

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA



**Competencias profesionales y el desempeño
laboral de los egresados de la Escuela de Turismo de la
UNTUMBES en las instituciones públicas de la Región
Tumbes- 2020**

TESIS

**Para optar el grado académico de Maestro en Gestión
Pública**

Autora: Bach. Elizabet Monica Obeso Orbegoso

Tumbes, 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA



Competencias profesionales y el desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo de la UNTUMBES en las instituciones públicas de la Región Tumbes- 2020

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dra. Diana Milagro Miranda Ynga (Presidente) _____

Mg. Wilser Renan Castillo Carranza (Secretario) _____

Dr. Segundo Alburquerque Silva (Vocal) _____

Tumbes, 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA



Competencias profesionales y el desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo de la UNTUMBES en las instituciones públicas de la Región Tumbes- 2020

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Bach. Elizabet Monica Obeso Orbegoso (Autor)

Mg. Pablo Esteban Marticorena Landauro (Asesor)

Tumbes, 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú


ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

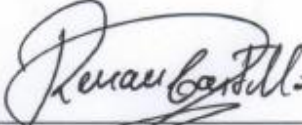
En Tumbes, a los veintidós días del mes de octubre del año dos mil veintiuno, a las once horas, en la modalidad virtual por el aplicativo Google Meet, se reunieron los miembros del jurado designados con Resolución Directoral N° 229-2018/UNTUMBES-EPG-CE; Dra. Diana Milagro Miranda Ynga (Presidenta); Mg. Wilser Renán Castillo Carranza (Secretario) y Dr. Segundo Oswaldo Alburquerque Silva (Vocal); con Resolución Directoral N° 0336-2021/UNTUMBES-EPG-D, se declaró expedito el informe final, para la sustentación y defensa de la tesis: Competencias profesionales y el desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo de la UNTUMBES en las instituciones públicas de la Región Tumbes- 2020; presentado por la maestrante de Gestión Pública, Elizabet Monica Obeso Orbegoso, asesorada por el Mg. Pablo Esteban Marticorena Landauro con DNI N° 41608920 y código ORCID N° 0000-0001-8917-5859

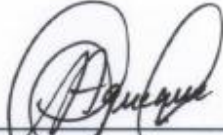
Concluida la exposición y sustentación, absueltas las preguntas y efectuadas las observaciones, lo declaran: **APROBADO POR UNANIMIDAD**, dando cumplimiento al artículo 29 del del Reglamento de Investigación con fines de Graduación en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las doce horas, se dio por concluido el acto académico, y dando conformidad se procedió a firmar la presente acta.

Tumbes, 22 de octubre de 2021.


Dra. Diana Milagro Miranda Ynga
DNI N° 00237755
Presidente de Jurado


Mg. Wilser Renán Castillo Carranza
DNI N° 40430383
Secretario de Jurado


Dr. Segundo Oswaldo Alburquerque Silva
DNI N° 25772336
Vocal de Jurado

Dedicatoria

A mis padres, por la formación que me brindaron, su apoyo incondicional y porque me impulsaron siempre a ser mejor.

A mi hijo, porque él es mi motor de vida.

La autora

Agradecimiento

A Dios, por brindarme salud y fortaleza para no rendirme y lograr mis objetivos.

A mi asesor de tesis por sus orientaciones y su apoyo constante.

A mi jurado, porque sus oportunas indicaciones me sirvieron para moldear y mejorar mi investigación.

La autora

INDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN.	14
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA.	18
2.1. Antecedentes.....	18
2.2. Bases teóricas	21
2.3. MARCO CONCEPTUAL.	36
CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS	38
3.1 Tipo y diseño de investigación	38
3.2 Variables	39
3.3 Población, muestreo y muestra	39
3.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.	41
3.4 Plan de procesamiento y análisis de datos	43
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
4.1. Resultados	44
CAPITULO V. CONCLUSIONES	73
CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES	75
CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
CAPÍTULO VIII. ANEXOS	83

INDICE DE CUADROS

	Página
Cuadro 1: Profesionales egresados de la Escuela de Turismo que laboran en Instituciones Públicas 2020.	40
Cuadro 2: Correlación Pearson entre competencias profesionales y el desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo en las instituciones públicas de la región Tumbes.	62
Cuadro 3 : Correlación Pearson entre competencias generales y el desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo en las instituciones públicas de la región Tumbes 2020.	63
Cuadro 4 : Correlación Pearson entre competencias específicas y el desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo en las instituciones públicas de la región Tumbes 2020.	66

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1: Produce discursos orales y textos escritos para favorecer la comunicación interpersonal.	44
Figura 2 : Reconoce los diferentes ecosistemas naturales.....	45
Figura 3: Conoce de técnicas de primeros auxilios.	45
Figura 4 : Aplica la matemática en las diferentes actividades inherentes al turismo.	46
Figura 5: Comprende: lectura, escritura y se comunica de forma oral el inglés básico.	46
Figura 6: Conoce los diferentes métodos y técnicas de análisis estadístico en el área del turismo.	47
Figura 7: Manejo de los programas Word, Excel y Power Point	47
Figura 8: Conoce y aplica teoría económica básica dentro del proceso de gestión de negocios turísticos y de gestión pública en turismo.	48
Figura 9: Comprende los procedimientos contables en turismo.	48
Figura 10: Conoce las técnicas de comunicación, incentivo, motivación, liderazgo; valoración y respeto por el recurso humano.	49
Figura 11: Identifica, analiza, comprende y explica los procesos turísticos.	50
Figura 12: Identifica al folclore dentro de la actividad turística peruana.....	50
Figura 13: Identifica los componentes del patrimonio turístico (clasificación y organización)	51
Figura 14: Comprende los fundamentos del ocio y su relación la actividad turística.	51
Figura 15: Identifica los espacios geográficos en el Perú y su relación	52
Figura 16: Conoce los conceptos y características del turismo alternativo.	52
Figura 17: Conoce los conceptos relacionados con los circuitos turísticos en el Perú y el mundo.	53

Figura 18: Conoce y describe las principales instituciones que dirigen la actividad turística en el Perú.....	53
Figura 19: Conoce y maneja los procesos de la administración turística pública..	54
Figura 20: Describe y analiza del entorno legal de la actividad turística en el Perú.	54
Figura 21: Domina y maneja las técnicas de atención al cliente.....	55
Figura 22: Desarrolla capacidades administrativas y gerenciales para destinos turísticos emergentes y consolidados.	55
Figura 23: Formula y diseña planes turísticos.	56
Figura 24: Conoce la realidad de la infraestructura y el equipamiento turístico en el Perú y la Región Tumbes.	56
Figura 25: Conoce conceptos básicos relacionados con la ética y la moral.	57
Figura 26: Disponibilidad de ayudar a sus compañeros y expresa lazos afectivos con la organización.....	57
Figura 27: Descompone en partes los problemas de trabajo que se le presentan, estableciendo las causas o identificando los pros y contras de su actuación.....	58
Figura 28: Establece prioridades en las tareas según su orden de importancia. .	58
Figura 29: Hace preguntas a las personas que son conocedoras de un tema concreto relacionado con su puesto, a fin de entender correctamente las distintas situaciones con las que se encuentra en su trabajo y / o utiliza las fuentes de información disponibles.....	59
Figura 30: Realiza el trabajo eficientemente empleando nuevos métodos o formas de conseguir los objetivos impuestos por la Institución.....	60
Figura 31: Responde a las preguntas, quejas o problemas que el cliente / usuario le plantea, proporcionando servicios de manera cordial y ofrece información útil.....	60
Figura 32: Se expresa adecuadamente de los demás miembros del grupo, manifestando opiniones positivas y contribuciones al mismo.....	61
Figura 33: Revisa y comprueba la exactitud de la información comprobando siempre su propio trabajo, su margen de error es mínimo, se puede confiar en la calidad de su trabajo.	61
Figura 34: Competencias genéricas según su nivel de relevancia.	64
Figura 35: Competencias genéricas según su nivel de relevancia.	67

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo 1: Operacionalización de variable.	83
Anexo 2: Diseño curricular de la Escuela Profesional de Turismo 2017	87
Anexo 3: Informe de Originalidad	90

RESUMEN

El presente estudio se efectuó en la Región de Tumbes, durante el año 2020. El objetivo de la investigación fue determinar en qué medida las competencias profesionales de los egresados de la Escuela de Turismo de la Universidad Nacional de Tumbes se relacionan con el desempeño laboral en las instituciones públicas del sector turismo y se planteó como hipótesis que las competencias profesionales de los egresados de la Escuela de Turismo UNTUMBES se asocian con un desempeño laboral alto en las Instituciones públicas del sector turismo, contribuyendo a brindar un buen servicio. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, y de tipo aplicado, de acuerdo a su fin. Se aplicó un instrumento con escala Likert a los egresados de la Escuela de Turismo de la UNTUMBES para medir su nivel de competencias profesionales y otro a los directivos de las organizaciones públicas en las que trabajan para evaluar su desempeño laboral en estas organizaciones. Los resultados obtenidos evidencian que existe una fuerte asociación entre un mayor nivel de competencias profesionales de los egresados de la Escuela de Turismo UNTUMBES y un desempeño laboral alto en las instituciones públicas del sector turismo, influyendo positivamente en el fortalecimiento de su desempeño laboral.

Palabras clave: competencias profesionales, desempeño laboral.

ABSTRACT

This research was carried out in Tumbes Region, during 2020. The objective of the research was to determine what extent the professional competencies of the graduates of the School of Tourism of the National University of Tumbes are related to job performance in the Public Institutions of the Tourism sector and it was hypothesized that the professional competencies of the graduates of the UNTUMBES School of Tourism are associated with a high job performance in the Public Institutions of the Tourism sector, contributing to provide a good service. The type of research was descriptive, correlational, and applied type, according to its purpose. An instrument with a Likert scale was applied to the graduates of the UNTUMBES School of Tourism to measure their level of professional competencies and another to the managers of the public organizations in which they work to evaluate their work performance in these organizations. The results show a strong association between a higher level of professional skills of the graduates of the UNTUMBES School of Tourism and a high job performance in the Public Institutions of the Tourism sector, positively influencing the strengthening of their job performance.

Key words: professional skills , job performance.

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

El turismo tiene actualmente una gran importancia para la economía mundial, según la OMT en 1950 los arribos de turistas en todo el mundo eran 25 millones, en el 2012 lograron alcanzar 1,000 millones y en el 2016 lograron alcanzar 1,235 millones. (UNWTO, 2017)

La industria del turismo ha crecido de forma acelerada durante las últimas décadas, por tanto ya se ha consolidado como un sector económico importante en todo el mundo. En el año 2016 generó 292 millones de puestos de trabajo (9,6% a nivel mundial) y se indica que uno de cada 10 trabajos en el mundo se encuentra dentro del rubro turístico, así mismo genera otros puestos de trabajo indirectos en otros sectores relacionados al turismo, debido a su efecto multiplicador. (OIT, 2017)

Según indica la OIT la edad promedio con la que cuenta la mitad de la fuerza de trabajo de la industria turística mundial es de menos de 25 años, siendo por tanto una de las principales fuentes de trabajo y formación profesional de muchos jóvenes, por lo que es de suma importancia responder mejor a esta demanda con profesionales de buena formación. (OIT O. M., 2013)

El recurso humano que debe laborar en el sector turismo, de manera general, tendrá un perfil muy amplio, este debe atender las necesidades estratégicas para el desarrollo a través de profesionales competentes en planificación y ordenamiento turístico, como base estructural y de desarrollo y gestión de las organizaciones que oferten óptimos servicios turísticos para satisfacer la necesidades de los visitantes. El profesional en turismo trabaja tanto en entidades públicas y privadas; por tanto, necesitan instruirse de los procedimientos administrativos y políticas públicas que conlleven a un mejor desempeño en su ámbito laboral, así mismo son los trabajadores de estas entidades los que están más expuestos a la vista del público, por tanto, es necesario reconocer en ellos las competencias profesionales que ayudan a tener un mejor desempeño laboral e influyen en el servicio público.

En la Región Tumbes, la Universidad Nacional está llamada a satisfacer la

demanda de recurso humano calificado cuyas competencias suplan las necesidades laborales antes mencionadas, de tal manera que pueda desarrollarse el turismo de forma integral; contribuyendo con la formación de profesionales capaces de desempeñarse eficientemente en el sector público, a través de la planificación turística en las diversas organizaciones como: gobiernos locales, Instituto Nacional de Cultura, Gobierno Regional, Dirección de Turismo, Instituto Nacional de Recursos Naturales, entre otros.

Es por ello que el presente trabajo pretende responder la siguiente problemática ¿En qué medida las competencias profesionales se relacionan con el desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo en las instituciones públicas de la región Tumbes 2020? para lo cual se ha planteado como objetivo general “Determinar en qué medida competencias profesionales de los egresados de la Escuela de Turismo de la Universidad Nacional de Tumbes se relacionan con el desempeño laboral en las instituciones públicas del sector turismo – Región Tumbes, 2020”.

Para cumplir con el objetivo se toma como referencia la estructura de competencias formativas que se precisan en el diseño curricular 2014, en este se precisa la estructura de las competencias formativas donde establecieron competencias de estudios generales que comprenden cursos esenciales tales como matemáticas, lengua, ciencias sociales, ciencias naturales, humanidades y propedéutica; competencias de formación específica que comprenden cursos de suma importancia para la carrera profesional de turismo; y competencias de especialidad formadas por aquellas específicas de la carrera profesional (Ver anexo 1)

El presente trabajo formuló la siguiente hipótesis: Las competencias profesionales de los egresados de la Escuela de Turismo UNTUMBES se relacionan favorablemente en su desempeño laboral en las Instituciones Públicas del sector Turismo – Región Tumbes, 2020. En tal sentido, este estudio pretende determinar en qué medida las competencias profesionales, adquiridas durante la formación universitaria, guardan relación con el desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo de la

UNTUMBES en instituciones públicas; esto puede ser aprovechado por diferentes instituciones relacionadas con el sector turístico y contribuir con la correcta formación de los egresados en la región con el fin de obtener trabajadores más eficaces y eficientes dentro de su institución

Los egresados que laboran en las instituciones públicas del sector turismo dentro de la Región Tumbes reconocieron el nivel de competencias generales y específicas adquiridas durante su formación universitaria y para evaluar su desempeño se llevó a cabo una autoevaluación mediante una escala de Likert. Posteriormente se analizaron los datos utilizando estadística descriptiva y se midió el nivel de correlación entre las variables mediante con el coeficiente de Pearson, este proceso se llevó a cabo utilizando herramientas informáticas como SPSS PASW Statistics 18 y Microsoft Office 2019

La relevancia del presente estudio se relaciona con el rol ante la sociedad del profesional en Turismo egresado de la UNTUMBES, los egresados de turismo deben conocer la realidad social en la que van a insertarse como profesionales, ser críticos e innovadores, tener valores éticos, además de tener disciplina e idoneidad al momento de tomar decisiones en su puesto de trabajo. Es por ello, que es necesario estudiar si estas competencias profesionales están contribuyendo a un mejor desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo de la UNTUMBES en las instituciones públicas de la región Tumbes.

La región Tumbes recibió en el año 2015 152,459 mil turistas, con una tasa de crecimiento anual en turismo receptor de Tumbes para el período 1992 – 015 fue del 10,08%. (BADATUR-OTP, 2018). Éstos turistas merecen un buen servicio por parte del estado por medio de diferentes instituciones, tales como I-Perú, Municipalidad Provincial de Tumbes, Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, Migraciones, etc., brindando la información necesaria o un buen servicio para con el turista, teniendo en cuenta que estamos en zona fronteriza.

La calificación profesional actualmente ya no incluye solo la formación en conocimientos teóricos, sino también en su habilidad para actuar en diversos tipos de situaciones. (Alvarez & Perez, 2008). Mejorar la calidad de los servicios estatales, sólo es posible en la medida que sus trabajadores cumplan sus funciones con alto nivel de competencia y desempeño. Por tanto, el presente trabajo pretende contribuir a identificar aquellas competencias profesionales que ayuden a lograr un mejor desempeño en el servicio público y así lograr la satisfacción de sus usuarios.

El presente trabajo ayudará a contribuir a la mejora de las competencias del currículo de estudios del programa académico de Turismo de la UNTUMBES, relacionando estas a la práctica dentro del desempeño laboral de las instituciones del Estado, las que están dentro de la superestructura turística.

Un adecuado desempeño laboral dentro del sector público, trae consigo una mayor demanda por la carrera. Las instituciones públicas que se beneficiarían son parte de la superestructura turística: Dirección Regional de Cultura, UNTUMBES, DIRCETUR, Gobierno Regional de Tumbes, Municipalidades Provinciales, PROMPERÚ y Migraciones.

Asimismo, los resultados de esta investigación además podrían utilizarse como bibliografía de apoyo para futuras investigaciones que se encuentren en la misma línea de investigación.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes.

A nivel internacional se han realizado diversos estudios sobre competencias profesionales y desempeño laboral entre los cuales están:

La investigación realizada por Crissien & Rodriguez (2014) en Barranquilla Colombia, tesis sobre el “Impacto laboral y competencias de los graduados del programa de contaduría pública en la CUL (Corporación Universitaria Latinoamericana)”, cuyo objetivo general fue “medir el impacto laboral y las competencias de los graduados del programa de Contaduría pública de la Corporación Universitaria Latinoamericana”. Entre los resultados obtenidos se determinó que la sociedad, a través de sus instituciones, puede evaluar a las universidades mediante sus egresados, principalmente en lo que respecta a variables como su desempeño laboral e interrelación con la sociedad. A su vez los egresados pueden evaluar la calidad de la educación que recibieron, comparando sus expectativas previas con el beneficio percibido producto de culminar su formación profesional, en ese sentido el seguimiento y monitoreo por parte de las universidades a sus graduados permite recoger datos fundamentales para la gestión educativa y el desarrollo institucional entendiendo que la finalidad de estas instituciones es mantenerse acordes con las cambiantes necesidades de la sociedad.

