.

Figura 5.

Para las empresas dedicadas al rubro de viajes la capacidades más valoradas como podemos observar en el gráfico son con 17 puntos la capacidad Ca2 (Trabajo en equipo) y Ca9 (Capacidad de creatividad).

Valoración de los conocimientos dentro de una agencias de viajes

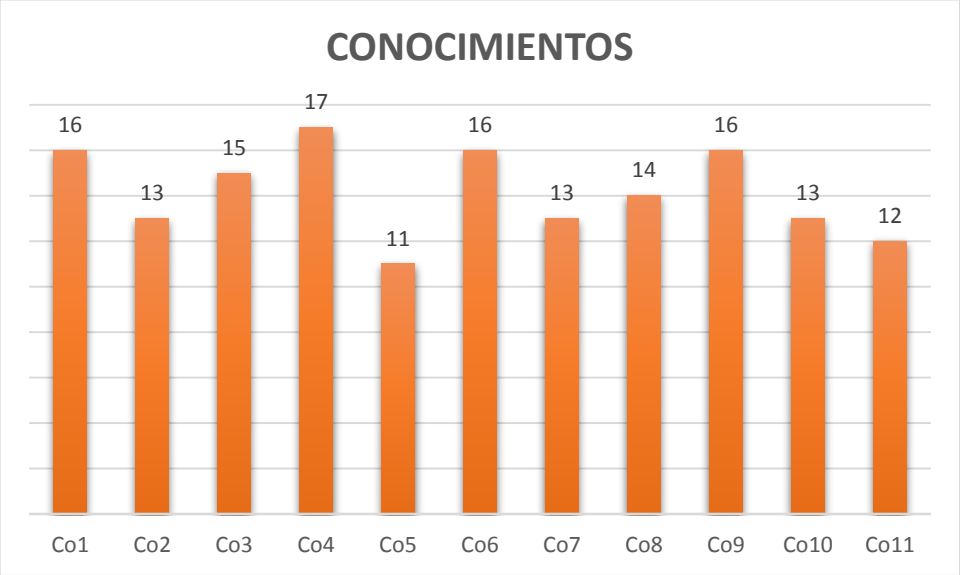


Figura 6: Conocimientos valoradas por una agencia de viajes.

Figura 6.

Los conocimientos que más valoran las empresas de agencia de viajes son con un total de 17 puntos Co4 (Conocimientos de tecnología), luego con 16 puntos Co1, Co6 y Co 9 (Conocimientos de principios básicos de turismo, turismo sostenible y marketing turístico).

Valoración de las habilidades dentro de una agencias de viajes

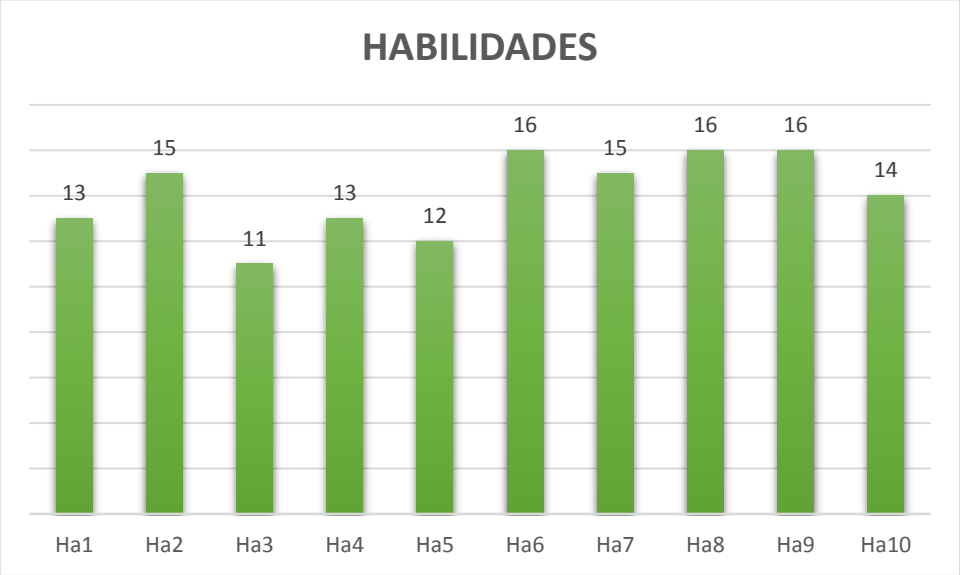


Figura 7: Habilidades valoradas por una agencia de viajes.

