



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA  
SECCIÓN DE POSGRADO

EL ROL DE LA ACADEMIA EN LA FORMACIÓN DE  
COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL EN TURISMO, COMO  
GESTOR DEL DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO DEL PERÚ  
2019

PRESENTADA POR  
EDELMIRA DEL ROSARIO MENDOZA PUA

ASESORA  
MARTHA ALICIA ROMERO ECHEVARRÍA

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTORA EN TURISMO

LIMA – PERÚ

2020



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual  
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA DE POSGRADO DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**TESIS**

**EL ROL DE LA ACADEMIA EN LA FORMACIÓN DE  
COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL EN TURISMO,  
COMO GESTOR DEL DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO  
DEL PERÚ 2019**

**PARA OPTAR AL GRADO DE  
DOCTOR EN TURISMO**

**PRESENTADO POR LA MAGÍSTER  
EDELMIRA DEL ROSARIO MENDOZA PUA**

**ASESORA:  
DRA. MARTHA ALICIA ROMERO ECHEVARRÍA**

**LIMA, PERU**

**2020**

## **DEDICATORIA**

A mi esposo José, por su apoyo incondicional.

A mi hijo José Miguel, por ser mi fuente de inspiración.

## **AGRADECIMIENTOS**

Me gustaría agradecer en estas líneas la ayuda que muchas personas y colegas me han prestado durante el proceso de investigación y redacción de este trabajo.

A la Universidad San Martín de Porres, por ser mi Alma Mater, formadora de mi profesión.

A la Facultad de Ciencias Administrativas – UNMSM, por las facilidades dadas para la ejecución del proyecto.

A la Dra. Martha Alicia Romero Echevarría, por estar siempre dispuesta a escuchar y guiarme en este proyecto.

A la Dra. Teresa Ríos Delgado, por ser la amiga que me alentó para desarrollar el proyecto.

Al Dr. Edgar Vicente Armas, por la revisión y crítica al proyecto.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
Índice de tablas .....	viii
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
RESUMO.....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	22
1.1. Antecedentes de la investigación.....	22
1.1.1. Antecedentes internacionales.....	22
1.1.2. Antecedentes nacionales.....	266
1.2. Bases teóricas.....	28
1.2.1. Teorías Educación pública .....	28
1.2.1.1. Corriente Humboldtiana: Modelo Germánico Enseñanza e Investigación.....	28
1.2.1.2. Enfoque pedagógico basado en competencias.....	32
1.2.2. Rol de la academia en la formación profesional .....	35
1.2.2.1. Formador profesional y de educación continua.....	39
1.2.2.2. Formador en la investigación .....	42
1.2.2.3. Formador en proyectos sociales .....	46
1.2.3. Competencias en la carrera de Administración de Turismo .....	49

1.2.3.1. Competencias Genéricas .....	54
1.2.3.2. Competencias Específicas .....	57
1.2.4. Desarrollo sostenible .....	67
1.2.4.1. Turismo sostenible .....	68
1.2.5. Base filosófica de la investigación .....	69
1.2.6. Pedagogía del turismo .....	70
1.2.7. Código Ético Mundial para el Turismo .....	71
1.3. Definición de términos básicos.....	72
CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	74
2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	74
2.1.1. Hipótesis principal.....	74
2.1.2. Hipótesis derivadas .....	74
2.2. Variables y definición operacional.....	755
2.2.1. Definición conceptual de las variables.....	77
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	80
3.1. Diseño metodológico.....	80
3.1.1. Tipo de investigación .....	80
3.1.2. Nivel de investigación .....	81
3.1.3. Diseño de investigación .....	81
3.1.4. Método de investigación .....	81
3.2. Diseño muestral .....	82
3.2.1. Población.....	82
3.2.2. Muestra.....	82
3.3. Técnicas de recolección de datos .....	84
3.3.1. Técnicas de recolección de la información .....	84

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos .....	84
3.3.2.1. Ficha técnica del cuestionario .....	85
3.3.2.2. Validez y confiabilidad del instrumento.....	85
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	88
3.5. Aspectos éticos .....	89
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	91
4.1. Estadística descriptiva.....	91
4.2. Resultados inferenciales .....	104
4.2.1. Contrastación de la hipótesis general.....	104
4.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas .....	106
4.2.2.1. Primera hipótesis específica.....	106
4.2.2.2. Segunda hipótesis específica.....	108
4.2.2.3. Tercera hipótesis específica.....	110
4.2.2.4. Cuarta hipótesis específica .....	112
4.3. Análisis cualitativo de los criterios de las competencias evaluadas en cursos CAPSTONE .....	114
4.3.1. Competencia 1: Expresa sus ideas de manera coherente, utilizando el idioma español a nivel profesional.....	114
4.3.2. Competencia 2: Muestra las habilidades necesarias para identificar, conceptualizar, diagnosticar, analizar y evaluar problemas turísticos. ....	118
4.3.3. Competencia 3. Muestra conocimientos para gestionar los procesos técnicos en las áreas funcionales de gestión del turismo. ....	120
4.3.4. Competencia 4: Identifica recursos turísticos y atracciones para el diseño de programas y actividades turísticas. ....	122
4.4. Análisis Documental.....	124

CAPÍTULO V DISCUSIÓN .....	128
CONCLUSIONES.....	134
RECOMENDACIONES .....	136
FUENTES DE INFORMACION .....	152
ANEXOS .....	160

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable X .....	75
Tabla 2. Operacionalización de la variable Y .....	76
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos .....	87
Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad .....	87
Tabla 5. Estadísticas de total de elemento.....	87
Tabla 6. El egresado en la actualidad trabaja .....	91
Tabla 7. Su trabajo se relaciona con la profesión.....	92
Tabla 8. Cargo que ocupa en su centro de trabajo .....	92
Tabla 9. Ha desarrollado las competencias que necesita .....	93
Tabla 10. Considera adecuado el plan de estudio .....	93
Tabla 11. Dominio de la disciplina por el docente .....	94
Tabla 12. Didáctica universitaria por el docente.....	94
Tabla 13. Infraestructura de la Institución .....	95
Tabla 14. Prácticas pre profesionales .....	95
Tabla 15. Cursos extracurriculares.....	96
Tabla 16. Comunicarse oralmente con claridad .....	96
Tabla 17. Expone las ideas coherentemente por medios escritos .....	97
Tabla 18. Actitud flexible y tolerante.....	97
Tabla 19. Trabajo en equipo.....	98
Tabla 20. Creatividad e innovación .....	98
Tabla 21. Capacidad de identificar, plantear y resolver problemas .....	99
Tabla 22. Formular y ejecutar proyectos empresariales.....	99
Tabla 23. Formular y desarrollar proyectos de investigación .....	100
Tabla 24. Adaptarse a los cambios .....	100

Tabla 25. Actividades de investigación, desarrollo e innovación.....	101
Tabla 26. Actividades de responsabilidad social .....	101
Tabla 27. Actividades de habilidades blandas.....	102
Tabla 28. Actividades de autoestima.....	102
Tabla 29. Actividades de Liderazgo .....	103
Tabla 30. Actividades deportivas.....	103
Tabla 31. Actividades de competencias .....	104
Tabla 32. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la hipótesis general.....	105
Tabla 33. Correlación entre el “Rol de la Academia” y las “Competencias profesionales” .....	105
Tabla 34. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la primera hipótesis específica	107
Tabla 35. Correlación del “Rol de la Academia” y “Comunicación oral y escrita”	107
Tabla 36. Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la segunda hipótesis específica .	109
Tabla 37. Correlación “El Rol de la Academia” y “Habilidades administrativas” .	109
Tabla 38. Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la tercera hipótesis específica ...	111
Tabla 39. Correlación “El rol de la Academia” y “Conocimientos teóricos” .....	111
Tabla 40. Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la cuarta hipótesis específica.....	113
Tabla 41. Correlación “El rol de la Academia” e “Identificación de recursos turísticos y diseño de programas” .....	113
Tabla 42. Expresa bien sus ideas .....	114
Tabla 43. Muestra las habilidades para resolver problemas .....	118
Tabla 44. Muestra conocimientos de gestión turístico.....	120
Tabla 45. Identifica recursos turísticos .....	122

## RESUMEN

En la actualidad la formación profesional en Turismo es trascendental, debido a su aporte al desarrollo social, económico y cultural, a nivel global. En el Perú, la actividad turística ha logrado aumentar significativamente el Producto Bruto Interno (PBI) y es el tercer sector que aporta divisas al país, de allí la importancia de determinar el rol que cumple la Academia en la formación de profesionales en Turismo, específicamente se han tenido en cuenta las competencias desarrolladas por los egresados de una de las universidades más importantes del Perú y así poder desarrollar una propuesta de mejora.

El estudio tiene diseño no experimental, ex post facto, de corte transeccional, de tipo básico y nivel descriptivo - correlacional, se ajusta a la metodología científica, de enfoque cuantitativo y método deductivo. Se aplicó un cuestionario a egresados, obteniendo como resultado que existe una relación positiva y significativa entre el rol que cumple la academia y el desarrollo de las competencias de los profesionales de Turismo, además, evidencia la necesidad de cubrir nuevas competencias y de mejorar el plan de estudios, la infraestructura, el trabajo del docente y la didáctica empleada.

Concluyendo que el rol que cumple la academia es trascendente para el desarrollo adecuado del profesional del Turismo, en concordancia con los lineamientos de mejora de la calidad académica contemplada en la Ley Universitaria además de implementar una infraestructura y equipamiento adecuado al desarrollo de sus competencias.

**Palabras clave:** Academia, educación superior, competencias, turismo, investigación.

## **ABSTRACT**

*At present, professional training in Tourism is transcendental, due to its contribution to social, economic and cultural development, globally. In Peru, tourism activity has managed to significantly increase the Gross Domestic Product (GDP) and is the third sector that provides foreign currency to the country, hence the importance of determining the role of the Academy in the training of tourism professionals, specifically The competencies developed by the graduates of one of the most important universities in Peru have been taken into account and thus be able to develop a proposal for improvement.*

*The study has a non-experimental, ex post facto and transactional design. This is also an applied study and descriptive and correlational level. As a research methodology, the quantitative approach and deductive method were applied. A questionnaire was applied to graduates, resulting in a positive and significant relationship between the roles played by academia and the development the competencies of tourism professionals. It also highlights the need to cover new competencies and improve the curriculum, infrastructure, teacher work and didactics used.*

*It was concluded that academia role is transcendent for a proper development of Tourism professionals in line with the guidelines for improving academic quality considered in the University Law, in addition to implementing an infrastructure and equipment suitable for the development of its competencies.*

**Key Words:** *Academia, high education, competencies, tourism, research.*

## RESUMO

*Atualmente, a formação profissional em Turismo é transcendental, devido à sua contribuição para o desenvolvimento social, econômico e cultural, em nível global. No Peru, a atividade turística conseguiu aumentar significativamente o Produto Interno Bruto (PIB) e é o terceiro setor que fornece moeda estrangeira ao país, daí a importância de determinar o papel da Academia na formação de profissionais do turismo, especificamente As competências desenvolvidas pelos graduados de uma das universidades mais importantes do Peru foram levadas em consideração e, portanto, puderam desenvolver uma proposta de aprimoramento..*

*A pesquisa possui um projeto de tipo não experimental, ex post facto, transeccional de nível aplicado e descritivo - correlacional, conforme a metodologia científica, abordagem quantitativa e método dedutivo. Foi aplicado um questionário aos formados, obtendo como resultado uma relação positiva e significativa entre o papel desempenhado pela universidade e o desenvolvimento das competências dos profissionais do Turismo, além disso, evidenciar a necessidade de abranger novas habilidades e melhorar o plano de estudos, a infraestrutura, o trabalho do professor e a didática usada.*

*Concluindo que o papel desempenhado pela universidade é transcendente para o desenvolvimento adequado do profissional de Turismo, de acordo com as diretrizes de melhoria da qualidade acadêmica contempladas na Lei Orgânica de Ensino Superior, além disso, implementar uma infraestrutura e equipamentos adequados ao desenvolvimento de suas competências.*

**Palavras chaves:** *Universidade, ensino superior, competências, turismo, pesquisa.*

## INTRODUCCIÓN

En el mundo se vive un auge en el sector turístico, existiendo un mayor flujo de personas que viajan por diferentes motivos, especialmente por placer, esto es debido a que la economía parece estar más estable, lo que ha permitido que los viajes por diferentes motivos se hagan más accesibles, en este sentido el turismo se ha convertido en una fuente de ingresos económicos que repercuten en la mejora de la calidad de vida de los lugares y países visitados.

La mejor definición de turismo la han dado dos economistas suizos después de la segunda guerra mundial, tal como la Escuela Universitaria de Murcia (2012) lo refiere: “Turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de personas fuera de su lugar de residencia, siempre que no esté motivado por razones lucrativas” (p. 3), lo que por cierto no es así en estos tiempos ya que el turismo está inmerso en el sector servicios el cual moviliza no solo personas, sino que genera empleo y desarrollo de las comunidades donde se promueven; en Perú es considerado como el tercer sector que genera divisas y en algunos países como Costa Rica es el principal aportante a su economía.

En el Perú, el sector turístico ha ido cobrando gran relevancia social y económica, de allí que las instituciones dedicadas a la formación del recurso humano especializado han ido aumentando y creciendo, convirtiéndose en una necesidad y oportunidad de desarrollo integral, MINCETUR (2012) refiere que genera aportes significativos a las economías del mundo, así según el documento de Tourism Toward de la WTO (2011), en la cual manifiestan que:

...la contribución al PBI es del 9%, generando US\$ 6.6 trillones y 260 millones de empleos (1 de cada 11 empleos son generados por la actividad turística) se estima que para el 2023 la contribución del turismo al PBI Mundial será del 10% generando US\$10.5 trillones y 340 millones de empleos (1 de cada 10 empleos será generada por la actividad turística). (p. 11).

En el Perú la economía, ha crecido de manera sostenible en los últimos años y se ha tratado de explicar a qué se debe, existe un sin número de variables, pero para nadie es extraño saber que ha tomado importancia la actividad turística en nuestro país.

Así es que en Perú el sector turístico ocupa el tercer lugar en aportaciones al PBI y, en los últimos cinco años mantiene una aportación del 3.75% y ha crecido para ello converge una serie de acciones tanto de las instituciones gubernamentales como de las instituciones privadas, sin embargo, en el avance de esta actividad se ha dado cuenta de que además existen factores esencialmente básicos.

Según los datos estadísticos proporcionado por la Comisión de Promoción del Perú para la exportación y el Turismo (PROMPERU: Perfil del turista extranjero y Perfil del Vacacionista Nacional, 2018) en los últimos años se ha experimentado paulatinamente una diversificación de uso de productos por parte de los visitantes extranjeros a nuestro país, en el 2018 el promedio de días de visita por llegadas internacionales ha sido de 10 noches con un promedio de gasto de 1,000 dólares y con visitas registradas a ciudades de Lima, Cuzco, Puno, Tacna, Arequipa así mismo se observa el incremento de visitas realizadas por el vacacionista nacional quien viaja en un promedio de 4

noches y con un gasto entre 500 y 1000 soles ( dependiendo el uso de transporte), con visitas registradas a las ciudades de Lima, Ica, Piura , Cuzco, Junín. Por lo que todo ello refiere que en los próximos años las instituciones formadoras de profesionales en turismo deberán desarrollar competencias acordes a la demanda de las necesidades de estos grupos de visitantes. A partir de ello el futuro profesional en turismo no solamente deberá adquirir conocimientos de los cambios en preferencias de actividades de este nuevo grupo sino de competencias que lo vincule a este nuevo grupo. Por lo tanto, la preocupación de las universidades y, en este caso las públicas será formar a un profesional que desarrolle competencias no solo genéricas sino específicas. En nuestro país se recibe información de que los presupuestos en las regiones no se han ejecutado en su totalidad y, que ha sido devuelta. Eso debido a que las regiones no cuentan con planificadores específicamente del sector turismo. Así mismo en la actualidad no es suficiente desarrollar competencias cognitivas específicas, sino que al vivir en un mundo globalizado obliga a que los nuevos profesionales desarrollen competencias genéricas de tipo personal que ayudan a la convivencia entre las personas y con la propia naturaleza. La Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM esta avocada a formar planificadores del sector turismo y con competencias genéricas como son la: Comunicación, Trabajo en equipo, Responsabilidad social y el Respeto por el medio ambiente.

a) Descripción de la realidad problemática

Sin duda no basta con tener un sin número de destinos turísticos únicos, que de hecho se posee, sino también se debe considerar otro factor, los profesionales que deben estar al servicio de la actividad turística. La formación

de profesionales en cada una de las actividades que involucra el sistema turístico hace necesario que la Academia se vincule a la realidad del mercado laboral a fin de preparar los profesionales que necesita dicha actividad.

En ese sentido según Gándara (2004) indica que "...la educación en hotelería y turismo es esencial para que un destino turístico prospere y alcance cierto grado de sostenibilidad" (p. 69), tanto económico como social y medioambiental, logrando que sea competitivo. Y, dice "...pero, sobre todo, el recuerdo está marcado por las personas (trato, actitud...)" (p.70). La formación profesional involucra la productividad y sostenibilidad y supervivencia de las empresas que conforman el sector.

Conviene señalar que la oferta educativa superior deberá preparar planes curriculares que forjen profesionales en diversas áreas tales como la gestión pública, la planificación y ordenamiento territorial, a fin de que pueda ingresar a formar parte importante de la cadena de desarrollo que impulse positivamente la economía en nuestro país.

Según información que registra la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) en el mercado de formación profesional existen aproximadamente 51 universidades públicas y 92 universidades privadas en todo el país; de las cuales dentro de la carrera de las Ciencias Administrativas y Comerciales se encuentran los programas de estudio de turismo que registran para el año 2018 un aproximado de 45 carreras con distintas nomenclaturas tales como: Administración de Negocios Turísticos; Administración de Servicios Turísticos, Hotelería y Gastronomía, Turismo; Turismo sostenible, Turismo y Hotelería etc.

La industria del turismo está ligada a la hotelería y la gastronomía como parte integrante de la hospitalidad, según Feijóo (2016) así mismo dice que desde los comienzos de la existencia del hombre estaba ligada a desarrollar intercambios comerciales y como consecuencia estaba involucrado el viaje, el transporte y la alimentación. Y, alrededor de estas actividades se fue gestando lo que hoy se conoce como Turismo.

Y, nuestro país no es ajeno al desarrollo de la actividad que demanda cada día de un personal altamente cualificado y que Ramírez (2013) divide en trabajador turístico de gestión y trabajador turístico operativo y, que por el tipo de labor que realice cada quien deberá poseer ciertas características tales como capacidad de análisis, de comunicación, de asertividad entre otros que conlleva al trato personal con sus huéspedes; y la universidad no puede estar ajena a la necesidad de formación del profesional en turismo.

El desarrollo de la actividad turística está relacionada al aporte económico que brinda al PBI del país, sin ser el único aspecto en el que interviene, pues existe otros como aspectos sociales, culturales y medioambientales. En cuanto a su aporte económico y, a razón de los resultados e informaciones del MEF en el 2018 hace referencia a los porcentajes de ejecución del presupuesto para la inversión pública por parte de las macro regiones en un 40,8%

Es por ello que resulta importante analizar cuáles son las competencias que el profesional en turismo debe desarrollar en su formación académica. En tal sentido una aplicación de mejora se viene desarrollando a través de las políticas establecidas por la nueva ley universitaria enfocadas en la investigación y en la responsabilidad social.

Según la clasificación de las competencias asumidas hoy por la Academia específicamente por la UNESCO y, que nuestro país recoge las bases de la formación están clasificada en Competencias básicas (desarrolladas en la formación de educación básica) y las Competencia genéricas y Especificas (desarrolladas en la educación superior), siendo las genéricas competencias transversales que aportan al estudiante herramientas a ejecutar en cualquier programa, considerándose como competencias formativas desarrolladas a lo largo de la profesión y que les ayudaría en la ejecución de tareas, y, las específicas aquellas que son competencias propias para la profesión.

En tal caso la comunicación, el trabajo en equipo, la responsabilidad social son competencias genéricas pero que podrían tener mayor incidencia en la formación del profesional por las características de la profesión: Es una actividad vinculada no solo a personas sino a diversos tipos de culturas, además la actividad turística utiliza y hace uso de recursos naturales, de alguna manera es una actividad invasiva, por tanto, el futuro profesional debe desarrollar una visión holística de la responsabilidad social.

En este sentido se encuentra que la formación del profesional en turismo debe ser integral, considerando todos los ámbitos de desarrollo y un desempeño eficiente, que se condice con las necesidades actuales, las cuales requieren ser cubiertas para el posicionamiento de la profesión, en este sentido Tejada y Ruiz (2015), afirman que "...el cambio de paradigma provocado por el nuevo modelo de formación superior basada en competencias y con referencia a perfiles profesionales, conlleva nuevos planteamientos en el diseño, desarrollo y evaluación de dicha formación" (p. 19), de allí que la necesidad de

investigar si la academia está cubriendo estos requerimientos ya que toda profesión tiene sus propias características y competencias que son impuestas por las necesidades sociales.

Lo expuesto lleva al investigador a formular el siguiente problema principal: ¿Cuál es el rol de la academia en relación al desarrollo de las competencias profesionales en Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNMSM, 2019?

Siendo el objetivo general de la investigación: Determinar el rol de la academia en relación al desarrollo de las competencias profesionales en Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNMSM, 2019.

La presente investigación se justifica debido a la necesidad de dar a conocer de manera científica el rol que cumple la Academia en el desarrollo de las competencias del profesional en administración de turismo de la UNMSM, siendo necesario contar con profesionales en turismo que administren servicios de calidad, a fin de generar debate y discusión sobre un tema que involucra a nuestras nuevas generaciones de profesionales que tienen la responsabilidad de dirigir las políticas de estado en este sector ya que en el Perú la actividad turística ha ido creciendo paulatinamente y se cuentan con riquezas inigualables, únicas, que le permite ser un país privilegiado.

La investigación ha sido viable porque se tiene acceso a información vinculada al tema de investigación para su ejecución; de la misma manera, se cuenta con el apoyo de las autoridades y personal administrativo vinculado a la actividad a desarrollar.

La limitación del estudio está en base a los pocos estudios científicos y académicos en torno a investigaciones relacionadas al rol de la academia en la educación superior pública universitaria. Sin embargo, se consideran los estudios desde las bases que sustentan sus componentes desde la perspectiva científica.

- b) Diseño metodológico: es un estudio no experimental, de corte transeccional, de tipo básico y nivel descriptivo -correlacional, se ajusta a la metodología científica, emplea el método deductivo por ser de enfoque cuantitativo. Se ha usado la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario aplicado a 41 estudiantes que culminaron sus estudios de la carrera profesional de Administración en Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM en el 2018 II, y, que a la fecha de aplicación del cuestionario se encontraban en condición de egresados. Además, se desarrolló una ficha de análisis documental.
  
- c) Los contenidos de la presente tesis siguen los lineamientos de la universidad, y está estructurada de la siguiente forma: En el capítulo uno, se desarrolla el marco teórico, con los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, la teoría que la sustenta, bases teóricas y la definición de los tesauros. En el capítulo dos, se formulan hipótesis y se definen operacionalmente las variables. El capítulo tres, contiene la metodología, el diseño de investigación, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos. En el capítulo cuatro, expone los resultados cuantitativos, descriptivos e inferenciales. En el capítulo cinco, se

encuentra la discusión de resultados; y por último, las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. Antecedentes de la investigación**

##### **1.1.1. Antecedentes internacionales**

Santiago (2015) en su investigación *El rol de las universidades de Puerto Rico en el acervo de capital humano: un análisis de datos de panel por áreas de mercado laboral*, para el grado de Doctor en Administración de Empresas en la Universidad del Turabo Puerto Rico; con la finalidad de dar a conocer la contribución de las universidades de Puerto Rico a los conocimientos generados a través de la producción de grados y las actividades de investigación y desarrollo (I&D), la investigación es de enfoque cuantitativo, se aplicó a la población total de acuerdo al censo de población y se eligieron a 64 universidades del país que cumplían con ciertos criterios de discriminación. Llegando a la conclusión que la tasa de nuevos grados profesionales influye positivamente sobre la tasa de acervo de capital humano, sin embargo, la presencia de las universidades en las actividades de investigación no fue significativa, es posible que se deba a que este aspecto es un fenómeno reciente.

Cantos (2014), desarrolló la investigación *La Intervención Administrativa en el turismo y el Impacto de sus normas en las Políticas Turísticas: Una Visión conjunta de los Ordenamientos Español e italiano*. Con el objetivo de mostrar y demostrar la importancia de las políticas turísticas y la trascendencia de la gestión que afectan la intervención administrativa. La tesis ha empleado la técnica documental y de campo, el estudio fue longitudinal, con una ficha de observación

Se llegó a la cuarta conclusión que se necesita tener un valor en el espacio turístico, debido a las transformaciones que se registran a nivel mundial, las cuales finalmente exigen un nuevo planteamiento estratégico referido al uso de instrumentos de planificación y gestión de la actividad turística, a fin de hacer el uso responsable de los espacios turísticos.

Aparicio (2013) realizó la tesis para el grado de doctor *El reto del turismo en los espacios naturales protegidos españoles: la Integración entre conservación, calidad y satisfacción*. Entre los objetivos de estudio se encuentra que se analizaron las implicancias en la calidad de servicio en los ENP como productos turísticos sostenibles, en busca de solucionar usando un criterio innovador para satisfacer a los implicados en el servicio. La tesis ha empleado la investigación empírica y teórica, utilizando la técnica del método Delphi es una técnica prospectiva aplicada a un total de 31 expertos profesionales expertos en la temática. Entre sus conclusiones destaca que la calidad de servicio articula de manera progresiva en los procesos de gestión internas y procesos externos.

Santamaría (2011) en su tesis doctoral *La creación de empresas en el sistema universitario mexicano*, tuvo como finalidad conocer el grado de vinculación de los distintos tipos de IES (instituciones de educación superior) con los sectores privado, público y civil-social, un estudio de enfoque metodológico eminentemente cuantitativo y deductivo, concluyendo que existe una vinculación absoluta con la formación académica de los estudiantes , con lo cual se comprueba que las instituciones de educación superior tienen una relación directa con la formación de competencias en los estudiantes.

Zayas (2011) en su tesis doctoral *Competencias del egresado para la Sociedad del Conocimiento: Retos del líder estratégico en Educación Superior* tuvo la finalidad de profundizar en el desarrollo de competencias que la demanda laboral exige, así mismo, analizar de qué manera los líderes estratégicos de las instituciones de educación enfrenta los nuevos retos del mercado actual a fin de desarrollar en el egresado las competencias del contexto actual. La investigación es de tipo cualitativo, mediante un estudio de caso múltiple. El estudio se realizó en tres instituciones; una pública y dos privadas. Los criterios de selección fueron: al menos dos años como rector de la institución; evidencia en prensa de participación de eventos relacionados a las innovaciones educativas y de la sociedad del conocimiento; participación activa en asociaciones relacionadas con la educación superior; representatividad estudiantil del país y; disponibilidad para participar en el estudio. Llegando a la conclusión de que los líderes estratégicos fomentan el desarrollo profesional de su facultad, en especial al dominio e integración del uso de la tecnología como herramienta para la enseñanza y el aprendizaje. El énfasis en la práctica de los estudiantes en el ámbito profesional a fin de

desarrollar las capacidades de los estudiantes en el ambiente laboral dentro de un ambiente controlado permite desarrollar sus competencias y, a la vez que se pueden actualizar los cursos con los requerimientos de la profesión.

Ausin (2010) en su investigación *Empleabilidad del universitario: orientación del aprendizaje basado en competencias*, tesis doctoral de la Universidad de Deusto, España. El propósito final de esta investigación es estudiar, de forma holística e interdisciplinar, la relación existente entre los tres agentes principales que conforman el proceso de inserción laboral del universitario; Universidad, Empresa y Universitario. Entre los hallazgos encontrados está que en la universidad se desarrolla tanto el conocimiento y las habilidades, a fin de forjar las competencias del mismo. La investigación es de tipo mixto. Participaron 1385 universitarios de tres universidades del primer año de estudios de las diversas carreras de cada una de ellas. Llegando a las conclusiones que, para adecuarse al mercado de trabajo, la Universidad tiene que integrar diversos, métodos y procesos innovadores que apuestan por las nuevas tecnologías, la movilización internacional y el aliento del espíritu emprendedor. Otro aspecto que señala en sus conclusiones está referido al diseño de sus planes de estudio e investigación, que deben estar orientados al mercado laboral, así como la necesidad de un fluido asesoramiento para con sus estudiantes, de tal forma que se ayude a superar su desorientación en el conocimiento de sus competencias y en el diseño de sus recorridos profesionales estratégicos. Concluyendo que las competencias que debe desarrollar el egresado se encuentran: La competencia de pensamiento crítico, habilidad para resolver problemas, habilidad para la comunicación oral,

habilidad para la comunicación escrita, la creatividad, habilidad para el trabajo en equipo, toma de decisiones e iniciativa.