Intriago (2018) realizó la tesis de maestría titulada “Gestión del Talento Humano y el Desarrollo De Competencias Profesionales en las Instituciones de Educación Superior, Zona 4 - Ecuador”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el nivel de la Gestión del Talento Humano y el desarrollo de Competencias de los trabajadores de las Instituciones de Educación Superior. La investigación fue correlacional - causal y de diseño transaccional. La muestra estuvo conformada por un total de 290 alumnos de tres universidades ubicadas, en la zona 4 de Ecuador específicamente en la provincia de Manabí, para el análisis de estos datos se han realizado dos cuestionarios, del cual se operacionalizan las respuestas aplicando la

escala de Likert. Los resultados mostraron que el nivel de clima laboral, incentivos y condiciones de trabajo son considerados bajos, además estas dimensiones tuvieron un impacto moderado-bajo en las competencias específicas, genéricas y gerenciales de los trabajadores.

A nivel nacional tenemos las siguientes investigaciones:

Rojas (2016) en su investigación de posgrado titulada “Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central instituto nacional penitenciario 2016” planteó como objetivo general “Determinar la relación que existe entre competencias profesionales y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del INPE 2016”. A nivel metodológico, hizo un estudio descriptivo y correlacional, de tipo transversal, no experimental. Se trabajó con una muestra de 115 trabajadores administrativos del Instituto Nacional Penitenciario (Sede Central). El recojo de datos se realizó a través de la aplicación de una encuesta y el análisis para la prueba de hipótesis se realizó mediante la aplicación del estadístico Spearman. Los resultados mostraron que la presencia de determinadas competencias profesionales está bastante relacionada con un mejor desempeño profesional en la mencionada institución.

Bayona (2017) en la tesis titulada “Las competencias genéricas y su relación con el desempeño laboral en las pymes – Lima Metropolitana” tuvo como objetivo general “Establecer si existe relación significativa entre las competencias genéricas y el desempeño laboral de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas (PYMES) del sector confecciones de Lima Metropolitana”. El estudio tuvo un nivel descriptivo y correlacional, con diseño no experimental transeccional. Los hallazgos obtenidos confirman la existencia de una asociación alta, directa y significativa de 0.417 entre las “competencias genéricas” y el “desempeño laboral” de los empleados de las PYMES, confirmándose así la hipótesis planteada en la investigación.

Cornejo (2016) en su tesis de posgrado “Competencias adquiridas y desempeño laboral de guías de turismo en la ciudad del Cusco, año 2016” planteo como objetivo “Establecer la relación entre las competencias adquiridas con el desempeño laboral de los guías de turismo en la ciudad del cusco”, en cuanto a la metodología se realizó un estudio correlacional en la que se aplicó una encuesta a una muestra 150 turistas nacionales, los resultados evidenciaron que existe una relación directa significativa y se identifica que algunas competencias son más valoradas frente a otras. Así mismo, hay indicadores de desempeño que resaltan más en relación a otros.

Sanchez (2018) en su tesis de posgrado titulada “Competencias profesionales y el desempeño laboral de los gestores públicos en la Superintendencia Nacional De Migraciones – Tacna, 2018” tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre las competencias profesionales y el desempeño laboral de los gestores públicos en la Superintendencia Nacional de Migraciones Tacna”. La metodología que uso fue de tipo aplicada y correlacional de diseño no experimental, transeccional, se aplicó un cuestionario a 122 trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones. En conclusión, la prueba de Chi cuadrado de Pearson evidencio que hay una relación significativa entre las competencias profesionales y el desempeño laboral.

A nivel regional tenemos las siguientes investigaciones:

Moran (2018) en su tesis de posgrado titulada “Competencias metodológicas estrategicas para mejorar el desempeño laboral del area administrativa en la en la Universidad Nacional de Tumbes periodo 2016-2020” , tuvo como objetivo general “Determinar las competencias de las metodologías estratégicas que mejoran el desempeño laboral del área administrativa en la Universidad Nacional de Tumbes, periodo 2015 – 2020”, su investigación fue no experimental, de corte transeccional, su nivel cuantitativa y explicativa. La encuesta con escala de Likert se aplico a 165 trabajadores nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes y se obtuvo que el 25% de los trabajadores tiene un desempeño laboral alto, el 26% de

ellos presentan un calificativo de bueno en lo referente a las competencias metodológicas estratégicas. La investigación concluye que los trabajadores tienen un desempeño laboral alto y un calificativo de bueno para el cuartil superior de los trabajadores nombrados de esta casa de estudios superiores.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Competencias profesionales

La palabra “competencia” se comienza a usar en los años 70, cuando se empieza a evidenciar que en lo que respecta al recurso humano, ni el currículo educativo ni los test de aptitud e inteligencia pueden asegurar el éxito como profesional. En los 80 el término “Competencia Profesional” se amplía y hace referencia particularmente a nociones variadas tales como tarea, aptitud, actitud, capacidad y conocimiento (Centro de Investigación y Documentación sobre problemas de la Economía, el Empleo y las Cualificaciones, 1991).

El concepto “competencia profesional” comienza a extenderse en los años 90. Aunque su definición sigue siendo variada, debido a los diversos puntos de vista, sin embargo según CIDEA (1991) gradualmente se genera un consenso acertado en torno a este concepto, en primer lugar posibilita la formación de capacidades procedimentales que difícilmente son aprendidas si no se usa un método adecuado, asimismo las competencias se encuentran directamente ligadas al desempeño laboral así que no puede existir independientemente a éste ya que está conectada a una acción o a la solución de un problema.

Por otro lado, las competencias se vinculan a una situación concreta, lo cual plantea a su vez que su transversalidad es un problema; finalmente existe un consenso en relación a que las competencias forman diversas capacidades, las cuales se estructuran para obtener un capital de recursos

que permiten un buen desempeño profesional y en consecuencia resultado esperado. Desde sus inicios este concepto fue aprobado y así se comienza a utilizar dentro de los trabajos de investigación y educación despertando diversos puntos de vista institucionales en referencia a la formación y al empleo, siempre asociado a la idea de cualificación.

En este sentido, Mertens (1996) explica con detenimiento el concepto de cualificación y lo define como un grupo de conocimientos y capacidades que todas las personas vamos adquiriendo durante nuestra vida en la socialización, educación y formación profesional. Es decir, es un capital activo con el que contamos y que lo utilizamos cuando tenemos un puesto de trabajo, entonces se puntualiza como la capacidad que tenemos para poder desempeñar tareas de un puesto de trabajo. La competencia en cambio incluye conocimientos y habilidades que ayudan a llegar a obtener los resultados esperados en diversas situaciones. Es entonces la capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado. Se puede afirmar entonces que, al hacer referencia a la competencia, hablamos de capacidades reales de las personas para desempeñar las diferentes áreas de una labor.

Reis (1994) afirma que poder hallar la cualificación necesaria para cubrir un puesto de trabajo requiere realizar un análisis ocupacional, así se logran inventariar todas las tareas que forman la ocupación, aquí se realiza principalmente un inventario de estas tareas. Si queremos determinar la competencia debemos comenzar en los resultados y/o objetivos de toda la empresa u institución, estas resultan en tareas que forman un medio variable entre resultados, adquisición de conocimientos y destrezas de las personas

Si se presenta un entorno de continuos cambios tanto organizativos como técnicos, las tareas asignadas varían; por otro lado, los objetivos en general no varían tanto, es así lo más acertado es tomar los objetivos como referencia para iniciar la dotación de conocimientos y destrezas.

La UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la educación Ciencia y la Cultura), en 1991 decidió incluir la palabra competencia al

referirse a la educación. Por lo que desde entonces los expertos elaboran el conocido reporte de Delor (1996) quien indica que a educación posee un tesoro donde ubica a la competencia como el saber hacer algo con conocimiento, habilidad y destreza en base a los cuatro pilares para aprender a conocer, hacer, vivir juntos con los demás y ser.

En el 2000 la Unión Europea creó el Proyecto Tuning con el fin de mejorar la estructura educativa de las cual se encargan las universidades, y este fue creado por las universidades europeas acorde a la declaración de Bolonia y del Comunicado de Praga. (Gonzalez, et al, 2004).

Dentro del proyecto se hace referencia a la competencia en educación superior y constituye una condición que representa el resultado de lo que aprende el alumno en una disciplina o la capacidad de desempeño que tendría al término de los estudios. Así se precisa a las competencias específicas como aquellas determinadas hacia un campo de estudio, y las demás dirigidas a cualquier curso como genéricas (Gonzalez et al 2004).

El concepto de competencia, no es nuevo y ya se ha usado en diferentes contextos, en lo que se refiere a la educación está muy relacionado al aprendizaje de diferentes formas, de acuerdo al fin que se desee para el estudiante en la sociedad ya como profesional. Acorde con lo especificado anteriormente, la competencia es una capacidad adaptativa – conductual, en la que se debe saber pensar, hacer y ser para poder desenvolverse de acuerdo a las demandas de contexto que exige la sociedad (Gonzalez et al 2004).

El término competencia hace referencia al aprendizaje, el cual sirve para formar el currículo, aunque se podría señalar que se debe ser consecuente y trabajar usando un método especial para ello. El currículo establece los conocimientos teórico- prácticos, en lo que se refiere al conocimiento de las personas y marca las líneas según los elementos que la componen, comprendiendo la elaboración de guías para alcanzar las competencias. (Mertens, 1996).

En su glosario de términos, la OIT reconoce a la competencia profesional como: realizar un trabajo de forma idónea y eficaz por tanto poseer las calificaciones necesarias para ello. (OIT O. I., 1991).

La ley Universitaria N° 30220, en su artículo 40 señala que las universidades son las que establecen y elaboran el currículo de cada carrera profesional en los diferentes ciclos académicos. En las carreras de pregrado, se elabora de acuerdo a módulos de competencias profesionales para obtener un certificado que facilita ingresar a laborar más prontamente. La ley prescribe la inclusión de cursos generales, específicos y de especialidad de pregrado, siendo estos últimos son los que brindan al alumno los conocimientos propios de la profesión y de la especialidad correspondiente.

Es así como el diseño curricular 2017 de la Escuela de Turismo de la Universidad Nacional de Tumbes, establece que los estudios de pregrado deben incluir estudios generales y específicos, además de los de especialidad, y deben durar como mínimo cinco años (Ver anexo 2)

Es necesario reconocer, que existe cada día una mayor necesidad de una educación superior que se adecue a nuestra sociedad, por esto es que se elaboran competencias genéricas y específicos, las cuales forman el panorama de acciones de formación deseables en la educación superior, como referencia para una formación eficaz en los programas académicos de pregrado.

Competencias genéricas

El proyecto Tuning- América Latina, las competencias generales son aquellas que son compartidas y que se generan en cualquier titulación. Hay algunas competencias, como la capacidad de aprender, la de análisis y de síntesis, etc., que son comunes a todas o a casi todas las titulaciones (Gonzalez et al, 2004).

Gibb (2004) menciona que se usan varios términos para mencionar a las competencias genéricas: básicas, generales, transversales y competencias para el empleo. Sin embargo existen diversos tipos en las que se diferencian, por ejemplo aquellas que refieren al nivel educativo (se denominan así a aquellas competencias claves para fines educativos dentro de la educación básica regular) o de acuerdo a sus diferentes denominaciones es que se obtienen sus características propias.

Las competencias ya son actualmente objetivos dentro del aprendizaje de los diferentes niveles de estudio. Siendo así que en la educación básica regular se han convertido de suma importancia y son amplias y extensas, tales como la competencia de comunicación, matemática y social. Por lo que su conocimiento es requisito para el ingreso a la universidad

Es por todo lo anterior que Foncubierta (2010) sostiene que un alumno no debe inscribirse en la universidad solo para adquirir estos conocimientos en competencias básicas, sino que más bien, debe entrar a ésta para adquirir mejoras en estas competencias, a través de conocimientos técnicos especializados, que los preparan para el mercado laboral competitivo.

Lograr el nivel adecuado de las competencias básicas para afrontar la adultez debe ser el objetivo de la enseñanza de la educación básica, así mismo estos conocimientos deben actualizarse a lo largo de la vida. Es así como la universidad es parte de esta cadena de aprendizaje ya que brinda el aprendizaje especializado de estas competencias, por ejemplo, un estudiante de ingeniería debe desarrollar la competencia matemática en un alto nivel al realizar cálculos necesarios para la elaboración de un proyecto. (Comunidades Europeas, 2007).

Las competencias genéricas son aquellas que comparten un gran número de carreras profesionales y que son importantes para su ejercicio profesional, tales como: matemáticas y comunicación. (Gonzalez et al, 2004).

Oliver (2001) las menciona como aquellas competencias que los estudiantes deben tener para ser exitosos tanto en su carrera como en otros ámbitos de su vida.

Gibb (2004) nos dice que las competencias genéricas son habilidades esenciales para desarrollarse en un empleo, en la comunidad y para ser un ciudadano activo.

La Comisión Europea (2007) indica que las competencias están conformadas por conocimientos, habilidades, capacidades y actitudes que se combinan y usan adecuadas a algún contexto, las más importantes son aquellas que los individuos precisan para su realización y desarrollo personal, tener inclusión social, participar activamente como ciudadano y obtener empleo.

La mayoría de competencias genéricas que se proponen para la mayoría de carreras profesionales se realizan siguiendo los siguientes criterios: (Oliver et al, 2001):

- Son de suma importancia para que los estudiantes logren convertirse en autónomos y exitosos en diferentes habilidades.
- Son favorables para poder solucionar de manera creativa los problemas.
- Fortalecen la colaboración y comunicación al fortalecer la comunicación interpersonal.
- Son de suma importancia para lograr el éxito profesional.

Las competencias genéricas son muy importantes para formar profesionales de éxito y deben aplicarse a las diferentes profesiones emergentes, así se prepara a las personas para afrontar la vida adulta y logren una participación efectiva en diversos contextos sociales, integrando sus conocimientos y destrezas. Es así que las competencias genéricas se convierten en relevantes, útiles y además perduran, ya que son la base de la educación y del aprendizaje durante nuestra vida, además de ser un complemento fundamental para las competencias específicas. (Mayer, 1992)

Es de acuerdo a la misión, visión y proyecto educativo que cada universidad debe seleccionar cada competencia genérica que va a impartir en la formación académica de los alumnos, esto lo realiza en un proceso de participación, reflexión e indagación. El proceso participativo hace que el alumno lo vea como algo propio y no impuesto. (Mayer, 1992).

Para delimitar las competencias genéricas se debe pensar en lo que se quiere que el estudiante aprenda y sea capaz de realizar terminando sus estudios, no sólo a nivel profesional sino también como ciudadano, es así que podemos mencionar algunos criterios para establecer las competencias genéricas.

Las personas deben lograr adaptarse a los cambios sociales y al mercado laboral ya que es importante, por lo tanto, se deben establecer competencias que nos orienten a ese logro. Podemos citar así a la competencia para aprender, así como la de indagar y gestionar información

En la primera debemos incluir estrategias motivadoras para conseguir los objetivos y en la segunda es necesario investigar y organizar la información obtenida con el uso de tecnología cambiante con los años, por tanto, es necesario conocer su manejo. Así mismo la comunicación oral y escrita, también es importante dado que promueve el fácil intercambio de información. (Villardón-Gallego, etail, 2013)

Para lograr un correcto aprendizaje es importante la interacción, por ello se deben fomentar competencias interpersonales como la solución de conflictos y la comunicación interpersonal. Para lograr un desempeño efectivo es necesario promover el trabajo en equipo en una organización, por lo que esta capacidad es promovida cada vez más por las universidades. (Villa & Poblete, 2007)

Villardón-Gallego L. (2015) propone que los criterios al momento de elegir las competencias generales sean su utilidad para el desarrollo tanto en su vida personal como profesional, que tenga grado de transversalidad, que sea aplicable a las diferentes situaciones en la vida y que se presente en los diferentes perfiles profesionales de carreras universitarias.

(Univeridad de Deusto, 2016) En el marco pedagógico del modelo de aprendizaje Universidad de Deusto (MAUD) se establecen tres categorías de competencias: Las instrumentales, interpersonales y sistémicas.

Dentro de las competencias instrumentales están aquellas que combinan habilidades manuales y capacidades de cognición, estas incluyen a su vez a cognitivas (pensamiento analítico, crítico, lógico, reflexivo, práctico, creativo, etc.); metodológicas (gestión del tiempo, resolución de problemas, toma de decisiones, orientación al aprendizaje, planificación); tecnológicas (uso de las TIC); y lingüísticas (comunicación verbal, comunicación escrita, manejo de idioma extranjero)".

Las competencias interpersonales hacen referencia a las habilidades de las personas de relacionarse con otras, expresando de forma adecuada sus emociones, sentimientos y comprensión hacia las demás personas. Se dividen en individuales (motivación personal, ética, etc.) y sociales (solución de conflictos, trabajo en equipo, etc.).

Siendo así que la Universidad de Deusto se han logrado establecer cinco competencias que marcan su diferencia con otras tales como comunicación verbal, escrita, ética, trabajo en equipo y uso de tecnologías, en las cuales se hace un mayor hincapié son base fundamental para todas las titulaciones universitarias.