Figura 7.

Como se puede observar en la figura las habilidades más valoradas con 16 puntos son Ha6, Ha8 y Ha9 (Habilidad para hablar en público, habilidad para motivar y habilidad para convencer).

Sector restauración

Valoración de las capacidades dentro de una empresa de restauración

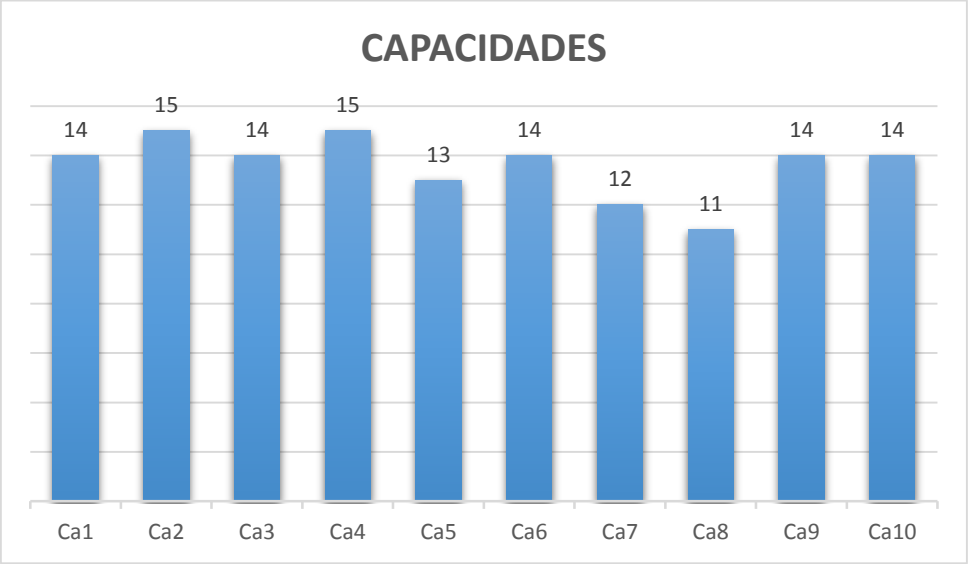


Figura 8: Capacidades valoradas por una empresa de restauración.

Figura 8.

Las capacidades más valoradas en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería por parte de las empresas de restauración son con un total de 15 puntos Ca2 y Ca4 (Capacidades de trabajo en equipo y aprendizaje autónomo).

Valoración de los conocimientos dentro de una empresa de restauración

Figura 9: Conocimientos valorados por una empresa de restauración.

Figura 9.

Los conocimientos más valorados en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería por parte de las empresas de restauración son, con un total de 15 puntos Co11 (conocimientos de etiqueta y protocolo) y con 14 puntos Co4 (Conocimientos de tecnología).