Soriel (2009) elaboró la investigación para el grado de doctor: *La oferta académica y la demanda del mercado laboral de profesionales en Puerto Rico*; tuvo como finalidad investigar los ofrecimientos académicos de la educación superior con relación a la demanda ocupacional. Hallando que la oferta de profesionales guarda muy poca relación con la demanda ocupacional de profesionales. La investigación es de tipo mixto. Se examinaron 277 especialidades que representan la oferta de graduandos de programas profesionales, y que, a su vez, se agrupan en 19 disciplinas de estudios. Llegando a la conclusión de que Puerto Rico cuenta con una oferta de trabajadores diestros y educados, pero la economía del conocimiento requiere trabajadores más calificados, en destrezas tecnológicas, científicas y gerenciales, y con la capacidad de auto gestionar, producir y utilizar el conocimiento general, especializado y aplicado así mismo en el uso adecuado de tecnologías y el desarrollo.

### **1.1.2. Antecedentes nacionales**

Carbajulca (2019) Perfil de competencias y empleabilidad del egresado en Turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayol de Huaraz, 2014 – 2018, de la Universidad San Martín de Porres. El objetivo de la tesis ha sido establecer la herramientas técnicas y metodológicas en la formación del profesional en turismo, para que pueda competir en el mercado laboral que se relacione con su actividad. Es un estudio descriptivo – correlacional, aplicado y

no experimental, la muestra la conformaron 86 egresados, se usó como instrumento un cuestionario construido por la misma autora. Llegando a la conclusión que es necesario reelaborar un perfil que sea acorde a la empleabilidad, con características conexas a la carrera tales como el dominio de idiomas, competencia digital y habilidades sociales.

Tapia (2016), desarrolló la tesis doctoral *Satisfacción frente a la enseñanza en estudiantes de las facultades de educación en Huancayo* en el cual refiere que constantemente se realizan cambios en el proceso de enseñanza, así como en los diversos enfoques con los cuales se buscan incorporar nuevas estructuras, contenidos y métodos de enseñanza. Así mismo en su tesis doctoral planteó establecer diferencias significativas en la satisfacción de los estudiantes en relación a las variables género, rango de estudio y modalidad curricular. Ha desarrollado el enfoque mixto y, los resultados explican la relación de la gestión académica en instituciones de formación superior en la ciudad de Huancayo.

Guijarro (2009), desarrolló la tesis doctoral *Estudio de la literatura y modelos de negocio de la implantación de CRM "Modelo cliente céntrico – como enfoques estratégico condicionante de la ventaja competitiva en la PYME: Estudio Empírico de la aplicación de un CRM- Modelo Cliente Céntrico - En Agencias de Viajes*; con el objetivo de contrastar y constatar el tipo y nivel de relación existente entre la estrategia binomio cliente-agencia de viajes y la fidelidad desarrollada hacia esta, con la finalidad de afianzar vínculos duraderos. La tesis ha empleado la investigación empírica y de campo. Aplicando entrevistas a profundidad a 10 clientes finales, así como de manera

aleatoria por conveniencia ha colocado cuestionarios en línea para encuestar a clientes que usan internet para solicitar servicios de turismo. Concluyendo que es necesario lograr la lealtad de los clientes, a fin de mantener el binomio en, un vínculo duradero.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Teorías Educación pública**

#### **1.2.1.1. Corriente Humboldtiana: Modelo Germánico Enseñanza e Investigación**

Cabe resaltar que el papel de la educación superior en el siglo XIX propone cambios en cuanto a la labor de las instituciones de enseñanza frente a la sociedad. Las principales corrientes que impulsaron los nuevos cambios fueron los modelos germánicos, francés e inglés.

En cuanto al modelo germánico su máximo representante fue Wilhelm von Humboldt quien manifiesta a través de sus diversos escritos: “Ideas sobre los límites de la acción del Estado” (1792), en la cual expresa su preocupación por el papel que debe ejercer el estado respecto de la instrucción pública, (Cartas, pág. 594). Así mismo manifiesta que el proceso educativo implica tres “etapas naturales”: la enseñanza elemental, la enseñanza secundaria y la enseñanza universitaria (citado por Spranger, 1910, pág. 138). El autor sostiene que cada etapa de la educación tiene un propósito, más adelante en sus escritos identifica que en la enseñanza elemental los estudiantes deben alcanzar una “formación humana completa” (GS, XIII, pág. 266) y, que la misma debería ser accesible a los que no

tienen recursos, con lo cual estaba hablando de una educación gratuita pública. Y, con respecto al papel del docente en la universidad, decía: “Por eso, el profesor de universidad no es un maestro, ni el estudiante un educando, sino alguien que investiga por sí mismo, guiado y orientado por el profesor” (GS, XIII, pág. 261). Estableciendo así el rol del docente trasmisor de conocimiento y orientador para la ejecución de tareas en el educando. Sus preceptos son los que hoy la gran mayoría de los gobiernos incorporan y, nuestro país no es ajeno a ello ya que la enseñanza está basada en cuatro niveles de educación: Educación inicial, primaria, secundaria y la educación superior. La enseñanza es pública y, en cuanto a políticas de educación esta busca que el educando forme su personalidad en valores morales y éticos y que desarrolle competencias tanto cognoscitivas, como procedimentales y actitudinales. Pero esta formación al estar centrado en el estudiante es también preocupación que el profesor desarrolle sus propias competencias que ayuden a los estudiantes alcanzar esos logros esperados, que permita alcanzar el objetivo en los estudiantes a través de su realización tanto personal como profesional.

En el siglo XX las universidades han buscado asumir la función investigadora, así Wittrock (1991) hace referencia a la importancia esencial y básica de la universidad como institución de desarrollo de formadores en la misma, sin embargo en la actualidad las universidades públicas mantienen una serie de limitaciones tal y como lo mencionan Moreno y Ruiz (2009) quienes afirman que la educación superior pública es importante para cualquier lugar del mundo sin embargo en nuestra región carecemos de herramientas básicas : recursos humanos, económicos y financieros

insuficientes así como una capacidad instalada inadecuada. Con lo cual hace reflexionar que el desarrollo de la investigación en las universidades se ve limitada en la mayoría de los casos debido a la inversión que no se realiza o como en nuestro caso a los escasos recursos asignados a las universidades públicas.

Así mismo Wittrock refiere que:

...el surgimiento de la universidad moderna orientada hacia la investigación puede considerarse como el despliegue de un proceso inevitable o como la respuesta lógica de las instituciones de enseñanza superior a las necesidades funcionales primero de una industria y después de una información —y conocimiento— basados en la sociedad. (p.77)

Con lo cual se concuerda, dado que otro de los aspectos con el cual se mide el desarrollo del país es la economía esta necesita de aportes a la construcción de esta a través de soluciones a problemas que la sociedad demanda y quienes están orientados a desarrollar estrategias y planteamientos de soluciones son las instituciones formativas de profesionales en este caso las universidades. Ello también está planteado en el artículo 1 de la Ley Universitaria 30220, que a la letra dice: La presente Ley tiene por objeto normar la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades. Promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura. (09/07/2014)

Hoy en día cobra vigencia la visión planteada por Wilhem von Humbolt pues el cimiento del desarrollo de un país está en la educación. En la cual la mayor preocupación del estado deberá ser formar seres humanos capaces de resolver diversas situaciones y, en el caso de la universidad formar profesionales para la vida.

Eso involucra desarrollar y/o potenciar competencias que lo ayuden a solucionar problemas de toda índole, de acuerdo a su propia circunstancia. Esa visión de desarrollo humanista que propugna Wilhem Von Humboldt es una necesidad que hoy los diversos estados recogen y, que esta investigación asume como una necesidad de cambio para alcanzar el desarrollo del país. Así mismo acepta como valido la propuesta planteada por el filósofo Wittrow.

La participación de la Academia como ente que genera no solo espacios para la realización del individuo que decide formarse a través de una de sus instituciones como son las universidades esta también definida por las políticas que en nuestro caso se rige a través de la Nueva Ley Universitaria 30220 en donde está debidamente definido cuál es el rol de la universidad.

Las universidades publicas cobran importancia con cada una de las diversas gestiones que desarrollan en la búsqueda de una formación integral del individuo que decide y apuesta por una educación pública. Efectivamente al ser un ente formador integral esta debe tomar en cuenta los cambios que la sociedad demanda, una sociedad eminentemente global para el cual deberá estar preparado el egresado en el ejercicio de su profesión.

### **1.2.1.2. Enfoque pedagógico basado en competencias**

El enfoque por competencias surge a razón de los cambios en la economía mundial y, que en nuestro país es relativamente nuevo. Las primeras investigaciones que involucra al desarrollo de competencias en el individuo están vinculadas a aspectos educacionales y laborales, es decir al buen desempeño que debe demostrar el aspirante a un puesto de trabajo y, a aspectos psicológicos y de formación.

A lo largo del siglo XX la literatura de grandes pedagogos como Dewey, Decroly, Claparède, Ferriere, Freinet, Montessori, entre otros; ya han expuesto ideas en torno a las competencias y aplicadas en diversas escuelas del mundo. No es un tema nuevo, más bien ya han sido analizados y, que en el tiempo han ido evolucionando.

El enfoque por competencias ha registrado por algún tiempo influencia de las corrientes psicológicas, hoy en día se observa que se presenta la alternativa holística integral que busca no solo que aprenda a construir por si solo sino en equipo y de acuerdo a la realidad que le toca al individuo protagonizar.

El estudio del concepto de competencias está vinculado inicialmente a Noam Chomsky, posteriormente a teorías del aprendizaje basado en: la conducta como lo propuso Skinner y, en el cual el docente era quien modelaba la conducta del estudiante en función a estímulos como reforzamiento tanto positivo como negativo lo cual mostraba el cumplimiento de tareas, comportamiento previstos de acuerdo a esos estímulos, con lo cual lo que se observaba era el desempeño.

Frente a este enfoque conductista surge el constructivismo con las teorías del aprendizaje significativo propuesto por Ausubel, Teoría del conflicto cognitivo por Piaget que es el máximo representante en este enfoque ya que lo que él explica es que el comportamiento del hombre no solo obedece al medio ambiente, ni a sus disposiciones internas sino a su propia construcción, es decir es el resultado de la interacción de esos aspectos. El estudiante hace que su aprendizaje sea significativo entre aquello que sabe y lo que quiere aprender surgiendo el conflicto cognitivo el nuevo aprendizaje construido a partir de su propia experiencia. Pero ello no es suficiente sino se tiene en cuenta otros aspectos fundamentales como son las relaciones sociales, que le posibiliten insertarse al medio ambiente en que se desarrolla, así como al ambiente laboral congruente a las necesidades de su momento.

Actualmente los debates y aportes están orientado al enfoque por competencias, así se encuentra a Perrenoud (2004) quien sostiene que: las competencias desarrolladas para realizar una determinada tarea, están en función a la situación y/o vivencia que se presente en el ámbito laboral. Las competencias se evidencian una vez que la persona se encuentra en una situación real. Es por eso que estas no pueden ser medidas en función de un conocimiento adquirido sino en función a la experiencia vivencial, en una situación real.

Posteriormente se han ido desarrollando enfoques vinculados no solo al aspecto educativo, sino a la formación integral de la persona. Así se encuentra a Maslow quien propugna una educación humanística centrada en

el alumno y su formación total de la personalidad. Preparar a los estudiantes para dar soluciones a los problemas que encontrara en su vida futura, además de ello aprender a dar valoración a su entorno, es decir aplicar sus conocimientos en el contexto real respetando a otros seres de su entorno, por lo cual este aprendizaje además de servir para la vida, ayudara a resolver y enfrentar conflictos de todo tipo, buscando formar al individuo de manera holística e integral evidenciando valores humanos; tales como el compromiso ético, la integridad, la cooperación, la autonomía. Esta teoría busca el desarrollo personal primeramente y con el desarrollo profesional.

La experiencia en la formación de estudiantes futuros profesionales hace que manifieste que la formación universitaria es todo un reto dado que cada estudiante posee un historial basado en múltiples experiencias vividas algunas buenas y otras no tan buenas. Considero que el enfoque por competencias holístico al ser integral busca que complementar un aspecto venido a menos en los últimos tiempos en nuestra sociedad como son los valores y el respeto por otros seres humanos con los cuales comparte el estudiante en formación. Para ello es indispensable que las universidades vinculen a los estudiantes con su propia realidad, a fin de contrasten lo cognoscitivo con la solución de ese conocimiento aplicado a la solución de un problema real, a fin de que su actuación sea lo más próximo a la realidad. Si bien es cierto cada situación fuerza a tomar una decisión antes no estudiada, pero ayuda a colocarlo en situaciones a fin de contrastar como responder a esa situación. Parte de esa formación es la de su personalidad.

### **1.2.2. Rol de la academia en la formación profesional**

La palabra academia proviene del nombre del héroe antiguo *Academo*, nombre con el cual Platón designó a uno de los espacios que contenía la institución que fundó a fin de desarrollar la docencia y la investigación; la labor que se realizaba allí no solo estaba enfocada a la búsqueda del conocimiento sino también al cultivo de virtudes. Es por ello que resulta importante

...la comparación entre los rasgos de esta actividad profesional –centrada en la academia en las instituciones de educación superior, al inicio de los años 90 del siglo XX y con las características que ahora presenta– arroja luz, preguntas y conjeturas ante un cambio notable, así como líneas de continuidad que es preciso reconocer y explicar. (Torres citado por Galaz y Gil, 2009, p. 2)

De allí que se pone énfasis en el desarrollo personal y social en la educación y formación de los profesionales.

El rol de la academia viene definido por su capacidad de crear espacios de aprendizaje en el que se tendrían que fomentar el emprendimiento y la innovación. Es así que se evidencia el potencial que tiene la academia de gestionar y difundir el conocimiento, creando espacios de interacción (físicos y/o virtuales) que faciliten esta tarea. Asimismo, es importante recalcar que este rol se manifiesta básicamente desde el impulso de la creación de nuevos conocimientos, esto a través de la investigación científica, ya sea de carácter cuantitativo, cualitativo o mixto, considerando que dichas investigaciones tienen que tener un ámbito de aplicación real.

Para Pensis (2018) “el rol de la academia debe estar orientado a proveer recurso humano formado en las diferentes áreas del conocimiento y que responda a las necesidades productivas del país” (p. 30). En ese sentido, es posible afirmar que la academia como ente formador debe alinear sus objetivos educativos a su propia realidad tanto social como económica en la que se desarrolla, para de esta manera preparar al capital humano de la mejor manera posible, complementando todas las aristas que lo forman como un ente social integral.

Por su parte, Arellano y Narváez (2016) hacen mención de “las cadenas productivas priorizadas y la importancia del rol de la academia en la dinamización del desarrollo económico” (p. 19). En ese sentido, los autores relatan ciertos factores que tienen incidencia directa en el desarrollo económico y hacen énfasis en la importancia de la academia en este ámbito.

Otra de las principales funciones de la academia reside en preparar ciudadanos responsables con el uso del medio ambiente y del buen uso de la información de tal manera que puedan formar juicios propios y con fundamentos metodológicos, teóricos y prácticos en función a un tema específico.

Actualmente la actividad turística registra ingresos y aportes al PBI de nuestro país, ya que representa el tercer generador de divisas para el mismo, solo detrás de la agricultura y la minería, en ese sentido y considerando el potencial de crecimiento del turismo, es necesario que los académicos sean capaces de formar profesionales en esta área que estén preparados tanto en

términos de conocimiento (teórico y práctico) como en el ejercicio ético de la profesión.

La formación en turismo por parte de la academia debe obedecer al desarrollo social de sus estudiantes, ya que esta es una rama principalmente social, en la que convergen todo tipo de relaciones conformadas en relación a un espacio geográfico determinado. En concordancia con lo expuesto Carrera y Vallejo (2015) explican que efectivamente la actividad turística involucra transversalmente el uso de una serie de disciplinas, así como el uso del medio ambiente en el cual se encuentran los recursos con los cuales se desarrolla el turismo; de allí que resulta fundamental actualizar el papel de la academia en la formación del profesional quien será el que ejecute las acciones pertinentes no solo respecto a las zonas naturales y/o culturales sino con los grupos humanos de diferentes realidades y culturas que habitan en esas zonas.

De esta manera los autores recalcan el carácter interdisciplinar del turismo y su efecto en la localidad en la que se desarrolla, asimismo hace mención al rol de la academia en una de sus principales funciones que es generar conocimientos, haciendo hincapié en uno de sus objetivos más primordiales que es el poder generar en los profesionales la capacidad de realizar acciones que respondan a diversas realidades.

Considerando que el turismo es una actividad relacionada al ocio y a la diversión y tomando en consideración su importancia a nivel económico, es imprescindible que se mejoren las condiciones para su fomento y desarrollo en los siguientes periodos.

Otra de las aristas relevantes en la formación del profesional del turismo es la de proveer en cierta medida el conocimiento necesario para que este sea capaz de atender a todas las necesidades de las personas que convergen en la escena turística en la que dicho profesional se desenvuelve. En relación a lo mencionado anteriormente Petit y Graglia (2011) acotan que el “profesional del turismo cumple el rol de Sujeto-Ego que se encuentra en interacción con los Otros- Turistas y cuyo Objeto es la recreación, el bienestar, el goce y el disfrute, la buena comunicación y la calidad de vida buscada” (p. 23). Es así que los autores hacen referencia a la necesidad de encontrar satisfacción en el turismo por parte de los consumidores del mismo y como es que los profesionales de este rubro deben estar preparados para cubrir eficientemente dichas demandas.

El turismo como tal es un sistema abierto en el que convergen varios factores sociales, económicos y personales que tienen un efecto directo en los agentes que participan directa o indirectamente, es por tal motivo que resulta imperioso que se dé la integración cognitiva de la especialidad del turismo con la experiencia del mismo en determinado lugar, en concordancia a lo expuesto, Carrera y Vallejo (2015) suponen que la participación de la academia en la formación del futuro profesional debe estar acorde al desarrollo de la actividad turística, entendiéndose que este es un sistema y que de igual forma la academia debe desarrollar la formación en el estudiante. Para ello será necesario incluir una formación integral vinculada a las realidades tanto del sector público como privado, así como a hacer uso de las diversas disciplinas que como instrumento de gestión son necesarias para su formación.

Es por ello que resulta importante que la oferta educativa integre de manera eficiente la teoría que sustente el rol del profesional turístico con las experiencias y prácticas socialmente aceptadas en torno a esta disciplina, ofreciendo una educación holística e integral.

#### **1.2.2.1. Formador profesional y de educación continua**

La academia tiene un rol primordial en la formación del perfil profesional ya que ahí se definen el conjunto de cualidades que identifican a un profesional en particular, así encontramos que Martelo, Villabona y Jimenez-Prite (2017) indican que "...el perfil profesional determina las competencias del egresado para lograr el desempeño laboral según su área disciplinar..."

Además, Ansarah (2002) refiere que la educación para el turismo debe ser enfocada desde una perspectiva global en función a las tareas que realiza el sector. Desarrollando la transferencia de habilidades básicas tales como: la habilidad analítica, la habilidad de la comunicación escrita y verbal, y el liderazgo, para ser aplicados a diferentes contextos. (Citado en Fernández de Araujo, 2011, p.6).

Respecto del perfil del egresado de la Carrera de Administración de turismo de la FCA establece que debe ser conocedor de la realidad turística a nivel global para dirigir y gestionar empresas de servicios turísticos, así mismos conocimientos a fin de promover los destinos turísticos de manera socialmente responsable empleando las diversas herramientas tecnológicas. Plan de estudios EPATUR-FCA 2018: p 40.

Es entonces necesario mencionar que el docente en Turismo debe mostrar (en principio) solvencia moral sustentada en un orden científico, humanístico y tecnológico que le permita enseñar a crear, oficiar y administrar empresas en el sector del turismo, del mismo modo, debe ser capaz de guiar grupos turísticos, plantear métodos de desarrollo turístico, establecer una guía de acción como línea de investigación en distintos niveles (local, regional, nacional e internacional).

Petit y Graglia (2011) describen al profesional del turismo como “un sujeto-individual, que siempre interactúa con grupos de turistas que son sujetos-sociales, y juntos participan y comparten un objeto, que es producto o “acción social de turismo”” (p. 22). De esta forma exponen la parte social del profesional del turismo, dejando en claro la interacción que existe entre ellos y los turistas a nivel profesional. De esta manera es importante recalcar que las cualidades descritas anteriormente deben ser desarrolladas desde la academia, ya que es ahí donde debe converger la teoría con la metodología.

El orden académico del docente turístico debe permitirle al profesional del turismo desenvolverse de manera eficiente en diferentes áreas tales como la formación y gestión de colectivos turísticos, administración de organizaciones turísticas y exploración de nuevos campos turísticos.

En relación a lo anteriormente expuesto es necesario recalcar que organizar y gestionar grupos turísticos abre de manera significativa nuevas tendencias hacia un turismo más global, priorizando cuestiones como la cultura, el ecosistema, la aventura, etc.

Del mismo modo, al enseñar a administrar empresas turísticas se debe incentivar dicha práctica en términos de gestión conjunta, esto por el benchmarking que se da en el sector a partir de la competencia, asimismo, se crean nuevos puestos de trabajo en torno al sector en desarrollo.

Igualmente, se debe priorizar un área de exploración de nuevos campos turísticos, es decir, que el docente turístico debe ser capaz de enseñar a identificar, estudiar y explotar nuevas áreas turísticas, generando sostenibilidad en el largo plazo a partir de proyectos a desarrollarse a nivel regional, nacional o inclusive internacional.

En concordancia con lo anteriormente expuesto, Foster (1994) habla del profesional del turismo y menciona que este

Describe los mercados de viajes, los clientes y las líneas de productos; analiza las técnicas para buscar los mercados meta, para el planteamiento del mercado y el posicionamiento y la publicidad y la promoción. Explora las ventas personales, la preparación para la venta y las técnicas para usar el teléfono. Los estudiantes aprenden a controlar el estrés en el trabajo, las ventas y las crisis de los clientes. (p. 12)

Es así como el autor denota la capacidad que debe tener el profesional del turismo para realizar eficientemente su trabajo en relación a los resultados esperados, acotando que dicho trabajo debe tener una visión holística que sustente su realización.

De la misma manera, Petit y Graglia (2011) hablan del profesional del turismo y acotan que “debe ser una persona capacitada para comprender y conducir las realidades de intercambio-turístico, y para elaborar estrategias

tendientes a realizar y concretar los más eficazmente posible los objetivos propuestos” (p. 22). Es así que los autores dejan en claro que el profesional en turismo debe adquirir en la academia ciertas capacidades coherentes con el sector en el que se desarrolla, evidenciando que este debe ser capaz de elaborar estrategias que respondan eficientemente al estado situacional en el que se esté desarrollando el evento turístico.

Del mismo modo, la academia debe brindarle las herramientas al profesional en turismo para desarrollar la capacidad de responder dinámicamente a los requerimientos del mercado en cualquier situación coyuntural que se pueda presentar como consecuencia del actuar social y económico. Esto considerando que la sociedad es un ente dinámico, que responde a ciertos temas de manera colectiva, en ese sentido, el profesional del turismo debe contar con la capacidad de identificar la situación, analizar el contexto, plantear diversas estrategias turísticas, optar por la más adecuada, ejecutarla, además debe ser capaz de llevar un control eficaz de las medidas tomadas y finalmente debe ser capaz de evaluar los resultados, es decir, evaluar si el resultado obtenido es similar al resultado esperado según lo planeado.

#### **1.2.2.2. Formador en la investigación**

A partir del diseño curricular se deben brindar los instrumentos necesarios para que el profesional en turismo desarrolle las competencias en la investigación , tanto a nivel teórico como práctico, en relación a ello se define al diseño curricular como un sistema de procesos que se desarrollan para crear un plan curricular, que además deben cumplir con ciertos

estándares, es decir que “las propuestas de diseños curriculares deben ser coherentes con el desarrollo económico, industrial y tecnológico en el objetivo de articular la educación superior y necesidades empresariales con una fuerza de trabajo que apoye su desarrollo e incremente su productividad” (Martelo, Villabona y Vélez, 2017, p. 16).

En el sentido expuesto anteriormente la planificación curricular por parte de las instituciones educativas es una herramienta indiscutible de formación profesional dado que dicha herramienta está elaborada en función al trinomio empresa – universidad - sociedad.

Conceptualmente es a través del diseño curricular que se debe impulsar la investigación a todo nivel, considerando que este es el proceso por el cual se organizan y bosquejan distintos programas de capacitación profesional, esto con la finalidad de cumplir con las expectativas profesionales que la sociedad demanda en un periodo específico de tiempo y considerando el uso de las técnicas pedagógicas más adecuadas para que puedan servir en el propósito aludido.

Formalmente el diseño curricular se ve reflejado en un documento que exhibe la realidad proposicional del programa en mención, en él se detallan las principales características, los objetivos a corto, mediano y largo plazo, además de exponer las proyecciones sociales que van están ligadas a dicho programa (a nivel laboral y ocupacional), perfiles de ingreso, perfiles de egreso, las competencias a desarrollar, la certificación a obtener, etc.

Jiménez, Faus, Fuster, Giménez, Gómez, Llopis, Martínez, Moril y Valencia (2019) hacen referencia al diseño curricular y acotan que

En definitiva, podríamos decir que el currículo es un gran embalse cultural que hay que ir canalizando para que pueda llevar su agua a cada usuario. Es una gran creación humana al servicio del desarrollo integral de la persona que tenemos que ir adecuando para que sea el medio por el cual fluya la educación de forma adecuada. (p. 16)

Es en ese sentido que los autores hacen énfasis en la importancia de diseñar el currículo en función al desarrollo integral de las personas, pero teniendo en cuenta su contexto cultural, social y personal.

Del mismo modo, es importante que la investigación sea impulsada por los docentes apoyados en el diseño curricular, de tal manera que todo esto esté orientado hacia la permanente calidad de una oferta educativa que aseguren el desarrollo integral del profesional.

Asimismo, la investigación requiere de la capacidad de organización en función a los programas de formación que se erigen en él, ya que es ahí donde se definen las competencias a desarrollar y se establecen los resultados esperados del aprendizaje, resultados que deberán satisfacer las demandas sociales en relación a las necesidades de formación.

Por su parte Ortiz (2009) hace referencia al diseño curricular y como este debe estar diseñado para que los profesores sean quien administren adecuadamente su contenido, en ese sentido acota que

La sociedad necesita personas inteligentes que sean capaces de fortalecer los instrumentos de conocimientos y las operaciones intelectuales. La pedagogía conceptual avanza en presentar propuestas alternativas que ayuden a formar personas mediante la implementación del nuevo diseño curricular con base en el modelo pedagógico del Hexágono, que es un instrumento para quien enseña, el profesor. (p. 6)

Es así que el autor hace énfasis en el correcto uso de los instrumentos que la pedagogía tiene, de tal manera que los resultados sean los esperados y que se logren los objetivos de manera eficiente y sobre todo dinámica. Es importante recalcar que las herramientas que la pedagogía proporciona logren alcanzar el aprendizaje previsto, ya que en su extensa complejidad deben responder a las necesidades de los alumnos y a su vez deben facilitar el trabajo de los profesores.

En síntesis, la investigación a nivel turístico debe desarrollar un plan de índole educativo. Esto mediante una estructura articulada (entre los contenidos educativos y la realidad en la que se aplica) para de esta manera llenar las expectativas sociales, tanto a nivel personal como académico.