Competencias específicas

Se denominan competencias específicas a aquellas competencias que van directamente relacionadas a la carrera profesional y que le proporcionan identidad al programa, por tanto, son diferentes dependiendo de la carrera. Los programas académicos deben ser transparentes y comparables con cualquiera en Latinoamérica, por lo que es necesario obtener resultados para cada carrera profesional. La parte académica es la responsable de definir estas competencias, haciendo consultas con los especialistas dentro de la sociedad. Definidas las competencias y resultados del aprendizaje de la manera indicada,

se deben consensuar para establecer bases y obtener calidad además de una evaluación interna transparente. (Gonzalez, et al, 2004).

El alumno que es competente debe tener conocimientos y saber usarlos, es por ello que las competencias representan esos conocimientos y se aplican en las soluciones de diversas situaciones nuevas o imprevistas, en diferentes situaciones, que ayudan a un desempeño eficiente dentro de toda su vida ya sea personal, social o laboral (Univeridad de Deusto, 2016).

Cuando una formación que se basa en competencias vincula siempre el aprendizaje, desempeño profesional y social. Entonces el profesional debe saber qué y cómo hacerlo al momento de desenvolverse en una situación, por lo cual, no solo debe tener conocimientos teóricos, sino también prácticos es decir saber los procedimientos a seguir de acuerdo a cada situación. (Salazar, 2012).

Malpica (1996), señala que existe una conexión con respecto a las condiciones y demandas de lo que se necesita saber para la realización del trabajo, sobre los conocimientos teóricos, es decir que la teoría adquiere utilidad a través de la práctica.

De este modo, para la carrera profesional de Turismo, en su currículum por competencias que agrupa conocimientos y experiencias profesionales es fundamental, ya que se propone reconocer aquellas necesidades y problemas reales que se forman por medio de una evaluación sobre las experiencias que surgen cuando se practica la profesión, las cuales son de suma importancia para realizar el perfil del futuro profesional egresado.

La Escuela Profesional de Turismo de la UNTUMBES en su diseño curricular 2017 propone los siguientes principios de estructuración: Formación integral, aprendizaje centrado en el estudiante, aprendizaje autónomo y significativo, trabajo en equipo, formación continua, flexibilidad, actualización permanente y prospectiva. Los que deben estar presentes en todas y cada una de las etapas de la estructuración curricular y deben ser coherentes con el perfil, la fundamentación de la carrera profesional de turismo.

En lo que corresponde a las áreas del currículo se encuentra divididos en competencias generales, específicas y de especialidad tal como se puede ver

2.2.2 Desempeño Laboral

Robbins & Judge (2013) define esta variable como un proceso que busca establecer el éxito de una empresa o persona para alcanzar sus objetivos profesionales. Medir el desempeño profesional nos permite visualizar en qué estado está el alcance de las metas personales.

Alles (2006) indica que competencia laboral es la capacidad de realizar exitosamente un trabajo encomendado. La competencia laboral implica así una capacidad demostrada y real, más que una probabilidad de tener éxito.

El desempeño es situacional y varía de una persona u otra, así como el esfuerzo individual depende de habilidades y las capacidades que tiene la persona y de su percepción del papel que desempeña en un puesto y de su potencial desarrollo futuro.

Evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2007) afirma que la evaluación del desempeño es aquella que se realiza a una persona en su puesto de trabajo, donde se observa como se desempeña y si tiene potencial para desarrollarse dentro de la empresa. Toda evaluación se hace juzgando las cualidades y el valor que tiene el evaluado en su puesto de trabajo.

Dressler & Valera (2011) señalan que la evaluación del desempeño se realiza calificando el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares con el fin de brindarles la retroalimentación e incentivarles a la mejora continua en su puesto de trabajo y para que continúen desempeñándose de manera sobresaliente. Este proceso trata de asegurar que la fuerza laboral logre alcanzar las metas de la organización.

Responsables en la evaluación del desempeño:

El departamento de recursos humanos de la organización es la responsable de coordinar y diseñar el proceso de evaluación del personal y se debe trabajar directamente con el administrador, sin embargo, existen otras personas que también podrían evaluar al empleado, es así como tenemos:

Evaluación del supervisor inmediato.

Dessler & Verela (2011) explican que son de suma importancia las evaluaciones de los supervisores inmediatos ya que su posición frente a sus subalternos les permite observarlos y evaluar mejor su desempeño. Es por ello que son los supervisores quienes deben realizar las evaluaciones a sus empleados inmediatos, sin embargo, esta tarea ha caído en los gerentes, debido a que se considera a estos como responsables del desenvolvimiento profesional de los colaboradores en una empresa o institución.

Estas evaluaciones al final de cuentas siempre son indulgentes y se inclinan en favor de los colaboradores, así mismo coinciden muy poco con las calificaciones de los supervisores.

Evaluación entre colaboradores (pares)

Se trata de una evaluación entre colaboradores, en el cual se selecciona a un colaborador y este selecciona a una autoridad que lo evaluara en la corporación y esta designa a un supervisor para la evaluación anual. Los estudios indicaron que estas evaluaciones tienen mucha acogida ya que permite empatía, una comunicación satisfactoria y demuestra eficacia y efectividad en sus resultados.

Grupos evaluadores.

Dessler & Verela (2011) Las organizaciones que usan grupos evaluadores, están formados por el supervisor, el colaborador a evaluar y otros tres supervisores. El uso de más de un evaluador da mayor facilidad en la solución de obstáculos, ya que de esta forma se puede ver diferentes opiniones sobre las diferentes facetas del desempeño. En ocasiones se usan autoevaluaciones,

sin embargo, existe un problema en esta evaluación debido a que estos tienden a calificarse con un alto puntaje.

Evaluación del personal subalterno

Se trata de que los subalternos evalúen el desempeño de sus supervisores, a este también se lo llama retroalimentación ascendente, de esta manera la gerencia comprende e identifica los problemas reales y potenciales y toma medidas. Es así como este tipo de evaluación ayuda a mejorar el desempeño de un gerente.

Autoevaluación

Gary & Juarez (2011) Los empleados de una organización también pueden autoevaluarse debido a que ellos saben lo que hacen bien y lo que es necesario mejorar en sí mismos, para ello es necesario que entiendan los objetivos y criterios usados para su evaluación. Si ellos son capaces de ser sus propios críticos de manera objetiva podrán mejorar su desempeño.

Métodos de evaluación de desempeño

Dessler & Verela (2011) plantean que al evaluar el desempeño se debe usar diversas metodologías, en varias organizaciones los que están a cargo de sus empleados se cuestionan cómo llevar a cabo esas evaluaciones y cuáles serían estas técnicas a realizar.

Chiavenato (2007) los clasifica en: métodos de evaluación mediante escalas gráficas, método de elección forzosa, método mediante investigación de campo, evaluación mediante incidentes críticos, comparación de pares y método de frases descriptivas; sin embargo el método más empleado y divulgado es el desempeño mediante escalas gráficas, de este modo usa un cuestionario con doble entrada donde se coloca a los factores de evaluación en las líneas horizontales y a los grados de variación en las líneas verticales

Objetivo de la evaluación de desempeño

Evaluar el desempeño ayuda a la dirección a tomar decisiones en recursos humanos en lo que respecta a asensos o despidos. Las observaciones ayudan a determinar si es necesario realizar cursos de capacitación para mejorar las competencias y habilidades de sus colaboradores. (Robbins & Judge, 2013).

Establecimiento de los criterios de desempeño (estándares)

Chiavenato (2007) hace referencia al sitio web Workforce.com donde se sugiere una lista de indicadores para evaluar el desempeño entre los cuales tenemos: la actitud, la habilidad para aprender, la calidad del trabajo, la forma de relacionarse, atención al cliente o consumidor, negociación/ solución de problemas, actitud y desenvolvimiento en el trabajo, puntualidad, independencia y trabajo con la diversidad.

Chiavenato (2007) así mismo hace referencia también a que existen Las competencias individuales para desarrollar una carrera dentro de la organización. Así tenemos:

- Habilidades interpersonales: saber trabajar en equipo.
- Habilidades para resolver problemas: saber analizar y resolver problemas.
- Habilidades para comunicar: saber comunicarse de forma verbal y escrita, así como poder hacer presentaciones.
- Habilidades para planear y organizar: saber manejar el tiempo para lograr objetivos.
- Responsabilidad: ser responsable manejando tareas y teniendo iniciativa.
- Asertividad: ser capaz de comunicarse abierta y directamente y demostrar confianza sí mismo.
- Flexibilidad: se adapta a los cambios de la organización, acepta nuevas ideas e implementar nuevas formas de hacer las cosas.
- Juicio: tomar decisiones teniendo en cuenta el riesgo y la acción correcta.

Mondy R, (2010) nos indica que en una evaluación de desempeño los criterios más comunes son los rasgos de personalidad, el logro de metas, los comportamientos, y el potencial de mejora. Otros, como la adaptabilidad, el buen juicio, la apariencia y las actitudes se pueden considerar cuando se demuestra que están relacionados con el trabajo. En el caso de aquellas personas que trabajan en equipo, se toman en cuenta aspectos como las habilidades para relacionarse con los demás, para trabajar en equipo y la cooperación o la orientación del servicio al cliente, Así también, son evaluables las competencias específicas para cada puesto, tales como, el pensamiento analítico y la orientación hacia el logro. También se evalúa el potencial con el objetivo de asegurar una mayor eficacia en el desarrollo y planeación de carrera.

La evaluación del desempeño en el sector público peruano

En Perú, la evaluación del desempeño laboral dentro del sector público se encuentra detallada dentro de la ley servir, Reglamento del Decreto Legislativo 1025, Decreto Supremo 009-2010-PCM: (PCM, 2010), en el artículo 29º, donde indica que la evaluación del desempeño se define como una herramienta que permite brindar y servicio de calidad, mediante la identificación de las necesidades de capacitación, medición de logros individuales y en grupo de las metas de la institución. Son las evaluaciones de desempeño de los trabajadores estatales, las que determinarán el ascenso o no del mismo, de acuerdo a las normas vigentes.

Las características de la evaluación dependen de las metas y objetivos de la organización a la que pertenece. Las instituciones públicas establecerán de acuerdo a lo dispuesto en la ley SERVIR, un modelo de evaluación que desarrollarán dentro de su institución.

La evaluación planificada dentro de la institución del estado es para mejorar el desempeño del personal del Estado, y debe estar acorde con las características

de este capítulo del presente reglamento. SERVIR se encarga de establecer e implementar formas para la aplicación y supervisión de estas evaluaciones.

La evaluación se da de dos formas: en la primera se miden las competencias actuales y se comparan con las que se desean obtener para lograr un servicio óptimo por parte del personal estatal. “Los resultados de esta evaluación podrán formar parte del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado y no conllevarán las consecuencias establecidas en el Artículo N°41 de este Reglamento. SERVIR, en coordinación con el ente rector”, se brindarán los incentivos que conllevan este tipo de evaluación. La segunda es la que mide si se han logrado las metas de la organización, de esta forma su objetivo será medir si se cumplieron las metas, así identifica cual ha sido la contribución del personal a alcanzar las metas de la institución, y así mejorar las áreas que requieren ciertos ajustes para mejorar.

Después de medir estos resultados e identificar sus atribuciones a nivel individual o grupal a los resultados esperados, se establecerán metas a ser evaluadas en el futuro. Asimismo, se deben identificar los indicadores del logro de metas en ambos niveles.

De acuerdo al Manual de Evaluación de Competencias para directivos públicos. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 186- 2016- SERVIR-PE, el Modelo de Competencias Transversales de SERVIR El Diccionario Iberoamericano de Competencias Laborales en el Sector Público señala que existe una necesidad de tener competencias básicas en las que se incluyan las conductas indispensables de todo trabajador del sector público independientemente de su función, jerarquía y modalidad laboral; SERVIR establece tres modelos en los que se incluyen tres competencias transversales para todos los trabajadores del sector público: Orientación a resultados, Vocación de servicio y Trabajo en equipo, esto fue aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 93-2016- SERVIR.

La orientación de resultados se vincula con el impacto en eficiencia, eficacia, calidad y mejora continua. Por tanto, los servidores deben tener la capacidad de orientar su accionar en función del logro de objetivos.

La vocación de servicio se manifiesta cuando el servidor público se orienta a valorar a su usuario, conociendo cuáles son sus necesidades, y queriendo obtener su satisfacción en el servicio. El trabajo en equipo genera interacciones que incentivan el apoyo mutuo, confianza mutua y cooperación para lograr los objetivos institucionales.

2.3. MARCO CONCEPTUAL.

La definición de términos básicos es la siguiente:

- a. **Competencia Profesional:** es la capacidad de una persona al desenvolverse en un puesto de trabajo, lo cual se demuestra en sus resultados obtenidos (Alles, 2006)
- b. **Desempeño Laboral:** es la habilidad que demuestra un trabajador cuando ejerce sus funciones y tareas que implican su función dentro de una empresa. (Chiavenato, 2007)
- c. **Superestructura Turística:** está conformado por las instituciones públicas y privadas que trabajan en conjunto para lograr objetivos en beneficio del sector turismo. (Panoso & Lohman, 2012).
- d. **El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo** constituye el representante más importante del turismo en nuestro país, por tanto, es sobre el que recae el nivel más alto, posteriormente tenemos otras instituciones públicas nacionales, regionales y municipales. (Ley 27790, 2002)
- e. **Egresados:** Es el alumno que ha terminado todas las asignaturas del plan de estudios correspondiente a su especialidad y que cumple con los requisitos del reglamento de Grados y Títulos de la universidad para

la obtención del grado académico. (SUNEDU, 2015)

- f. **Turismo:** es el “fenómeno que se presenta cuando uno o más individuos se trasladan a uno o más sitios diferentes de los de su residencia habitual por un periodo mayor a 24 horas y menor de 180 días, sin participar en los mercados de trabajo y capital de los sitios visitados” (Ibañez & Cabrera, 2011, p.32).

CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación.

Se realizó un estudio de investigación de tipo descriptivo correlacional. Fue descriptivo porque realizó una medición del nivel de competencias profesionales adquiridas y del desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo, de la Universidad Nacional de Tumbes. Fue correlacional porque luego de medir cada una de las variables, se cuantificó, analizó y se determinó en qué medida se relacionan las competencias en el desempeño laboral. (Hernández, Fernández, & Baptista, 1997)

De acuerdo al fin que se persigue, el tipo de investigación fue aplicada, pues tuvo como finalidad primordial la resolución del problema del desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo, de la Universidad Nacional de Tumbes, mediante la propuesta de un sistema de competencias profesionales.

De acuerdo al enfoque de investigación, fue una investigación cuantitativa porque recolectó, analizó y vinculó datos cuantitativos sobre las competencias profesionales y el desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo de la UNTUMBES a través de un análisis estadístico y una prueba de hipótesis.

3.1.2 Diseño de investigación.

El diseño adecuado para esta investigación es de tipo no experimental transeccional porque no se realizará manipulación de la variable dependiente, así mismo se recolectarán datos de las competencias profesionales y del desempeño laboral de los egresados de la carrera de turismo de la Universidad de Tumbes en un solo momento. El propósito de la investigación es describir variables y analizar su interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández, & Baptista, 1997)

3.2 Variables

3.2.1 Variables

Variable 1. Variable Independiente:

Competencias profesionales de los egresados de la Escuela de Turismo, de la Universidad Nacional de Tumbes.

Variable 2. Variable Dependiente:

Desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo, de la Universidad Nacional de Tumbes que laboran en instituciones públicas de la Región Tumbes, 2020.

3.3 Población, muestreo y muestra

3.3.1 Población.

La población estuvo conformada por los egresados de la Escuela de Turismo de la UNTUMBES que laboraban en instituciones públicas, relacionadas al sector turismo en la Región Tumbes durante el 2020 y por los jefes inmediatos de éstos (Cuadro 1).

Cuadro 1: Profesionales egresados de la escuela de turismo que laboran en Instituciones Públicas 2020.

Institución Pública	Nº de Egresados	Nº de Jefes inmediatos	Distrito / Provincia
I-Perú	3	1	Tumbes/ Tumbes
Migraciones	13	1	Aguas Verdes / Zarumilla
Municipalidad Distrital	2	1	La Cruz / Tumbes
Municipalidad Distrital	1	1	Corrales / Tumbes
Municipalidad Distrital	1	1	Casitas / C. Villar
Municipalidad Distrital	1	1	Aguas Verdes / Zarumilla
Municipalidad Distrital	2	1	Zorritos / C. Villar
Instituto Nacional de Cultura	1	1	Tumbes / Tumbes
Universidad Nacional de Tumbes	1	1	Tumbes / Tumbes
Gobierno Regional de Tumbes	2	1	Tumbes / Tumbes
Dir. de Comercio Exterior y Turismo	3	1	Tumbes / Tumbes
Total	30	11	

Fuente: Dirección de Escuela de Turismo de la Universidad Nacional de Tumbes (2020).

3.3.2 Muestra y muestreo.

Teniendo en consideración que la población es pequeña se recolectaron datos de toda la población conformada por 30 egresados de la Escuela de Turismo que laboran en el sector público y 11 jefes inmediatos en la estructura jerárquica de la institución donde laboran.

3.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1 Métodos.

Los métodos que se utilizaron en la presente investigación son:

- Método Analítico - Sintético

Permitió precisar las posibles causas y soluciones de la problemática planteada, así mismo permitirá descomponer la variable dependiente en sus principales dimensiones, logrando una mejor comprensión de la identidad regional de la población de estudio.

- Método Comparativo

Hizo posible establecer semejanzas y diferencias de los indicadores de la variable dependiente en cada uno de los grupos de análisis.

- Método Inductivo - Deductivo

Se utilizó para determinar la particularidad de la problemática a través del razonamiento mental; así mismo de analizar la particularidad, a todos los problemas que se presentaron en el estudio.