Valoración de las habilidades dentro de una empresa de restauración

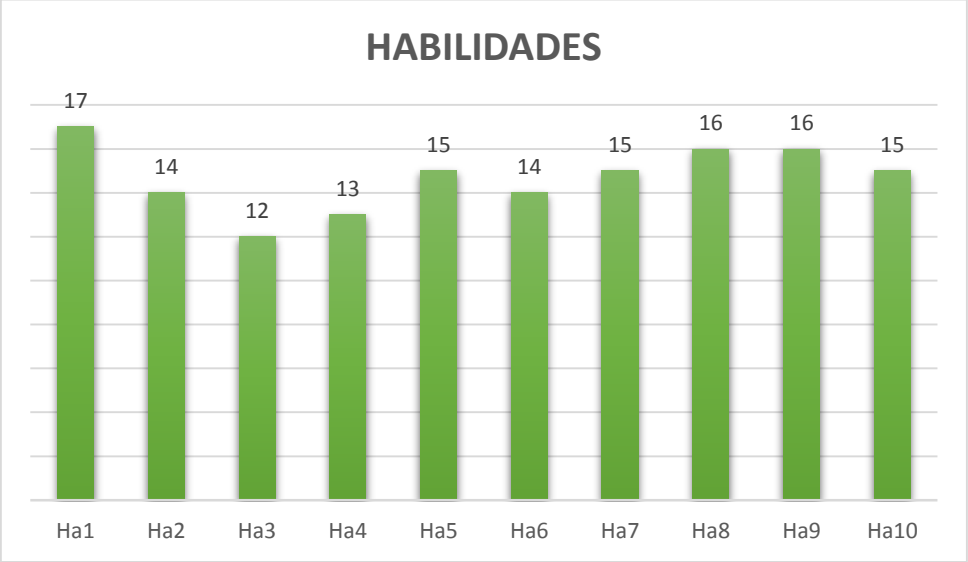


Figura 10: Habilidades valoradas por una empresa de restauración.

Figura 10.

Las habilidades más valoradas en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería por parte de las empresas de restauración son, con un total de 17 puntos Ha1 (Habilidad de empatía) y con 16 puntos Ha8 y Ha9 (Habilidad para motivar y habilidad para convencer).

Sector alojamiento

Valoración de las capacidades dentro de una empresa de alojamiento

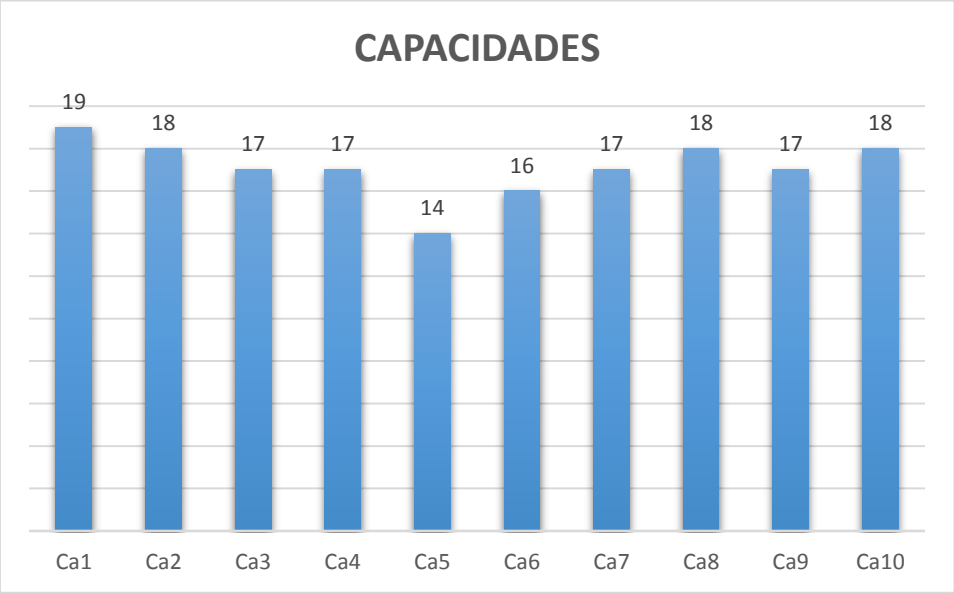


Figura 11: Capacidades valoradas por una empresa de alojamiento.

Figura 11.

Las capacidades más valoradas en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería por parte de las empresas de alojamiento son con un total de 19 puntos Ca1 (Capacidad de liderazgo) y con 18 puntos Ca2 y Ca8 (Capacidades de trabajo en equipo y capacidad de adaptación en diversos entornos).