Por su parte Palladino (2005) sustenta que la investigación debe obedecer a una realidad social y en ese sentido acota que debe ampararse en el planteamiento de un currículo alineado a las políticas educacionales de cada país “el planeamiento del currículo es un proceso que se inserta en otro mayor que es el planeamiento educacional. Para este último, cada país trata de formular su política educativa, de acuerdo con sus necesidades y posibilidades” (p. 32). El autor analiza el currículo desde un enfoque socio

cultural ya que debe responder a su contexto real, identificando los problemas sociales actuales para que no sean un impedimento de desarrollo en el futuro, ya que una propuesta educativa (a todo nivel) en la actualidad tendrá resultados visibles en el mediano plazo.

Paladino (2005) se expresa acerca de la investigación en la educación superior y su desenvolvimiento dado que es el encargado de brindar las herramientas para la mejora personal y social del individuo en la sociedad. En consideración a eso el autor expresa que el rol de la escuela resulta importante para desarrollar aspectos vitales en la persona tanto en la posición que adoptan respaldada por los valores como al desarrollo de aspectos referidos a la innovación y de valores críticos ante circunstancias de la vida.

Es entonces que el autor hace énfasis en el primordial rol de las instituciones educativas para reforzar los valores sociales necesarios para vivir en armonía, asimismo, el diseño curricular debe estar diseñado para fomentar el juicio crítico a través del ejercicio investigativo, es decir, que debe alentar que los estudiantes formen su propio juicio de valor en relación con diversos temas que se puedan presentar en el día a día.

### **1.2.2.3. Formador en proyectos sociales**

Es importante que la academia forme a los profesionales con una fuerte proyección social, en ese sentido (y para tener un contacto más cercano con la realidad) es de suma relevancia que el estudiante de turismo ejerza unas prácticas pre profesionales que le permitan vincularse con la realidad del

espacio social y laboral. Esta etapa cobra importancia dado que con los nuevos cambios de paradigma el diseño curricular está basado en el desarrollo de competencias las mismas que el estudiante adquiere en contacto con la realidad, así Blanco, López, López y Paz (2012), nos dicen que al practicar en la empresa se adquiere, además de conocer la cotidiana labor que se realiza en ella, la posibilidad de involucramiento laboral posterior.

Por tanto, resulta importante para la formación del egresado fortalecer sus competencias a través del contacto con la realidad, ya que estas experiencias enriquecen su formación no solo profesional sino personal también.

En ese sentido, el docente turístico debe estimular el conocimiento adquirido en las aulas durante la etapa de formación en ámbitos reales de desempeño profesional, esta interacción resulta sumamente útil tanto para la sociedad como para el mismo estudiante, ya que dicha relación permite que los estudiantes apliquen sus conocimientos, desarrollen sus habilidades y mejoren sus aptitudes.

En relación a lo anteriormente expuesto, Beltrán y Gutiérrez (2011) refieren a las practicas pre-profesionales y mencionan que

...las representaciones que de la escuela y de la educación se tienen, están cargadas de significaciones tan subjetivas y particulares como lo son los sujetos que la habitan. Tener conocimiento de esta realidad, durante el proceso de prácticas, permite continuar indagando las certezas, problematizando las realidades y desnaturalizando las miradas. (p. 157)

De esta manera retratan el grado de subjetividad que tienen las prácticas en torno a cada sujeto que es expuesto a ellas, sin embargo, este ejercicio es un contacto más que necesario con la realidad de tal manera que sea factible formar un juicio de valor sobre la misma, pero a nivel empresarial y llevarla más allá de lo que la teoría pudiera decir.

Es importante entonces decir que la academia debe formar a los profesionales con una marcada proyección social. En concordancia a ello Socorro y Espinoza (2017) reflexionan sobre la “praxis profesional” y acotan que esta “integra conocimientos teóricos-metodológicos y técnico instrumentales de la formación profesional e incluye las practicas pre profesionales, los sistemas de supervisión y sistematización de las mismas” (p. 61). Es así que los autores hacen referencia a la importancia de la experiencia profesional para conocer a cabalidad la realidad en la que el quehacer turístico se desarrolla y poder plantear diversos proyectos de formación social priorizando la formación integral e idónea según las necesidades personales y sobre todo sociales del ambiente en el que se desarrolla.

Es importante entonces la adquisición de conocimientos para poder desarrollar competencias y perfeccionar habilidades que servirán en el ámbito personal de desarrollo para realizar una actividad turística, esto debido a en ella se enfrenta a diversos escenarios reales de trabajo, convivencia, relaciones, etc.

Asimismo, es sumamente relevante para una exitosa inserción en el mundo laboral que la persona desarrolle todas las competencias necesarias

para poder ejecutar de manera eficiente sus funciones dentro del ámbito del turismo, ejecutando su ocupación de forma que pueda resultar útil para sí mismo, para el turismo en general y para el conjunto social en el que se desarrolla.

### **1.2.3. Competencias en la carrera de Administración de Turismo**

El concepto de competencia se encuentra delimitado por aquellas habilidades, capacidades y destrezas que tiene un individuo con relación a un campo de desarrollo específico. En ese sentido, es posible decir que las competencias son los rasgos distintivos de cada persona que le dan la capacidad de realizar una tarea de manera exitosa a un campo particular. Es importante recalcar que las competencias se dan a nivel teórico, práctico e incluyen los valores, pensamientos y capacidad de resolución de diversas situaciones problemáticas.

Con relación a lo expuesto Gutiérrez (2010) acota que las competencias son “una característica personal que diferencia a unas personas de otras; estas características son las que los convierten en más competentes que otros. Dichas características comprenden motivos, rasgos de personalidad, percepción y asunción de rol, habilidades y conocimientos” (p. 4). Es así que el autor hace énfasis en el carácter personal de las competencias, es decir, que cada persona tiene competencias desarrolladas de manera única y en un nivel subjetivo con respecto a otras.

Asimismo, es importante recalcar que las competencias no son innatas, es decir, que es posible adquirirlas a través del aprendizaje para de esta manera poder desarrollar un rol específico en un área de acción.

La competencia está definida en relación a lo que el estudiante demuestra en su actuar cotidiano del ámbito laboral en el que se necesita que una persona muestre destrezas y capacidades para cumplir eficientemente con labores específicas; del mismo modo se espera que esto se de manera eficiente y de forma transversal en el tiempo.

En el ámbito del turismo (que es una actividad multidisciplinaria) el profesional que se desempeña en el deberá recibir una formación adecuada a los cambios que surgen en el mundo, es así Tejada y Ruiz (2015) afirman que el nuevo cambio de paradigma basado en el desarrollo de competencias en el futuro profesional demanda cambios en el perfil, así como en el proceso de enseñanza-aprendizaje y sistema de evaluación respectivo.

Es entonces necesario que la Academia recoja los nuevos paradigmas y diseñe planes curriculares en los cuales se enfatice en el desarrollo de competencias reforzando las capacidades en pro de la inserción adecuada al ámbito laboral del futuro profesional que a su vez demuestre con su actuar la calidad y sostenibilidad en los destinos turísticos del país.

Dichas competencias se manifiestan en la ejecución de tareas o situaciones reales por lo que solo podrán ser evaluadas en ese contexto y, si asumimos que la competencia profesional es un saber complejo, lo que implica todo un conjunto de saberes (conocimientos, procedimientos, actitudes), cualquier

planteamiento evaluativo de la misma debe realizar un análisis cuidadoso de los mismos e integrarlos todos en dicho planteamiento (Tejada y Ruiz, 2015, p. 22)

Por lo que resulta no solo importante analizar la relación que existe entre la Academia y el desarrollo de las competencias profesionales sino así mismo el desarrollo del sistema de evaluación pertinente.

Con relación a las competencias en el ámbito turístico, Pelegrín, Naranjo y Manes (2004) describen que respecto a las competencias directivas del profesional en turismo el perfil demanda competencias específicas como proyección estratégica, económica financiera, gestión por procesos, de control, solución de problemas, así como competencias genéricas de comunicación, trabajo en equipo y compromiso ético.

Es así como los autores enfatizan la correspondencia social en relación al desarrollo de las competencias, dejando claro que en este proceso se necesita una visión estratégica, financiera, de procesos, control y una eficiente toma de decisiones en torno al ejercer turístico.

De este modo y tomando en consideración lo anterior, es posible identificar ciertas competencias que van acorde a determinada situación, es decir, que existen ciertas competencias que responderán más apropiadamente a situaciones cotidianas y otras competencias que responderán mejor a situaciones laborales, de estrés, etc.

Por ejemplo, existen competencias que ayudan al ser humano a convivir en armonía en la sociedad en la que se desenvuelven, tales como la adaptación,

el respeto, la tolerancia, empatía, etc. Asimismo, existen competencias que dan soporte al ser humano en el ámbito laboral tales como la motivación, el conocimiento, trabajo en equipo, proactividad, habilidad para desarrollar ciertas tareas, etc. Del mismo modo están las competencias comunicativas que ayudan a que un individuo se pueda comunicar de manera eficiente con sus pares, haciendo que el mensaje que este desea transmitir sea atendido y comprendido con cierto grado de facilidad por sus interlocutores.

Tomando en cuenta lo anteriormente mencionado en relación con las competencias laborales Ramos (2012) acota que para que la empresa alcance los logros establecidos estos serán resultado de las características de los colaboradores involucrados en la misma por lo cual el enfoque de mejora debe estar dirigido a ellos. De este modo hace énfasis en la necesidad de identificar de manera eficiente cuales son las competencias que una organización necesita (según su Core Business) para conseguir los resultados esperados en el tiempo estimado.

Con relación a las competencias que debe desarrollar el profesional en turismo Manjón y López (2008) acotan que

Las competencias que muestran un carácter más transversal, además de las TIC, son las de orientación de servicio al cliente, las técnicas de comunicación, la comprensión del marco legal de las actividades turísticas, las de dirección y gestión y las vinculadas a las actividades comerciales. (p. 75)

Análogamente, según los autores es importante recalcar que el profesional en turismo tenga competencias desarrolladas en el manejo eficiente de las TIC,

ya que esa es una ventana de oportunidad en torno al turismo y su promoción, del mismo modo, el profesional en turismo debe saber comunicar eficientemente, debe conocer las leyes que rigen al turismo, debe tener capacidad de dirección y debe saber identificar las oportunidades de negocio en este sector.

Otra de las competencias necesarias en el sector del turismo es la capacidad de servicio ya que está es una ventana de oportunidad para acrecentar los flujos turísticos en una región determinada.

En otro acápite, Gómez (2010) demarca las competencias necesarias para un profesional del turismo y acota que:

Otras competencias y habilidades determinadas como cruciales para el buen desempeño profesional del Licenciado en Turismo, sea en la dirección de hoteles y restaurantes o en el diseño estratégico del desarrollo y la gestión turística, son la comunicación (hablar, escuchar, leer y escribir); las relaciones interpersonales; la toma de decisiones; la adaptabilidad y flexibilidad; el aprender a aprender; la formulación y gestión de proyectos; la actitud científica; entre otras. (p. 151)

Así el autor destaca competencias que a su parecer son muy relevantes para el profesional del turismo, tales como la comunicación, relaciones interpersonales, toma de decisiones, etc. Todo esto a fin de obtener, en la práctica, una gestión eficiente, aplicada, ordenada y sobre todo metódica.

### 1.2.3.1. Competencias Genéricas

En cuanto a la expresión de las ideas de manera coherente y utilizando el idioma español a nivel profesional, son competencias de suma relevancia en todas las profesiones e involucra desarrollar conocimientos y habilidades que serán necesarias en todas las disciplinas que en la profesión se practiquen; estas competencias transversales a todas las carreras se conocen como “competencias genéricas” y están comprendidas por las competencias cognitivas, tales como abstracción, análisis, síntesis, comprensión o evaluación de información de diversos tipos. Las cuales son procesos mentales que se desarrollan en la dimensión cognitiva y que genera parte de las competencias formativas del futuro profesional.

El desarrollo de competencias personales involucra no solo establecer vínculos sociales a través de la comunicación sino también usar adecuadamente las nuevas formas de comunicación tecnológicas para poder realizar eficientemente las acciones que van acorde al *core business* del negocio.

Del mismo modo, es importante que el profesional del turismo sepa manejar actitudes propias del liderazgo, que tenga la capacidad de tomar decisiones bajo situaciones de mucha presión. Asimismo, el profesional del turismo debe ser capaz de expresar sus ideas de manera coherente, utilizando el idioma español a nivel profesional, además de trabajar activamente en su propio desarrollo personal y en el de las personas que le rodean. También se debe fomentar la comunicación a nivel administrativo,

ya que este tipo de comunicación dentro de cualquier organización aumenta los niveles de eficiencia.

Es entonces importante diseñar diversas estrategias de comunicación tanto a nivel interno como externo, pero siempre teniendo en consideración una gestión integrada y transversal a los contenidos tratados en la agenda organizacional del sector turismo, esto con la finalidad de forjar lazos positivos con el público objetivo.

A la par, las competencias relacionadas a la comunicación deben ayudar a establecer las bases en las que se cimentarán las estrategias dedicadas a generar valor para la organización y para el público en general. Es entonces importante conocer y dominar los instrumentos digitales que permitan la interacción tanto hacia dentro como hacia afuera de la organización.

De lo anteriormente expuesto Míguez (2010) desarrolla un concepto del manejo de las relaciones públicas en concordancia a las competencias necesarias para el eficiente manejo de cualquier negocio. Es así como el autor expone que:

Las relaciones públicas se pueden definir, desde una perspectiva directiva, como la dirección y gestión de las relaciones entre una organización y sus públicos mediante la acción y la comunicación. Y, de acuerdo con esta definición, los públicos constituyen un elemento fundamental para la comprensión de la disciplina. (p. 11)

De esta manera el autor enfatiza la relevancia de la comunicación para tener una correcta organización a todo nivel institucional, así como su

importancia en la organización en relación con sus clientes, trabajadores, etc. En ese sentido, se espera que el gestor turístico sea capaz de recrear la gran mayoría de aspectos mencionados anteriormente de manera satisfactoria, es decir, se espera que durante su aprendizaje formativo (tanto en la universidad como en el campo laboral) dicho profesional desarrolle dichas competencias de manera eficiente.

Por su parte, Xifra y Chias (2008) comentan sobre las relaciones públicas y mencionan su importancia en el desarrollo de las comunicaciones definiéndola como “la disciplina que se ocupa de los procesos de comunicación entre las organizaciones (o entre personas con proyección pública) y los públicos de los que depende su actividad, para establecer y mantener relaciones mutuamente beneficiosas entre ellos” (p. 7). De esta manera los autores retratan las principales funciones de las relaciones públicas, exponiendo las herramientas de las que se sirve (comunicación, procesos, etc.) para conseguir las mejores relaciones bilaterales entre las partes involucradas en el mayor plazo posible.

Uno de los elementos en el sector turismo de suma relevancia es la adecuada difusión de acciones referentes al actuar del ente turístico, es en tanto relevante que las relaciones públicas promuevan la participación turística a través de la promoción en el país, región, ciudad o localidad en el que se desarrolla.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo está relacionado con el traslado de las personas hacia diversos lugares por lo que resulta esencial y vital que todo profesional de turismo desarrolle

adecuadamente habilidades comunicacionales ya que esta es una competencia básica pero que resulta específica cuando en el caso del futuro profesional en turismo, dada las características de las diversas actividades que involucra la profesión y siendo está identificada como servicios en la mayoría de ellas; se deberá desarrollar una comunicación asertiva, eficaz, efectiva, identificando a la persona con la cual se establece la comunicación, adecuándose a ella, a fin de ser claro, preciso. Así mismo esta habilidad comunicacional deberá no solo estar presente en la lengua materna sino en más lenguas a fin de facilitar la interacción social con mayor fluidez.

Tal y como se mencionó anteriormente, la tecnología no puede estar ausente en el desarrollo de la actividad turística, así pues, el desarrollo de las habilidades para el uso de estas también están integradas a la formación del profesional a fin de prepararse ante “la demanda del mercado que modifica las tendencias que se van sucediendo en los distintos ámbitos, como es el caso del Turismo”. (Feijoó, 2016: 201). Esto con la finalidad de comercializar y difundir los diversos destinos turísticos visitados antes, durante y después de la experiencia programada.

### **1.2.3.2. Competencias Específicas**

- a. Identifica y conceptualiza problemas turísticos, diagnostica problemas turísticos y analiza y evalúa problemas turísticos.

Para desarrollar adecuadamente un proyecto turístico es necesario gestionar de manera idónea las capacidades individuales de los que están inmersos en dicho proyecto, administrar el talento humano de tal manera

que se llegue a encontrar la mejor versión de sí mismos y el resultado obtenido coincida con el resultado esperado. De este modo es importante recalcar que la mejora constante de las capacidades y competencias en la profesión turística es de suma relevancia al momento de ejercer el perfil formativo que dicta como necesario el ejercicio turístico.

Otro de los pilares en el que se basan los proyectos turísticos es la investigación de mercado, ya que a través de ella se sabrá a detalle la demanda de cierto atractivo y que servicios se pueden ofrecer en función al mismo. Es así que es necesario tener en cuenta los beneficios a nivel económico que se tendrían en función al desarrollo de un proyecto en particular, de tal manera que la planificación estratégica responda a estándares financieros coherentes que garanticen un beneficio acorde a la realidad turística que se da en un contexto específico. De esta manera, el profesional del turismo será capaz de identificar diversas situaciones relacionadas al turismo, tales como problemas, oportunidades de mejora, oportunidades de negocio, etc.

Conforme a lo dicho previamente, Betancourt y Caballero (2007) hacen mención a la estrategia que da soporte a un proyecto turístico y mencionan algunos factores que puedan influir directa o indirectamente, de esta manera acotan

... que el objetivo de este análisis se centra en la identificación de todo lo concerniente a los agentes afectados por el proyecto, en cuanto a restricciones, problemas, actitudes, aptitudes y oportunidades. Aunque se hace referencia al tratamiento o identificación de los agentes afectados la

evaluación no solo se ocupa del análisis de los usuarios específicamente, también centra su valoración en la población del territorio del proyecto, tanto los que directamente se vinculan a la ejecución y desarrollo de la obra turística y su puesta en marcha como a todos los habitantes del lugar y las transformaciones que en sus distintas etapas genera el proyecto en el orden individual y para la comunidad en su conjunto. (p. 62)

De esta manera los autores resumen de manera concisa el proceso de armado de un proyecto turístico, considerando cuales son los posibles beneficios hacia los implicados en dicho proyecto, asimismo describen que características debe tener el gestor al considerar que este debe tener una visión holística que vea el impacto a generar tanto en los habitantes como en la comunidad en general, inclusive a nivel ecológico (ya que su sostenibilidad resulta de mucha importancia para el inicio, desarrollo y continuidad del proyecto).

Considerando que lo expuesto por los autores deben ser características desarrolladas por el gestor turístico a partir de sus estudios y su experiencia en el campo, es importante decir que el ser humano desarrolla habilidades y competencias a lo largo de su vida, conformando así una serie de atributos que ayudan a desenvolverse adecuadamente en los diferentes ámbitos sociales, laborales, familiares, en tal sentido, es posible inferir que hay una clara relación entre el desarrollo del individuo a nivel gerencial, sus competencias, sus rasgos de personalidad y su comportamiento frente a diversas situaciones. Todo esto haciendo un balance entre sus logros y las metas que la organización tiene a futuro y que definirán su identidad de cara al público.

Es importante también recalcar que las competencias de los gestores turísticos van evolucionando a través del tiempo, es decir, que esta característica es un espectro dinámico, que va cambiando en el tiempo según los factores externos y/o internos que le puedan afectar y que pueden afectar el perfil formativo de los profesionales de esa área.

Por su parte González (2010) acota que el turismo "...constituye una actividad económica y social compleja en correspondencia con la cual se establecen múltiples relaciones funcionales que involucran en forma directa o indirecta casi todas las esferas de la vida política, social y económica del escenario donde tiene lugar" (p. 17). De esta manera el autor deja en evidencia las relaciones que se forman a partir de esta actividad económica, y deja entrever que hay una repercusión de índole social y económica en el actuar turístico, es en ese sentido que el gestor debe tener la capacidad de prever dichos efectos e hipotéticas situaciones.

- b. Conoce procesos de gestión turística y conoce los procesos técnicos en áreas funcionales.

Una vez que el estudiante adquiere los saberes cognitivos, reconocidos como competencias genéricas, el siguiente proceso del aprendizaje consiste en aplicar los conocimientos adquiridos por tanto el "saber hacer, requiere por lo general realizar una secuencia de pasos, o secuencia de acciones para lo cual se requiere la adquisición de las habilidades y destrezas necesarias, los elementos que intervienen y cómo trabajarlos". (Morales, García, Campos y Astroza, 2015, p. 5)

Con relación a lo anteriormente expuesto se puede decir que los procesos de gestión en el ámbito turístico se forjan en un ejercicio en el que convergen diversas personas, con diferentes pensamientos y actuar. Bajo esa premisa es importante recalcar que la principal labor de la administración será poder satisfacer de la manera más idónea posible todas esas personalidades, para ello es necesario mostrar las competencias propias del profesional del turismo, tales como el liderazgo gerencial, uso eficiente de los recursos de toda índole y así alcanzar un equilibrio entre la acción a ejecutar y los elementos que se vean afectados directa o indirectamente por dicho accionar. Todo esto respaldado por un esquema de planificación estratégica que le de sustento a las acciones ejecutadas y que tenga la finalidad de alcanzar los objetivos en función a la satisfacción de los usuarios turísticos.

En función a lo expuesto antes, Arcarons y Capellà (2010) hablan de la administración en el sector turístico y acotan que

La puesta en marcha de un destino turístico requiere, por parte de la Administración pública a menudo, la creación de un organismo específico encargado del estudio de las oportunidades y del potencial del país, a partir de sus recursos naturales, culturales, financieros y humanos. (p. 21)

Es así que los autores definen la importancia de la gestión en el sector turismo y de la planificación que esta ofrece, ya que mediante un correcto proceso es posible identificar nuevas ventanas de oportunidad.

Asimismo, el trabajo en equipo es considerado por la gestión turística actual como una ventaja competitiva, que requiere de conocimientos y

habilidades que permitan a los colaboradores adaptarse fácilmente, es por ello que Torrelles, Coiduras, Isus, Carrera, París y Cela (2011) refieren que “el trabajo en equipo es una competencia..., multidimensional, con múltiples categorizaciones dada su complejidad (por su eficiencia) ...” (p 14).

Las organizaciones de servicios turísticos y otras buscan profesionales con actitudes adaptables al medio y para ello evalúan y monitorean la presencia de su personal en situaciones diversas. Es definitivamente una competencia que se debe enfatizar en la formación profesional.

Antuña (2012) esboza la importancia de la administración turística y menciona que “...los establecimientos hoteleros podrán obtener de la Administración Turística el reconocimiento de su especialización, en función de su situación geográfica y peculiaridades de las instalaciones o la prestación de servicios, así como de la tipología de la demanda de establecimiento” (p. 62). De esta manera el autor hace referencia a la importancia de la Gestión Turística en relación con la especialización que esta tiene para los procesos y su capacidad para saber abastecer la demanda de manera eficiente.

Es importante que el encargado administrativo de un proyecto turístico tenga desarrollada su competencia social, entendiendo por ello a las

...capacidades individuales relativas a la capacidad de expresar los propios sentimientos, habilidades críticas y de autocrítica. Destrezas sociales relacionadas con las habilidades interpersonales, la capacidad de trabajar en equipo o la expresión de compromiso social o ético.... tienden a facilitar los

procesos de interacción social y cooperativo (González y Wagenaar, citado en González y Lobato, 2008: 82).

En el sentido de lo anteriormente expuesto por los autores, es importante recalcar el desarrollo de competencias sociales mediante la práctica constante en una organización o desde las pre profesionales, viajes de estudio, etc. Asimismo, se busca que el administrador turístico se ubique en un contexto único que ayude en su proceso de la socialización y adaptación, al manejo del estrés y proceso fundado de sus valores éticos y morales.

Del mismo modo, para desarrollar adecuadamente una estrategia administrativa, es necesario desarrollar las competencias actitudinales están involucradas a lo largo del proceso de aprendizaje, que son consideradas transversales, es decir que son desarrolladas independientemente de la adquisición de saberes cognitivos dado que están relacionadas directamente con el desarrollo de la personalidad, sin embargo, tal y como lo denotan Morales, et al. (2015) "...una vez adquirido el aprendizaje de conceptos y procesos, permiten valorar la adecuada aplicación de habilidades y destrezas ante un determinado caso o problema" (p. 5).

Con lo cual podemos inferir que el desarrollo de esta competencia ayudaría a valorar la capacidad del estudiante para encarar o solucionar situaciones difíciles a fin de resolver problemas que se les propone durante su permanencia en la academia. Así mismo adquirir esas capacidades otorgará al estudiante la posibilidad de ver las situaciones que se presenten de manera holística, considerando más factores que podrían afectar directa

o indirectamente brindándole las herramientas para afrontar exitosamente dichos escenarios.

- c. Identifica recursos, atracciones turísticas y diseña programas y actividades turísticas.

El turismo al ser un sector en plena expansión necesita de una base sólida que le de respaldo, en ese sentido es importante recalcar el papel de los agentes de viaje, ya que su actuar económico como intermediador hace que la promoción del turismo en todos sus niveles cuente con un proceder dinámico. Es por tanto importante que el agente turístico tenga la capacidad de identificar los recursos y atracciones que tiene disponibles en relación a una atracción turística y que en consecuencia sea capaz de diseñar programas y actividades relevantes.

Los agentes turísticos se sirven de ciertas herramientas que le posibilitan la comunicación eficaz con su público objetivo, tales como el internet, actividades de promoción, interlocución con sus clientes, etc. Para ello es necesario que en el sector se cuente con el talento humano cualificado en las áreas de especialización que se requiera, es decir, que cuenten con competencias comunicativas desarrolladas, que sean capaces de ayudar a los turistas brindándoles asistencia oportuna e idónea y que puedan identificar oportunamente las operaciones turísticas emergentes.

La relación que los gestores y operadores turísticos deben tener con la tecnología debe ser fluida, ya que es ahí donde se presentan las más grandes oportunidades de negocio y son vitrinas de calidad en relación al

servicio prestado, esto a través de los comentarios y valoraciones subjetivas de los clientes que ya han recibido un servicio. Del mismo modo, las tecnologías permiten la transmisión de información de manera dinámica dando la posibilidad de tener una retroalimentación activa de las decisiones organizacionales de tal forma que las decisiones a tomar en el futuro tienen un componente de aprendizaje en relación a las decisiones que fueron tomadas en el pasado.

En relación a lo expuesto González (2010) habla del papel de la agencia de viajes y menciona que "...deben estar considerados en niveles similares de significación los componentes económico, sociocultural y territorial-ambiental con el propósito de minimizar las incidencias adversas que se derivan para los destinos receptores" (p. 17). De esta manera el autor hace referencia a que la agencia debe ser capaz de comunicarse eficientemente con el entorno en el que se desarrolla, considerando su posible impacto en los *stakeholders*, es decir, el gestor turístico debe ser capaz de evaluar su relación (y la de la organización) con sus proveedores, clientes, ecosistema, empleados, autoridades, etc. Esto respaldado en una planeación estratégica que haya considerado un plan de acción cuyo principal pilar debe basarse en la confianza y debe buscar transmitir seguridad en los clientes actuales como en los potenciales.

Por otra parte, la responsabilidad social debe ser la base en la que se cimiente la estructura operativa de una agencia de viajes, esto en consideración a su contacto con la naturaleza y la actividad lucrativa que hacen en función a la misma. Este acápite debe desarrollarse desde el

sistema formativo, es decir, que la educación superior en turismo debe fomentar un liderazgo social que busque fomentar acciones contra el cambio climático, la adecuada gestión del agua y el respeto irrestricto por la interculturalidad.

En ese sentido es importante que el diseño curricular de las instituciones de educación superior tenga a fin aportar a la inserción de un profesional identificado plenamente con su realidad y con las herramientas formativas necesarias para su desarrollo integral tanto personal como profesional.

En relación con el funcionamiento de una organización turística, Seoane (2011) hace un análisis de su funcionamiento desde adentro y menciona que

...debe existir una gran capacidad de colaboración entre todos los departamentos, que permita el trabajo en equipo a través de un adecuado nivel de información, y en el que las decisiones tomadas por quien tiene la responsabilidad de decidir lleguen a todos los niveles en los que dichas decisiones puedan influir (p. 30)

De esta manera el autor evidencia la necesidad de crear sinergia entre las diversas áreas de la organización turística, de tal manera que las responsabilidades se encuentren debidamente delimitadas pero que haya la capacidad de colaboración y que se puedan identificar los efectos de las decisiones a todo nivel.