3.4.2 Técnicas

La técnica que se aplicó en el presente estudio fue la encuesta con escala Likert.

3.4.2.1 Encuesta.

Se aplicaron dos encuestas con escala Likert con el fin de recolectar los datos a fin de evaluar las variables en estudio. La primera encuesta fue aplicada a los egresados de la UNTUMBES con el fin de medir el nivel de

competencias profesionales, adquiridas en su formación profesional.

Además, se llevó a cabo otra encuesta dirigida a los jefes inmediatos con el fin de evaluar el desempeño profesional de los egresados de la Escuela de Turismo de la UNTUMBES que laboran en las instituciones públicas de la región Tumbes.

3.4.3 Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario con escala Likert.

Cuestionario

Sabino (2002) lo define como el conjunto de preguntas o ítems, para obtener información sobre las variables en estudio; es por ello que en el presente estudio se utilizó el cuestionario para evaluar las dos variables: Competencia profesional y desempeño laboral.

a) Para evaluar la variable competencia profesional:

Se utilizó un cuestionario con escala Likert, a los 30 egresados de la Escuela de Turismo que laboran en instituciones públicas con el fin de recoger la información sobre el nivel de competencias adquiridas en su formación profesional en la UNTUMBES.

El cuestionario estuvo conformado por 25 ítems e indicadores: 10 de competencias genéricas y 15 de competencias específicas obtenidos del currículo de estudios del año 2008, correspondiente al programa de Turismo de la UNTUMBES.

En relación a la escala, los criterios que se tomaron en cuenta para el cuestionario que midió la variable competencias

profesionales fueron: Muy bajo (1), bajo (2), medio (3), alto (4), muy alto (5).

b) Para evaluar la variable desempeño laboral:

Se utilizó un cuestionario con escala Likert a los 11 superiores inmediatos de los egresados de la Escuela de Turismo de la UNTUMBES para evaluar las dimensiones de su desempeño laboral.

El cuestionario estuvo conformado por 8 ítems correspondientes a 7 indicadores sobre el desempeño laboral. Los criterios que se tomaron en cuenta para el cuestionario que midió la variable desempeño profesional fueron: Nunca (1), casi nunca (2), ocasionalmente (3), con frecuencia (4), Siempre (5)

3.4 Plan de procesamiento y análisis de datos

El análisis de los datos implica un tratamiento después de haber medido las variables de investigación en los sujetos de estudio –luego de la aplicación de encuestas. Se utilizó estadística descriptiva para sistematizar los datos correspondientes a las variables de investigación, sus dimensiones e indicadores, para ello se utilizó el software SPSS PASW 18 Statistics y Microsoft Office 2019, obteniéndose gráficos de barras y tablas que organizan los datos obtenidos en el trabajo de campo.

Con el fin de obtener resultados determinantes de los datos recabados, se realizó un análisis estadístico de los datos relacionados a las variables de investigación mediante el programa estadístico SPSS PASW 18 Statistics, aplicándose el coeficiente de Pearson para realizar la prueba de hipótesis y determinar el nivel de relación entre estas variables.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

En el presente capítulo presenta los resultados obtenidos luego de la aplicación y tabulación de los datos obtenidos al aplicar los cuestionarios correspondientes a cada variable.

3.4.4 Objetivo general.

Determinar en qué medida competencias profesionales de los egresados de la Escuela de Turismo de la Universidad Nacional de Tumbes se relacionan con el desempeño laboral en las Instituciones Públicas del sector Turismo – Región Tumbes, 2020”

Variable independiente: competencias profesionales, Dimensión: competencias generales.

A continuación, se describe la valoración del nivel de las competencias genéricas adquiridas por los egresados de la escuela profesional de Turismo que laboran en instituciones públicas de la región Tumbes, 2020.

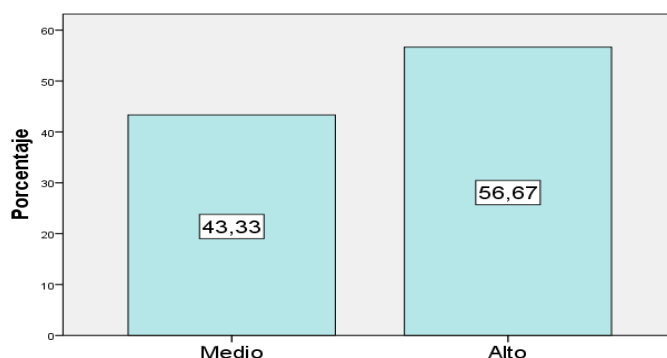


Figura 1: Produce discursos orales y textos escritos para favorecer la comunicación interpersonal.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 1, en la competencia “producción de discursos orales y textos escritos para favorecer la comunicación interpersonal” el 43,33% de los encuestados se valoró con el nivel medio y el 56,67% se valoró con nivel alto de competencia adquirida.

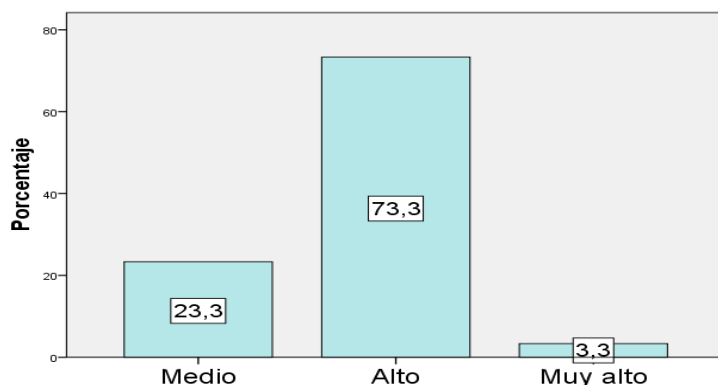


Figura 2 : Reconoce los diferentes ecosistemas naturales.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 2, en la competencia “reconocimiento de los diferentes ecosistemas naturales” el 3,3% de los encuestados se valoró con nivel alto, el 23,3% con el nivel medio y el 73,3% con el nivel alto de competencia adquirida.

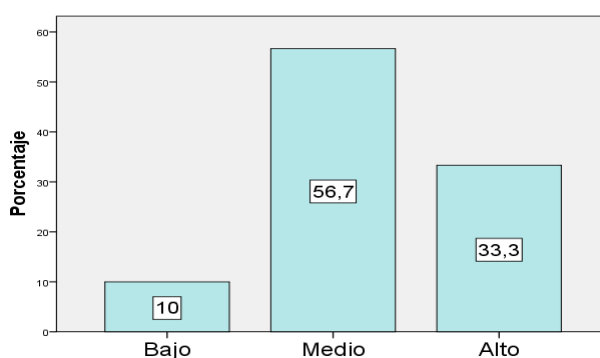


Figura 3: Conoce de técnicas de primeros auxilios.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 3, en la competencia “conoce de técnicas de primeros auxilios” el 10% de los encuestados se valoró en el nivel bajo, el 33.3% con el nivel alto y el 56,7% con el nivel medio de competencia adquirida.

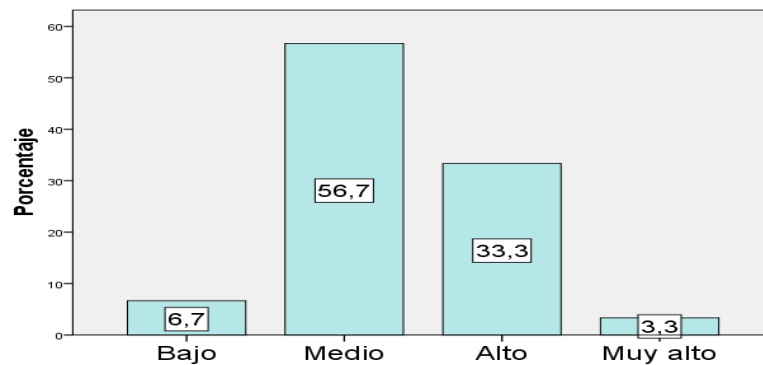


Figura 4 : Aplica la matemática en las diferentes actividades inherentes al turismo.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 4, en la competencia “Aplica la matemática en las diferentes actividades inherentes al turismo” el 3,3% de los encuestados se valoró en el nivel muy alto, el 6,7% en el nivel bajo, el 33,3% en el nivel alto y 56,7% en el nivel medio de competencia adquirida.

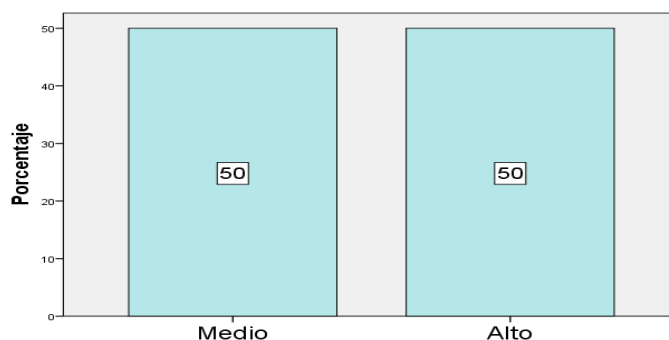


Figura 5: Comprende: lectura, escritura y se comunica de forma oral el inglés básico.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 5, en la competencia “Comprende: lectura, escritura y se comunica de forma oral el inglés básico” el 50 % de los encuestados se valora con el nivel medio y el 50% con el nivel alto de competencia adquirida.

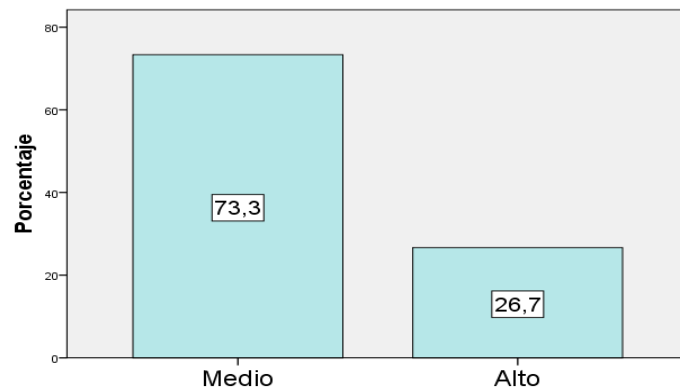


Figura 6: Conoce los diferentes métodos y técnicas de análisis estadístico en el área del turismo.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 6, en la competencia “Conoce los diferentes métodos y técnicas de análisis estadístico en el área del turismo” el 26,7 % de los encuestados se valora con el nivel alto, el 73,3% con el nivel medio de competencia adquirida.

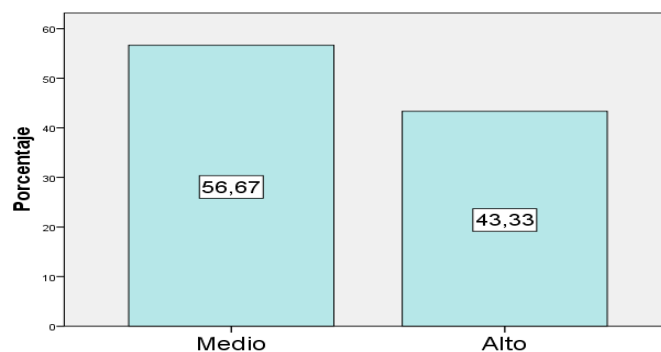


Figura 7: Manejo de los programas Word, Excel y Power Point en el nivel básico.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 7, en la competencia “Manejo de los programas Word, Excel y Power Point en el nivel básico” el 43,33 % de los encuestados se valoran con el nivel alto y el 56,67% se valora con el nivel medio de competencia adquirida.

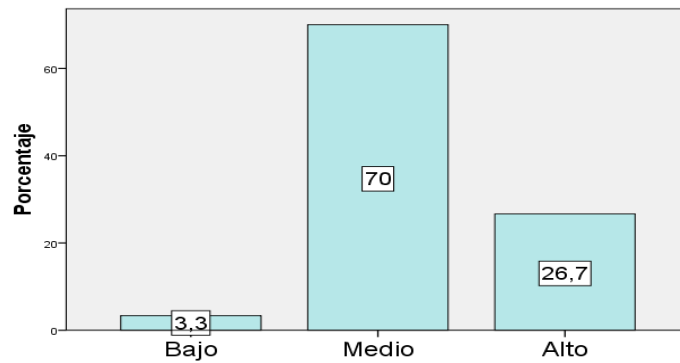


Figura 8: Conoce y aplica teoría económica básica dentro del proceso de gestión de negocios turísticos y de gestión pública en turismo.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 8, en la competencia “Conoce y aplica teoría económica básica dentro del proceso de gestión de negocios turísticos y de gestión pública en turismo” el 3,3 % de los encuestados se valoran con el nivel bajo, el 26,7% en el nivel alto y el 70% en el nivel medio de la competencia adquirida.

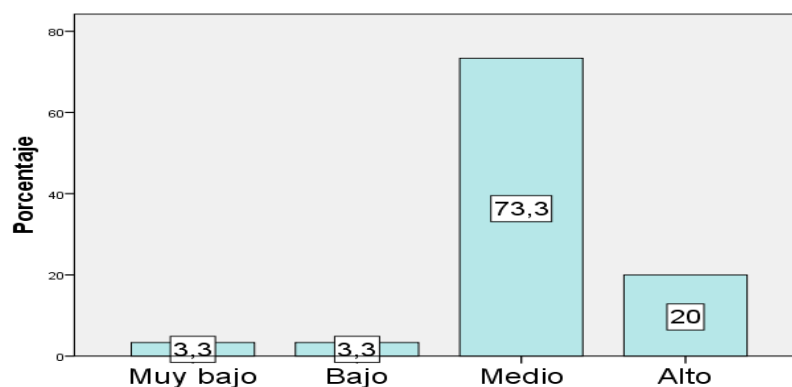


Figura 9: Comprende los procedimientos contables en turismo.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 9, en la competencia “Comprende los procedimientos contables en turismo.” el 3,3% de los encuestados se valoran con el nivel bajo, el 3,3% en el nivel muy bajo, el 20% en el nivel alto y el 73,3% en el nivel medio de la competencia adquirida.

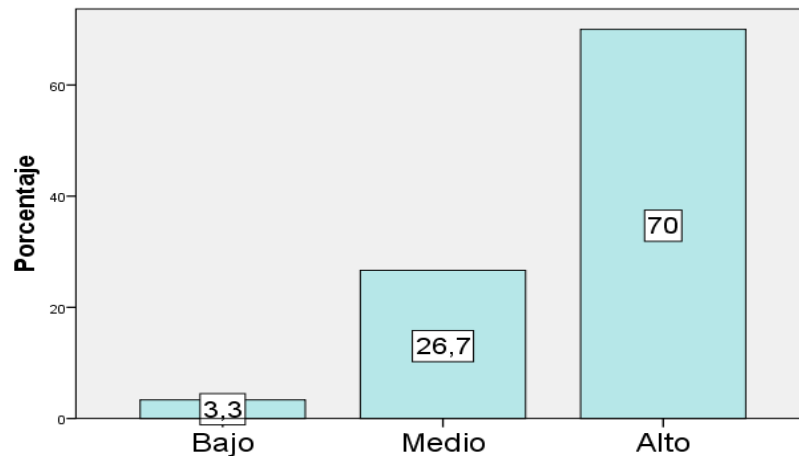


Figura 10: Conoce las técnicas de comunicación, incentivo, motivación, liderazgo; valoración y respeto por el recurso humano.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 10, en la competencia “Conoce las técnicas de comunicación, incentivo, motivación, liderazgo; valoración y respeto por el recurso humano” el 3,3 % de los encuestados se valoran con el nivel bajo, el 26,7% en el nivel medio y el 70% en el nivel alto de la competencia adquirida.

Variable independiente: competencias profesionales, dimensión: competencias específicas.

A continuación, se describe la valoración del nivel de las competencias específicas adquiridas por los egresados de la escuela profesional de Turismo que laboran en instituciones públicas de la región Tumbes, durante el año 2020.

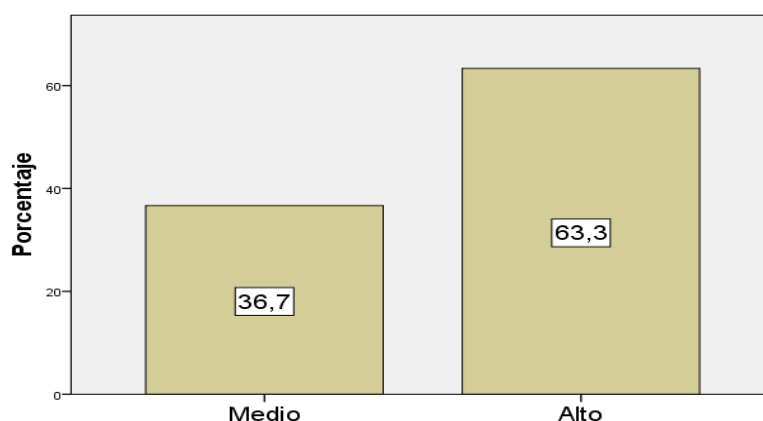


Figura 11: Identifica, analiza, comprende y explica los procesos turísticos.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 11 en la competencia “Identifica, analiza, comprende y explica los procesos turísticos”, el 36,7% de los encuestados se valoran con el nivel medio y el 63,3% con el nivel alto de la competencia adquirida.