Valoración de los conocimientos dentro de una empresa de alojamiento

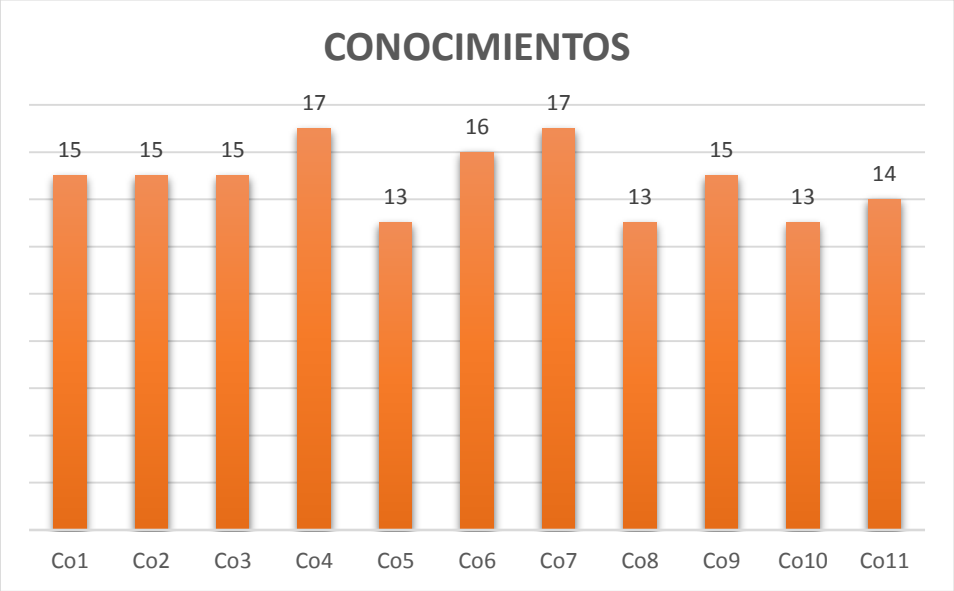


Figura 12: Conocimientos valorados por una empresa de alojamiento.

Figura 12.

Los conocimientos más valorados en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería por parte de las empresas de alojamiento son, con un total de 17 Co4 y Co7 (Conocimientos de tecnología y conocimientos de contabilidad y finanzas).

Valoración de las habilidades dentro de una empresa de alojamiento

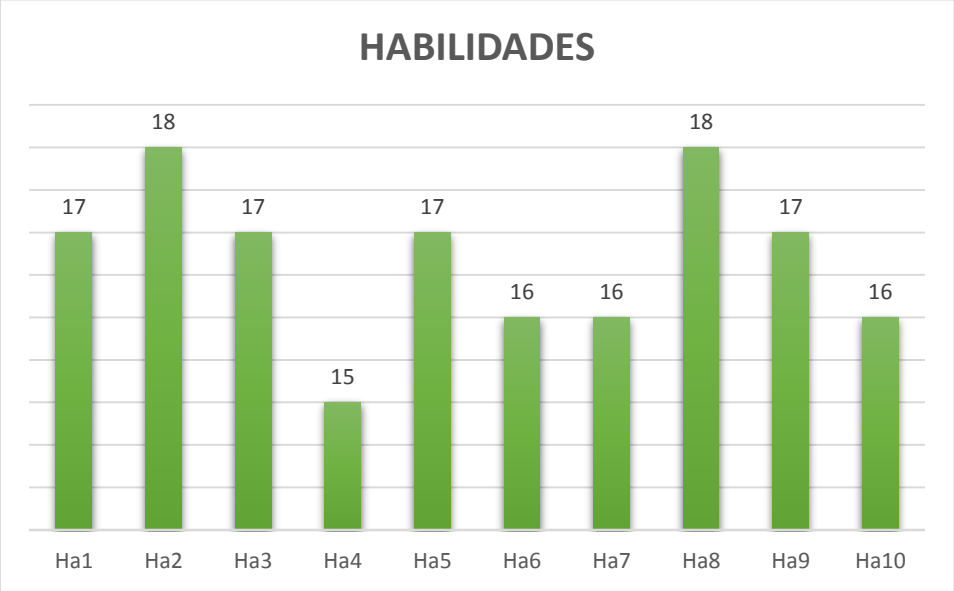


Figura 13: Habilidades valoradas por una empresa de alojamiento.

Figura 13.

Las habilidades más valoradas en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería por parte de las empresas de alojamiento son, con un total de 18 Ha2 y Ha8 (Habilidad para el uso de la tecnología y Habilidad para motivar).