Del mismo modo, es importante tomar en consideración la formación y desarrollo de las competencias actitudinales, ya que estas deberán estar orientadas a la acción del participante a fin de que desarrolle proyectos que

lo involucren con la realidad del país en el contexto de su profesión. Reconociendo que la actividad turística también es responsable del uso del entorno natural y cultural.

#### **1.2.4. Desarrollo sostenible**

Es un término que aparece con el informe que la Comisión Brundtland presento en 1987, en la cual manifiesta lo siguiente: El desarrollo sostenible es aquel desarrollo que satisface las necesidades presentes sin comprometer las opciones de las necesidades futuras. En la actualidad conocemos que el responsable de nuestro hábitat es el hombre, quien al actuar irresponsablemente en el uso de las riquezas naturales provoca el desequilibrio ambiental, económico y social que el mundo vive hoy. Cuando en el siglo pasado se mencionaba el cuidado responsable de nuestro hábitat a fin de no depredar nuestro medio ambiente nadie imaginaba lo que estamos viviendo hoy.

Es así que en el IX Congreso Mundial de Educación Ambiental que tuvo lugar en Vancouver, Canadá, del 9 al 15 de septiembre 2017 en la ceremonia central la Directora General de la UNESCO afirmo que... el desarrollo sostenible debe comenzar en los pupitres de escuela, haciendo un claro llamado a que la educación debe fomentar en la población un cambio de pensamiento con respecto al cuidado del mundo en que vivimos, así mismo y como consecuencia de ellos tomar conciencia que la humanidad es la única responsable de los cambios climatológicos que vivimos hoy.

Por lo que se hace indispensable y necesario vincular los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) con la educación, a fin de que todos asumamos el cambio necesario e indispensable en cuanto a nuestra actitud hacia nuestra casa, nuestro mundo. Respecto a ello en la FCA (Facultad de Ciencias Administrativas) se impulsa a través de las líneas de investigación temas en relación a los ODS y ello se hace extensivo a que la gestión administrativa adopte nuevas políticas ambientales.

#### **1.2.4.1. Turismo sostenible**

La OMT nos refiere que el turismo sostenible deberá tener en cuenta aspectos tales como: el uso óptimo de los recursos medioambientales, conservando los mismos, así como la preservación de la autenticidad de la cultura de la población anfitriona y de buscar un desarrollo económico y una distribución equitativa a la población visitada. Así mismo deberá buscar la satisfacción plena del visitante. Teniendo en cuenta los lineamientos de desarrollo que propugna podemos indicar que el turismo sostenible es un modelo de desarrollo económico, social, cultural y medioambiental de la zona turística involucrada además de considerar que el visitante es la demanda que mejor debemos cuidar.

Con respecto a ello podemos resaltar que el papel del turismo en el desarrollo del país es sumamente importante pues quienes desarrollan desde la planificación y, hasta la ejecución de las actividades deberá estar formado como un agente de cambio sostenible.

### **1.2.5. Base filosófica de la investigación**

Los estudios sobre la filosofía del turismo no han sido profundizados, más bien las investigaciones han sido tratadas desde el enfoque consumista y reduccionista. Sin embargo, la reflexión que se puede hacer del turismo involucra a las personas que intervienen cada quien, con un propósito, pero a su vez entrelazados por la experiencia. Dicha experiencia involucra una construcción continua de vivencia únicas e inigualables. Una diferente a la otra, pueden ser similares, pero nunca iguales porque se trata de momentos, y de realidades diferentes cada quien con una formación diferente pues quienes desarrollan esas experiencias son personas, seres humanos que se vuelven turistas por esas vivencias. Y, que se vinculan a otras personas que brindan los servicios y, que además se vinculan a otras personas que conforman los núcleos sociales visitados. El ser humano, el turista, el que busca conocer otras realidades adquiere sensaciones que se adentra dentro de él que las puede repetir cada vez que retrocede en el tiempo y sentir esa sensación de satisfacción por la experiencia vivencial realizada. Y, como bien lo refiere Panosso (2008) "... el sujeto del turismo es el ser humano." (p. 26), quien se involucra como turista una vez que decide viajar, averigua sobre el lugar, busca información sobre el mismo, y, que no es turista porque se encuentre en las fechas de duración del viaje, sino desde la preparación del mismo. Ese turista que se desenvuelve en el viaje con todo lo que lleva de su acervo cultural, idiosincrasia y, que de alguna manera influye con sus costumbres y lenguaje en aquellas personas que participan de la experiencia ofreciendo los servicios, de diversas formas. Existe entonces una transmisión de conocimiento o mejor dicho un intercambio de conocimiento. Y, que a decir de ello nos afirma

Panosso que el turista es "... un sujeto en construcción, en continua formación." (p. 25).

El enfoque que puede explicar mejor el conocimiento del turismo o mejor dicho que pudiera dar respuestas a interrogantes sobre él, es sin duda el enfoque fenomenológico. Pues sabemos que el turismo es una experiencia y la fenomenología es según Moreyra (2002), citado por Panosso "... se ocupara de estudiar el significado de las vivencias de la conciencia.", entonces una experiencia es una vivencia, una acción realizada que genera momentos significativos y que trasciende a través del tiempo.

Para efectos del estudio de la investigación resulta significativo analizar al turismo desde el análisis filosófico con un enfoque fenomenológico en donde el centro de todo es el ser humano, sin él no se puede desarrollar la actividad en sí misma, cualquier otro elemento carecería de valor. El ser humano, llamado turista, profesional, anfitrión, gestor, población receptora. Por lo que para efectos de formación resulta indispensable como base del desarrollo ético profesional tener en cuenta que la razón de ser de la actividad es la persona.

#### **1.2.6. Pedagogía del turismo**

Dentro de la lista de conceptos que encontramos en los tesauros, encontramos al descriptor Política educacional y dentro de el a: Educación y ocio lo cual nos indica como estos dos conceptos se vinculan entre sí.

Tanto la educación como el turismo son hechos sociales, así nos dice A. Colom y G. Brown (1993) manifiestan que la educación desde sus orígenes brinda respuestas a los acontecimientos o hechos históricos por lo que es un

transformador de vidas y, el turismo es una actividad que se desarrolla haciendo uso de un espacio físico, rodeado de personas sobre las cuales también se ejerce una influencia; como consecuencia de ello se produce una intervención de tipo social, económica y cultural.

En razón a este aspecto, es que resulta de importancia desde la formación del profesional de turismo, que estén delineados en el plan de estudios, no solo lineamientos referidos al desarrollo responsable de la actividad sino fundamentalmente a la ética ejercida por el futuro profesional. Además, cabe precisar que el turismo es una actividad desarrollada en todo el mundo y representa para la economía de la gran mayoría de los países, un aporte significativo a su PBI por lo que las instituciones educativas buscan mejorar la calidad del profesional mejorando su formación, a fin de que a su vez mejore la calidad del servicio ofertado y así como también formar futuros planificadores para desarrollar una oferta turística competitiva.

Cabe indicar que el turismo y su vinculación con las personas es importante tanto así que la UNWTO (siglas en inglés de la OMT, Organización Mundial del Turismo) nos indica que dentro de los ODS el objetivo 10 está referido a reducir la desigualdad en y entre los países, ya que se le considera al turismo una herramienta de progreso comunitario.

#### **1.2.7. Código Ético Mundial para el Turismo**

El código ético mundial del turismo es un instrumento que contiene una serie de principios que orientan la actuación responsable de todos aquellos profesionales vinculados a la actividad turística y, respaldados en los diversos convenios , declaraciones , resoluciones , acuerdos que buscan desarrollar el

turismo con equidad , beneficiando no solo a las comunidades anfitrionas, sino también al turista además de los beneficios que puedan afectar desde el aspecto económico, social , cultural y medioambiental al país receptor de visitantes.

De tal forma que estos principios sirven para que cada participante en la cadena de valor del desarrollo turístico actúe sosteniblemente respetando cada uno de los acuerdos logrados entre los países del mundo, recordando que es un instrumento de desarrollo personal y colectivo.

Así mismo, el código manifiesta que los agentes participantes en el desarrollo de la actividad turística deberán ser totalmente transparentes y veraces en cuanto al manejo de información del destino ofertado a los diversos turistas que lo solicitan. Cabe resaltar que al ser el código un conjunto de normas a cumplir estas deberán ser acatadas por los diversos sectores intervinientes tanto el sector público como el privado.

### **1.3. Definición de términos básicos**

**Actitud:** Según Allport, es “un estado de disposición mental y nerviosa, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo directivo dinámico en la respuesta del individuo a toda clase de objetos y situaciones” (Allport, 1935, en Martín-Baró, 1988).

**Aptitud:** Capacidad cognitiva necesaria para desarrollar las tareas propias del puesto de trabajo, permiten al sujeto saber cómo hacer su trabajo.

**Competencia:** combinación de destrezas, conocimientos, aptitudes y actitudes, así como la disposición de aprender, además del saber cómo hacerlo.

**Diseño curricular.** - Se denomina al conjunto de etapas que se desarrollan para crear o estructurar el plan curricular de una determinada institución educativa., puede ser una universidad, centro educativo, instituto, ONG, o el propio sistema educativo. Diseño Curricular 2007 Vicente Santivañez Limas IMCAHI SRL 185.

**Empatía:** capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar.

**Perfil:** Conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo.

**Profesional:** es una persona que se ha formado académicamente para realizar una ocupación específica.

**Turismo:** Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros.

**Viaje de estudio:** Conjunto de experiencias en una cultura desconocida, cambia la visión de lo que es normal y común, dado que la experiencia con el "otro" cuestiona lo conocido.

## **CAPÍTULO II**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas**

##### **2.1.1. Hipótesis principal**

H: La academia tiene un tiene rol significativo en el desarrollo de las competencias profesionales en Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNMSM, 2019 .

##### **2.1.2. Hipótesis derivadas**

H<sub>1</sub>: La academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias comunicacionales orales y escritas a fin de expresar ideas de manera coherente, utilizando el idioma español a nivel profesional, en la carrera de Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNMSM, 2019.

H<sub>2</sub>: La academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias para mostrar las habilidades necesarias para identificar, diagnosticar, analizar y evaluar problemas turísticos, en la carrera

profesional de Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNMSM, 2019.

H<sub>3</sub>: La academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias cognitivas para gestionar los procesos técnicos en las áreas funcionales de gestión del turismo, en la carrera profesional de Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNMSM, 2019.

H<sub>4</sub>: La academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias para identificar recursos turísticos y atracciones para el diseño de programas y actividades turísticas, en la carrera profesional de Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas – UNMSM, 2019.

## 2.2. Variables y definición operacional

Tabla 1. Operacionalización de la variable X

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
X: ROL DE LA ACADEMIA EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL	X1: Formador profesional y de educación continua.	% egresados laborando % egresados vinculados a la carrera profesional % egresados según el cargo que ocupan % dominio de disciplina del docente % didáctica universitaria del docente % de satisfacción de la infraestructura Recomendaciones mejora para la EPATUR % de satisfacción del plan de estudios Evaluación y capacitación docente Actualización Plan de estudios Seguimiento y vinculación a

---

	egresados
	Prácticas pre profesionales
	% de satisfacción de cursos pre profesionales
	% de satisfacción de los cursos extracurriculares
	% aporte de los cursos al desarrollo de las competencias
	Propuestas de cursos para mejorar plan de estudios
X2: Formador en la investigación	Grupos de investigación Grados académicos obtenidos por modalidad de tesis.
X3: Formador en Proyectos sociales	Participación en proyectos sociales a nivel facultad Participación en proyectos sociales a nivel EAPTUR.

---

Tabla 2. Operacionalización de la variable Y

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Y: LAS COMPETENCIAS EN LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO	Y1: desarrollo de las competencias genéricas	% desarrollo de competencias genéricas Logro obtenido de la competencia 1 periodo 2017-2018: Expresa sus ideas de manera coherente, utilizando el idioma español a nivel profesional.
	Y2: desarrollo de competencias específicas	% desarrollo de competencias específicas Logro obtenido de la competencia 2 periodo 2017-2018: Muestra las habilidades necesarias para identificar, conceptualizar, diagnosticar, analizar y evaluar problemas turísticos.
		Logro obtenido de la competencia 3 periodo 2017-2018: Muestra

---

---

conocimientos para gestionar los procesos técnicos en las áreas funcionales de gestión del turismo.

Logro obtenido de la competencia 4 periodo 2017-2018: Identifica recursos turísticos y atracciones para el diseño de programas y actividades turísticas

---

### **2.2.1. Definición conceptual de las variables**

#### **Variable X: Rol de la Academia en la formación profesional**

El rol de la academia viene definido por su capacidad de crear espacios de aprendizaje en el que se tendrían que fomentar el emprendimiento y la innovación. Es así que, se evidencia el potencial que tiene la academia de gestionar y difundir el conocimiento, creando espacios de interacción (físicos y/o virtuales) que faciliten esta tarea. Asimismo, es importante recalcar que este rol se manifiesta básicamente desde el impulso de la creación de nuevos conocimientos, esto a través de la investigación científica, ya sea de carácter cuantitativo, cualitativo o mixto, considerando que dichas investigaciones tienen que tener un ámbito de aplicación real.

Para Pensis (2018) “el rol de la academia debe estar orientado a proveer recurso humano formado en las diferentes áreas del conocimiento y que responda a las necesidades productivas del país” (p. 30). En ese sentido, es posible afirmar que la academia como ente formador debe alinear sus objetivos educativos a la realidad social y económica en la que se desarrolla, para de esta manera preparar al capital humano de la mejor manera posible, complementando todas las aristas que lo forman como un ente social integral.

La formación en turismo por parte de la academia debe obedecer al desarrollo social de sus estudiantes, ya que esta es una rama principalmente social, en la que convergen todo tipo de relaciones conformadas en relación a un espacio geográfico determinado. En concordancia con lo expuesto Carrera y Vallejo (2015) explican que el

...turismo es una actividad cuyos alcances deben involucrar dimensiones de análisis interdisciplinarios pues los impactos que genera este sobre las comunidades de destino nos obliga a repensar el rol de la academia en sus funciones sustanciales de generación de conocimientos, transferencia de los mismos y preparación del talento humano capaz de ejecutar acciones responsables sobre las diferentes realidades. (p. 34)

#### **Variable Y: Las competencias en la carrera de Administración de turismo**

El concepto de competencia se encuentra delimitado por aquellas habilidades, capacidades y destrezas que tiene un individuo con relación a un campo de desarrollo específico. En ese sentido, es posible decir que las competencias son los rasgos distintivos de cada persona que le dan la capacidad de realizar una tarea de manera exitosa en cuanto a un campo particular. Es importante recalcar que las competencias se dan a nivel teórico, práctico e incluyen los valores, pensamientos y capacidad de resolución de diversas situaciones problemáticas.

En el ámbito del turismo (que es una actividad multidisciplinaria) el profesional que se desempeña en el deberá recibir una formación adecuada a los cambios que surgen en el mundo, es así Tejada y Ruiz (2015) afirman que "...el cambio de paradigma provocado por el nuevo modelo de formación

superior basada en competencias y con referencia a perfiles profesionales, conlleva nuevos planteamientos en el diseño, desarrollo y evaluación de dicha formación” (p. 19).

Asimismo, es importante recalcar que las competencias no son innatas, es decir, que es posible adquirirlas a través del aprendizaje para de esta manera poder desarrollar un rol específico en un área de acción.

El concepto de competencia se proyecta esencialmente en el plano laboral, en el que se necesita que una persona muestre destrezas y capacidades para cumplir eficientemente con labores específicas; del mismo modo se espera que esto se de manera eficiente y de forma transversal en el tiempo.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Diseño metodológico**

El diseño es básico, de alcance correlacional dado que el interés de la investigación es determinar la relación del Rol de la academia con el desarrollo de las competencias profesionales en la carrera de Administración de turismo. y según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (p.123).

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es transeccional, ya que se van a recolectar los datos en un solo momento en un tiempo único, en este diseño lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado. Según Hernández, et al. (2014) “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras, en función de la relación causa efecto (causales),” (p.196).

### **3.1.2. Nivel de investigación**

De enfoque cuantitativo, se desarrollará un instrumento construido para la segunda variable atendiendo la metodología científica y se analizarán los datos encontrados, al respecto Hernández, et al. (2014) definen que: "...el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamientos y probar teorías". (p. 4).

### **3.1.3. Diseño de investigación**

La investigación es de diseño no experimental, ex post facto. Según Hernández, et al. (2014) "... el observador observa tal y como ocurren naturalmente los hechos sin intervenir en su desarrollo, el cual utilizará métodos eficientes para el logro de la investigación" (p.152). Así mismo de acuerdo con Kerlinger (1983) la investigación Ex Post Facto es un tipo de "... investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables," (p.269).

### **3.1.4. Método de investigación**

En la investigación se ha utilizado el método deductivo, pues según Hernández, et al. (2014) dicen: "Esta aproximación utiliza la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba." (p.48).

Cabe precisar además que el resultado de la presente investigación permitió determinar la relación entre el rol de la academia y el desarrollo de las competencias.

### **3.2. Diseño muestral**

#### **3.2.1. Población**

La población está conformada por el total de egresados de la escuela de administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas, que suman una totalidad de 102 estudiantes que terminaron sus estudios en el semestre 2018 II, de los cuales 80 estudiantes pertenecen a los ingresantes 2014 que son motivo de estudio. Entre enero y setiembre del 2019: 39 egresados ya están graduados y tienen título profesional, por tanto, la población se reduce solo a aquellos que se mantienen en condición de egresados y, que al momento de la aplicación del cuestionario sumaban 41.

#### **3.2.2. Muestra**

La muestra es no probabilística por conveniencia, ya que el investigador considera un grupo específico que cumple con los criterios que demanda el estudio en particular.

La muestra se ha definido tomando en consideración lo que Malhotra (2008), que manifiesta respecto del Muestreo por juicio:

...los elementos de la población se seleccionan con base en el juicio del investigador. El investigador utiliza su juicio o experiencia para elegir a los elementos que se incluirán en la muestra, porque considera que son

representativos de la población de interés, o que de alguna otra manera son adecuados. (p. 343)

En este sentido se han establecido parámetros en los criterios de inclusión y de exclusión, quedando la muestra conformada por 41 egresados de la escuela de administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas, a los cuales se aplicó el instrumento denominado Cuestionario. Recogiendo información solo de 39 egresados.

#### **3.2.2.1. Criterios de inclusión**

Los aspectos por los cuales se considerará parte de la muestra son:

- Que sea egresado del año 2018 II y que sea ingresante del año 2014 I
- Que haya culminado todo su plan de estudios.
- Que se mantenga en condición de egresado al momento de la aplicación del cuestionario.
- Que desee colaborar con la investigación.

#### **3.2.2.2. Criterios de exclusión**

Los aspectos por los cuales no se considerará parte de la muestra son:

- Que sea egresado del 2018 II y que no pertenezca al grupo de ingresantes 2014 I.
- Que al momento de aplicación de la encuesta tenga el grado académico y/o título profesional.
- Que no haya culminado su plan de estudios correspondiente.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

#### **3.3.1. Técnicas de recolección de la información**

La presente investigación ha aplicado la técnica de encuesta y de observación, para recopilar y sistematizar la información, al respecto Sabino (1992) dice que "... las técnicas de recolección de datos son la implementación instrumental del diseño escogido". (p. 38)

#### **3.3.2. Instrumentos de recolección de datos**

Según Sabino (1992) "Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información". (p.153)

- Cuestionario: La presente investigación ha aplicado como instrumento un cuestionario que a decir de Sabino (1992) "... es un instrumento indispensable para llevar a cabo entrevistas formalizadas". (p. 172). Se realizará el procedimiento para la validez de los instrumentos mediante juicio de experto, luego se realizará una prueba piloto, a fin de realizar los reajustes necesarios del ítem, finalmente se aplicará a la muestra para recopilar los datos correspondientes a cada una de las variables.
- Ficha del análisis documental: En la presente investigación se ha desarrollado una ficha documental para recoger información de la variable Rol de la academia y, que según Peña y Pirela (2007) "...constituye un proceso ideado por el individuo como medio para organizar y representar el conocimiento registrado en los documentos." (p. 59).

### 3.3.2.1. Ficha técnica del cuestionario

- Nombre: Competencias profesionales en Administración de Turismo.
- Autora: Mg. Edelmira del Rosario Mendoza Pua
- Objetivo: Determinar el rol de la academia en relación con el desarrollo de las competencias profesionales de la carrera de Administración de Turismo de la UNMSM.
- Administración: Individual y colectiva
- Tiempo de duración: 15 minutos
- Contenido: El cuestionario en escala de Likert contiene por 22 ítems contruidos en base a los indicadores de ambas variables.
- Tipo de respuesta
  - Nunca (1)
  - Algunas veces (2)
  - Frecuentemente (3)
  - Casi siempre (4)
  - Siempre (5)

### 3.3.2.2. Validez y confiabilidad del instrumento

El instrumento ha sido elaborado teniendo en cuenta la necesidad de medir las variables de estudio, mediante las dimensiones que agrupan a una serie de indicadores, con las cuales se elaboró una matriz maestra que permite corroborar que todos los elementos sean medibles, además, se ha recurrido a expertos en la formación de profesionales en turismo quienes han validado el instrumento y se ha sometido a la prueba de confiabilidad estadística por el total y por cada uno de los elementos, obteniendo los siguientes resultados:

## Validez

Grado y nombre del validador	Porcentaje de validación
Dr. Edgard Vicente Armas	90%
Dra. Nieves Cecilia Castillo Yui	90%
Dra. Ana María Alemán Carmona	97%
Dra. María Alejandra Rojas Rieckhof	98%
Dra. Teresa Ríos Delgado	95%
<b>Promedio</b>	<b>94%</b>

Los resultados indican que el cuestionario puede ser usado tal cual, ya que cumple con los requisitos temáticos y metodológicos para su aplicación con valores superiores a 0.90 (90%), por lo tanto, aporta científicamente a conocer y establecer la relación del rol de la academia y el desarrollo de las competencias profesionales de la carrera de Administración de Turismo de la UNMSM, 2019.

## Confiabilidad:

La prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach fue utilizada para hallar la consistencia interna. La siguiente fórmula corresponde a este estadístico:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Que significa:

$S_i^2$  Suma de varianzas de cada ítem.

$S_t^2$  Varianza del total por filas

$K$  El número de ítems.

Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	39	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	39	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Como se muestra en la tabla 3 todos los casos expuestos con relación a la investigación realizada son válidos a nivel estadístico y no hay ningún dato que haya sido excluido.

Tabla 4. *Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	22

Según como se observa en la tabla 4, el estadístico “Alfa de Cronbach” es de 94.4%, eso quiere decir que los datos que darán soporte a las hipótesis planteadas son fiables a nivel estadístico y pueden dar un indicio apropiado de lo que pretende exponer la presente investigación.

Tabla 5. *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Plan de estudios	69,9231	179,126	,553	,943
Dominio de la disciplina por el docente	69,4615	172,939	,805	,940
Didáctica universitaria por el docente	69,8205	172,941	,664	,941
Infraestructura de la Institución	70,1538	177,923	,441	,944

Practicas pre profesionales	70,9744	181,447	,375	,945
Cursos extracurriculares	70,2564	176,775	,477	,944
Comunicarse oralmente con claridad	68,9231	171,231	,764	,940
Exponer las ideas coherentemente por medios escritos	69,0769	171,283	,751	,940
Actitud flexible y tolerante (cultura de convivencia)	68,7692	174,709	,639	,941
Trabajar en equipo	68,5897	174,511	,649	,941
Creatividad e innovación	69,3077	169,377	,718	,940
Capacidad de identificar, plantear y resolver problemas	69,1282	172,062	,727	,940
Formular y ejecutar proyectos empresariales	69,6667	170,175	,692	,941
Formular y desarrollar proyectos de investigación	69,7179	172,576	,646	,941
Adaptarse a los cambios (trabajar en contextos nuevos y diversos)	68,9487	167,155	,742	,940
Actividades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)	69,8462	173,818	,687	,941
Actividades de responsabilidad social	69,6410	173,394	,516	,944
Actividades de habilidades blandas	69,3077	172,008	,674	,941
Actividades de autoestima	69,5128	170,783	,684	,941
Actividades de Liderazgo	69,2308	166,445	,801	,939
Actividades deportivas	70,4103	174,933	,530	,943
Actividades de competencias (simulación empresarial)	70,1795	172,414	,595	,942

A un nivel individual, se puede observar en la tabla 5 que todas las variables estudiadas cuentan con una relevancia significativa para el presente estudio y no afectan al modelo estadístico propuesto. En ese sentido, es posible afirmar que las variables son fiables con relación al análisis propuesto.

### 3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

La presente investigación presenta los resultados descriptivos en una tabla de frecuencia y grafico de barras de los resultados obtenidos mediante las

encuestas, los cuales develan la opinión y percepción de los egresados que han respondido al cuestionario elaborado con los indicadores de las dimensiones propuestas para las variables de estudio.

El análisis inferencial permite determinar el tipo y nivel de correlación existe entre las variables de estudio propuestas en las hipótesis, la contrastación de la misma se ha llevado a cabo con el estadístico determinado por la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov la cual ha evidenciado que el comportamiento de las variables es no normal, siendo el p-valor es menor de 0.05, por lo que se ha decidido el uso del estadístico de correlación “Rho de Spearman”.

### **3.5. Aspectos éticos**

La presente investigación se sustenta en los principios bioéticos de la Declaración de Helsinki, para ello citaremos el Art. 24., que se refiere a la privacidad y confidencialidad, que a la letra dice así: “Deben tomarse toda clase de precauciones para resguardar la intimidad de la persona que participa en la investigación y la confidencialidad de su información personal”.

Así mismo en el código de ética para la investigación de la USMP se indica lo siguiente:

Rigor científico. Las investigaciones se llevarán a cabo con la mayor rigurosidad: en el diseño, en el proceso de obtención y análisis de datos y en la interpretación de los resultados, antes de publicarlos. Si se detectasen errores después de la publicación, se realizará una rectificación pública de los mismos.

En el mismo sentido, en cuanto a la divulgación de la investigación: los resultados de las investigaciones de manera abierta, completa y oportuna a la comunidad científica. Especialmente se divulgará entre las personas, grupos y comunidades participantes en la investigación. Se describirá la metodología empleada en las investigaciones, de la forma más precisa posible.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

Los resultados se presentan en tres etapas, en la primera se vislumbran el resultado descriptivo del cuestionario aplicado a los egresados del semestre 2018 de la Escuela de Administración de Turismo –FCA. En segundo lugar, se realiza la estadística inferencial, la cual permite establecer el nivel y tipo de relación entre las variables de estudio: Rol de la academia y el desarrollo de las competencias. Y, por último, se presenta el análisis documental recogidos de las diferentes oficinas involucradas con el desarrollo de las competencias de los egresados.

#### 4.1. Estadística descriptiva

##### 1. ¿Actualmente se encuentra trabajando?

Tabla 6. *El egresado en la actualidad trabaja*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	84,6
No	6	15,4
Total	39	100,0

**Nota:** Según lo respondido por los encuestados, el 84% de ellos si se encuentran laborando actualmente, mientras que el 16% restante no se encuentra laborando actualmente.

2. ¿El trabajo que tiene está relacionado con la profesión que ha estudiado?

Tabla 7. *Su trabajo se relaciona con la profesión*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	79,5
No	8	20,5
Total	39	100,0

**Nota:** Según lo respondido por los encuestados, el 79% manifiestan que, si se encuentran laborando en un trabajo relacionado a la profesión que han estudiado, mientras que el 21% restante no se encuentra laborando en su área de especialización.

3. ¿Cuál es el cargo que ocupa en su centro de trabajo?

Tabla 8. *Cargo que ocupa en su centro de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Practicante Profesional	7	17,9
Asistente	14	35,9
Directivo	1	2,6
Otro	17	43,6
Total	39	100,0

**Nota:** Según lo respondido por los encuestados, el 35.9% manifiestan que se encuentran laborando como asistentes, mientras que el 17.95% de ellos se encuentran realizando prácticas profesionales, el 2.56% son directivos y el 43.59% o no se encuentra laborando o laboran en otro tipo de puesto.

4. ¿Considera que adquirió las competencias que buscan las empresas en su etapa de pregrado?