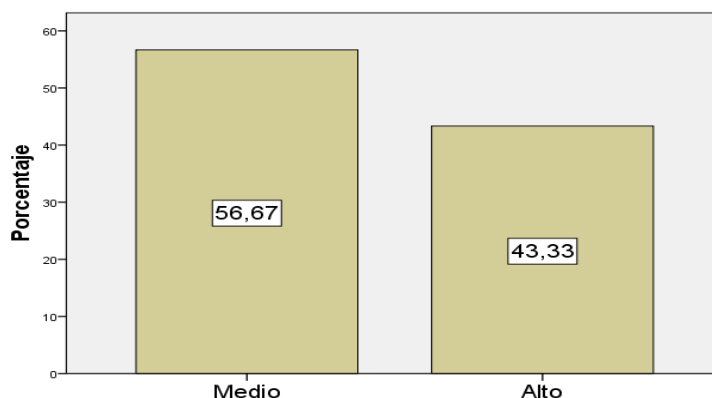


Figura 12: Identifica al folclore dentro de la actividad turística peruana.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 12 en la competencia “Identifica al folclore dentro de la actividad turística peruana”, el 43,3% de los encuestados se valoran con el nivel alto y el 56,67% con el nivel medio de la competencia adquirida.

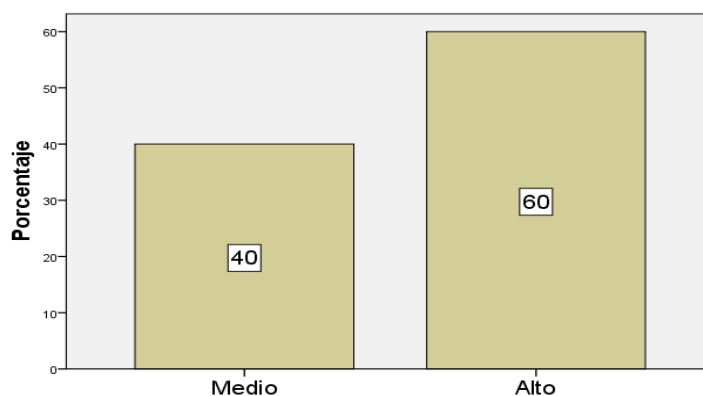


Figura 13: Identifica los componentes del patrimonio turístico (clasificación y organización)

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 13 en la competencia “Identifica los componentes del patrimonio turístico (clasificación y organización)”, el 40 % de los encuestados se valoran con el nivel medio y el 60% con el nivel alto de la competencia adquirida.

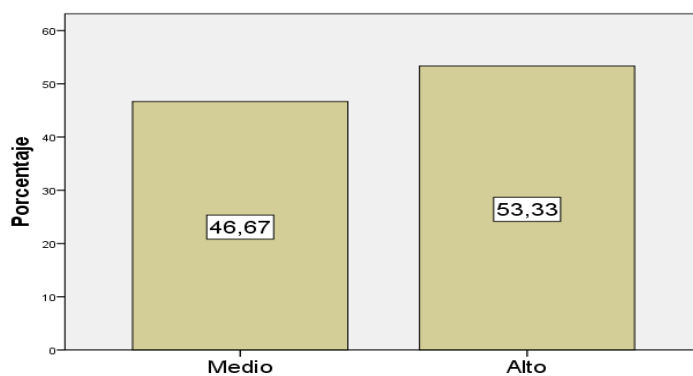


Figura 14: Comprende los fundamentos del ocio y su relación la actividad turística.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 14 en la competencia “Comprende los fundamentos del ocio y su relación con la actividad turística”, el 46,67% de los encuestados se valoran con el nivel medio y el 53,33% con el nivel alto de la competencia adquirida.

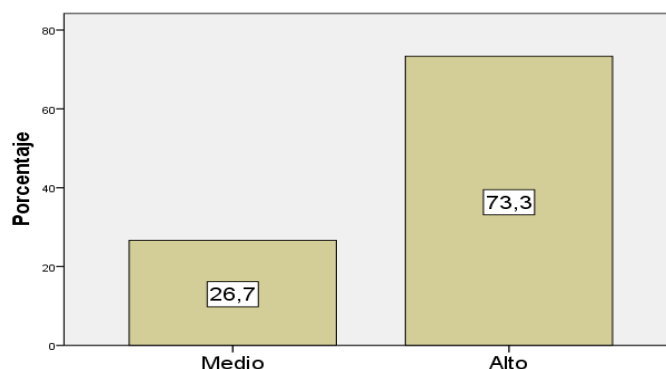


Figura 15: Identifica los espacios geográficos en el Perú y su relación con la actividad turística.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 15 en la competencia “Identifica los espacios geográficos en el Perú y su relación con la actividad turística”, el 26,7% de los encuestados se valoran con el nivel medio y el 73,3 % con el nivel alto de la competencia adquirida.

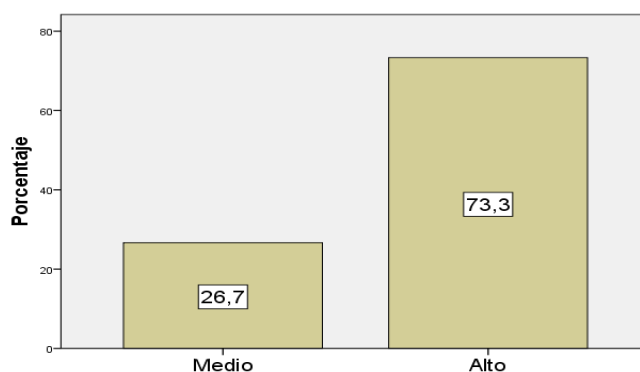


Figura 16: Conoce los conceptos y características del turismo alternativo.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 16 en la competencia “Conoce los conceptos y características del turismo alternativo”, el 26,7% de los encuestados se valoran con el nivel medio y el 73,3% con el nivel alto de la competencia adquirida.

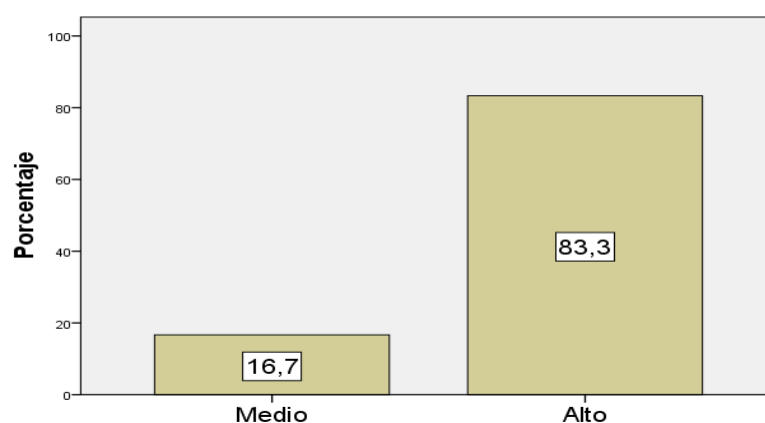


Figura 17: Conoce los conceptos relacionados con los circuitos turísticos en el Perú y el mundo.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 17 en la competencia “Conoce los conceptos relacionados con los circuitos turísticos en el Perú y el mundo”, el 16,7%% de los encuestados se valoran con el nivel medio y el 83,3% con el nivel alto de la competencia adquirida.

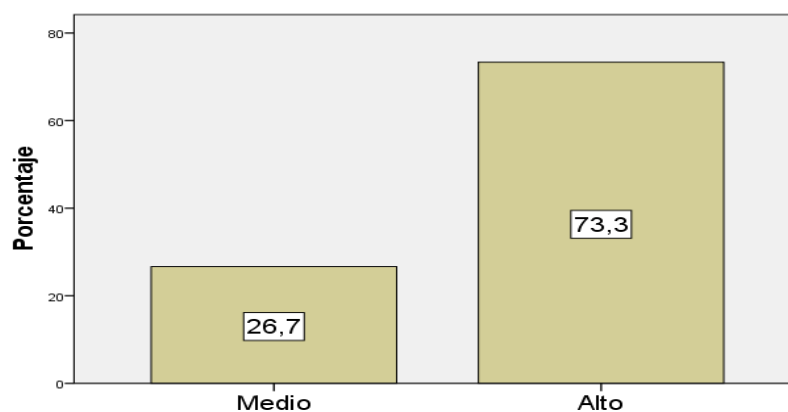


Figura 18: Conoce y describe las principales instituciones que dirigen la actividad turística en el Perú.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 18, en la competencia “Conoce y describe las principales instituciones que dirigen la actividad turística en el Perú”,

el 26,7% de los encuestados se valoran con el nivel medio y el 73,3% con el nivel alto de la competencia adquirida.

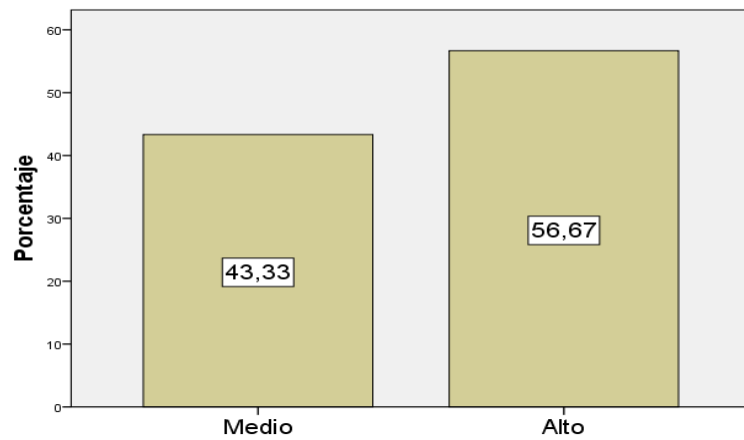


Figura 19: Conoce y maneja los procesos de la administración turística pública.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 19, en la competencia “Conoce y maneja los procesos de la administración turística pública”, el 43,33% de los encuestados se valoran con el nivel medido y el 56,67% con el nivel alto de la competencia adquirida.

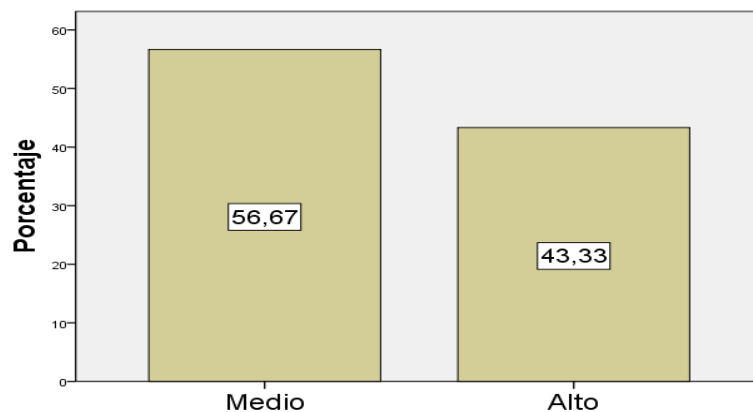


Figura 20: Describe y analiza del entorno legal de la actividad turística en el Perú.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 20 en la competencia “Describe y analiza del entorno legal de la actividad turística en el Perú”, el 43,33% de los encuestados se valoran con el nivel alto y el 56,67% con el nivel medio de la competencia adquirida.

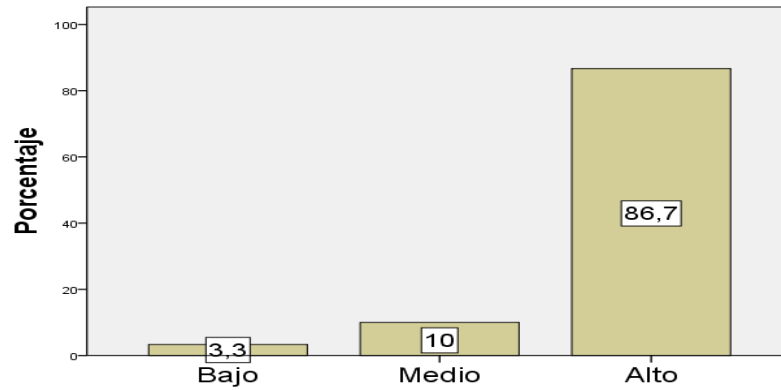


Figura 21: Domina y maneja las técnicas de atención al cliente.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 21 en la competencia “Domina y maneja las técnicas de atención al cliente”, el 3,3% de los encuestados se valoran con el nivel bajo, el 10 % con el nivel medio y el 86,7% en el nivel alto de la competencia adquirida.

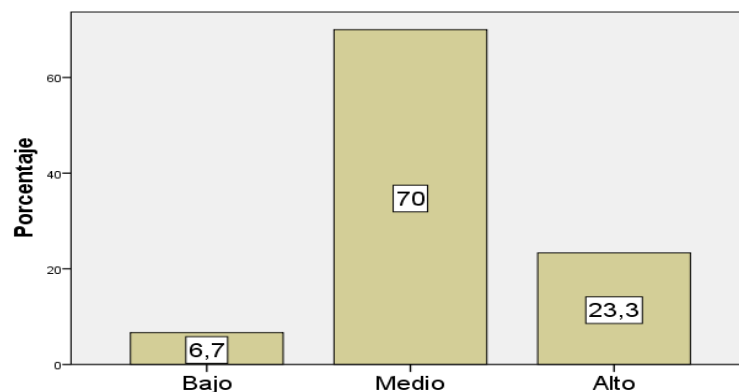


Figura 22: Desarrolla capacidades administrativas y gerenciales para destinos turísticos emergentes y consolidados.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 22 en la competencia “Desarrolla capacidades administrativas y gerenciales para destinos turísticos

emergentes y consolidados”, el 6,7% de los encuestados se valoran con el nivel bajo, el 23,3% con el nivel alto y el 70% con el nivel medio de la competencia adquirida.

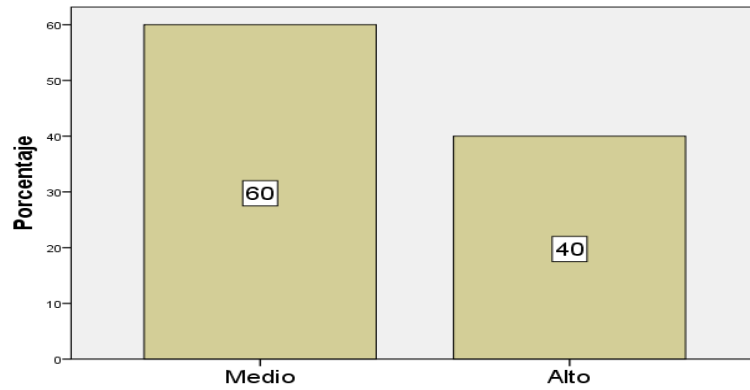


Figura 23: Formular y diseñar planes turísticos.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 23 en la competencia “Formular y diseñar planes turísticos”, el 40% de los encuestados se valoran con el nivel alto y el 60% con el nivel medio de la competencia adquirida.

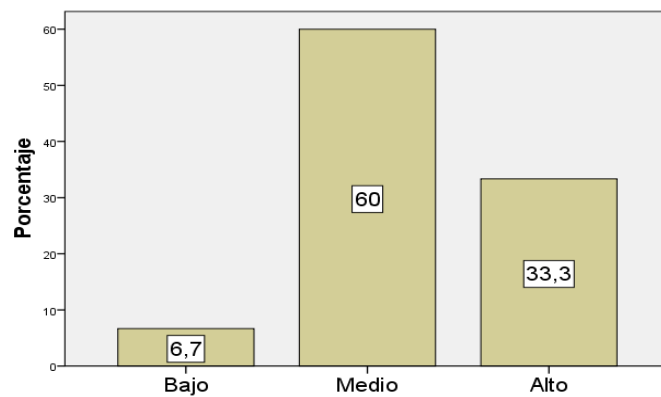


Figura 24: Conoce la realidad de la infraestructura y el equipamiento turístico en el Perú y la Región Tumbes.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 24 en la competencia “Conoce la realidad de la infraestructura y el equipamiento turístico en el Perú y la Región

Tumbes”, el 6,7% de los encuestados se valoran con el nivel bajo, el 33,3% con el nivel alto y el 60% con el nivel medio de la competencia adquirida.

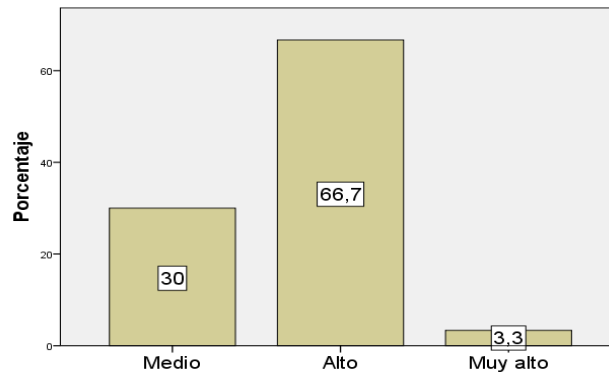


Figura 25: Conoce conceptos básicos relacionados con la ética y la moral.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 25 en la competencia “Conoce conceptos básicos relacionados con la ética y la moral”, el 3,3% de los encuestados se valoran con el nivel muy alto, el 30% con el nivel medio y el 66,7% con el nivel alto de la competencia adquirida.

Variable dependiente: desempeño laboral

A continuación, se evalúa el desempeño laboral realizado por los egresados de La Escuela Profesional de Turismo por parte de su superior inmediato en instituciones públicas donde laboran (Región Tumbes, 2020).