Sector transporte

Valoración de las capacidades dentro de una empresa de transporte

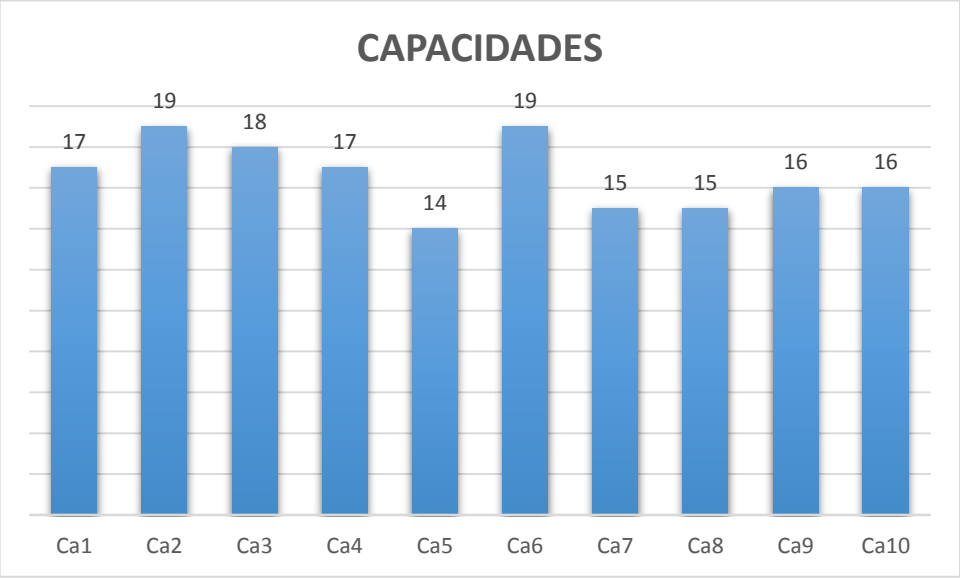


Figura 14: Capacidades valoradas por una empresa de transporte.

Figura 14.

Las capacidades más valoradas en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería por parte de las empresas de transporte son con un total de 19 puntos Ca2 y Ca6 (Capacidades de trabajo en equipo y capacidad para la aplicación de conocimientos en la solución de problemas).

Valoración de los conocimientos dentro de una empresa de transporte

Figura 15: Conocimientos valorados por una empresa de transporte.

Figura 15.

Los conocimientos más valorados en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería por parte de las empresas de transporte son, con un total de 19 puntos Co10 (Conocimientos de principios de inclusión social) y con 18 puntos Co4 y Co11 (Conocimientos de tecnología y conocimientos de etiqueta y protocolo).

Valoración de las habilidades dentro de una empresa de transporte

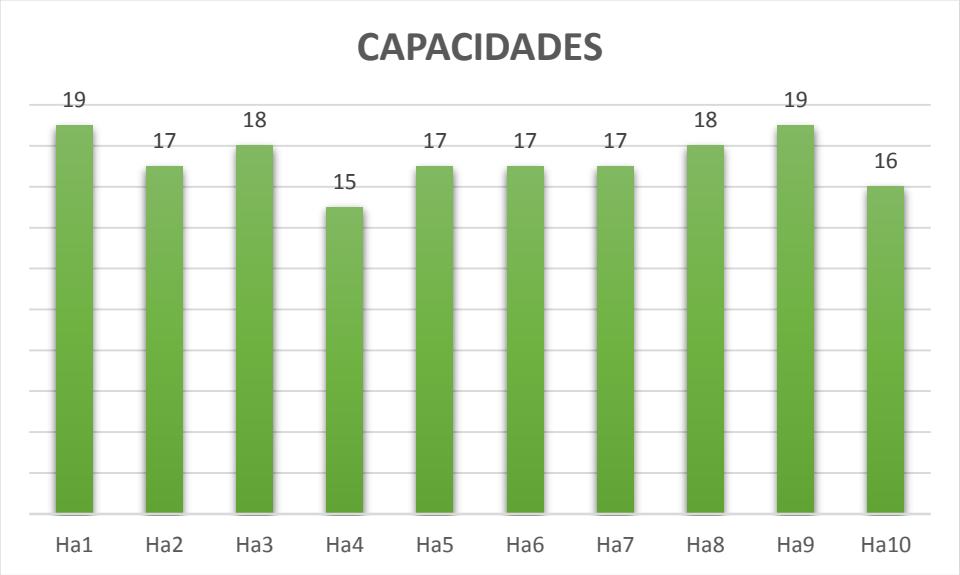


Figura 16: Habilidades valoradas por una empresa de transporte.

Figura 16.

Las habilidades más valoradas en el egresado de Administración en Turismo y Hotelería por parte de las empresas de transporte son, con un total de 19 puntos Ha1 y Ha9 (Habilidad para la empatía y Habilidad de convencimiento).