Tabla 9. *Ha desarrollado las competencias que necesita*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	43,6
No	22	56,4
Total	39	100,0

**Nota:** Según lo respondido por los encuestados, el 56.41% manifiestan que no adquirieron las competencias necesarias para un eficiente desenvolvimiento a nivel profesional, mientras que el 43.59% restantes considera que si han desarrollado dichas competencias.

5. ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos desarrollados a través de sus estudios en la experiencia formativa en la E.P. Administración de Turismo – FCA-UNMSM?

a. Plan de estudios

Tabla 10. *Considera adecuado el plan de estudio*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy inadecuado	2	5,1
Inadecuado	3	7,7
Regular	28	71,8
Adecuado	6	15,4
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que el “plan de estudios” propuesto por su centro de estudios tiene un desarrollo regular, mientras que algunos otros opinan que su desarrollo es adecuado, del mismo modo un porcentaje bajo de los encuestados consideran que dicho plan es inadecuado o muy inadecuado.

b. Dominio de la disciplina por el docente

Tabla 11. *Dominio de la disciplina por el docente*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy inadecuado	1	2,6
Inadecuado	2	5,1
Regular	16	41,0
Adecuado	19	48,7
Muy adecuado	1	2,6
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que el “dominio de la disciplina por parte del docente” es adecuado, mientras que algunos otros opinan que este dominio es regular, del mismo modo un porcentaje bajo de los encuestados consideran que el dominio demostrado es inadecuado o muy inadecuado.

c. Didáctica universitaria por el docente

Tabla 12. *Didáctica universitaria por el docente*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy inadecuado	3	7,7
Inadecuado	4	10,3
Regular	20	51,3
Adecuado	11	28,2
Muy adecuado	1	2,6
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que la “didáctica universitaria por el docente” es regular, mientras que algunos otros opinan que la didáctica es adecuada, del mismo modo un porcentaje bajo de los encuestados consideran que la didáctica demostrada es inadecuada o muy inadecuada.

#### d. Infraestructura de la Institución

Tabla 13. *Infraestructura de la Institución*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy inadecuado	3	7,7
Inadecuado	12	30,8
Regular	17	43,6
Adecuado	6	15,4
Muy adecuado	1	2,6
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que la “infraestructura de la institución” es regular, mientras que algunos otros opinan que la infraestructura es inadecuada, del mismo modo hay personas que consideran que la infraestructura es adecuada.

#### e. Las prácticas pre profesionales

Tabla 14. *Prácticas pre profesionales*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy inadecuado	12	30,8
Inadecuado	18	46,2
Regular	9	23,1
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que las “prácticas pre-profesionales” brindadas por el centro educativo son inadecuadas, mientras que algunos otros opinan que dichas actividades son muy inadecuadas, del mismo modo hay personas que consideran que el servicio es regular.

f. Los cursos extracurriculares

Tabla 15. *Cursos extracurriculares*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy inadecuado	4	10,3
Inadecuado	14	35,9
Regular	13	33,3
Adecuado	8	20,5
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que los “cursos extracurriculares” brindadas por el centro educativo son inadecuadas, mientras que algunos otros opinan que dichas actividades son regulares, del mismo modo hay personas que consideran que el servicio es adecuado.

6. Califique en qué medida su experiencia como estudiante de la E.P. Administración de Turismo de la FCA contribuyó al desarrollo de las siguientes competencias.

g. Comunicarse oralmente con claridad

Tabla 16. *Comunicarse oralmente con claridad*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2,6
Bajo	1	2,6
Medio	6	15,4
Alto	21	53,8
Muy alto	10	25,6
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que su experiencia en el centro de estudios le ayudo a desarrollar la competencia relacionada al hecho de “Comunicarse oralmente con claridad” a un nivel alto, mientras que algunos otros opinan que dicha competencia se desarrolló a un nivel muy alto, del mismo modo hay personas que consideran que su desarrollo fue medio.

h. Exponer las ideas coherentemente por medios escritos

Tabla 17. *Expone las ideas coherentemente por medios escritos*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2,6
Bajo	1	2,6
Medio	10	25,6
Alto	19	48,7
Muy alto	8	20,5
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que su experiencia en el centro de estudios le ayudo a desarrollar la competencia relacionada al hecho de saber “Exponer las ideas coherentemente por medios escritos” a un nivel alto, mientras que algunos otros opinan que dicha competencia se desarrolló a un nivel medio, del mismo modo hay personas que consideran que su desarrollo fue muy alto.

i. Actitud flexible y tolerante (cultura de convivencia)

Tabla 18. *Actitud flexible y tolerante*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,6
Medio	8	20,5
Alto	15	38,5
Muy alto	15	38,5
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que su experiencia en el centro de estudios le ayudo a desarrollar la competencia relacionada a la “Actitud flexible y tolerante (cultura de convivencia)” a un nivel muy alto, mientras que algunos otros opinan que dicha competencia se desarrolló a un nivel muy alto, del mismo modo hay personas que consideran que su desarrollo fue medio.

j. Trabajar en equipo

Tabla 19. *Trabajo en equipo*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,6
Medio	6	15,4
Alto	12	30,8
Muy alto	20	51,3
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que su experiencia en el centro de estudios le ayudo a desarrollar la competencia relacionada al “Trabajo en equipo” a un nivel muy alto, mientras que algunos otros opinan que dicha competencia se desarrolló a un nivel alto, del mismo modo hay personas que consideran que su desarrollo fue medio.

k. Creatividad e innovación.

Tabla 20. *Creatividad e innovación*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2,6
Bajo	5	12,8
Medio	10	25,6
Alto	16	41,0
Muy alto	7	17,9
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que su experiencia en el centro de estudios le ayudo a desarrollar la competencia relacionada al desarrollo de la “Creatividad e innovación” a un nivel alto, mientras que algunos otros opinan que dicha competencia se desarrolló a un nivel muy alto, del mismo modo hay personas que consideran que su desarrollo fue medio.

I. Capacidad de identificar, plantear y resolver problemas.

Tabla 21. *Capacidad de identificar, plantear y resolver problemas*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	7,7
Medio	11	28,2
Alto	17	43,6
Muy alto	8	20,5
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que su experiencia en el centro de estudios le ayudo a desarrollar la competencia relacionada a la “Capacidad de identificar, plantear y resolver problemas” a un nivel alto, mientras que algunos otros opinan que dicha competencia se desarrolló a un nivel medio, del mismo modo hay personas que consideran que su desarrollo fue muy alto.

m. Formular y ejecutar proyectos empresariales.

Tabla 22. *Formular y ejecutar proyectos empresariales*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	7,7
Bajo	4	10,3
Medio	16	41,0
Alto	13	33,3
Muy alto	3	7,7
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que su experiencia en el centro de estudios le ayudo a desarrollar la competencia relacionada al hecho de “Formular y ejecutar proyectos empresariales” a un nivel medio, mientras que algunos otros opinan que dicha competencia se desarrolló a un nivel alto, del mismo modo hay personas que consideran que su desarrollo fue bajo.

n. Formular y desarrollar proyectos de investigación.

Tabla 23. *Formular y desarrollar proyectos de investigación*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	5,1
Bajo	7	17,9
Medio	13	33,3
Alto	16	41,0
Muy alto	1	2,6
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que su experiencia en el centro de estudios le ayudo a desarrollar la competencia relacionada al hecho de “Formular y desarrollar proyectos de investigación” a un nivel alto, mientras que algunos otros opinan que dicha competencia se desarrolló a un nivel medio, del mismo modo hay personas que consideran que su desarrollo fue bajo.

o. Adaptarse a los cambios (trabajar en contextos nuevos y diversos).

Tabla 24. *Adaptarse a los cambios*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2,6
Bajo	4	10,3
Medio	6	15,4
Alto	13	33,3
Muy alto	15	38,5
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que su experiencia en el centro de estudios le ayudo a desarrollar la competencia relacionada al hecho de “Adaptarse a los cambios (trabajar en contextos nuevos y diversos)” a un nivel muy alto, mientras que algunos otros opinan que dicha competencia se desarrolló a un nivel alto, del mismo modo hay personas que consideran que su desarrollo fue medio.

7. ¿De qué manera las actividades abajo indicadas se desarrollaron en las asignaturas durante su experiencia de enseñanza- aprendizaje en la E.P. Administración de Turismo de la FCA?

p. Actividades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)

Tabla 25. *Actividades de investigación, desarrollo e innovación*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2,6
Bajo	9	23,1
Medio	16	41,0
Alto	13	33,3
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que en su experiencia en el centro de estudios se desarrollaron “Actividades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)” a un nivel medio, mientras que algunos consideran que su desarrollo fue bajo.

q. Actividades de responsabilidad social.

Tabla 26. *Actividades de responsabilidad social*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	7,7
Bajo	6	15,4
Medio	12	30,8
Alto	14	35,9
Muy alto	4	10,3
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que en su experiencia en el centro de estudios se desarrollaron “Actividades de responsabilidad social” a un nivel alto y muy alto, mientras que, para algunos a un nivel medio, y menos del 25% considera que su desarrollo fue bajo.

r. Actividades de habilidades blandas.

Tabla 27. *Actividades de habilidades blandas*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2,6
Bajo	2	5,1
Medio	16	41,0
Alto	13	33,3
Muy alto	7	17,9
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que en su experiencia en el centro de estudios se desarrollaron “Actividades de habilidades blandas” a un nivel medio, mientras que algunos otros opinan que dichas actividades se desarrollaron a un nivel alto, del mismo modo hay personas que consideran que su desarrollo fue muy alto.

s. Actividades de autoestima.

Tabla 28. *Actividades de autoestima*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	5,1
Bajo	3	7,7
Medio	17	43,6
Alto	12	30,8
Muy alto	5	12,8
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que en su experiencia en el centro de estudios se desarrollaron “Actividades de autoestima” a un nivel medio, mientras que algunos otros opinan que dichas actividades se desarrollaron a un nivel alto, del mismo modo hay personas que consideran que su desarrollo fue muy alto.

t. Actividades de Liderazgo.

Tabla 29. *Actividades de Liderazgo*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	5,1
Bajo	2	5,1
Medio	12	30,8
Alto	14	35,9
Muy alto	9	23,1
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que en su experiencia en el centro de estudios se desarrollaron “Actividades de liderazgo” a un nivel alto, mientras que algunos otros opinan que dichas actividades se desarrollaron a un nivel medio, del mismo modo hay personas que consideran que su desarrollo fue muy alto.

u. Actividades deportivas.

Tabla 30. *Actividades deportivas*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	6	15,4
Bajo	15	38,5
Medio	11	28,2
Alto	7	17,9
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que en su experiencia en el centro de estudios se desarrollaron “Actividades deportivas” a un nivel bajo, mientras que algunos otros opinan que dichas actividades se desarrollaron a un nivel medio, del mismo modo hay personas que consideran que su desarrollo fue muy alto.

- v. Actividades de competencias (artísticas, deportivas, simulación empresarial)

Tabla 31. *Actividades de competencias*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	6	15,4
Bajo	9	23,1
Medio	14	35,9
Alto	10	25,6
Total	39	100,0

**Nota:** la mayoría de los encuestados encuentran que en su experiencia en el centro de estudios se desarrollaron “Actividades de competencias (simulación empresarial)” a un nivel medio, mientras que algunos otros opinan que dichas actividades se desarrollaron a un nivel alto, del mismo modo hay personas que consideran que su desarrollo fue bajo.

## 4.2. Resultados inferenciales

### 4.2.1. Contrastación de la hipótesis general

H<sub>0</sub>: El rol de la academia **NO** tiene relación significativa con el desarrollo de competencias profesionales de la carrera de administración de turismo de la UNMSM, 2019.

H<sub>i</sub>: El rol de la academia tiene relación significativa con el desarrollo de competencias profesionales de la carrera de administración de turismo de la UNMSM, 2019.

Tabla 32. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la hipótesis general

		Rol de la Academia	Competencias profesionales
N		39	39
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,3846	3,0256
	Desv. Desviación	,63310	,77755
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,296	,307
	Positivo	,267	,257
	Negativo	-,296	-,307
Estadístico de prueba		,296	,307
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

**Nota:** Según la prueba de Kolmogorov-Smirnov aplicada a las variables “Rol de la Academia en la formación Profesional” y “Competencias en la carrera de Administración turística”, ambas tienen una distribución no normal.

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para ambas variables arroja un comportamiento de las variables no normal, el p-valor es menor de 0.05, por tanto, se decide el uso del estadístico de correlación “Rho de Spearman”.

Tabla 33. Correlación entre el “Rol de la Academia” y las “Competencias profesionales”

		Rol de la Academia	Competencias profesionales
Rho de Spearman	Rol de la Academia	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,524**
		N	,001
Competencias profesionales	Competencias profesionales	Coeficiente de correlación	39
		Sig. (bilateral)	39
		N	,524**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,001

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** los resultados de la prueba de correlación arrojan que es significativa y de nivel medio, lo que se puede interpretar como que el “Rol de la Academia en la formación Profesional” tiene un comportamiento positivo y directo en relación con las “Competencias en la carrera de Administración turística” para el caso en estudio.

**Resultado:**

$\alpha = 0.05$  o 5% (nivel de significancia)

P-valor = .001 ( $p\text{-valor} < \alpha$ )

Rho= 0.524 (correlación media)

**En consecuencia:** Se rechaza  $H_0$ , y se acepta  $H_1$

El coeficiente de correlación obtenido con el estadístico Rho de Spearman para las variables de la hipótesis planteada demuestra que se acepta la hipótesis del investigador que afirma que el rol de la academia tiene relación significativa con el desarrollo de competencias profesionales de la carrera de administración de turismo de la UNMSM, 2019.

#### **4.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas**

##### **4.2.2.1. Primera hipótesis específica**

$H_0$ : La academia **NO** cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias comunicacionales orales y escritas a fin de expresar ideas de manera coherente, utilizando el idioma español a nivel profesional, en los estudiantes de la carrera de Administración de Turismo de la UNMSM-2019.

$H_i$ : La academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias comunicacionales orales y escritas a fin de expresar ideas de manera coherente, utilizando el idioma español a nivel profesional, en los estudiantes de la carrera de Administración de Turismo de la UNMSM-2019.

Tabla 34. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la primera hipótesis específica

		Rol de la Academia	Comunicación oral y escrita
N		39	39
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,3846	3,0769
	Desv. Desviación	,63310	,77407
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,296	,307
	Positivo	,267	,258
	Negativo	-,296	-,307
Estadístico de prueba		,296	,307
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

**Nota:** Según la prueba de Kolmogorov-Smirnov aplicada a las variables “Rol de la Academia en la formación Profesional” y “Comunicación oral y escrita”, ambas tienen una distribución no normal.

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para ambas variables arroja un comportamiento de las variables no normal, ya que el p-valor es menor de 0.05, en este caso es de 0.000 y de 0.000 respectivamente, por tal motivo se decide el uso del estadístico de correlación “Rho de Spearman”.

Tabla 35. Correlación del “Rol de la Academia” y “Comunicación oral y escrita”

			Rol de la Academia	Comunicación oral y escrita
Rho de Spearman	Rol de la Academia	Coeficiente de correlación	1,000	,535**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Comunicación oral y escrita	Coeficiente de correlación	,535**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** las pruebas de correlación arrojan que es significativa y de nivel bajo, lo que se puede interpretar como que el “Rol de la academia en la formación profesional” tiene una marcada influencia en la “comunicación oral y escrita” de los estudiantes.

**Resultado:**

$\alpha = 0.05$  o 5% (nivel de significancia)

P-valor = .000 ( $p\text{-valor} < \alpha$ )

Rho= 0.535 (correlación media)

**En consecuencia:** Se rechaza  $H_0$ , y se acepta  $H_1$

El coeficiente de correlación obtenido con el estadístico Rho de Spearman para las variables de la hipótesis planteada demuestra que se acepta la hipótesis del investigador que afirma la academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias comunicacionales orales y escritas a fin de expresar ideas de manera coherente, utilizando el idioma español a nivel profesional, en los estudiantes de la carrera de Administración de Turismo de la UNMSM.

**4.2.2.2. Segunda hipótesis específica**

$H_0$ : La academia **NO** cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias para mostrar las habilidades necesarias para identificar, diagnosticar, analizar y evaluar problemas turísticos, en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de Turismo de la UNMSM-2019.

$H_1$ : La academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias para mostrar las habilidades necesarias para identificar, diagnosticar, analizar y evaluar problemas turísticos, en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de Turismo de la UNMSM-2019.

Tabla 36. Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la segunda hipótesis específica

		Rol de la Academia	Habilidades administrativas
N		39	39
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,3846	3,5385
	Desv. Desviación	,63310	,75555
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,296	,268
	Positivo	,267	,224
	Negativo	-,296	-,268
Estadístico de prueba		,296	,268
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

**Nota:** Según la prueba de Kolmogorov-Smirnov aplicada a las variables “Rol de la Academia en la formación Profesional” y “Habilidades administrativas”, ambas tienen una distribución no normal.

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov arroja un comportamiento de las variables no normal, ya que el p-valor es menor de 0.05, por tal motivo se decide el uso del estadístico de correlación “Rho de Spearman”.

Tabla 37. Correlación “El Rol de la Academia” y “Habilidades administrativas”

			Rol de la Academia	Habilidades administrativas
Rho de Spearman	Rol de la Academia	Coeficiente de correlación	1,000	,418**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	39	39
	Habilidades administrativas	Coeficiente de correlación	,418**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	39	39

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** los resultados de la prueba de correlación arrojan que es significativa y de nivel medio, lo que se puede interpretar como que el “Rol de la Academia en la formación Profesional” tiene una marcada influencia en las “Habilidades administrativas”.

**Resultado:**

$\alpha = 0.05$  o 5% (nivel de significancia)

P-valor = .008 ( $p\text{-valor} < \alpha$ )

Rho= 0.418 (correlación media)

**En consecuencia:** Se rechaza  $H_0$ , y se acepta  $H_1$

El coeficiente de correlación obtenido con el estadístico Rho de Spearman para las variables de la hipótesis planteada demuestra que se acepta la hipótesis del investigador que afirma que la academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias para mostrar las habilidades necesarias para identificar, diagnosticar, analizar y evaluar problemas turísticos, en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de Turismo de la UNMSM.

**4.2.2.3. Tercera hipótesis específica**

$H_0$ : La academia **NO** cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias cognitivas para gestionar los procesos técnicos en las áreas funcionales de gestión del turismo, en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de Turismo de la UNMSM-2019.

$H_1$ : La academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias cognitivas para gestionar los procesos técnicos en las áreas funcionales de gestión del turismo, en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de Turismo de la UNMSM-2019.

Tabla 38. Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la tercera hipótesis específica

		Rol de la Academia	Conocimientos teóricos
N		39	39
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,3846	3,5128
	Desv. Desviación	,63310	,94233
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,296	,287
	Positivo	,267	,200
	Negativo	-,296	-,287
Estadístico de prueba		,296	,287
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

**Nota:** Según la prueba de Kolmogorov-Smirnov aplicada a las variables “Rol de la Academia en la formación Profesional” y “Conocimientos teóricos”, ambas tienen una distribución no normal.

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov arroja un comportamiento de las variables no normal, ya que el p-valor es menor de 0.05, por tal motivo se decide el uso del estadístico de correlación “Rho de Spearman”.

Tabla 39. Correlación “El rol de la Academia” y “Conocimientos teóricos”

			Rol de la Academia	Conocimientos teóricos
Rho de Spearman	Rol de la Academia	Coeficiente de correlación	1,000	,480**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	39	39
	Conocimientos teóricos	Coeficiente de correlación	,480**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	39	39

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** los resultados de la prueba de correlación arrojan que es significativa y de nivel medio, lo que se puede interpretar como el “Rol de la Academia en la formación Profesional” tiene una influencia marcada en los “Conocimientos teóricos”.

**Resultado:**

$\alpha = 0.05$  o 5% (nivel de significancia)

P-valor = .002 ( $p\text{-valor} < \alpha$ )

Rho= 0.480 (correlación media)

**En consecuencia:** Se rechaza  $H_0$ , y se acepta  $H_1$

El coeficiente de correlación obtenido con el estadístico Rho de Spearman para las variables de la hipótesis planteada demuestra que se acepta la hipótesis del investigador que afirma que la academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias cognitivas para gestionar los procesos técnicos en las áreas funcionales de gestión del turismo, en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de Turismo de la UNMSM.

**4.2.2.4. Cuarta hipótesis específica**

$H_0$ : La academia **NO** cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias para identificar recursos turísticos y atracciones para el diseño de programas y actividades turísticas, en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de Turismo de la UNMSM-2019.

$H_1$ : La academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias para identificar recursos turísticos y atracciones para el diseño de programas y actividades turísticas, en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de Turismo de la UNMSM-2019.

Tabla 40. Prueba de Kolmogorov-Smirnov de la cuarta hipótesis específica

		Rol de la Academia	Identificación de recursos turísticos y diseño de programas
N		39	39
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,3846	3,0256
	Desv. Desviación	,63310	,84253
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,296	,257
	Positivo	,267	,204
	Negativo	-,296	-,257
Estadístico de prueba		,296	,257
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

**Nota:** Según la prueba de Kolmogorov-Smirnov aplicada a las variables “Rol de la Academia en la formación Profesional” e “Identificación de recursos turísticos y diseño de programas”, ambas tienen una distribución no normal.

La prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para ambas variables arroja un comportamiento de las variables no normal, por tanto, se decide el uso del estadístico de correlación “Rho de Spearman”.

Tabla 41. Correlación “El rol de la Academia” e “Identificación de recursos turísticos y diseño de programas”

		Rol de la Academia	Identificación de recursos turísticos y diseño de programas
Rho de Spearman	Rol de la Academia	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,536**
		N	,000
	Identificación de recursos turísticos y diseño de programas	Coeficiente de correlación	39
		Sig. (bilateral)	,536**
		N	,000
			39

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** los resultados de la prueba de correlación arrojan que es significativa y de nivel medio, lo que se puede interpretar como que el “Rol de la Academia en la formación Profesional” tiene una marcada influencia en la “Identificación de recursos turísticos y diseño de programas”.

**Resultado:**

$\alpha = 0.05$  o 5% (nivel de significancia)

P-valor = .000 (p-valor <  $\alpha$ )

Rho= 0.536 (correlación media)

**En consecuencia:** Se rechaza  $H_0$ , y se acepta  $H_1$

El coeficiente de correlación obtenido con el estadístico Rho de Spearman para las variables de la hipótesis planteada demuestra que se acepta la hipótesis del investigador que afirma que la academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias para identificar recursos turísticos y atracciones para el diseño de programas y actividades turísticas, en los estudiantes de la carrera profesional de Administración de Turismo de la UNMSM.

#### **4.3. Análisis cualitativo de los criterios de las competencias evaluadas en cursos CAPSTONE**

##### **4.3.1. Competencia 1: Expresa sus ideas de manera coherente, utilizando el idioma español a nivel profesional**

Tabla 42. *Expresa bien sus ideas*

	2017 1	2017 2	2018 1	2018 2
CONOCIMIENTO	3.83	3.25	3.97	3.55
ORGANIZACIÓN	2.29	2.98	2.98	3.4
EXPRESION ORAL	3.27	2.84	3.18	3.33
MANEJO DE ESCENARIO	3.07	2.82	2.87	3.18
ACTITUD	3.83	2.71	2.42	3.18
	16.28	14.06	15.42	16.59

Fuente: OCAA-FCA

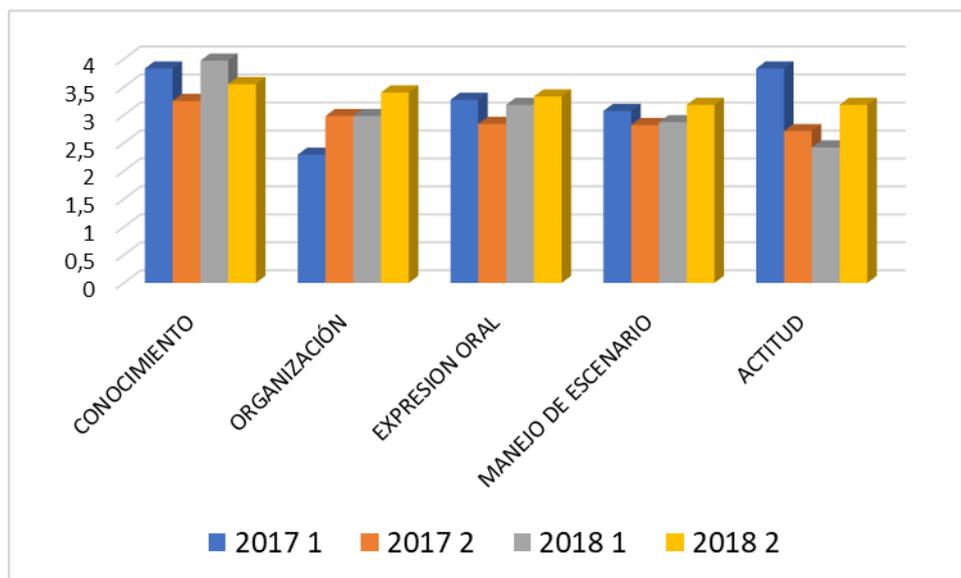


Figura 1. Expresa bien sus ideas

Análisis de los criterios de la Competencia 1: Expresa sus ideas de manera coherente utilizando el idioma español a nivel profesional:

- **Conocimiento**, es un criterio que demuestra tener una base bastante sólida, ello debido a que el estudiante de esta casa de estudios ha tenido que prepararse bien en todas las áreas de conocimiento para competir con miles de jóvenes que al igual que el quieren estudiar en una institución pública. Por tanto, todos los estudiantes evaluados alcanzan el nivel 4, que corresponde al más alto nivel pues enuncian claramente sus ideas con claridad y sobre todo fundamentan debido a que cuentan con un amplio marco teórico que les ayuda a respaldar sus ideas.
- **Organización** la misma que evidencia planificación de su exposición, transmisión de sus ideas, pero no tiene en cuenta la interacción con los participantes ni realiza la evaluación. Esta ausencia para interactuar con las personas está en relación a la parte social de la persona. Es un criterio de **competencia genérica** pues en la interacción social con diversas personas ayuda a mejorar la convivencia además de aprender a

desarrollar valores indispensables no solo para el futuro profesional sino también para nuestra sociedad. Y, siendo que esta competencia se mide en el último semestre y, se debe procurar alcanzar mejores niveles de actuación en este criterio desarrollando a través de las diversas materias técnicas de participación a través de debates o de o dinámicas de grupos en los que se intercambian roles en la participación del trabajo solicitado. Estas técnicas de trabajo deberían estar establecidas en los sílabos o en alguna guía de trabajo del docente a fin de que lo desarrollen en todos los cursos del último año.

- **Expresión oral**, si bien este criterio se viene desarrollando en un nivel bastante positivo no se llega a alcanzar los niveles que, si se demuestra en conocimiento y, ello es fundamentalmente debido a la falta de seguridad al expresar sus ideas usando el léxico apropiado. Se denota en los últimos años que el estudiante conoce de temas, pero el léxico es limitado no conoce o no amplía ese vocabulario es posible que ello se deba a que en la mayoría de casos el estudiante se enfoca solo en temas precisos y no ve todo de manera amplia, a nivel macro con los diversos aspectos de influencia sobre el tema y, entonces ello lo limita. Esta situación se puede superar en la medida que en todos los cursos el docente solicite trabajos desarrollados en aulas con grupos y, que sean analizados una vez recogida la información y, los convoque a un debate del tema desde diversos aspectos llámese, legal, social, político que corresponda a su especialidad.
- **Manejo de escenario**, si bien es cierto ha bajado ligeramente respecto al año anterior. Este criterio está referido al manejo de la burbuja espacial

que el estudiante establece con respecto a las personas con las que se relaciona. Ocasionalmente los estudiantes se desplazan por el aula para explicar sus ideas en una exposición. La mayoría de veces permanecen en su espacio sin moverse y leyendo las diapositivas que presentan a través del ecran. Superar esta postura es una suerte de practica constante en el quehacer diario pues en la mayoría de casos se ponen nerviosos e inseguros al presentar su exposición, se concentran en el profesor y, no se sienten naturales al expresar sus ideas motivo de exposición. Se angustian más por saber que piensa el profesor de ellos y, no de la seguridad que deben mostrar al presentar su trabajo a sus compañeros.