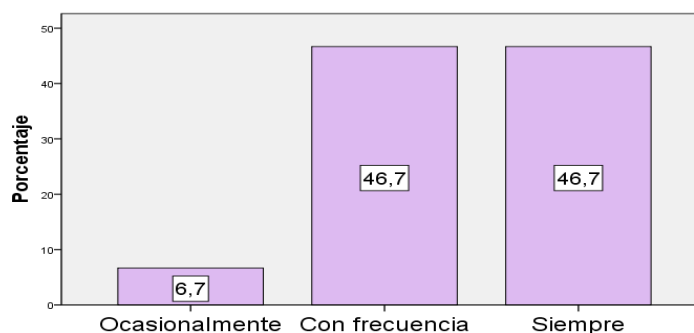


Figura 26: Disponibilidad de ayudar a sus compañeros y expresa lazos afectivos con la organización.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 26, el 6,7% de los encuestados muestra ocasionalmente disponibilidad de ayudar a sus compañeros y expresa lazos afectivos con la organización, el 46,7% lo realiza con frecuencia y el 46,7% lo hace siempre.

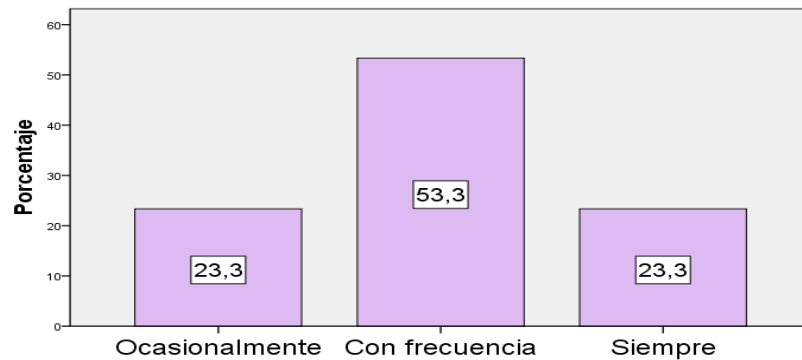


Figura 27: Descompone en partes los problemas de trabajo que se le presentan, estableciendo las causas o identificando los pros y contras de su actuación.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 27, el 23,3% siempre descompone en partes los problemas de trabajo que se le presentan, estableciendo las causas o identificando los pros y contras de su actuación, el 23,3% lo hace siempre y el 53,3% lo hace con frecuencia.

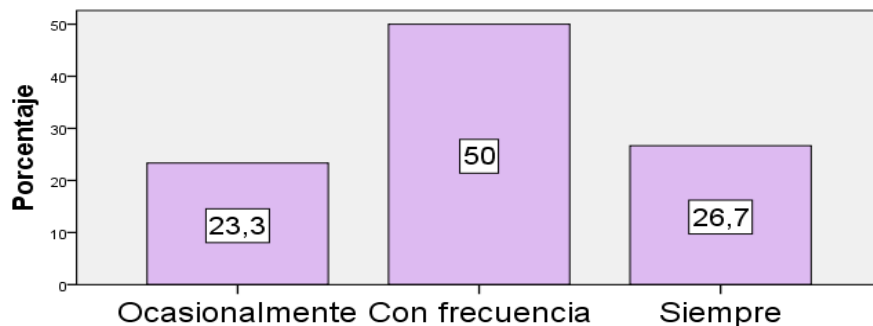


Figura 28: Establece prioridades en las tareas según su orden de importancia.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 28 el 23,3% ocasionalmente establece prioridades en las tareas según su orden de importancia, el 26,7% lo hace siempre y el 50% lo hace con frecuencia.

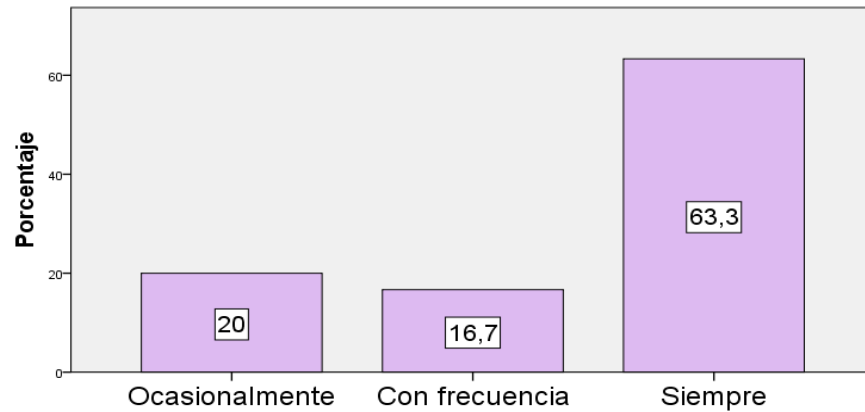


Figura 29: Hace preguntas a las personas que son conocedoras de un tema concreto relacionado con su puesto, a fin de entender correctamente las distintas situaciones con las que se encuentra en su trabajo y / o utiliza las fuentes de información disponibles.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se puede observar en la figura 29, el 16,7% con frecuencia hace preguntas a las personas que son conocedoras de un tema concreto relacionado con su puesto, a fin de entender correctamente las distintas situaciones con las que se encuentra en su trabajo, el 20% lo hace ocasionalmente y el 63,3% lo hace siempre.

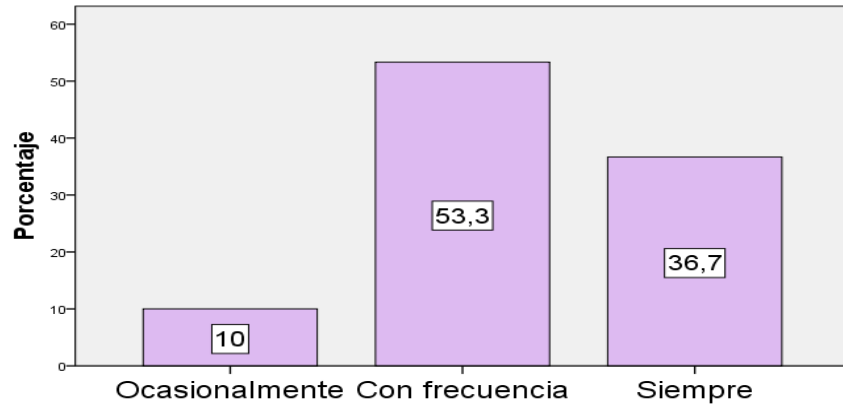


Figura 30: Realiza el trabajo eficientemente empleando nuevos métodos o formas de conseguir los objetivos impuestos por la Institución.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se puede observar en la figura 30, el 10% ocasionalmente realiza el trabajo eficientemente empleando nuevos métodos o formas de conseguir los objetivos impuestos por la Institución, el 36,7% lo hace siempre y el 53% lo hace con frecuencia.

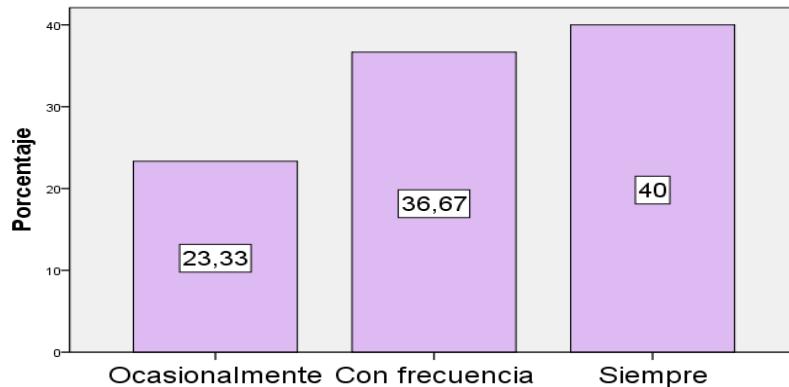


Figura 31: Responde a las preguntas, quejas o problemas que el cliente / usuario le plantea, proporcionando servicios de manera cordial y ofrece información útil.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se puede observar en la figura 31, el 23,3% de los evaluados ocasionalmente responde a las preguntas, quejas o problemas que el cliente / usuario le plantea, proporcionando servicios de manera cordial

y ofrece información útil, el 36,67% lo hace con frecuencia y el 40% lo hace siempre.

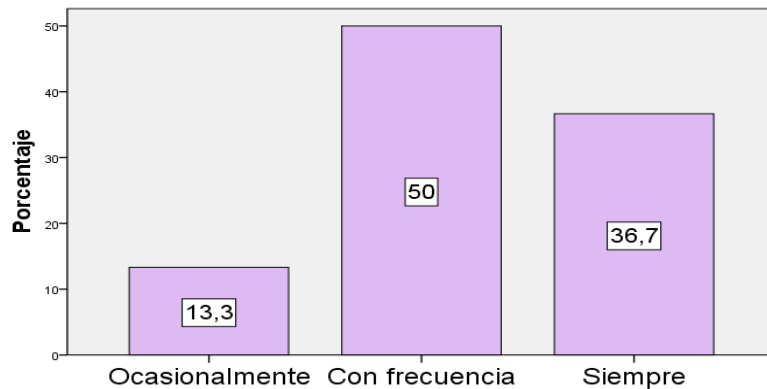


Figura 32: Se expresa adecuadamente de los demás miembros del grupo, manifestando opiniones positivas y contribuciones al mismo.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se puede observar en la figura 32 el 13,3% de los evaluados ocasionalmente se expresa adecuadamente de los demás miembros del grupo, manifestando opiniones positivas al respecto de sus aptitudes y contribuciones al mismo, el 36,7% siempre lo hace y el 50% lo hace con frecuencia.

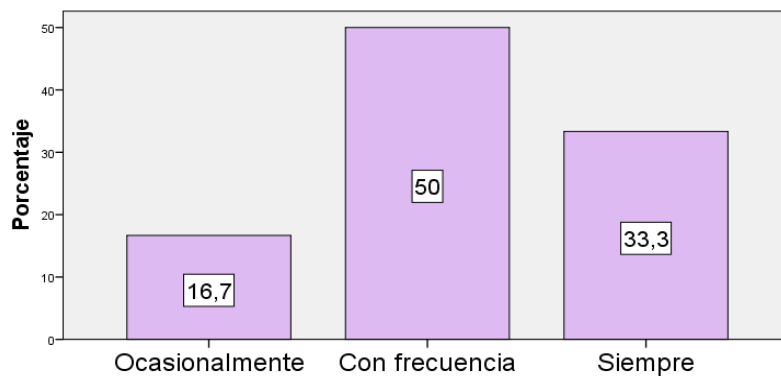


Figura 33: Revisa y comprueba la exactitud de la información comprobando siempre su propio trabajo, su margen de error es mínimo, se puede confiar en la calidad de su trabajo.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en la figura 33, el 16,7% de los encuestados considera que el egresado ocasionalmente revisa y comprueba la exactitud de la información comprobando siempre su propio trabajo, su margen de error es mínimo, se puede confiar en la calidad de su trabajo. , el 33,3% lo hace siempre y el 50% lo realiza con frecuencia.

Correlación entre las competencias profesionales y el desempeño laboral.

Utilizando el SPSS se relacionó las competencias profesionales y el desempeño laboral de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo en las instituciones públicas de la región Tumbes 2020 y se obtuvieron los siguientes datos.

Cuadro 2: Correlación Pearson entre competencias profesionales y el desempeño laboral de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo en las instituciones públicas de la región Tumbes.

		Competencias profesionales	Desempeño laboral
Competencias Profesionales	Correlación de Pearson	1	,860**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,860**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como se observa en el cuadro 2, la prueba de hipótesis realizada con el coeficiente de Pearson indica una correlación muy alta (0.860) entre las competencias profesionales y el desempeño laboral de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo en las instituciones públicas de la

región Tumbes. Asimismo, el P valor obtenido es 0,01, un valor muy por debajo del nivel de significancia establecido como parámetro (5%).

En este se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1), la cual afirma que Las competencias profesionales de los egresados de la Escuela de Turismo UNTUMBES se relacionan favorablemente en su desempeño laboral en las Instituciones Públicas del sector Turismo – Región Tumbes, 2020.

3.4.5 Objetivo específico 1: Demostrar que las competencias generales se relacionan con el desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo de la Universidad Nacional de Tumbes en las Instituciones Públicas del sector Turismo – Región Tumbes, 2020.

Utilizando el SPSS se relacionó las competencias generales y el desempeño laboral de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo que laboran en instituciones públicas de la región Tumbes 2020 y se obtuvieron los siguientes datos:

Cuadro 3 : Correlación Pearson entre competencias generales y el desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo en las instituciones públicas de la región Tumbes 2020.

		Competencias generales	Desempeño laboral
Competencias generales	Correlación de Pearson	1	,767**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,767**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

La prueba de hipótesis realizada con el coeficiente de Pearson indica una correlación muy alta (0.767) entre las competencias generales y el desempeño laboral de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo que laboran en instituciones públicas de la región Tumbes. Asimismo, el P valor obtenido es 0,01, un valor muy por debajo del nivel de significancia establecido como parámetro (5%).

Valoración de la relevancia de las competencias generales para el desempeño laboral.

Para determinar el nivel de relevancia de las competencias generales se les preguntó a los egresados de la Escuela de Turismo de la UNTUMBES ¿Cuál es el nivel de relevancia que ellos le asignaban a las competencias generales para su desempeño laboral en instituciones públicas? En la figura 34 se detalla el nivel de relevancia de cada competencia para el desempeño laboral en las instituciones públicas con una escala del 1 al 10, donde 1 significa la menor relevancia y 10 la mayor.

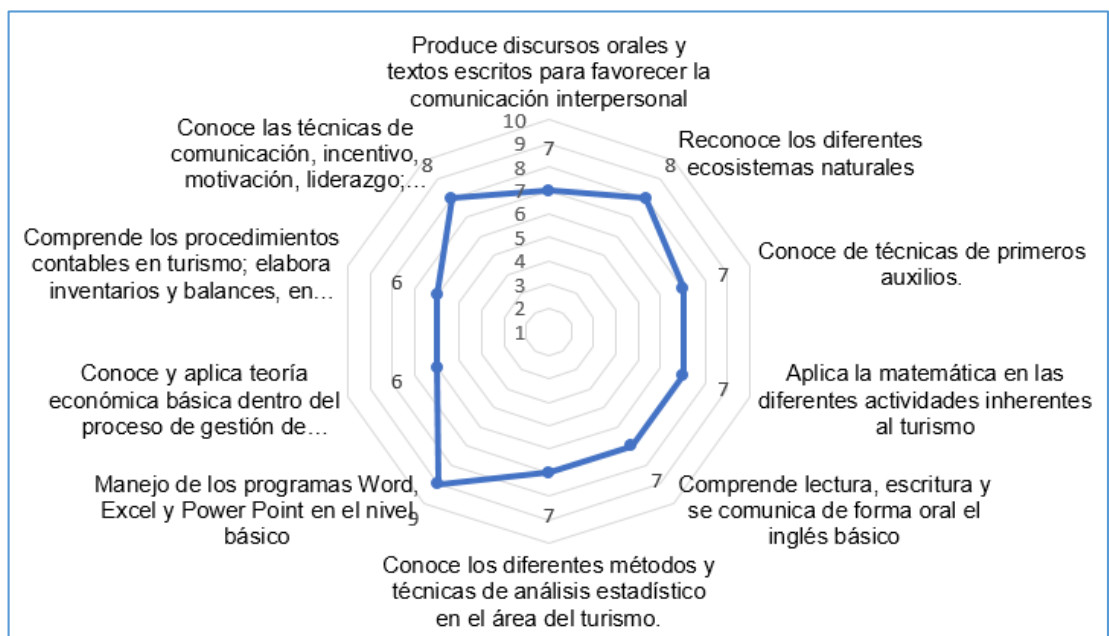


Figura 34: Competencias genéricas según su nivel de relevancia.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

En la figura 34 se puede apreciar que para los egresados de la UNTUMBES que trabajan en instituciones públicas de la región Tumbes hay competencias generales que tienen una mayor valoración para el desempeño en el sector público tales como: Produce discursos orales y textos escritos (10), conoce de técnicas de comunicación, incentivo, motivación y liderazgo (8) y reconoce los diferentes ecosistemas naturales (8)

Así mismo, hubo competencias menos valoradas tales como: Conoce y aplica teoría económica básica dentro del proceso de gestión de negocios turísticos (6) comprende los procedimientos contables en turismo (6)

3.4.6 Objetivo específico 2: Establecer cómo las competencias específicas se relacionan con el desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo de la Universidad Nacional de Tumbes en las Instituciones Públicas del sector Turismo – Región Tumbes, 2020.

En el cuadro 4 se detalla el nivel de relación entre las competencias específicas y el desempeño laboral de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo en las instituciones públicas de la región Tumbes 2020 y se obtuvieron los siguientes datos.

Cuadro 4 : Correlación Pearson entre competencias específicas y el desempeño laboral de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo en las instituciones públicas de la región Tumbes 2020.

		Competencias específicas	Desempeño laboral
Competencias específicas	Correlación de Pearson	1	,857**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,857**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

Como podemos apreciar en el cuadro 4 la prueba de hipótesis realizada con el coeficiente de Pearson indica una correlación muy alta (0.857) entre las competencias específicas y el desempeño laboral de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo que en las instituciones públicas de la región Tumbes. Asimismo, el P valor obtenido es 0,01, un valor muy por debajo del nivel de significancia establecido como parámetro (5%).

Valoración de la relevancia de las competencias específicas para el desempeño laboral.

Así mismo se le pregunto a los egresados ¿Cuál es el nivel de relevancia que ellos le daban a las competencias específicas para su desempeño laboral en instituciones públicas? En la figura 35 se detalla el nivel de relevancia de cada competencia específica para el desempeño laboral en las instituciones públicas con una escala del 1 al 10, donde 1 significa la menor relevancia y 10 la mayor.



Figura 35: Competencias específicas según su nivel de relevancia.

Fuente: elaboración propia en base a encuestas (2020).