- **Actitud**, es un criterio que está vinculado a la personalidad del estudiante. Y, que se fortalece a través del desarrollo de la autoestima, pues la gran mayoría de veces una actitud baja es demostrada a razón de la falta de seguridad en sí mismos. En ese aspecto es muy importante que el docente posea herramientas suficientes a fin de fortalecer los aspectos positivos del estudiante y orientar o detectar aquellos con dificultades a fin de que el área correspondiente pueda ayudarles. Es por ello importante delimitar las herramientas y áreas al respecto, entre ellas las Tutorías universitarias, como en la actualidad se están implementando en la universidad.

**4.3.2. Competencia 2: Muestra las habilidades necesarias para identificar, conceptualizar, diagnosticar, analizar y evaluar problemas turísticos.**

Tabla 43. *Muestra las habilidades para resolver problemas*

	2017 1	2017 2	2018 1	2018 2
CONOCIMIENTO	3.27	2.98	3.7	3.3
LOGRO DE OBJETIVOS	2.57	2.89	2.76	3.16
IDENTIFICACION Y ANALISIS DE PROBLEMAS	3.1	3.07	2.86	3.21
LIDERAZGO E INTERACCION	2.93	2.96	2.8	3.14
ADMINISTRACION DE RECURSOS	3.31	2.85	2.71	3.18
	15.18	14.75	14.83	15.99

Fuente: OCAA-FCA

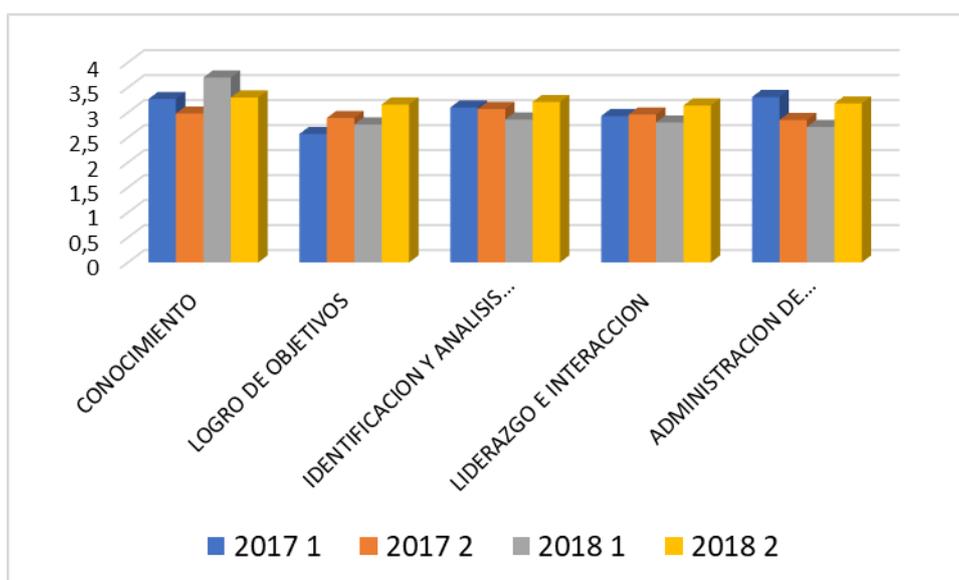


Figura 2. Muestra las habilidades para resolver problemas

Al análisis se observa lo siguiente:

- **Conocimiento**, los resultados reflejan que los estudiantes tienen como fortaleza el marco teórico respecto de la realidad del sector turístico. Ello se rescata debido a que a partir del v ciclo constantemente realizan

trabajos de campo en diversos lugares del país. Además de ello los estudiantes forman parte de grupos estudiantiles cuya tarea es además de participar en grupos de investigación también lo hacen en proyectos vinculados a Proyectos a través de CERCEU, y realizan evento académico diversos sobre temas del sector turístico.

- **Logro de objetivos**, respecto a este criterio los estudiantes alcanzan logros óptimos debido a que al estar en constante vínculo con su realidad están en la capacidad de proponer soluciones a los problemas de forma oportuna. Muestra de ello es la participación de grupos estudiantiles en la elaboración de inventarios de recursos turísticos en la provincia de Canta y Cajatambo.
- **Identificación y Análisis de problemas**, en cuanto a este criterio los estudiantes demuestran que poseen capacidad de análisis para las problemáticas presentadas a través de la realización de sus proyectos académicos y de investigación.
- **Liderazgo e interacción**, en referencia a este criterio podemos observar que se encuentra en crecimiento al nivel muy Bueno. Esto se debe a que los estudiantes evaluados pertenecen al IV ciclo, por lo que se explica que están en proceso de mejora en cuanto al desenvolvimiento e interacción entre pares.
- **Administración de recursos**, respecto al criterio nos indica que viene evolucionando, en el uso racional y adecuado de los recursos sean humanos, materiales y económicos.

### 4.3.3. Competencia 3. Muestra conocimientos para gestionar los procesos técnicos en las áreas funcionales de gestión del turismo.

Tabla 44. Muestra conocimientos de gestión turístico.

	2017 1	2017 2	2018 1	2018 2
CONOCIMIENTO	2.73	3.54	3.88	3.8
LOGRO DE OBJETIVOS	2.85	3.22	3.01	3.39
IDENTIFICACION, ANALISIS Y RESOLUCION DE PROBLEMAS	2.93	2.73	2.74	3.43
LIDERAZGO E INTERACCION	2.78	2.75	2.84	2.95
ADMINISTRACION DE RECURSOS	2.78	2.67	2.54	2.81
	14.07	14.91	15.01	16.38

Fuente: OCAA-FCA

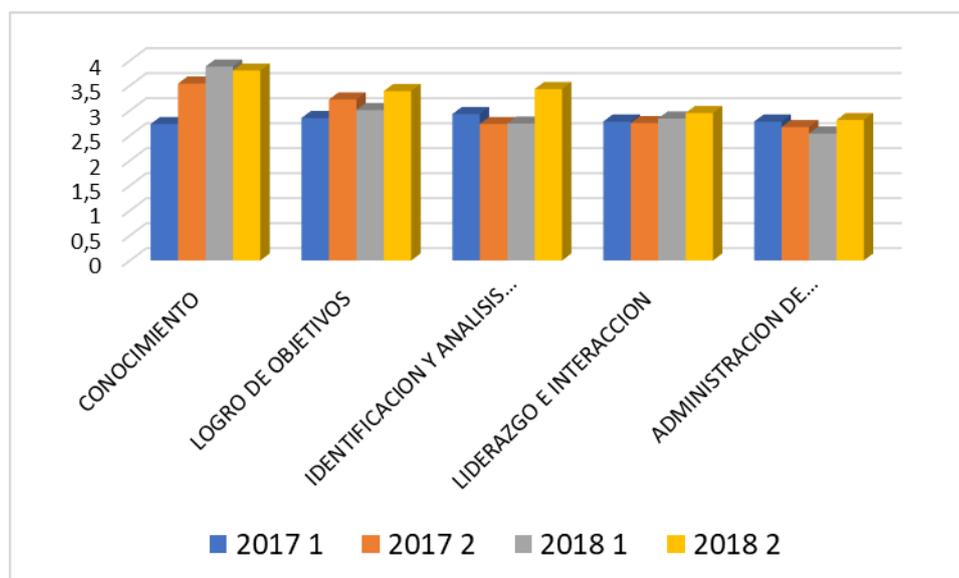


Figura 3. Muestra conocimientos de gestión turístico

Al analizar los criterios de los resultados de la Competencia 3, se observa lo siguiente:

- **Conocimiento** que está referido a demostrar las competencias adquiridas al transmitir a sus compañeros de equipo el manejo de áreas funcionales en la administración, y, que demuestra que ha sido incrementado en el

2018. Ello se explica a razón de que en el plan de estudios se identifica los cursos previos que han llevado los estudiantes de la escuela, respecto del marco teórico de la carrera de administración.

- **Logro de objetivos**, en este criterio los estudiantes vienen realizando desde el tercer ciclo trabajos participativos involucrados a ferias y talleres de gastronomía que involucra en la practica el manejo y posterior conocimiento de tareas administrativas, por lo que se demuestra en los resultados inclusive ha aumentado de manera positiva en este criterio.
- **Identificación y análisis de problemas**, los estudiantes que tienen base sólida en cuanto a la administración, desarrollan el proceso administrativo desde la planificación hasta el control. Identificando la problemática y las posibles soluciones. En este aspecto especifico se contrasta con la ejecución de un proyecto que ejecutan y miden resultados.
- **Liderazgo e interacción**, se identifica que en el último año se ha incrementado los resultados de manera positiva, dado que se constituye un equipo de trabajo para el desarrollo del proyecto en el cual se establece la organización y dirección, generando responsabilidades en la toma decisiones, así como la interacción con los equipos de trabajo.
- **Administración de recursos**, en administración se entiende por recursos de tipo humano, económico y financiero. Los equipos de trabajo identifican sus necesidades y conforman las áreas de trabajo con compañeros que tienen el perfil adecuado para las áreas de Marketing, Finanzas, Administración, RRPP, RRHH a fin de garantizar el desarrollo óptimo de

las actividades para fomentar el autofinanciamiento del evento y finalmente la ejecución del mismo.

#### 4.3.4. Competencia 4: Identifica recursos turísticos y atracciones para el diseño de programas y actividades turísticas.

Tabla 45. *Identifica recursos turísticos*

	2017 1	2017 2	2018 1	2018 2
CONOCIMIENTO	3.27	3.23	2.74	3.55
LOGRO DE OBJETIVOS	2.57	2.83	2.46	3.64
ANALISIS Y RESOLUCION DE PROBLEMAS	3.1	2.71	2.86	3.33
LIDERAZGO E INTERACCION	2.93	2.74	3.1	3.46
ADMINISTRACION DE RECURSOS	3.31	2.63	2.9	3.41
	15.18	14.14	14.06	17.4

Fuente: OCAA-FCA

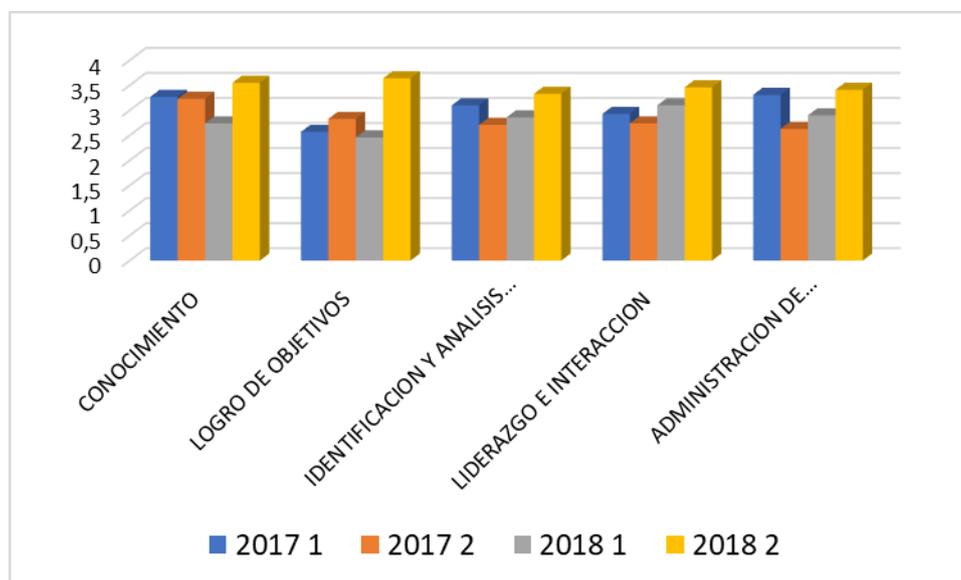


Figura 4. Identifica recursos turísticos

Al analizar los criterios de los resultados de la Competencia 4, se observa lo siguiente:

- **Conocimiento**, los estudiantes evaluados pertenecen tanto al quinto como sexto ciclo y, evidencian en el último año un avance positivo en el logro de esta competencia. Dado que está muy vinculado a su carrera consideramos que su participación en grupos de investigación estudiantil ayuda al desarrollo de la misma. Además, que se les involucra en tareas prácticas de proyectos de responsabilidad social.
- **Logro de objetivos**, como se aprecia en los datos recogidos los estudiantes logran desarrollar los programas turísticos innovadores debido a que viajan y hacen trabajos de campo en cursos como Nuevos Circuitos turísticos, Patrimonio cultural.
- **Análisis y Resolución de problemas**, plasman a través de los programas que presentan no solo creatividad e innovación, sino que así mismo involucran mucho la investigación de mercados a fin de que su producto sea una propuesta factible de ejecutar.
- **Liderazgo e interacción**, el desarrollo de competencias blandas en nuestros estudiantes es una preocupación constante es por ello que al ser evaluados en esta etapa ya han adquirido conocimientos y experiencias en el Taller de desarrollo Personal lo que de alguna manera aporta al trabajo en equipo y, al desarrollo de comunicación asertiva.
- **Administración de recursos**, en este criterio los estudiantes han obtenido conocimientos en administración de empresas, en procesos, presupuestos, talento humano lo que les permite tener nociones de la distribución de recursos en diversas formas sean los humanos, sean los económicos.

#### 4.4. Análisis Documental

---

FICHA 01 ANALISIS DOCUMENTAL  
DEL ROL DE LA ACADEMICA EN EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS

---

DIMENSION	FUENTE DOCUMENTAL	COMENTARIO
Formador Profesional y de educación Continua	Informe de la Escuela Profesional de Administración de Turismo (EPATUR)	El informe proporcionado por la EPATUR respecto de la relación de estudiantes tesis nos refiere que son pocos los estudiantes graduados por esta modalidad desde 2014 hasta el 2018 escasamente suman 09 los estudiantes con tesis. Lo cual es un indicador de que nos falta mucho por adentrarnos en esta tarea de hacer que la investigación se convierta en una opción de búsqueda de nuevo conocimiento.
	Informe de la Unidad de ayuda y orientación al estudiante (UNAYOE)	El informe proporcionado por la oficina de UNAYOE referente a los convenios de prácticas pre profesionales desde el 2017 al 2018 muestran un total de 20 practicas pre profesionales registradas en esta oficina. Dado que luego será un requisito solicitado a los estudiantes que deben obtener el bachillerato, esta información se adjunta al expediente y, ya no se registra, sino que se presenta las constancias directas de las empresas. Lo cual genera un vacío en la información y, que deberá corregirse. Con respecto al seguimiento del egresado la información brindada nos refiere que del 2017 al 2018 han egresado 112, 123 respectivamente. De los cuales 72 tiene el grado de bachiller y 66 han obtenido el título profesional. En el año 2018 II egresaron de la promoción analizada: 80 estudiantes, de los cuales 39 obtuvieron el

---

bachillerato y el título profesional por la modalidad de Examen de Suficiencia Profesional.

---

Formador en la investigación	Informe de la Unidad de Investigación-FCA	El informe proporcionado por la Unidad de investigación de la FCA indica que en la EPATUR existían 04 grupos estudiantiles en el 2015 y que en el 2016 se han registrado 02 grupos estudiantiles con una cantidad de 11 a 13 integrantes. A partir del 2017 los grupos estudiantiles dependen directamente de Decanato y trabajan los convenios institucionales con gobiernos locales además de las tareas de difusión de la carrera a través de eventos académicos.
Formador en Proyectos sociales	Informe del Centro de Responsabilidad Social (CERSEU)	En referencia al informe de CERSEU se comprueba que los estudiantes en el 2018 inician toda una dinámica grupal de trabajo externo junto con su docente, esta es una etapa multidisciplinaria pues no solo hay participación de estudiantes de EPATUR sino de toda la Facultad. (FCA). Vienen desarrollando:  <ol style="list-style-type: none"><li>1. Proyectos en Nazca (desde agosto 2018 a la fecha).</li><li>2. Proyecto de Asistencia Técnica para microempresas de Lima Norte (desde julio 2018 a la fecha).</li><li>3. Programa de Emprendimiento Social con transferencia tecnológica para disminuir la anemia en zonas de extrema pobreza de Cajamarca (desde mayo 2019).</li><li>4. Programa de Asistencia Técnica para el fortalecimiento y desarrollo de los Mercados de Abasto (desde julio 2019).</li></ol>

---

FICHA 02 DE ANALISIS DOCUMENTAL  
DEL DESARROLLO DE COMPETENCIAS 2016 al 2018

DIMENSION	FUENTE DOCUMENTAL	COMENTARIO
Desarrollo de Competencias Genéricas	Informe de la Oficina de Calidad Académica y Acreditación de la Facultad de Ciencias Administrativas. (OCAA-FCA)	De la información obtenida por la OCAA – FCA se infiere que efectivamente la Escuela Profesional de Administración de turismo (EPATUR), mide la competencia 1: “Habilidades comunicacionales utilizando el idioma español a nivel profesional” y aplica una evaluación interna, empleando una rúbrica con la que se evalúa la misma. Los resultados que se muestran del 2017 al 2018, indican que se mantiene un promedio de 16, el mismo que establece que esta competencia se viene desarrollando bien de acuerdo a las diversas actividades implementadas a los docentes respecto de los instrumentos de evaluación y de instrumentos de medición. Así mismo la evaluación para los estudiantes base 14(ingresantes 2014 I) es objetiva, según este sistema. Esta evaluación se realizó en cursos del VI, VIII, X ciclo.
Desarrollo de competencias específicas	Informe de la OCAA-FCA	A fin de conocer cómo se han desarrollado las competencias específicas, la OCAA-FCA aplica evaluaciones semestralmente a los estudiantes a partir del VII al X ciclo con la finalidad de evaluar las mismas y medir como se vienen adquiriendo. Para ello la EPATUR designa los cursos en los cuales se aplicará. La aplicación de la evaluación en el curso designado es para medir las competencias adquiridas hasta ese momento, y,

---

que será medido a través de un producto elaborado por los estudiantes en el curso designado. Cabe mencionar que estos cursos designados son denominados cursos CAPSTONE.

Para esta etapa de evaluación se miden las competencias:

2: Habilidades necesarias para identificar, conceptualizar, diagnosticar, analizar y evaluar problemas turísticos.

3: Habilidades cognitivas para gestionar los procesos técnicos en las áreas funcionales de gestión del turismo, y

4: Habilidades para el diseño de programas y actividades turísticas.

Los resultados obtenidos oscilan entre 15 y 16 en el periodo del 2017 al 2018. Se observa que va mejorando debido a que la EPATUR ha firmado convenios con gobiernos locales de Canta, Cajabamba y Huarochirí a fin de implementar desarrollo de Inventarios turísticos y posteriormente proyectos de desarrollo, lo que hace evidente que el contacto con el espacio real ayuda a que el estudiante desarrolle competencias específicas de su carrera.

---

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

Los resultados evidenciaron que la Academia cumple un rol importante en la formación de las competencias profesionales de los egresados de la carrera de administración de turismo de la UNMSM, al ser un espacio de desarrollo de habilidades y capacidades integrales para el desempeño del futuro profesional, se debe tomar en cuenta los cambios que la sociedad demanda, una sociedad eminentemente global para la cual debe estar preparado el egresado en el ejercicio de su profesión. Esas herramientas que se desarrollan en la academia serán necesarias para el logro de su posterior inserción en el campo laboral, dichas competencias son la razón de ser de su formación y, deberán desarrollarse en base a una serie de acciones que debe cumplir no solo el estudiante, sino, la propia universidad desde la política de gestión que desarrolle.

Se ha podido corroborar que en los resultados de correlación obtenido con el estadístico Rho de Spearman que existe relación positiva y significativa entre el rol de la academia y el desarrollo de competencias profesionales de la carrera de administración de turismo lo cual implica que si la academia cubre las necesidades de la carrera que requiere el profesional mediante un buen currículum, docentes actualizados, infraestructura adecuada, etc., entonces, los

egresados desarrollaran las capacidades necesarias para evidenciar con conocimientos, destrezas y habilidades su profesionalismo en el área de la administración en turismo. Al respecto Pensis (2018) en su investigación manifiesto que "...el rol de la academia debe estar orientado a proveer recurso humano formado en las diferentes áreas del conocimiento y que responda a las necesidades productivas del país" (p. 30).

Teniendo en cuenta ello debemos indicar que efectivamente en las universidades se toma en cuenta la opinión del mercado laboral a fin de formar para lo que ellos demandan. Un aspecto que, en la gran mayoría de veces se orienta a una educación meramente comercial.

Es así que, en la nueva Ley universitaria 30220, dentro de las funciones de las universidades se encuentra funciones referentes a: Formación profesional y de Educación continua, Formación en Investigación, Formación en proyectos sociales. Con lo cual delimita su tarea de la universidad peruana, dando énfasis a la investigación en cualquiera de las funciones que realice.

El rol de la academia, específicamente de la universidad resulta ser relevante porque los estudios también demuestran cómo en ella se desarrollan competencias que el profesional adquiere a través de las políticas de gestión que establece la universidad en un trinomio: Docente - Estudiante - Dirección. Así lo indica desde hace tres siglos el modelo humboltiano, a partir del cual se desarrolló la institución universitaria con un pensamiento hacia el mundo a través de la investigación, cuya preocupación fundamental no solo era la investigación sino también la formación moral del estudiante de manera tal que estuviesen preparados para ofrecer aportes a la sociedad.

- La academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias comunicacionales orales y escritas a fin de expresar ideas de manera coherente, utilizando el idioma español a nivel profesional, específicamente, en los estudiantes de la carrera de Administración de Turismo de la UNMSM.

Una de las mayores preocupaciones en el desarrollo de competencias para la formación del profesional en administración de turismo es que pueda desenvolverse adecuadamente a través de una comunicación fluida, adecuada y asertiva. El profesional en administración de turismo por su propio ejercicio de la profesión demanda que maneje una comunicación clara, para desarrollarlo deberá ser un gran oyente, además que adecuará su lenguaje a la realidad en la que se encuentre.

El coeficiente de correlación obtenido con el estadístico Rho de Spearman demuestra que la academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias comunicacionales orales y escritas. Lo cual indica que si la academia mejora los contenidos que aporten al desarrollo de las habilidades comunicativas, entonces los egresados estarán mejor preparados para expresar sus ideas de manera coherente, utilizando el idioma español o extranjero a nivel profesional.

En este sentido la Organización Mundial del Turismo (OMT), nos dice que el turismo está relacionado con el traslado de las personas hacia diversos lugares por lo que resulta esencial y vital que todo profesional de turismo desarrolle adecuadamente habilidades comunicacionales ya que esta es una competencia básica, denominada genérica según estudiosos de la materia.

- En cuanto al rol de academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias para mostrar las habilidades necesarias para identificar, diagnosticar, analizar y evaluar problemas turísticos, el coeficiente de correlación obtenido con el estadístico Rho de Spearman demuestra que existe una relación significativa y positiva, lo cual indica que si la academia pone énfasis en este aspecto, entonces los estudiantes desarrollaran mejor sus conocimientos, habilidades y destrezas para identificar problemas en el área del turismo, realizarán mejores diagnósticos mediante el análisis y evaluarán situaciones que les permita elaborar estrategias de mejora en relación a las actividades turísticas.

La experiencia de la investigadora permite afirmar que las competencias específicas se logran desarrollar a través de las técnicas que el docente puede involucrar en las materias que imparte a fin de elevar los planos mentales en los estudiantes ya que se sabe que el primer plano mental básico es la identificación. Lograr que lleguen al análisis y posterior pensamiento crítico es sin duda el ejercicio continuo de este a través de una serie de herramientas didácticas adecuadas.

Arcarons y Capellà (2010) hablan de la "...administración en el sector turístico y acotan que el desarrollo de un destino turístico involucra el uso de recursos naturales, financieros y humanos". Y, para ello sin duda deberán aplicar procesos mentales a fin de desarrollar la planificación y el buen uso racional de los recursos.

- En la relación que se establece entre la academia y el desarrollo de las competencias cognitivas para gestionar los procesos técnicos en las áreas funcionales de gestión del turismo, en la prueba de hipótesis ha quedado

establecido que existe una relación significativa y positiva, de manera que si la academia prioriza el desarrollo de las competencias para una adecuada gestión en el área de turismo, entonces los egresados estarán mejor preparados para enfrentar los retos que implica tomar decisiones a todo nivel para una adecuada gestión, pudiendo así contribuir con potenciar la actividad y recursos en su área de desarrollo.

Respecto al desarrollo de gestión de procesos en las áreas funcionales para la gestión turística, en este sentido Morales, et al. (2015) afirman que "...una vez adquirido el aprendizaje de conceptos y procesos, permiten valorar la adecuada aplicación de habilidades y destrezas ante un determinado caso o problema" (p. 5), en este caso una de las formas de alcanzar estas competencias es que el estudiante en formación identifique que su carrera está vinculada a personas y al medio ambiente, sensibilizar la tarea que tiene al trabajar con personas y para personas, de la mano con la naturaleza y, además empleando el proceso administrativo responsablemente es posible que se logre tener un profesional socialmente responsable.

- Los resultados de la investigación confirman que el rol que cumple la academia es significativo para el desarrollo de las competencias profesionales para poder identificar recursos turísticos y atracciones y de esta manera pueda diseñar programas y actividades turísticas, el coeficiente de correlación obtenido con el estadístico Rho de Spearman afirma que la academia cumple un rol significativo y positivo, de manera que si se mejoran los procesos académicos al respecto mejorarán las capacidades necesarias para el diseño y mejora de destinos y productos turísticos.

El desarrollo de competencias para el diseño de programas y actividades turísticas, se puede lograr con el contacto con la realidad, de allí la necesidad de establecer en la malla curricular la implementación de prácticas vivenciales de manera constante, organizando viajes a diferentes destinos para conocer las zonas posibles de desarrollo turístico tanto local, regional y nacional. A fin de desarrollar la creatividad y la innovación con propuestas nuevas a través de la investigación de su propia realidad.

Con relación a lo expuesto González (2010) habla del papel de la agencia de viajes y menciona que "...deben estar considerados en niveles similares de significación los componentes económico, sociocultural y territorial-ambiental con el propósito de minimizar las incidencias adversas que se derivan para los destinos receptores" (p. 17).

Y de acuerdo al Reglamento de Agencias de viajes y turismo las agencias de viajes son el espacio en el cual se elaboran los programas o paquetes turísticos diversos, para los cuales requieren de personal profesional conocedor de la realidad, así como del proceso de cotización y de negociación con proveedores.

## CONCLUSIONES

Existe una relación significativa entre el rol de la academia y el desarrollo de competencias profesionales de la carrera de administración de turismo de la UNMSM, 2019, esto se debe a que la academia como institución representada por la universidad pública está comprometida en la formación de personas para aportar al desarrollo de la sociedad.

Existe una relación significativa entre el rol de la academia y el desarrollo de las competencias comunicacionales orales y escritas. La academia genera un espacio de aprendizaje, de discusión de la realidad, de investigación y de propuestas, porque esos aspectos son parte de las funciones que debe realizar. Por tanto, el estudiante en formación está en constante interrelación con sus pares, con otros pares, con los docentes y autoridades; lo que le permite socialización continua. Además, de ello el desarrollo de esta competencia comunicacional es desarrollada de forma transversal en cada uno de los cursos que contempla su plan de estudios ayudando a desarrollar y fortalecer la misma.

Existe una relación significativa entre el rol de la academia y el desarrollo de las competencias para mostrar las habilidades necesarias a fin de identificar, diagnosticar, analizar y evaluar problemas turísticos, debido a que en el desarrollo de la formación profesional el estudiante toma contacto con su realidad a través de los viajes de estudio que se desarrollan en los cursos y del diagnóstico y posterior análisis de la problemática identificada en el mismo.

Existe una relación significativa entre el rol de la academia y el desarrollo de las competencias cognitivas para gestionar los procesos técnicos en las áreas funcionales de gestión del turismo, dado que en el plan de estudios de la carrera profesional de administración de turismo los estudiantes ejecutan proyectos de tipo académico, cultural y social que les permite aplicar los conocimientos adquiridos en proceso administrativo referidos a manejo no solo de recursos económicos sino fundamentalmente humano.

Existe una relación significativa entre rol de la academia y el desarrollo de las competencias para identificar recursos turísticos y atracciones a fin de diseñar programas y actividades turísticas, ello debido a que al estar en contacto con su realidad adquieren basto conocimiento de los recursos que posee y, hace que sean competitivos al momento de desarrollar propuestas, además de que en el plan de estudios desarrollan aspectos cognitivos referidos a la elaboración, programación y posterior cotización de productos turísticos.

## RECOMENDACIONES

Con el fin de afianzar la relación academia y desarrollo de competencias profesionales, se sugiere a los decisores institucionales que se fortalezcan aspectos de calidad académica y de herramientas tecnológicas a fin de que la formación de competencias en los estudiantes sea mucho más significativa.

Se recomienda a la Universidad, que se desarrollen talleres extracurriculares de oratoria, teatro, concursos de redacción de cuentos y afines con el objetivo de desarrollar y afianzar las habilidades comunicacionales, tanto oral como escrito, necesarias en el desarrollo de la profesión.

Se recomienda a las direcciones de Escuela, incorporar en la programación curricular de manera semestral viajes de estudio con carácter de obligatoriedad a nivel local, regional, nacional e internacional, esto afianzará al estudiante en el desarrollo de sus competencias para identificar, diagnosticar, analizar y evaluar problemas turísticos.

En el mismo sentido, se recomienda a las autoridades de la facultad que se incorporen concursos y premios de índole académico ya sea con créditos adicionales, viajes de estudio o pasantías a los estudiantes que participen en el desarrollo de proyectos turísticos empresariales y/o de investigación de diversa magnitud a fin de motivar la participación de manera efectiva en los mismos.

Finalmente, a las autoridades que se adquieran softwares para el uso de globalizadores, y simuladores de gestión en empresas turísticas y se

implemente un gabinete pedagógico que asesore al docente en el manejo de herramientas y didáctica universitaria.

## PROPUESTA DE MEJORA

### Planteamiento de la propuesta

Para la toma de decisiones en la formación del profesional intervienen una serie de elementos y, para ello la Facultad de Ciencias Administrativas (FCA) mantiene el siguiente sistema de gobierno:

### ESQUEMA DE GOBIERNO



**Nota:** en este grupo decisor se rigen dos ejes fundamentales, los temas académicos y administrativos.

## POLÍTICAS DE GOBIERNO

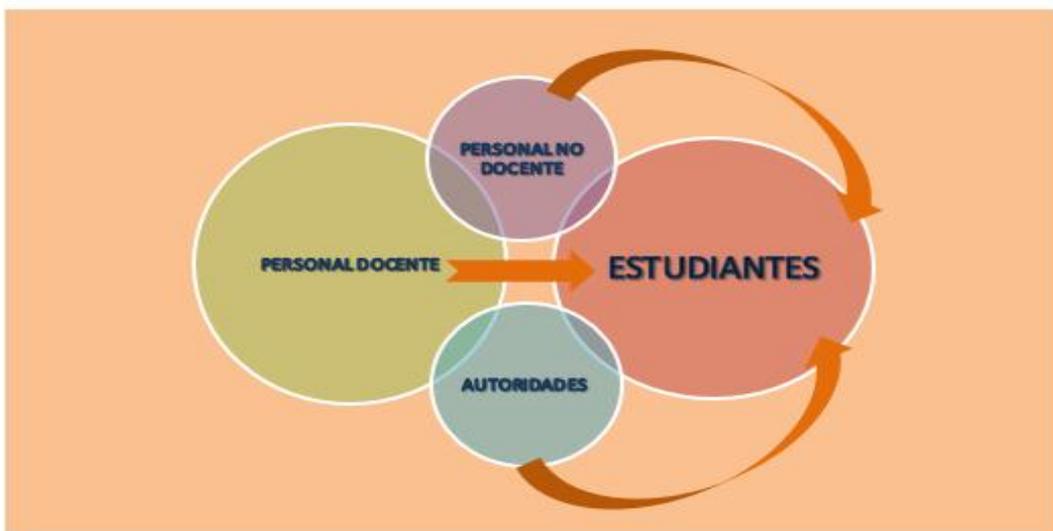
Las políticas de gobierno están referidas a:

- I. Aspectos Académicos
- II. Aspectos Administrativos



**Nota:** es necesario mejorar las políticas de gobierno en el aspecto administrativo referido a la implementación y equipamiento de laboratorios con alta tecnología, así como la gestión de convenios con instituciones públicas y privadas para fines de prácticas pre profesionales, así como para fines de estudios vivenciales: pasantías. En cuanto a la gestión académica se debe tener un plan de estudios actualizado acorde a la realidad global y además fortalecer con herramientas pedagógicas al docente a fin de lograr un perfil profesional que sea competitivo en el mercado laboral.

## DEL DESARROLLO ACADÉMICO



**Nota:** teniendo en cuenta el desarrollo de las competencias de los estudiantes se considera que el personal docente debe estar preparado para la gestión en el aula.

### **Competencias docentes:**

1. El docente es el estratega de la gestión en el aula.
2. El docente deberá contar con las cualificaciones no solo en la especialidad sino con herramientas Pedagógicas que le permitan desarrollar las acciones necesarias para el logro de competencias en el estudiante:
  - a. Competencias genéricas:
    - o Comunicación escrita y oral
    - o Trabajo en equipo
    - o Compromiso
    - o Responsabilidad social, ambiental.
    - o Ética
  - b. Competencias específicas:
    - o Análisis del entorno nacional y global
    - o Diagnóstico de la problemática nacional y global
    - o Planificación de proyectos
    - o Innovación de proyectos

3. El personal no docente debe contar con un sistema de procesos administrativos, además, de las habilidades blandas para el desarrollo de la misma.
4. Las autoridades deben gestionar las acciones de mejora en aras de la calidad educativa y el logro de competencias en el egresado.

### **Proceso de Gestión Académica:**

En el proceso académico el objetivo y razón de ser de la institución educativa es el estudiante. El cual al culminar sus estudios haya obtenido las competencias del perfil del egreso que le permita una inserción paulatina en el mercado laboral.



**Nota:** El perfil del egreso debe tener dos componentes bien definidos: formación académica, pero sobre todo una formación humana que respete a todo ser viviente y cumpla con el cuidado y el respeto por el medio ambiente.

Para desarrollar las competencias es necesario:

1. Plan de estudio actualizado
2. Docentes cualificados
3. Infraestructura y equipamiento (aulas y laboratorios)
4. Tecnología (herramientas de softwares especializados)
5. Convenios con instituciones públicas y/o privadas.

## **1. PROPUESTA**

### **ESQUEMA DE ENFOQUE DEL NUEVO PLAN DE ESTUDIOS**

Basado en dos aspectos fundamentales:

Competencias actitudinales: que le dan el fundamento a la formación humana, que se fortalecen desde los estudios generales y a lo largo de la carrera.

Competencias cognitivas y procedimentales: en la formación académica, considerando dos enfoques de desarrollo de la carrera de Administración de Turismo:

#### **ENFOQUE DE GESTION PÚBLICA**

Gestión del Turismo

- Investigación Académica en Turismo
- Practicas
- Cursos electivos

#### **ENFOQUE DE GESTIÓN PRIVADA**

Gestión de servicios turísticos y hoteleros

- Investigación Académica en Turismo
- Practicas
- Cursos electivos

1.1. Componentes transversales y de Estudios generales: Formación Humana de la carrera de Administración de Turismo

- Matemáticas
- Comunicación- Redacción
- Historia
- Ética
- Psicología
- Responsabilidad social y ambiental
- Investigación

1.2. Componentes Cognoscitivos: Formación Académica de la carrera de Administración de Turismo

**ENFOQUE DE GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión del Turismo**

- Introducción al turismo
- Gobernanza turística
- Planificación Turística
- Ordenamiento territorial
- Diseño de destinos turísticos
- Gestión de destinos turísticos
- Promoción del turismo
- Marketing turístico
- Economía aplicada al Turismo
- Diseño de rutas y circuitos turísticos
- Nuevas tendencias del turismo

## **ENFOQUE DE GESTIÓN PRIVADA**

### **Gestión de Servicios Turísticos y hoteleros**

- Matemática en Finanzas
- Análisis Financiero
  
- Gestión del capital humano
  
- Logística en servicios turísticos
  
- Contabilidad
  
- Costos y Presupuestos
  
- Marketing de servicios hoteleros
  
- Auditoría de empresas de servicios turísticos
  
- Dirección estratégica de empresas turísticas
  
- Gestión de organizaciones de eventos
  
- Gestión de servicios turísticos
  
- Gestión de la hospitalidad
  
- Gestión de la calidad turística
  
- Psicología aplicada al turismo

## **ÁREAS COMUNES A LOS ENFOQUES DE CARRERA TANTO PÚBLICA COMO PRIVADA**

### **Investigación académica en Turismo**

- Formulación y evaluación de proyectos
  
- Metodología de la investigación
  
- Técnicas de investigación
  
- Seminario de Tesis I
  
- Seminario de Tesis II

### **Praxis aplicada al mundo real**

- Practica 1
- Practica 2
- Actividades académicas curriculares

#### Cursos electivos

- Emprendimiento en turismo alternativo
- GDS
- Guía de turismo
- Cultura de servicio
- Revenue Management
- Housekeeping
- Animación turística
- Turismo e interculturalidad

## **2. DOCENTES CUALIFICADOS**

Para ello no solo es necesario lo que según la Ley Universitaria 30220 exige para el ejercicio de la docencia universitaria como son los grados académicos de Maestría y el Doctorado; sino la formación pedagógica que a la realidad de hoy se comprueba es necesaria.

Para ejercer la docencia no es requisito contar con un grado académico ni conocimientos de pedagogía, sin embargo, en las aulas se ha comprobado que es necesario contar con la metodología didáctica y manejo de la pedagogía para poder integrar y desarrollar de manera eficiente las competencias profesionales del administrador en turismo.

Y, que, para ayudar a superar ese vacío, se propone la implementación de

un **Gabinete Pedagógico** que con la experticia del docente en la especialidad ayude a desarrollar en el estudiante las competencias que exige el perfil del egreso.

El gabinete académico debe estar compuesto por pedagogos que realicen la tarea de acompañamiento y asesoría al docente en el proceso de enseñanza, así como sugerir las capacitaciones de diversa índole requeridas por el docente a fin de que se les proporcione las herramientas de trabajo dentro y fuera del aula.

#### HERRAMIENTA DE GESTION



Figura 27. Herramientas de Gestión Académica

La información recogida por el gabinete será considerada como una herramienta de gestión en el área académica y, la misma se tratará

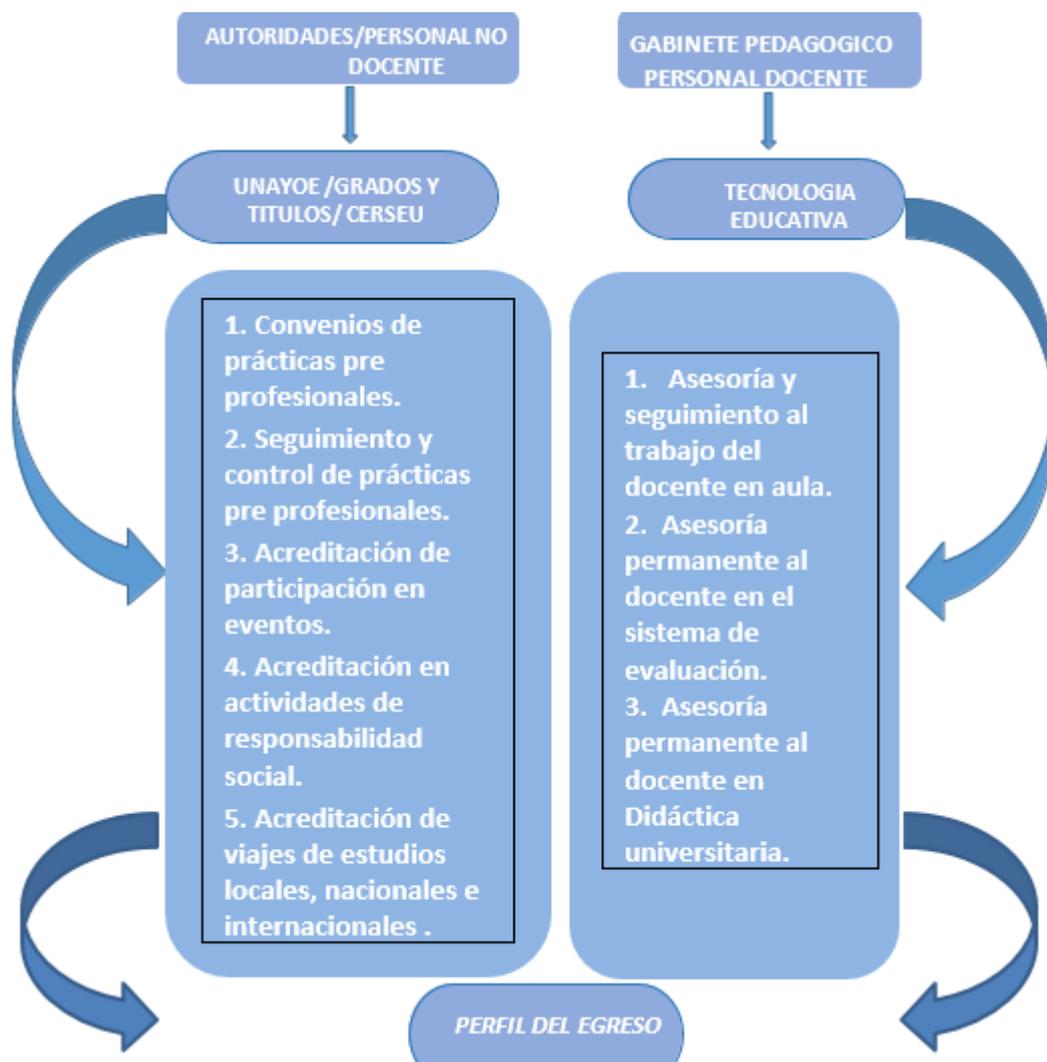
directamente con los directores de escuela quienes deben velar por el resultado del logro del perfil así se especifica en el proceso de la Acreditación Nacional-SINEACE y, además en cuanto al desarrollo de las acciones en aula por parte del docente , es responsabilidad de los departamentos académicos según el estatuto de la UNMSM velar por el cumplimiento del desarrollo de los sílabos, por lo cual se demuestra que debe existir una articulación entre la dirección de escuela- gabinete pedagógico y los departamentos académicos.

Actualmente la FCA está acreditada internacionalmente con la Accreditation Council for Business Schools and Programs (ACBSP) y, desde el 2015 hemos implementado el sistema de evaluación para medir los logros adquiridos desde las evaluaciones por procesos internos a través de los cursos CAPSTONE y, en el 2019 de manera básica hemos iniciado la comparación de pares con la escuela de Contabilidad; sin embargo, se ha logrado ingresar a competencias internacionales con universidades de américa latina y de España acreditadas con la ACBSP a fin de compararnos con resultados bastante óptimos en áreas de Administración y Negocios internacionales, en el caso de Administración de turismo en el benchmarking estamos en la búsqueda de participación en torneos similares o de convenios a fin de realizar la evaluación externa con pares.

Con respecto a la evaluación externa formativa la ausencia de un seguimiento adecuado por el área correspondiente Unidad de acompañamiento y orientación al estudiante (UNAYOE) no ha permitido tener una información más amplia, y con tendencias, por lo que la actualización del reglamento de las practicas pre profesionales resulta necesario, así como

implementar la asociación de egresados y graduados a fin de establecer un vínculo formal con ellos.

La formación del profesional a través del logro del perfil de egreso es el resultado de la vinculación de una serie de unidades (UNAYOE, CERSEU, GRADOS Y TITULOS) que, como al inicio de la propuesta se indicó resultan importantes para la toma de decisiones.



1. Habilidades para comunicarse con fluidez en idioma materno y extranjero de acuerdo al nivel en el que se encuentra.
2. Habilidades para diagnosticar, analizar y dar soluciones a problemáticas de su contexto real.
3. Habilidades para desarrollar proyectos relacionados a la actividad turística y afines.
4. Habilidades para emprender proyectos referidos a nuevos

### **PROPUESTA DE RECOMENDACIONES ACADÉMICAS:**

1. El decanato en coordinación con la OCAA debe impulsar el desarrollo de las políticas de gestión de calidad en el aspecto académico y en el aspecto de política ambiental.
2. El decanato debe desarrollar convenios con instituciones públicas y/o privadas a fin de que el estudiante se vincule con la realidad del país y de su sector.
3. El decanato debe establecer políticas de incentivo a fin de motivar participación de docentes y estudiantes en concurso nacionales e internacionales.
4. Los departamentos académicos deben impulsar la formación de equipos de trabajo por semestre de cursos afines por turno y horario a fin de presentar proyectos de responsabilidad social a mediano y largo plazo.
5. Los departamentos académicos deben considerar como horas de carga no lectiva a las horas que tanto docentes como estudiantes dedican al desarrollo de proyectos de responsabilidad social.
6. Los departamentos académicos deben informar al cierre del semestre los avances de los trabajos realizados por los equipos de docentes y estudiantes para que el siguiente equipo tenga conocimiento del trabajo desarrollado.
7. Los departamentos académicos deben hacer un seguimiento por semestre de las tareas que como responsabilidad social desarrollan docentes y estudiantes.
8. Los departamentos académicos deben coordinar constantemente

con la oficina de Tecnología educativa (Gabinete Académico) a fin de que puedan trabajar el plan de mejoras en beneficio de los estudiantes.

9. La unidad de investigación debe establecer políticas de incentivo para los docentes y estudiantes en proyectos de investigación, a través de pasantías y/o participación en eventos internacionales.
10. La oficina de Tecnología educativa en coordinación con los departamentos académicos y las direcciones de escuela debe informar sobre los planes de mejora que se realizan desde las aulas a fin de lograr el objetivo de perfil del egreso.
11. UNAYOE debe desarrollar semestralmente cursos extracurriculares respecto al desarrollo de habilidades blandas y de personalidad.
12. UNAYOE debe hacer un seguimiento de los estudiantes a través de consejería personal antes de las matrículas.
13. UNAYOE debe hacer un seguimiento pormenorizado de las practicas pre profesionales, así como de los egresados también.
14. CERSEU debe hacer un seguimiento a los trabajos de responsabilidad social que desarrollan los estudiantes a fin de observar el logro de competencias.
15. CERSEU debe ampliar convenios tanto en el sector público como privado a fin de que los estudiantes tengan un espacio en donde desarrollar actividades de responsabilidad social.
16. La unidad de Bienestar estudiantil, debe ofrecer un programa de deporte en beneficio de los estudiantes a fin de desarrollar hábitos en beneficio de la salud física y mental.
17. Las direcciones de escuela profesional deben presentar al cierre del año los informes de los resultados de las evaluaciones de competencias aplicadas a nuestros estudiantes, a fin de coordinar los planes de mejora.

## FUENTES DE INFORMACION

### LIBROS

- Arcarons, R., & Capellà, J. (2010). *Gestión pública del turismo*. Barcelona: Editorial UOC.
- Arellano, C., & Narváez, A. (2016). *Innovación social a partir de la generación de valor en cafés de alta calidad en el departamento de Nariño*. Bogotá: Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.
- Beltrán, M., & Gutiérrez, V., (2011). *Dispositivos de intervención de las prácticas pre profesionales en el contexto educativo*. Córdoba: Encuentro Grupo Editor.
- Betancourt, M., & Caballero, M. (2007). *Impacto social de los proyectos de desarrollo turístico: Una aproximación teórico-metodológica*. Economía y desarrollo. La Habana: Editorial Universitaria.
- Feijoó J. (2016). *El talento humano en hotelería y Turismo*. Ugerman Editor. Buenos Aires. Argentina. 271.
- Gandara, J. M. (2004). *La calidad y la competitividad de los destinos turísticos urbanos*. Turismo, Visão e Ação, 6(1), 69.
- González, M. (2010). *Manual gestión ambiental en el turismo y la hostelería*. Madrid: Editorial CEP.
- Gutiérrez, T. (2010). *Competencias gerenciales: Habilidades, conocimientos, aptitudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Gaw Hill
- Jiménez, M., Faus, L., Fuster, I., Giménez, J., Gómez, G., Llopis, J., Martínez N., Moril, R., & Valencia, D. (2019). *Programar al revés: El diseño curricular desde los aprendizajes*. (2019). Madrid: Narcea S.A. de Ediciones

- Kerlinger, F. (1983). *Investigación del Comportamiento. Técnicas y Metodología*, 2ª. ed., Ed. Interamericana, México.
- Ley Universitaria 30220 (09/07/2014) Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Ministerio de Educación del Perú.
- Manjón, J., & López, M. (2008). *El grado en turismo: un análisis de las competencias profesionales*. Murcia: Universidad de Murcia
- Míguez, M. (2010). *Los públicos en las relaciones públicas*. Barcelona: Editorial UOC
- MINCETUR (2012). *Plan estratégico nacional de turismo 2012 - 2021 – PENTUR*.
- Panosso, A. (2008). *Filosofía del Turismo- Teoría y Epistemología*. México: Editorial Trillas
- Petit, C., & Graglia, M. (2011). *Manual de psicología social para turismo*. Córdoba: Editorial Brujas
- PROMPERU (2018) *Perfil del turista extranjero y Perfil del Vacacionista Nacional*.
- Ramos, P. (2012). *Gestión por competencias* (2a. ed.). Málaga: Interconsulting Bureau
- Socorro, A., & Espinoza, C. (2017). *Modelo y normativa de los procesos sustantivos*. Volumen I. Cienfuegos: Editorial "Universo Sur"
- UNESCO (2005) *Educación para los Objetivos de Desarrollo Sostenible: objetivos de aprendizaje*.
- UNWTO (2016) *Objetivo de desarrollo sostenible 10*.
- Xifra, J., & Chias, J. (2008). *Las relaciones públicas y el márketing*. Barcelona: Editorial UOC

## REVISTAS

- Blanco, F., López, A., López del Corral, Ó. & Paz, C. (2012). Las prácticas preprofesionales como herramienta de inserción laboral para ingenieros industriales: realización de auditorías de seguridad de instalaciones. Profesorado. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 16 (1), 317-324.España. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56724377018>
- Colom, A. & Brown, G. (1993). Turismo y educación (bases para una pedagogía del turismo). *Revista de Pedagogía* No 194. Recuperado de: <https://revistadepedagogia.org/wp-content/uploads/2018/03/3-Turismo-y-Educaci%C3%B3n.-Bases-para-una-Pedagog%C3%ADa-del-Turismo.pdf>
- Galaz, J. F. & Gil, M (2009). La profesión académica en México: un oficio en proceso de reconfiguración. *Revista electrónica de investigación educativa*, 11 (2), 1-31. Recuperado de: <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/237>
- González, N., y Lobato, C. (2008). Evaluación De Las Competencias Sociales En Estudiantes De Enfermería. Bordón. *Revista de Pedagogía*, 60(2), 91-105. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/29017/15477>
- Gómez, S. (2010). La experiencia de un diseño curricular en turismo basado en un modelo por competencias profesionales. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 19(1). ISSN: 0327-5841. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1807/180713899008>
- López Ricalde, Carlos David, & López-Hernández, Eduardo Salvador, & Ancona Peniche, Ignacio (2005). Desarrollo sustentable o sostenible: una definición conceptual. *Horizonte Sanitario*, 4(2), .[fecha de Consulta 17 de Febrero de 2020]. ISSN: 1665-3262. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4578/457845044002>

Martelo, R. J., Villabona, N. & Jimenez-Príte, I. (2017). *Guía metodológica para definir el perfil profesional de programas académicos mediante la herramienta Ábaco de Régnier*. Formación Universitaria Vol. 10 Nº 1 – 2017. Universidad de Cartagena- Colombia. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/314031694\\_Guia\\_Metodologica\\_para\\_Definir\\_el\\_Perfil\\_Profesional\\_de\\_Programas\\_Academicos\\_Mediante\\_la\\_Herramienta\\_Abaco\\_de\\_Regnier](https://www.researchgate.net/publication/314031694_Guia_Metodologica_para_Definir_el_Perfil_Profesional_de_Programas_Academicos_Mediante_la_Herramienta_Abaco_de_Regnier)

Morales, E., García, F., Campos, R., & Astroza, C. (2015). Desarrollo de competencias a través de objetos de aprendizaje. *Revista De Educación a Distancia*, (36). Recuperado de <https://www.um.es/ead/red/36/morales.pdf>

Tejada, J., & Ruiz, C. (2015). Evaluación de competencias profesionales en educación superior: retos e implicaciones. *Educación XX1*, 19(1). Recuperado de: <http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/12175/13628>

Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, F. X., París, G. & Cela, J. (2011) Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. *Profesorado: Revista de Currículum y Formación de Profesorado [en línea]* 2011, 15 (3), p. 329-344. Recuperado de: <https://repositori.udl.cat/handle/10459.1/46434>

## PAGINAS ELECTRONICAS

Antuña, B. (2012). *Manual práctico de derechos del consumidor en el sector turístico*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibudlimasp/reader.action?docID=3204852&ppg=63>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://es.pdfdrive.com/metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n-3era-edici%C3%B3n-bernal-d39289351.html>

- Carrera, P. & Vallejo, E. (2015). *Propuesta de un modelo educativo para la formación del talento humano en turismo en América Latina*. Recuperado de <https://periodicos.ufjf.br/index.php/rlaturismologia/article/view/10000>
- Escuela Universitaria de Murcia (2012). *El turismo. Conceptos y definiciones e importancia actual*. Murcia. Obtenido de <http://www.um.es/aulasenor/saavedrafajardo/apuntes/2012/turismo/Turismo1c.pdf>
- Fernández de Araújo, D. (2011). Formación Profesional En Turismo E Inserción En El Mercado Laboral. Un estudio de caso del Polo Turístico Salvador/Bahía, Brasil, y su Entorno. *Estudios y Perspectivas en Turismo* 20 (1) 57-74. Recuperado de: <http://oai.redalyc.org/articulo.oa?id=180717677004>
- Foster, D. (1994). *Ventas y mercadotecnia para el profesional del turismo*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibudlimasp/reader.action?docID=3194847&ppg=13>
- Kinnear, T., & Taylor, J. (1993). *Investigación de mercados un enfoque aplicado* Recuperado de [https://www.academia.edu/23438594/Kinnear\\_Taylor\\_Investigacin\\_de\\_mercados\\_un\\_enfoque\\_aplicado\\_pdf?email\\_work\\_card=interaction\\_paper](https://www.academia.edu/23438594/Kinnear_Taylor_Investigacin_de_mercados_un_enfoque_aplicado_pdf?email_work_card=interaction_paper)
- Ortíz, H. (2009). *Diseño curricular de un núcleo temático a través del mentefacto conceptual "agua"*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibudlimasp/reader.action?docID=3181387&ppg=1>
- Palladino, E. (2005). *Diseños curriculares y calidad educativa*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibudlimasp/reader.action?docID=4508276&ppg=33>

- Palladino, E. (2005). *Proyecto y contenidos transversales*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibudlimasp/reader.action?docID=4508282&ppg=16>
- Pelegrín, N., Naranjo, L., & Manes, S. (2004). *Metodología para la formación de competencias directivas en las escuelas de hotelería y turismo*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibudlimasp/reader.action?docID=3190259&ppg=11>
- PENSIS (2018). *Zonas económicas especiales*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibudlimasp/reader.action?docID=5634354&ppg=4>
- Peña, T., & Pirela, J. (2007). *La complejidad del análisis documental*. Recuperado de <https://studylib.es/doc/4924453/la-complejidad-del-an%C3%A1lisis-documental-resumen--el>
- Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigación*. Recuperado de <https://issuu.com/maiquim.floresm./docs/45754254-el-proceso-de-investigacio>
- Santamaría, C. (2011). *La creación de empresas en el sistema universitario mexicano*. (tesis doctoral) Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284095/Tesis.pdf;sequence=3>
- Santiago, S. V. (2015). *El rol de las universidades de puerto rico en el acervo de capital humano: Un análisis de datos de panel por áreas de mercado laboral* (tesis doctoral) Universidad del Turabo Puerto Rico. Available from ProQuest Central. (1699340616). Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1699340616?accountid=12268>
- Seoane, M. (2011). *Mi visión de la gestión hotelera*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibudlimasp/reader.action?docID=5486427&ppg=1>