En la figura 35 se puede apreciar que para los egresados de la UNTUMBES que trabajan en instituciones públicas de la región Tumbes hay competencias específicas que tienen una mayor valoración (8) para el desempeño en el sector público tales como: Conoce conceptos relacionados a la ética y la moral, domina y maneja técnicas de atención al cliente, conoce y maneja los procesos de la administración turística pública, conoce y describe las principales instituciones que dirigen la actividad turística en el Perú, conoce los conceptos y característica de turismo alternativo, identifica los espacios geográficos en el Perú, comprende los fundamentos del ocio y sus relación con la actividad turística, identifica el folclore dentro de la actividad turística.

Así mismo, hubo competencias que tuvieron menos valoración (6) como: Formula y diseña planes turísticos, y desarrolla capacidades administrativas y gerenciales para destinos turísticos emergentes.

4.3. Discusión

El objetivo general de este estudio fue determinar en qué medida las competencias profesionales se relacionan con el desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo de la UNTUMBES en las Instituciones Públicas de la Región Tumbes 2020. El análisis estadístico de los datos obtenidos sobre ambas variables de investigación indica que existe una fuerte correlación entre las competencias profesionales y el desempeño laboral en la muestra analizada, lo que se determinó mediante el coeficiente de Pearson (0,860) con un P valor de 0,01.

De manera general, este resultado guarda relación con los obtenidos por otras investigaciones similares -aunque realizados en otras poblaciones profesionales- como los gestores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones de Tacna (Sánchez Campos, 2018), los guías de turismo de la ciudad de Cuzco (Cornejo, 2016) los trabajadores del área administrativa de la UNTUMBES (Moran, 2018), entre otros. Los datos obtenidos confirman, de esta manera, que existe una fuerte asociación entre las competencias profesionales y el desempeño laboral en la población estudiada.

No obstante, es necesario acotar que el desempeño laboral no solo está influenciado por las competencias profesionales sino también por otros factores de las organizaciones como por ejemplo el clima laboral, los sistemas de motivación y capacitación, etc.; es decir todos los aspectos relacionados con la gestión del talento humano influyen, de una u otra manera en el desempeño laboral, tal y como lo refieren los estudios realizados por Intriago (2018), Sanchez (2018), entre otros. Como lo señala Dressler & Valera (2011) las organizaciones evalúan el desempeño laboral con el fin de brindar retroalimentación e incentivar a la mejora continua del talento humano en su puesto de trabajo, por lo que el personal adquiere y / o fortalece sus competencias profesionales en base a su experiencia laboral.

El desempeño laboral de los egresados fue valorado en mayor porcentaje como “casi siempre” en cinco (5) de los ocho (8) indicadores evaluados, como “siempre” en dos de los indicadores evaluados y fue evaluado en igual porcentaje como “siempre” y “casi siempre” en uno de los indicadores evaluados; lo cual indica que de manera general el desempeño laboral fue evaluado como “bueno” por los jefes inmediatos de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo de la UNTUMBES. Estos resultados concuerdan con las evaluaciones del desempeño laboral realizadas por Cornejo (2016), Sanchez (2018) Crissien & Rodriguez (2014), entre otros.

Con respecto a la relación entre las competencias genéricas y el desempeño laboral, se tuvo como resultado una fuerte asociación entre ambas variables (con un coeficiente de Pearson de 0,767 y un P valor de 0,01). Si bien el presente estudio aborda una clasificación de las competencias en base a la Ley Universitaria 30220 (2014) y el Proyecto Tuning Latinoamérica (Gonzalez, et al, 2004), los resultados obtenidos con respecto a la asociación entre las competencias genéricas y el desempeño guardan relación con los resultados obtenidos por Cornejo (2016) quien afirma existe relación entre competencias como comunicación, dominio de idiomas extranjeros y uso de tecnologías, entre otras y el desempeño laboral de los guías de turismo de la ciudad de Cuzco, aunque utiliza una clasificación de competencias profesionales basada en la propuesta del Instituto Técnico de capacitación y Productividad.

Asimismo, es oportuno mencionar que uno de los aspectos limitantes del presente estudio radica en que solo se enfoca en la formación profesional como variable independiente y no considera las competencias adquiridas en base a la experiencia profesional obtenida por los egresados de la Escuela de Turismo de la UNTUMBES, toda vez que los encuestados poseían diferente amplitud de experiencia laboral. Como lo indican Robbins & Judge (2013) y Chiavenato, (2007) las organizaciones evalúan de manera sistemática el desempeño laboral

con la finalidad de realizar cursos de capacitación para mejorar las competencias y habilidades de sus colaboradores. (Robbins & Judge, 2013).

Entre las competencias genéricas con mayor nivel en los egresados de la Escuela Profesional de Turismo destacan: “reconocimiento de los diferentes ecosistemas naturales”, donde el 73,3% considera tener un nivel alto de competencia adquirida”; “conoce las técnicas de comunicación, incentivo, motivación, liderazgo, valoración y respeto por el recurso humano” con un 70% de encuestados que afirma tener un nivel alto de la competencia adquirida; “producción de discursos orales y textos escritos para favorecer la comunicación interpersonal” en la que el 56,67% considera tener un nivel alto de competencia adquirida; y “comprende: lectura, escritura y se comunica de forma oral el inglés básico” en la que el 50 % de los encuestados se valora con el nivel alto de competencia adquirida. En tanto que las demás competencias genéricas son evaluadas mayoritariamente en el nivel medio por los encuestados, lo cual concuerda con los hallazgos de (Sánchez, 2018) sobre el nivel de competencias de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones, sede Tacna.

De un total de diez (10) competencias genéricas evaluadas, solo cuatro (4) de ellas se evaluaron mayoritariamente con el nivel alto de competencia adquirida, en tanto que en las otras seis (6) el nivel predominante es medio. En este sentido se evidencia que la Escuela Profesional de Turismo de la UNTUMBES podría mejorar sus procesos de formación profesional buscando fortalecer tanto la formación regular en pregrado como la formación complementaria, mediante la aplicación de un programa de formación continua para los egresados. (Ley Universitaria 30220, 2014)

El segundo objetivo específico estuvo orientado a describir cómo se relacionan las competencias específicas con en el desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo de la Universidad Nacional de

Tumbes en las Instituciones Públicas del sector Turismo – Región Tumbes, 2020. Las competencias específicas son aquellas competencias que van directamente relacionadas a la carrera profesional y que le proporcionan identidad al programa, asimismo su diseño, elaboración e implementación debe ser participativo, académico, transparente y comparable con otros programas de Latinoamérica (Gonzalez, et al, 2004).

Con respecto a la relación entre las competencias específicas y el desempeño laboral, se tuvo como resultado una muy fuerte asociación entre ambas variables (con un coeficiente de Pearson de 0,857 y un P valor de 0,01). En este sentido, los resultados obtenidos guardan relación con los obtenidos por Cornejo (2016), quien indica la asociación entre las competencias técnicas de los guías de turismo de la ciudad de Cuzco y su desempeño profesional, asimismo con los resultados obtenidos por Rojas (2016), quien afirma que existe relación significativa entre la dimensión técnica de las competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del INPE 2016.

De un total de quince (15) competencias específicas evaluadas, nueve (9) de ellas fueron valoradas mayoritariamente con un nivel alto de competencia adquirida por los egresados, entre ellas destacan las siguientes: “conoce los conceptos relacionados con los circuitos turísticos en el Perú y el mundo”, con 83,3% de los encuestados que consideran un nivel alto de la competencia adquirida; “identifica los espacios geográficos en el Perú y su relación con la actividad turística”, “conoce y describe las principales instituciones que dirigen la actividad turística en el Perú” y “conoce los conceptos y características del turismo alternativo”, en las que el 73,3 % consideran tener nivel alto de la competencia adquirida; entre otras.

Sin embargo, en las seis (6) competencias restantes los encuestados se evaluaron mayoritariamente en el nivel medio de competencia adquirida. Esto implica que se deben tomar acciones correctivas en la formación

de los profesionales en turismo en la UNTUMBES con la finalidad de mejorar los niveles de competencias específicas de los egresados. Como lo afirma Salazar (2012), las competencias específicas permiten al profesional resolver situaciones y / o problemas (comunes o no) en base a conocimientos teóricos y prácticos, es decir en base a procedimientos técnicos., por lo que se puede inferir su relevancia en relación al desempeño profesional.

CAPITULO V. CONCLUSIONES

1. En la correlación del coeficiente de Pearson los resultados indican que las competencias profesionales de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo están relacionadas con un mayor desempeño laboral ya que se obtuvo una correlación muy alta (0.860).
2. Existe asociación entre las competencias generales adquiridas por los egresados de la Escuela Profesional de Turismo de la UNTUMBES y el desempeño laboral en las instituciones públicas de la Región Tumbes tal como lo indican los resultados obtenidos de correlación de Pearson con un 0,767. Así mismo, en la encuesta realizada a los egresados de la Escuela Profesional de Turismo de la UNTUMBES para medir nivel de relevancia que ellos le daban a las competencias generales para su desempeño laboral en instituciones públicas de la Región Tumbes, se obtuvo que hay competencias genéricas que tienen mayor relevancia para un mejor desempeño laboral en instituciones públicas tales como: produce discursos orales y textos escritos (10), conoce de técnicas de comunicación, incentivo, motivación y liderazgo (8) y reconoce los diferentes ecosistemas naturales (8), todo ello conlleva al buen desarrollo de sus actividades laborales.
3. Existe una asociación positiva entre las competencias específicas y el desempeño laboral de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo de la UNTUMBES tal y como lo demuestra el coeficiente de Pearson con la correlación (0,857). Así mismo en la encuesta aplicada a los egresados de la Escuela Profesional de Turismo de la UNTUMBES para medir nivel de relevancia que ellos le daban a las competencias específicas para su desempeño laboral en instituciones públicas de la Región Tumbes, se obtuvo que hay competencias específicas que tienen mayor relevancia para un mejor desempeño laboral en instituciones públicas tales como: Conoce conceptos relacionados a la ética y la moral, domina y maneja técnicas de atención al cliente, conoce y maneja los procesos de la

administración turística pública, conoce y describe las principales instituciones que dirigen la actividad turística en el Perú, conoce los conceptos y característica de turismo alternativo, identifica los espacios geográficos en el Perú, comprende los fundamentos del ocio y sus relación con la actividad turística, identifica el folclore dentro de la actividad turística.

CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la Escuela Profesional de Turismo realice cursos de formación continua con el fin de fortalecer la formación regular en pregrado y potenciar el desempeño de los egresados de la escuela en las instituciones donde laboran con formación complementaria. (Ley universitaria 30220,2014).
2. En la investigación se evidenció que los egresados de la Escuela de Turismo de la UNTUMBES se evaluaron en su mayoría en un nivel medio de competencia profesional adquirida, por tanto, se recomienda aplicar las medidas correctivas para mejorar la formación académica con el fin de mejorar el nivel de competencia adquirida por los egresados.
3. La Escuela Profesional de Turismo de la UNTUMBES, a través de su Dirección de Escuela debe realizar un seguimiento de sus egresados que laboran tanto en instituciones públicas como privadas, realizando evaluaciones de desempeño que les permita conocer las fortalezas y debilidades del egresado, así como su potencial dentro de su centro de labores. Los superiores inmediatos pueden usar esta información para apoyar al egresado en el desarrollo de su carrera. Mondy R,(2010)
4. Partiendo de los resultados de la investigación, se recomienda a los futuros tesisistas que puedan realizar un estudio más profundo sobre las competencias profesionales generales y específicas de la carrera de turismo con el propósito de contribuir a la mejora continua de la misma y por ende a una mejor formación profesional de los egresados en turismo.

CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 30220, L. (03 julio 2014). Ley universitaria. Lima: Diario Oficial el Peruano.
- Agencia Andina. (1 de junio de 2016). <http://www.andina.com.pe>. Obtenido de <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-lambayeque-inicia-sensibilizacion-para-conservacion-del-patrimonio-615103.aspx>
- Alles, M. A. (2006). Dirección estratégica de Recursos Humanos, Gestión por competencias. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Gránica S.A.
- Alonso, M. G., & Baeza, M. (1996). Modelo teórico para la identidad cultural. La Habana: Centro de investigación y desarrollo de la cultura cubana "Juan Marinello".
- Alvarez, S., & Perez, A. (2008). Hacia un Enfoque de la Educacion en Competencias. Asturias: Consejería de Educación y Ciencia.
- Antúnez, V. (27 de enero de 2008). Turismo Vivencial en auge. El Comercio Perú.
- BADATUR-OTP. (2018). Observatorio Turístico del Perú. Obtenido de Observatorio Turístico del Perú: <http://www.observatorioturisticodelperu.com/mapas/tumbtrec.pdf>
- Balbuena, M. (2002). La Conciencia, una Formación Educativa por Alternativas. Maracaibo: Editorial Bolivariana.
- Bass, P. (15 de setiembre de 2010). Obtenido de Huellas Digitales web site: http://huellasdigitales.cl/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=3962:el-sentido-de-pertenencia&catid=2
- Bayona, J. (2017). Las Competencias genéricas y sus relación con el desempeño laboral. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Camargo, G. (22 de abril de 2007). <http://gabrielaterritorio.blogspot.pe/>. Recuperado el 2 de agosto de 2016, de <http://gabrielaterritorio.blogspot.pe/2007/04/i-espacio-geografico-y-territorio.html>
- Cambio 2000 Web Site. (17 de octubre de 2015). Obtenido de <http://www.cambio2000.com.ar/pagina.php?id=8810>
- Casafranca, W. D., & Chávez, V. F. (2013). IMPACTO DEL TURISMO VIVENCIAL EN EL DEPARTAMENTO DEL CUSCO CASO: PROVINCIA DE ANTA, DISTRITO DE MOLLEPATA. Lima.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. México: Interamericano Editores.

- CIDEC, C. d. (1991). Competencias profesionales: enfoques y modelos a debate. San Sebastián: Michelena artes gráficas.
- Comunidades Europeas, I. (2007). Competencias clave para un aprendizaje permanente. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Cornejo, K. (2016). Competencias adquiridas y desempeño laboral de guías de turismo en la ciudad del Cusco, año 2016. Cuzco: Universidad Andina del Cuzco.
- Cornillet, T. (2005). La importancia del turismo para los países en vías de. Obtenido de <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=REPORT&reference=A6-2005-0173&language=ES>
- Crissien, E., & Rodriguez, N. (2014). Impacto laboral y competencias de los graduados del programa de contaduría pública en la CUL (Corporación Universitaria Latinoamericana). Barranquilla: Universidad de la Costa- CUC.
- De Armas, A. (2002). Uso Público y educación Ambiental en Espacios Naturales Protegidos en Aurelio Centellas Bodas. Madrid: Ministerio de Medio Ambiente.
- Delor, J. (1996). Los Cuatro Pilares de la Educación. Madrid/España: Santilana.
- Diario Oficial El Peruano. (18 de setiembre de 2009). Ley General del Turismo 29408. Lima, Perú.
- Dressler, G., & Valera, R. (2011). Administración de recursos humanos. México: Pearson Educación.
- Drumm, A., & Moore, A. (2002). Desarrollo del Ecoturismo. Un manual para los profesionales de la conservación. Vol. I. EEUU: Charitable Foundation USAID.
- Durango, R. (s.f.). Universidad Nacional de Tucumán web site. Obtenido de http://www.filo.unt.edu.ar/centinti/cehim/jornadas_antrop/turismo%20y%20turismo%20rural.pdf
- Fennell, D. (1999). Ecotourism: an Introduction. Londres: Routledge.
- Flores, C., Hernández, V., Muñoz, J., López, I., & Mendoza, E. (2012). TURISMO ALTERNATIVO COMO HERRAMIENTA PARA EL DESARROLLO LOCAL. EL CASO DE EL PARQUE NACIONAL EL CHICO EN EL ESTADO DE HIDALGO. . Hidalgo: Universidad Politécnica Metropolitana de Hidalgo.
- Freeman, T. (1977). Interpreting our Heritage. North Carolina: University of North Carolina Press.

- Gibb, J. (2004). *Generic skills in vocational education and training*. Adelaide: Centre for Vocational Education Reserch Ltd.
- Gonzalez, et al. (2004). *Tuning- América Latina: Un Proyecto de las Universidades*. Revista Iberoamericana de Educación. OEI.
- Ham, S., Housego, A., & Weiler, B. (2005). *Tasmanian Thematic Interpretation Planning Manual*. Tasmania, Australia: Tourism Tasmania.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A.
- Hodichs, L. K. (mayo de 2015). *La globalización y su impacto cultural*. Ensayo. Obtenido de Gestipolis.com: <http://www.gestipolis.com/la-globalizacion-y-su-impacto-cultural-ensayo/>
- Honey, M. (1999). *Ecotourism and Sustainable Development: Who Owns Paradise?* Washington, D.C: Island Press.
- Ibañez, R., & Cabrera, C. (2011). *Teoría General del Turismo: un enfoque global y nacional*. México: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA.
- Intriago, D. (2018). *Gestión del Talento Humano y el Desarrollo de Competencias Profesionales en las Instituciones de Educación Superior, Zona 4- Ecuador*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ishuiza R., F. R. (17 de octubre de 2015). *Tesis.com*. Obtenido de <http://tesis.com>
- Kravets, I., & Camargo, P. d. (2007). *Importancia del Turismo Cultural en la Construcción de la Identidad Nacional*. *Cultur. Revista de Cultura y Turismo.*, 2-16.
- Ley 27790. (2002). *Ley de Organización y funciones del ministerio de comercio exterior y turismo*. Lima: del Estado peruano.
- Loaces, A. M. (2006). *SISTEMA DE ACTIVIDADES QUE CONTRIBUYEN A LA FORMACIÓN DE LA IDENTIDAD CULTURAL DESDE LAS ASIGNATURAS HUMANÍSTICAS EN SECUNDARIA BÁSICA*. La Habana: UNIVERSIDAD DE CIENCIAS PEDAGÓGICAS "RAFAEL MARÍA DE MENDIVE".
- Martínez, F., Pereira, X., & Pawlowska, E. (2013). *EL TURISMO ACADÉMICO EN GALICIA: OTRA FORMA DE CONTRIBUCIÓN DE LAS UNIVERSIDADES A LAS ECONOMÍAS LOCALES*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Mayer, E. (1992). *Key competencies: report of the Committee to advise the Australian Education Council and Ministers of Vocational Education, Employment and training on employment-related key competencies for postcompulsory education and training*. Australian Education, Employment and training.