## TESIS CONSULTADAS

- Aparicio, S. (2013) *El reto del turismo en los espacios naturales protegidos españoles: la Integración entre conservación, calidad y satisfacción*. Grado de Doctor. Universidad Complutense de Madrid-España. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/20836/1/T34399.pdf>
- Ausin, A. E. (2010). *Employability of university: Learning orientation based on competencias*. (Tesis doctoral). Universidad de Deusto. Bilbao (Order No. 3493723). Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/919693064?accountid=12268>
- Cantos, R. (2014). *La Intervención Administrativa en el turismo y el impacto de sus normas en las Políticas Turísticas: una visión conjunta de los ordenamientos español e italiano*. (tesis doctoral). Universidad de Granada, España. Recuperado de: <https://hera.ugr.es/tesisugr/24586420.pdf>
- Carbajulca, M. J. (2019) *Perfil de competencias y empleabilidad del egresado en Turismo de la Universidad nacional Santiago Antúnez de Mayol de Huaraz, 2014 – 2018*. Universidad San Martín de Porres. Lima - Perú
- Guijarro, M. (2009). *Estudio de la literatura y modelos de negocio de la implantación de CRM “Modelo cliente céntrico – como enfoques estratégicos condicionante de la ventaja competitiva en la PYME: Estudio Empírico de la aplicación de un CRM- Modelo Cliente Céntrico - En Agencias de Viajes*. Grado de doctor. Universidad Politécnica de Valencia, España. Recuperado de: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/7769/tesisUPV3179.pdf>
- Soriel, S. V. (2009). *La oferta academia y la demanda del mercado laboral de profesionales en Puerto Rico*. (Tesis doctoral), University of Puerto Rico (Río Piedras Campus). Recuperado de: <http://www.worldcat.org/title/oferta-academica-y-la-demanda-del-mercado-laboral-de-profesionales-en-puerto-rico/oclc/430230660>

Tapia, L. (2016), *Satisfacción frente a la enseñanza en estudiantes de las facultades de educación en Huancayo*. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4164/Tapia%20Lujan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres, M. (2014). *La Academia de Platón en Atenas*. Guatemala. Recuperado de:

[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44969010/academia-de-platc3b3n-en-atenas\\_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLa\\_Academia\\_de\\_Platon\\_en\\_Atenas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190902%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4\\_request&X-Amz-Date=20190902T003118Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=8c2058c8799765ec0ac076b03ccf36ff382041479f0214b9fd7b8735be6028c5](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44969010/academia-de-platc3b3n-en-atenas_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLa_Academia_de_Platon_en_Atenas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190902%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20190902T003118Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=8c2058c8799765ec0ac076b03ccf36ff382041479f0214b9fd7b8735be6028c5)

Zayas, H. (2011). *Graduating students' competencies for the knowledge society: Challenges for the strategic leader in higher education* (Order No. 3439393). Available from ProQuest Central. (850914784).  
Recuperado de:  
<https://search.proquest.com/docview/850914784?accountid=12268>

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de consistencia

EL ROL DE LA ACADEMIA EN LA FORMACIÓN DE COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL EN TURISMO, COMO GESTOR DEL DESARROLLO SOCIO-ECONOMICO DEL PERÚ, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el rol de la academia en relación al desarrollo de las competencias profesionales en Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNMSM, 2019 ?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el rol de la academia en relación al desarrollo de las competencias profesionales en Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNMSM, 2019.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La academia tiene un rol significativo en el desarrollo de las competencias profesionales en Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNMSM, 2019.</p>	<p>X:</p> <p>El rol de la academia</p>	<p>X1: Plan de estudios</p> <p>X2: Perfil del egresado</p>	<p>Tipo: Básica, transversal</p> <p>Método: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Descriptivo - Explicativo</p> <p>Población: Egresados de la EP de Administración de Turismo del 2018</p> <p>Los estudiantes del periodo 2014-2018</p> <p>Muestra: Probabilística</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el rol de la academia y el desarrollo de las competencias comunicacionales orales y escritas a fin de expresar ideas de manera coherente, utilizando el idioma español a nivel</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el rol de la academia y el desarrollo de las competencias comunicacionales orales y escritas a fin de expresar ideas de manera coherente, utilizando el idioma español a nivel profesional, en la carrera</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>La academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias comunicacionales orales y escritas a fin de expresar ideas de manera coherente, utilizando el idioma español a nivel profesional, en la carrera de Administración</p>	<p>Y: Desarrollo de competencias profesionales del egresado</p>	<p>Y1: desarrollo de las competencias genéricas</p> <p>Y2: desarrollo de competencias específicas</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario sobre el desarrollo de competencias</p>

<p>profesional, en la carrera de Administración de turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNMSM, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el rol de la academia y el desarrollo de las competencias para mostrar las habilidades necesarias para identificar, diagnosticar, analizar y evaluar problemas turísticos, en la carrera profesional de Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNMSM, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el rol de la academia y el desarrollo de las competencias cognitivas para gestionar los procesos técnicos en las áreas funcionales de gestión del turismo, en la carrera profesional de Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias</p>	<p>de Administración de turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNMSM, 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre el rol de la academia y el desarrollo de las competencias para mostrar las habilidades necesarias para identificar, diagnosticar, analizar y evaluar problemas turísticos, en la carrera profesional de Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNMSM, 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el rol de la academia y el desarrollo de las competencias cognitivas para gestionar los procesos técnicos en las áreas funcionales de gestión del turismo, en la carrera profesional de Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias</p>	<p>de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNMSM, 2019.</p> <p>La academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias para mostrar las habilidades necesarias para identificar, diagnosticar, analizar y evaluar problemas turísticos, en la carrera profesional de Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNMSM, 2019.</p> <p>La academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias cognitivas para gestionar los procesos técnicos en las áreas funcionales de gestión del turismo, en la carrera profesional de Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas - UNMSM, 2019.</p>			<p>profesionales</p>
---	---	---	--	--	----------------------

<p>Administrativas - UNMSM, de la UNMSM, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el rol de la academia y el desarrollo de las competencias para identificar recursos turísticos y atracciones para el diseño de programas y actividades turísticas, en la carrera profesional de Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas – UNMSM, 2019 ?</p>	<p>Administrativas - UNMSM, 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre el rol de la academia y el desarrollo de las competencias para identificar recursos turísticos y atracciones para el diseño de programas y actividades turísticas, en la carrera profesional de Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas – UNMSM, 2019.</p>	<p>La academia cumple un rol significativo en el desarrollo de las competencias para identificar recursos turísticos y atracciones para el diseño de programas y actividades turísticas, en la carrera profesional de Administración de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas – UNMSM, 2019.</p>			
--	---	---	--	--	--



Y: LAS COMPETENCIAS EN LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO	Y1: desarrollo de las competencias genéricas	EAPTUR.  % desarrollo de competencias genéricas  Logro obtenido de la competencia 1 periodo 2017-2018: Expresa sus ideas de manera coherente, utilizando el idioma español a nivel profesional.	Escala Likert	8 a, b, c, d, e	CUESTIONARIO  Evaluación Curso Capstone 2017-2018
	Y2: desarrollo de competencias específicas	% desarrollo de competencias específicas  Logro obtenido de la competencia 2 periodo 2017-2018: Muestra las habilidades necesarias para identificar, conceptualizar, diagnosticar, analizar y evaluar problemas turísticos.	Escala Likert	8 f, g, h, i	CUESTIONARIO  Evaluación Curso Capstone 2017-2018
		Logro obtenido de la competencia 3 periodo 2017-2018: Muestra conocimientos para gestionar los procesos técnicos en las áreas funcionales de gestión del turismo.			Evaluación Curso Capstone 2017-2018
		Logro obtenido de la competencia 4 periodo 2017-2018: Identifica recursos turísticos y atracciones para el diseño de programas y actividades turísticas			Evaluación Curso Capstone 2017-2018

### Anexo 3: ENCUESTA PARA EGRESADOS DE LA E.P. ADMINISTRACION DE TURISMO- FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS- UNMSM

Estimados egresados:

Reciban un cordial saludo. En esta ocasión estoy realizando una investigación sobre el Rol de la academia en el desarrollo de las competencias del perfil del egresado en la E.P. de Administración de Turismo. El objetivo es recoger información sobre las competencias desarrolladas a lo largo de su proceso de aprendizaje en nuestras aulas. La encuesta es anónima.

Formación profesional brindada por la E.P. Administración de Turismo - FCA- UNMSM

1. ¿Actualmente se encuentra trabajando?

Sí.....

No.....

2. ¿El trabajo que tiene está relacionado con la profesión que ha estudiado?

Sí

No

3. ¿Cuál es el cargo que ocupa en su centro de trabajo?

a. Practicante profesional

b. Asistente

c. Docente

d. Directivo

e. Gerente

4. ¿El trabajo que tiene está relacionado con la profesión que ha estudiado?

Sí

No

5. ¿Cómo calificaría los siguientes aspectos desarrollados a través de sus estudios en la experiencia formativa en la E.P. Administración de Turismo – FCA-UNMSM?

	MUY INADECUADO	INADECUADO	REGULAR	ADECUADO	MUY ADECUADO
a. Plan de estudios					
b. Dominio de la disciplina por el docente					
c. Didáctica universitaria por el docente					
d. Infraestructura de la institución					
e. Practicas pre profesionales					
f. Cursos extracurriculares					

6. Califique en qué medida su experiencia como estudiante de la E.P. Administración de Turismo de la FCA contribuyó al desarrollo de las siguientes competencias.

COMPETENCIAS	1	2	3	4	5
g. Comunicarse oralmente con claridad					
h. Exponer las ideas coherentemente por medios escritos					
i. Actitud flexible y tolerante (cultura de convivencia)					
j. Trabajar en equipo					
k. Creatividad e innovación					
l. Capacidad de identificar, plantear y resolver problemas					
m. Formular y ejecutar proyectos empresariales					
n. Formular y desarrollar proyectos de investigación					
o. Adaptarse a los cambios (trabajar en contextos nuevos y diversos)					

7. ¿De qué manera las actividades abajo indicadas se desarrollaron en las asignaturas durante su experiencia de enseñanza- aprendizaje en la E.P. Administración de Turismo de la FCA?

ACTIVIDADES	1	2	3	4	5
p. Actividades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)					
q. Actividades de responsabilidad social					
r. Actividades de habilidades blandas					
s. Actividades de autoestima					
t. Actividades de Liderazgo					
u. Actividades deportivas					
v. Actividades de competencias (artísticas, deportivas, simulación empresarial)					

Anexo 4: competencias profesionales en Administración de turismo UNMSM

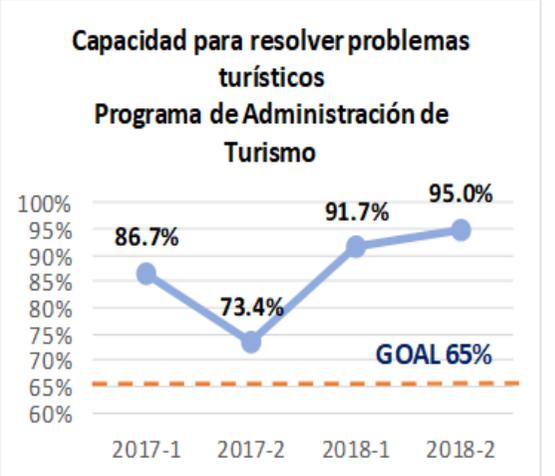
COMPETENCIAS DEL PERFIL PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO	CURSOS DEL PLAN DE ESTUDIOS 2006 RELACIONADOS AL DESARROLLO DE COMPETENCIAS	EVALUACION DE LAS COMPETENCIAS SEGÚN LA ACREDITACIÓN DE LA ACBSP A TRAVES DE CURSOS CAPSTONE		CICLO CURSO CAPSTONE
Manejar las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación con la finalidad de poder realizar eficientemente sus labores.	Comunicación Administrativa. Taller de Desarrollo Personal.  Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación	<b>COMPETENCIA 1</b>	Expresa sus ideas de manera coherente, utilizando el idioma español a nivel profesional	VII RELACIONES PUBLICAS Y PROTOCOLO
Manejar actitudes de liderazgo.				
Capacidad para tomar decisiones bajo presión.				
Crear, promover y gerenciar empresas, organizaciones, e instituciones del Sector Turismo, con criterio innovador, técnico y enfocadas en los mercados nacionales e internacionales.	Fundamentos de Turismo. Proceso Administrativo. Ecología, Regionalización y Desarrollo Sostenible.	<b>COMPETENCIA 2</b>	Muestra las habilidades necesarias para identificar, conceptualizar, diagnosticar, analizar y evaluar problemas turísticos.	IV ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURISTICA

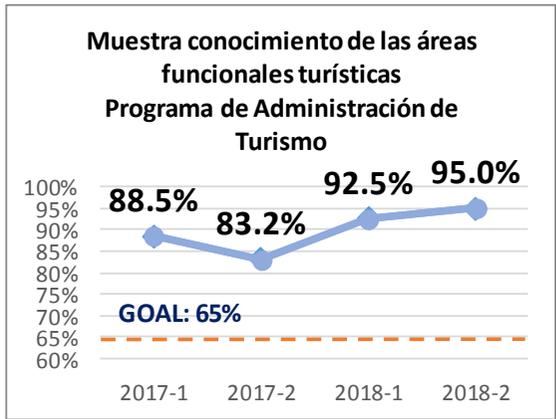
Formular y dirigir proyectos de inversión turística en diferentes segmentos del sector a nivel social y empresarial.	Gestión del Talento Humano Investigación de Mercados. Formulación y Análisis de Estados Financieros Planificación y Ordenamiento Turístico.	<b>COMPETENCIA 3</b>	Muestra conocimientos para gestionar los procesos técnicos en las áreas funcionales de gestión del turismo.	VIII ADMINISTRACIÓN DE CONGRESOS Y EVENTOS IX FORMULACIÓN DE PROYECTOS TURISTICOS Y HOTELEROS
Gerenciar los servicios públicos y organismos gubernamentales en materia turística.				
Desempeñar funciones de gerente y ejecutivo en empresas de servicios turísticos.				
Administrar personal y recursos logísticos.				
Capacidad para identificar recursos turísticos y ponerlos en valor.	Geografía del Perú Historia del Perú Diversidad Cultural. Patrimonio cultural Nuevos Circuitos Turísticos.	<b>COMPETENCIA 4</b>	Identifica recursos turísticos y atracciones para el diseño de programas y actividades turísticas.	VI GESTIÓN DE AGENCIA DE VIAJES

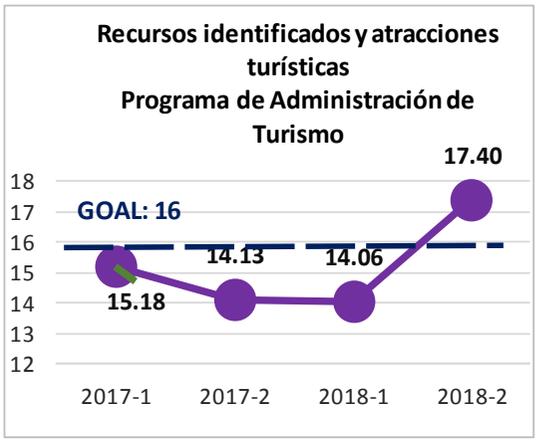
## Anexo 5: Medición y análisis de aprendizaje y conocimientos

**Figura 4.2 - Estándar #4 Medición y análisis del aprendizaje y el rendimiento de los alumnos**

Utilice esta tabla para proporcionar datos para el Criterio 4.2.															
Indicador de rendimiento	Definición														
<b>1. Resultados de aprendizaje del estudiante</b>	<p>Un resultado de aprendizaje del estudiante es uno que mide el logro de una competencia específica. Los ejemplos de una evaluación directa (evidencia) del logro de aprendizaje del estudiante que podrían usarse incluyen: rendimiento final, examen de terceros, examen diseñado por el profesorado, rendimiento profesional, examen de licenciatura). Agregue esto a la descripción del instrumento de medición en la columna dos:</p> <p>Directo: evaluación del rendimiento de los alumnos mediante el examen de muestras del trabajo de los alumnos</p> <p>Indirecto: evaluación de indicadores distintos del trabajo de los alumnos, como obtener comentarios del alumno u otras personas que puedan proporcionar información relevante.</p> <p>Formativo - Una evaluación realizada durante la educación del estudiante.</p> <p>Sumativo: una evaluación realizada al final de la educación del estudiante.</p> <p>Interno: un instrumento de evaluación que se desarrolló dentro de la unidad de negocios.</p> <p>Externo: un instrumento de evaluación que se desarrolló fuera de la unidad de negocios.</p> <p>Comparativo: compare resultados entre clases, entre clases en línea y en el terreno, entre profesores, entre programas, entre campus, o compare con resultados externos, como los resultados del Departamento de Investigación y Estadísticas del Departamento de Educación de EE. UU., o los resultados de un proveedor que</p>														
Análisis de Resultados															
Identificado en el criterio 4.2	Identificado en el criterio 4.1	Identificado en el criterio 4.2		Identificado en el criterio 4.4	Identificado en el criterio 4.2										
Meta medible	¿Cuál es su instrumento o proceso de medición?	Resultados actuales	Análisis de resultados	Acción tomada o Mejora realizada	Insertar gráficos o tablas de tendencias resultantes (se prefieren 3-5 puntos de datos)										
¿Cuál es tu objetivo?	No utilice calificaciones.	¿Cuáles son tus resultados actuales?	¿Qué aprendiste de los resultados?	¿Qué mejoraste o cuál es tu próximo paso?											
	(Indique tipo de instrumento) directo, formativo, interno, comparativo														
PROGRAMA DE TURISMO															
<b>COMPETENCIA 1:</b> Expresa sus ideas de manera coherente, utilizando el idioma profesional español.	Tipo de instrumento: - Directo - Sumativo - interno  Monografía presentada y sostenida.	El rendimiento promedio al final del semestre 2018-2 fue de 16.59	<b>ACCIONES DE MEJORA:</b> - Mejora de las tareas académicas de los estudiantes, por ejemplo: monografías, proyectos, informes y otros. - Definición de criterios e indicadores para redacción académica y presentación oral. - Implementación de la Investigación en Capacitación en todos los cursos.	El rendimiento promedio final del semestre 2018-2 fue de 16.59. Se alcanzó la meta. <b>Acciones previstas:</b> - Capacitar a los profesores en el desarrollo de habilidades blandas. - Capacitar a los estudiantes a través de talleres de desarrollo de liderazgo y habilidades blandas	<b>Expresa sus ideas de manera profesional</b> <b>Programa de Administración de Turismo</b> <table border="1"> <caption>Expresa sus ideas de manera profesional - Programa de Administración de Turismo</caption> <thead> <tr> <th>Semestre</th> <th>Puntuación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017-1</td> <td>16.28</td> </tr> <tr> <td>2017-2</td> <td>14.6</td> </tr> <tr> <td>2018-1</td> <td>15.42</td> </tr> <tr> <td>2018-2</td> <td>16.59</td> </tr> </tbody> </table>	Semestre	Puntuación	2017-1	16.28	2017-2	14.6	2018-1	15.42	2018-2	16.59
	Semestre	Puntuación													
2017-1	16.28														
2017-2	14.6														
2018-1	15.42														
2018-2	16.59														
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Los estudiantes pueden expresar sus ideas de manera coherente, utilizando el idioma español a nivel profesional. El resultado global debe ser igual o mayor que 16.	Herramienta: Encuesta a empresarios de estudiantes de prácticas. Tipo de instrumento: sumativo, externo.	Al final del semestre 2018-2, la evaluación muestra un crecimiento progresivo y el logro de la meta.	En la encuesta, incorpore otras opciones para su evaluación.	El rendimiento promedio final para el semestre 2018-2 fue de 15.99.	<b>Expresa sus ideas de manera profesional</b> <b>Programa de Administración de Turismo</b> <table border="1"> <caption>Expresa sus ideas de manera profesional - Programa de Administración de Turismo</caption> <thead> <tr> <th>Semestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017-1</td> <td>82.0%</td> </tr> <tr> <td>2017-2</td> <td>76.0%</td> </tr> <tr> <td>2018-1</td> <td>82.5%</td> </tr> <tr> <td>2018-2</td> <td>93.8%</td> </tr> </tbody> </table>	Semestre	Porcentaje	2017-1	82.0%	2017-2	76.0%	2018-1	82.5%	2018-2	93.8%
Semestre	Porcentaje														
2017-1	82.0%														
2017-2	76.0%														
2018-1	82.5%														
2018-2	93.8%														

<p><b>COMPETENCIA 2:</b> Maneja las habilidades necesarias para identificar, evaluar y ejecutar la solución de problemas de negocios turísticos.</p> <p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Los estudiantes pueden mostrar habilidades para identificar, conceptualizar, diagnosticar, analizar y evaluar problemas de negocios. El resultado general de la evaluación será igual o mayor que 16.</p>	<p>Tipo de instrumento: - Directo - formativo - interno</p> <p>Estudio de caso presentado y sostenido.</p>	<p>El rendimiento promedio al final del semestre de 2018-2 fue de 15.99</p>	<p><b>ACCIONES DE MEJORA:</b></p> <p>- Capacitar a los profesores en el uso del método de estudio de caso</p>	<p>Reforzar la formación de docentes en el uso del método de estudio de caso.</p>	 <table border="1"> <caption>Capacidad para resolver problemas turísticos - Programa de Administración de Turismo</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017-1</td> <td>15.18</td> </tr> <tr> <td>2017-2</td> <td>14.75</td> </tr> <tr> <td>2018-1</td> <td>14.83</td> </tr> <tr> <td>2018-2</td> <td>15.99</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Valor	2017-1	15.18	2017-2	14.75	2018-1	14.83	2018-2	15.99
Periodo	Valor														
2017-1	15.18														
2017-2	14.75														
2018-1	14.83														
2018-2	15.99														
	<p>Herramienta: Encuesta a empresarios de estudiantes de prácticas.</p> <p>Tipo de instrumento: sumativo, externo.</p>	<p>Al final del semestre 2018-2, la evaluación muestra un crecimiento progresivo y el logro de la meta.</p>	<p>En la encuesta, incorpore otras opciones para su evaluación.</p>	<p>Desarrollo de planes de negocio turístico. D16.</p>	 <table border="1"> <caption>Capacidad para resolver problemas turísticos - Programa de Administración de Turismo</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Valor (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017-1</td> <td>86.7%</td> </tr> <tr> <td>2017-2</td> <td>73.4%</td> </tr> <tr> <td>2018-1</td> <td>91.7%</td> </tr> <tr> <td>2018-2</td> <td>95.0%</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Valor (%)	2017-1	86.7%	2017-2	73.4%	2018-1	91.7%	2018-2	95.0%
Periodo	Valor (%)														
2017-1	86.7%														
2017-2	73.4%														
2018-1	91.7%														
2018-2	95.0%														

<p><b>COMPETENCIA 3:</b> <b>Demostrar conocimiento en las áreas funcionales de administración de empresas turísticas: agencias de viajes, transporte, alimentos y bebidas y servicios hoteleros.</b></p>	<p>Tipo de instrumento: - Directo - formativo - interno Proyecto presentado y sostenido</p>	<p>El rendimiento promedio al final del semestre 2018-2 fue de 16.38.</p>	<p>El resultado está por debajo de la meta. <b>ACCIONES DE MEJORA:</b>  - Reajuste del plan curricular. - Actualización del contenido de los cursos</p>	<p>El rendimiento promedio final del semestre 2018-2 fue de 16.38. <b>Acciones planeadas:</b> - Realizar acuerdos pre-profesionales con instituciones públicas y privadas para que nuestros estudiantes puedan adquirir en la práctica conocimientos sobre la gestión de empresas turísticas.</p>	<p><b>Muestra conocimiento de las áreas funcionales turísticas Programa de Administración de Turismo</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Semestre</th> <th>Puntuación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017-1</td> <td>14.07</td> </tr> <tr> <td>2017-2</td> <td>14.91</td> </tr> <tr> <td>2018-1</td> <td>15.01</td> </tr> <tr> <td>2018-2</td> <td>16.38</td> </tr> </tbody> </table>	Semestre	Puntuación	2017-1	14.07	2017-2	14.91	2018-1	15.01	2018-2	16.38
Semestre	Puntuación														
2017-1	14.07														
2017-2	14.91														
2018-1	15.01														
2018-2	16.38														
<p><b>DESCRIPCIÓN:</b> Los estudiantes pueden mostrar conocimiento sobre los procesos de gestión del turismo: agencias de viajes, transporte, servicios, alimentos y bebidas. El resultado global debe ser igual o mayor que 16.</p>	<p>Herramienta: Encuesta a empresarios de estudiantes de prácticas. Tipo de instrumento: sumativo, externo.</p>	<p>El rendimiento promedio al final del semestre 2018-2 fue de 16.38.</p>	<p>En la encuesta, incorpore otras opciones para su evaluación.</p>	<p>Al final del semestre 2018-2, los resultados de la encuesta de empleadores muestran una tendencia superior al 65%.</p>	<p><b>Muestra conocimiento de las áreas funcionales turísticas Programa de Administración de Turismo</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Semestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017-1</td> <td>88.5%</td> </tr> <tr> <td>2017-2</td> <td>83.2%</td> </tr> <tr> <td>2018-1</td> <td>92.5%</td> </tr> <tr> <td>2018-2</td> <td>95.0%</td> </tr> </tbody> </table>	Semestre	Porcentaje	2017-1	88.5%	2017-2	83.2%	2018-1	92.5%	2018-2	95.0%
Semestre	Porcentaje														
2017-1	88.5%														
2017-2	83.2%														
2018-1	92.5%														
2018-2	95.0%														

<p><b>COMPETENCIA 4:</b> <b>Identificar recursos y atracciones turísticas para el diseño de programas y actividades de turismo.</b></p> <p><b>DESCRIPCIÓN:</b> <b>Los estudiantes pueden identificar recursos y atracciones turísticas para el diseño de programas y actividades de turismo. El resultado global debe ser igual o mayor que 16.</b></p>	<p>Tipo de instrumento: - Directo - Sumativo - interno Programa turístico innovador</p>	<p>El rendimiento promedio al final del semestre de 2018-2 fue de 17.40.</p>	<p>Los resultados están por debajo de la meta. <b>ACCIONES DE MEJORA:</b> - Se realizaron simulaciones de presentaciones de proyectos de investigación.</p>	<p>El rendimiento promedio final para el semestre 2018-2 fue de 17.40. <b>Acciones planeadas:</b> - Se realizarán nuevos acuerdos con varios municipios para que nuestros estudiantes puedan llevar a cabo el inventario de recursos turísticos y el plan de desarrollo turístico local. - Participación de alumnos en investigaciones y publicaciones académicas.</p>	<p><b>Recursos identificados y atracciones turísticas</b> <b>Programa de Administración de Turismo</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Semestre</th> <th>Recursos identificados y atracciones turísticas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017-1</td> <td>15.18</td> </tr> <tr> <td>2017-2</td> <td>14.13</td> </tr> <tr> <td>2018-1</td> <td>14.06</td> </tr> <tr> <td>2018-2</td> <td>17.40</td> </tr> </tbody> </table> <p>GOAL: 16</p>	Semestre	Recursos identificados y atracciones turísticas	2017-1	15.18	2017-2	14.13	2018-1	14.06	2018-2	17.40
Semestre	Recursos identificados y atracciones turísticas														
2017-1	15.18														
2017-2	14.13														
2018-1	14.06														
2018-2	17.40														
	<p>Herramienta: Encuesta a empresarios de estudiantes de prácticas. Tipo de instrumento: sumativo, externo.</p>	<p>Al final del semestre 2018-2, la evaluación muestra un crecimiento progresivo y el logro de la meta.</p>	<p>En la encuesta, incorpore otras opciones para su evaluación.</p>	<p>Al final del semestre 2018-2, los resultados de la encuesta de empleadores muestran una tendencia superior al 65%.</p>	<p><b>Recursos identificados y atracciones turísticas</b> <b>Programa de Administración de Turismo</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Semestre</th> <th>Recursos identificados y atracciones turísticas (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017-1</td> <td>81.5%</td> </tr> <tr> <td>2017-2</td> <td>75.0%</td> </tr> <tr> <td>2018-1</td> <td>78.1%</td> </tr> <tr> <td>2018-2</td> <td>91.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>GOAL: 65%</p>	Semestre	Recursos identificados y atracciones turísticas (%)	2017-1	81.5%	2017-2	75.0%	2018-1	78.1%	2018-2	91.5%
Semestre	Recursos identificados y atracciones turísticas (%)														
2017-1	81.5%														
2017-2	75.0%														
2018-1	78.1%														
2018-2	91.5%														