- Medina, A. (2 de abril de 2009). Gestiópolis.com. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/formacion-de-la-identidad-personal/>
- Mercedes, L. (2014). Factores Determinantes del Sentido de Pertenencia de los Estudiantes de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Campus Santo Tomás de Aquino. Murcia: Universidad de Murcia.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (agosto de 2006). LINEAMIENTOS PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO RURAL COMUNITARIO EN EL PERU. Lima.
- Mondy R, W. (2010). Administración de Recursos Humanos. México: Pearson Educación.
- Morales, J. (2001). Guía Práctica para la Interpretación del Patrimonio. El arte de acercar el legado natural y cultural al público visitante. Sevilla: Junta de Andalucía.
- MORAN PAICO, P. (2018). Competencias metodológicas estratégicas para mejorar el desempeño laboral del Área Administrativa en la Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes, Perú.
- Moran, P. (2018). Competencias metodológicas estratégicas para mejorar el desempeño laboral del área administrativa en la en la Universidad Nacional de Tumbes periodo 2016-2020. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Noguera, C. (2005). El Turismo como Industria. . Colombia: Perspectivas.
- OIT. (22 de noviembre de 2017). Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_policy/documents/publication/wcms_601266.pdf
- OIT, O. I. (1991). Formación Profesional. Glosario de términos escogidos. Ginebra: OIT.
- OIT, O. M. (27 de septiembre de 2013). OIT, Organización Mundial del Trabajo. Obtenido de OIT, Organización Mundial del Trabajo: http://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_222357/lang--es/index.htm
- Oliver et al. (2001). Exploring the development of students generic skills. Journal of Educational Multimedia and Hypermedia.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2009). <http://www.unesco.org>. Obtenido de <http://www.unesco.org/new/es/natural-sciences/environment/water/wwap/facts-and-figures/knowledge-and-capacity/>

- Organización Mundial del Turismo. (2013). El turismo como inductor del desarrollo, de la inclusión social y de la integración regional. Recuperado el 04 de septiembre de 2016
- Organización Mundial del Turismo. (17 de octubre de 2015). Organización Mundial del Turismo Web Site. Declaración de La Haya, (pág. 2). La Haya. Obtenido de <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1989.15.6.1>
- Ortigueira, M. (1987). La ciencia, el Tiempo, los Recursos y el Poder: un nuevo enfoque para la formación en materia organizacional. *Revista de Economía y Empresa*, 23.
- Panoso, A., & Lohman, G. (2012). *Epistemología del Turismo. Teoría del Turismo: Conceptos, modelos y sistemas*. México: Trillas.
- Parlamento Europeo. (31 de mayo de 2005). Parlamento Europeo Web Site. Obtenido de <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A6-2005-0173+0+DOC+XML+V0//ES>
- PCM. (2010). Decreto legislativo 1025, Decreto Supremo 009-2010- PCM. Perú.
- Piedrahita C., D. A. (17 de octubre de 2015). Subjetividades políticas: desafíos y debates latinoamericanos. Obtenido de Clacso Web Site: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/coediciones/20130218032232/Subjetividadadespoliticas.pdf>
- Prado, L. T. (1999). *Identidad y Crecimiento Humano*. La Habana: Gente Nueva.
- Reis, O. (1994). *Mercado Unico ¿A que nuevos retos se enfrenta la educación y la formación en Europa? Brasil*.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: México : Pearson Educación.
- Rojas, E. (2016). *Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central Instituto Nacional Penitenciario 2016*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Rosales, G. (2011). Caracterización de la identidad chimbotana y propuesta de un programa de turismo escolar con los estudiantes de educación secundaria de las instituciones educativas de Chimbote, en el año 2011. Chimbote.
- Salazar, R. (2012). *El desempeño auténtico como lazo para estrechar la relación educación, sociedad y negocio*.
- Sánchez Campos, J. A. (2018). *Competencias Profesionales Y El Desempeño Laboral De Los Gestores Públicos En La Superintendencia Nacional De Migraciones – Tacna, 2018*. Tacna: Universidad Cesar Vallejo.

- Sanchez, J. (2018). Competencias Profesionales Y El Desempeño Laboral De Los Gestores Públicos En La Superintendencia Nacional De Migraciones – Tacna, 2018. Tacna: Universidad Cesar Vallejo.
- Sancho, A. (5 de septiembre de 2011). Universidad Tecnológica Nacional de Argentina Web site. Obtenido de <http://www.utntyh.com/alumnos/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Santana, A. (1997). ANTROPOLOGIA Y TURISMO ¿NUEVAS HORDAS, VIEJAS CULTURAS? Barcelona: Ariel.
- Servicio Nacional de Turismo de Chile. (2008). <http://www.cci.cl/>. (SERNATUR, Ed.) Recuperado el 2016 de agosto de 16, de http://www.cci.cl/turismo/images/documentos/conciencia_turistica/que-es-conciencia-turistica.pdf
- SUNEDU. (2015). Guía de instrucción: registro y envío de información del formato de egresados 2015. Lima: SUNEDU.
- Téllez, A. (s.f.). Hipócrates. Red de Apoyo para la prevención de la violencia en el medio escolar. Obtenido de http://www.dip-alicante.es/hipokrates/hipokrates_i/pdf/ESP/414e.pdf
- Univeridad de Deusto, U. d. (2016). Universidad de Deusto. Obtenido de Univeridad de Deusto: <https://www.deusto.es/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadername1=Expires&blobheadername2=content-type&blobheadername3=MDT-Type&blobheadername4=Content-Disposition&blobheadervalue1=Thu%2C+10+Dec+2020+16%3A00%3A00+GMT&blobhead>
- Universidad Nacional de Tumbes. (2015). Reglamento del Concursos de Admisión. Obtenido de <http://www.untumbes.edu.pe:> http://www.untumbes.edu.pe/admision/documents/reglamento_admision.pdf
- UNWTO. (2017). El turismo, clave para el desarrollo, la prosperidad y el bienestar. Panorama OMT del Turismo Internacional, 15.
- Vargas, A. (1999). Identidad y sentido de pertenencia. Una mirada desde la cotidianidad. 1er Congreso Internacional de Cultura y Desarrollo. La Habana. Obtenido de <http://132.248.35.1/cultura/ponencias/1cultDesa/CDIDE02.hm>
- Vera, J. (2001). Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: propuestas para la creación de un sistema de indicadores. Alicante: Instituto Universitario de Geografía Universidad de Alicante.

Villa, A., & Poblete, M. (2007). Aprendizaje basado en competencias. Una propuesta para la evaluación de las competencias genéricas. Bilbao: Mensajero.

Villardón-Gallego, et al. (2013). Learning competence in university: development and structural validation of a scale of measurement. *Revista de Psicodidáctica*.

CAPÍTULO VIII. ANEXOS.

Anexo 1: Operacionalización de variable.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Competencias profesionales	La OIT (1991) reconoce a la competencia profesional como “la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones referidas para ello”.	Se recogió información sobre las competencias profesionales del currículo de la escuela de Turismo de la UNTUMBES 2017. Se aplicó la encuesta a los egresados de la escuela de turismo de la UNTUMBES que laboran en instituciones públicas de la región Tumbes, según el tamaño de la muestra con la finalidad de recoger información sobre el nivel de las competencias profesionales adquiridas en la universidad.	Competencias Generales.	<ul style="list-style-type: none"> • Produce discursos orales y textos escritos para favorecer la comunicación interpersonal. • Reconoce los diferentes ecosistemas naturales. • Conoce de técnicas de primeros auxilios. • Aplica la matemática en las diferentes actividades inherentes al turismo. • Comprende: lectura, escritura y se comunica de forma oral el inglés básico. • Conoce los diferentes métodos y técnicas de análisis estadístico en el área del turismo. • Manejo de los programas Word, Excel y Power Point en el nivel básico. • Conoce y aplica teoría económica básica dentro del proceso de gestión de negocios turísticos y de gestión pública en turismo. • Comprende los procedimientos contables en turismo; elabora inventarios y balances, en base a las normas legales y tributarias en turismo. • Conoce las técnicas de comunicación, incentivo, motivación, liderazgo;

				valoración y respeto por el recurso humano.
			Competencias Específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica, analiza, comprende y explica los procesos turísticos y su evolución dentro de los diversos escenarios donde se desarrolla. • Identifica al folclore dentro de la actividad turística peruana. • Identificación, descripción y análisis de los espacios geográficos en el Perú y su relación con la actividad turística. • Identifica los componentes del patrimonio turístico (clasificación y organización) • Comprende de los fundamentos y particularidades del ocio y su relación con la actividad turística. • Aprehensión de los conceptos, definiciones y características del turismo alternativo, ecoturismo y de aventura. • Dominio de los conceptos relacionados con circuitos turísticos en el Perú y en el mundo. • Estudio descriptivo de las principales instituciones que dirigen la actividad turística. • Conoce y maneja los procesos de la administración turística pública. • Describe y analiza del entorno legal de la actividad turística en el Perú.

				<ul style="list-style-type: none"> • Domina y maneja las técnicas de atención al cliente. • Desarrolla capacidades administrativas y gerenciales para destinos turísticos emergentes y consolidados. • Formula y diseña planes turísticos. • Conoce la realidad de la infraestructura y el equipamiento turístico en el Perú y la Región Tumbes. • Aprehensión de los conceptos básicos relacionados con la ética y la moral en las profesiones en sus diferentes niveles.
Desempeño laboral	Robbins S. P. (2013) se define como un proceso que busca establecer el éxito de una empresa o persona para alcanzar sus objetivos profesionales.	<p>Se recogió información sobre el desempeño laboral de los egresados de la escuela de Turismo de la UNTUMBES.</p> <p>Se aplicó la encuesta a los jefes inmediatos de los egresados de la escuela de turismo de la UNTUMBES que laboran en instituciones públicas de la región Tumbes, según el tamaño de la muestra con la finalidad de recoger información sobre su desempeño laboral en su centro de trabajo.</p>	Compromiso con la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de ayudar a sus compañeros. • Expresa lazos afectivos con la organización.
			Pensamiento Analítico.	<ul style="list-style-type: none"> • Descompone en partes los problemas de trabajo que se le presentan, estableciendo las causas o identificando los pros y contras de su actuación. • Establece prioridades en las tareas según su orden de importancia.
			Búsqueda de la información.	<ul style="list-style-type: none"> • Hace preguntas a las personas que son conocedoras de un tema concreto relacionado con su puesto, a fin de entender correctamente las distintas situaciones con las que se encuentra en su trabajo y / o utiliza las fuentes de información disponibles.

			<p>Orientación a resultados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza el trabajo eficientemente. • Constantemente emplea nuevos métodos o formas de conseguir los objetivos impuestos por la Institución.
			<p>Orientación al cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responde a las preguntas, quejas o problemas que el cliente / usuario le plantea. • Constantemente proporciona servicios de manera cordial y ofrece información útil.
			<p>Trabajo en equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se expresa adecuadamente de los demás miembros del grupo, manifestando opiniones positivas al respecto de sus aptitudes y contribuciones al mismo
			<p>Preocupación por el orden y la calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En su accionar siempre revisa y comprueba la exactitud de la información o el trabajo a fin de minimizar las dudas propias de un trabajo no examinado a fondo. • Comprueba siempre su propio trabajo, su margen de error es mínimo, se puede confiar en la calidad de su trabajo.

Fuente: elaboración propia 2020.

Anexo 2: ESTRUCTURA CURRICULAR NORMATIVA DE LA CARRERA DE GESTIÓN EN HOTELERÍA Y TURISMO
DISEÑO CURRICULAR 2008

COMPONENTES	COMPETENCIAS		AREAS	ASIGNATURAS
FORMACION GENERAL	GENERICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para aplicar conocimientos teóricos en la práctica. • Compromiso ético y responsabilidad social • Liderazgo, habilidades sociales, trabajo en equipo, proactividad y comunicación. • Compromiso con la calidad con la calidad educativa y formación continua. • Capacidad creativa, crítica y autocrítica • Capacidad en el uso de las tics • Capacidad para la investigación científica, planeamiento y formulación de proyectos. • Compromiso con la preservación del medio ambiente y respeto por la diversidad. • Capacidad de comunicación en un segundo idioma • Capacidad para trabajar en contextos internacionales 	BASICA	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología del trabajo universitario • Historia del Perú • Lenguaje • Oratoria • Arqueología Peruana • Antropología Cultural y Turismo • Matemática Aplicada al Turismo • Estadística Aplicada al Turismo • Inglés I • Inglés II • Deontología Profesional • Micro y Macro Economía • Inglés III • Inglés IV • Informe de Tesis
			COMPLEMENTARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Folclor Peruano y Turismo • Seguridad y Primeros Auxilios • Francés I • Francés II • Francés III • Economía Aplicada al Turismo • Redacción para la Comunicación en Turismo • Campismo • Cómputo Aplicado al Turismo • Etiqueta y Protocolo • Cómputo Aplicado al Turismo II • Inglés Conversación I • Inglés Conversación II • Inglés Traducción • Técnicas de Atención al Cliente

COMPONENTES	COMPETENCIAS		AREAS	ASIGNATURAS
FORMACIÓN PROFESIONAL	ESPECIFICAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. El egresado está capacitado para: guiar grupos de turistas con liderazgo, se expresa fluidamente en dos idiomas y es un promotor de la conservación y buenas prácticas ambientales con ética, compromiso e iniciativa. 2. Está preparado para diseñar y evaluar proyectos turísticos, evaluar atractivos, diseñar productos y gestionar destinos turísticos teniendo en cuenta variables sociales y ambientales que determinarán sus criterios de decisión. 3. Está capacitado para dirigir los procesos técnico productivo de las empresas turísticas y es competente para realizar emprendimientos en negocios turísticos tradicionales y alternativos con responsabilidad, iniciativa y orientación al cliente. 4. Comprende y rediseña los modelos de mitigación del impacto ambiental negativo en las organizaciones turísticas. 5. Es competente en la planificación y ejecución de procesos relacionados a la investigación científica aplicada al Turismo con un sistema de valores fortalecido y contribuyendo a la formación y / o fortalecimiento de la cultura turística en la comunidad receptora. 	FORMATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción al Turismo • Filosofía y Turismo • Psicología Motivacional del Turismo. • Patrimonio Turístico • Geografía Turística Mundial • Recursos Turísticos • Geografía Turística del Perú • Sociología del Turismo • Técnicas de Guiado • Circuitos Turísticos Nacionales • Superestructura Turística • Turismo y Relaciones Internacionales • Contabilidad Aplicada al Turismo. • Circuitos Turísticos Internacionales • Legislación Turística • Turismo y Medio Ambiente • Gestión de Empresas Turísticas • Fundamentos de la Administración • Contabilidad de Costos y Finanzas • Turismo Sostenible • Análisis de Estados Financieros • Investigación de Mercados. • Metodología de la Investigación Turística • Marketing Turístico I • Administración de Recursos Humanos • Planificación y Desarrollo Turístico • Investigación Turística I • Marketing Turístico II • Gerencia de Negocios Turísticos • Diseño y Evaluación de Proyectos Turísticos • Investigación Turística II • Taller de Especialización I • Proyecto de Inversión Turística • Taller de Especialización II

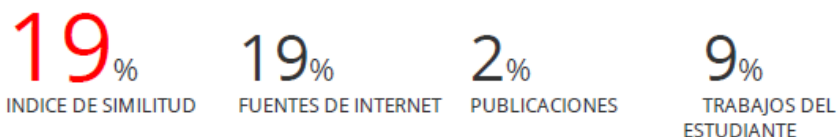
		<ul style="list-style-type: none"> • Está preparado para al cliente con calidad y responsabilidad. • Capacidad para planificar el espacio de las instalaciones turísticas. • Conoce e interpreta la normatividad y procedimientos relacionados a la gestión pública del turismo. • Crea y planifica la comercialización de productos gastronómicos innovadores. • Entiende y domina la dinámica de los procesos productivos hoteleros. • Entiende y domina la dinámica de los procesos productivos de intermediación turística. 	<p style="text-align: center;">ESPECIALIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Museología y Turismo • Infraestructura y Equipamiento Turístico • Administración Turística Pública • Administración de Agencias de Viaje y Turismo. • Alimentación y Esparcimiento en Turismo • Tecnología de Bar • Turismo Alternativo • Counter y Sistemas de Reserva • Gastronomía Nacional e Internacional • Administración Hotelera I • Tecnología de Comedor y Cocina • Organización de Eventos y Congresos Turísticos. • Administración Hotelera II • Proyecto de Desarrollo Turístico
--	--	---	--	--

Fuente: Dirección de Escuela de Turismo de la Universidad Nacional de Tumbes (2020).

Anexo 3: Informe de Originalidad

Competencias profesionales y el desempeño laboral de los egresados de la Escuela de Turismo de la UNTUMBES en las instituciones públicas de la Región Tumbes- 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	profesomarriba.files.wordpress.com Fuente de Internet	3%
2	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	worldwidescience.org Fuente de Internet	1%
7	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%



Mg. Pablo Esteban Marticorena Landaura

Asesor