



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO

**EL MÉTODO DE PROYECTOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE
LAS COMPETENCIAS LABORALES DE TRABAJADORES DE LOS
RESTAURANTES TURÍSTICOS DE LIMA NORTE - 2017**

PRESENTADA POR
CLARIBEL ROSARIO SALVADOR GARCIA

ASESOR
SEMINARIO LEON HUAMAN QUISPE

TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

LIMA – PERÚ
2017



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

La autora 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 MARTIN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN TURISMO Y PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO DE TURISMO Y HOTELERIA**

**EL MÉTODO DE PROYECTOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE
LAS COMPETENCIAS LABORALES DE TRABAJADORES DE LOS
RESTAURANTES TURÍSTICOS DE LIMA NORTE - 2017**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN DE
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

PRESENTADA POR:

CLARIBEL ROSARIO SALVADOR GARCIA

ASESOR

Dr. SEMINARIO LEON HUAMAN QUISPE

LIMA, PERÚ

2017

**EL MÉTODO DE PROYECTOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA
COMPETENCIA LABORAL DE TRABAJADORES DE LOS
RESTAURANTES TURÍSTICOS DE LIMA NORTE - 2017**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Doctor

PRESIDENTE DEL JURADO:

Dr.

MIEMBROS DEL JURADO:

Dr.

Dr.

Dr.

DEDICATORIA

A mi familia por estar presente en todo momento apoyando la profesionalización y superación hacia el logro de las metas personales que se traducen en bien de la familia.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a la Universidad San Martín de Porres por la apertura de la formación continua en materia de su Escuela de posgrado:

A las personas que colaboraron durante el proceso de capacitación para fortalecer sus competencias laborales.

ÍNDICE

	Páginas
Portada	i
Título	ii
Asesor y miembros del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
ÍNDICE	Vi
RESUMEN	Viii
ABSTRACT	Ix
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos de la investigación	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Justificación de la investigación	18
1.5. Limitaciones de la investigación	20
1.6. Viabilidad de la investigación	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.2. Bases teóricas	25
2.3. Definiciones conceptuales	62
2.4. Formulación de hipótesis	67
2.4.1. Hipótesis general	67

2.4.2	Hipótesis específicas	67
2.4.3	Variables	68
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO		70
3.1	Diseño de la investigación	71
3.2	Población y muestra	72
3.3	Operacionalización de variables	73
3.4	Técnicas para la recolección de datos	76
3.4.1	Descripción de los instrumentos	76
3.4.2	Validez y confiabilidad de los instrumentos	77
3.5	Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	80
3.6	Aspectos éticos	80
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		82
4.1	Resultados descriptivo	82
4.2	Análisis inferencial	84
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		96
5.1	Discusión	96
5.2	Conclusiones	100
5.3	Recomendaciones	102
FUENTES DE INFORMACIÓN		104
	Referencias bibliográficas	105
	Referencias hemerográficas	106
	Referencias electrónicas	106
ANEXOS		108
	Anexo 1. Matriz de consistencia	109
	Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos para alumnos	112
		134

RESUMEN

El estudio formulo el objetivo de: Determinar los efectos de la aplicación del método de proyectos en el fortalecimiento de las competencias laborales de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte – 2017

Es una investigación aplicada, de diseño cuasi experimental se trabajó con una población finita y una muestra intencional dividido en dos grupos uno denominado experimental y el otro denominado control, se administró dos mediciones aplicado en pretest y posttest, para el análisis estadístico se determinó la prueba de normalidad cuyo resultado permitió el uso de una prueba no paramétrica para la prueba de hipótesis.

Los resultados indican que existe diferencia sustantiva entre los participantes del grupo control y experimental como efecto de la aplicación del método de proyectos en el fortalecimiento de las competencias laborales de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte – 2017, cabe precisar que esta diferencia se observa en función a las condiciones de trabajo y forma de servicio que adoptaron luego del proceso de inducción.

Palabra clave: Método de proyectos - Fortalecimiento de las competencias laborales.

ABSTRACT

The study aimed to: Determine the effects of the application of the project method in the strengthening of the labor competencies of workers in the Tourist Restaurants of North Lima - 2017

It is an applied research, quasi experimental design was worked with a finite population and an intentional sample divided into two groups one denominated experimental and the other denominated control, was administered two measurements applied in pretest and posttest, for the statistical analysis was determined the test of normality whose result allowed the use of a non-parametric test for the hypothesis test.

The results indicate that there is a substantive difference between the participants of the control and experimental group as an effect of the application of the project method in the strengthening of the labor competences of workers of the Tourist Restaurants of Lima North - 2017, it should be noted that this difference is observed depending on the working conditions and form of service they adopted after the induction process.

Keyword: Project method - Strengthening labor competencies.

INTRODUCCIÓN

El propósito del trabajo de investigación es proporcionar una herramienta para fomentar la capacidad idónea para insertarse de manera coherente en el campo laboral, por ello considerando que en la actualidad el enfoque por competencias las empresas requieren que sus trabajadores tengan no solo la habilidad para cumplir funciones sino que esta se haga considerando el factor humano, especialmente en el servicio social y atención básica al usuario.

Cabe considerar que una de las continuas manifestaciones de satisfacción o insatisfacción en las Empresas de Turismo es la calidad de servicio brindado por los trabajadores y esto es percibido por los usuarios quienes son los que finalmente dictaminan tanto a nivel de cumplimiento como del trato y el fomento de las relaciones humanas, ante ello se hace importante considerar que la psicología organizacional advierte sobre la importancia del servidor ya que esto denota la calidad de la organización.

Cabe indicar que los fundamentos teóricos inciden en que las competencias laborales son los aspectos que en la actualidad se enmarcan como medio del desarrollo de las organizaciones, por ello dotar de competencias básicas es determinar la calidad de persona que asume con responsabilidad su función laboral, del mismo modo, las competencias específicas establecen las particularidades de cada acción, en este caso se trata de dotar habilidades de relaciones humanas para superar posibles deficiencias que se presentan en circunstancias no proyectadas ya sea por factor tiempo o ambiente, por factor de transporte con la cual cada trabajador debe tener la capacidad de solucionar problemas para bien del grupo que utiliza el servicio de turismo.

El estudio se fundamenta en las continuas sugerencias de las organizaciones mundiales a los países en situación de desarrollo de proponer la innovación y el cambio de actividades para la formación del ser humano. Consecuentemente con ello, en la

actualidad se desarrolla en todo el mundo cambios acelerados en la economía que obligan a las empresas de todos los sectores productivos a hacerse más competitivos, lo que plantea cambios profundos en la organización y los contenidos del trabajo.

Para una mejor apreciación el informe de tesis se organizó en cinco capítulos y un apartado de conclusiones y sugerencias propias del trabajo de investigación, las mismas que son:

En el **Capítulo I**, se presenta el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, se formulan las interrogantes de la investigación, así como los objetivos. La justificación teórica y práctica es presentada junto con las limitaciones y análisis de viabilidad del estudio.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico, el análisis de los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las definiciones conceptuales y la formulación de las hipótesis. Este capítulo es analizado con más detalle las principales variables de la investigación.

En el capítulo III, presenta el diseño metodológico, la definición de la población y muestra, la operacionalización de variables, así como las técnicas de recolección de datos. Dentro de la presentación de los instrumentos se detalla los análisis de fiabilidad y validez realizados para garantizar la calidad de los mismos; además, se presenta las técnicas de análisis de datos y los aspectos éticos contemplados.

En el capítulo IV, se presenta los principales resultados de la investigación, primero se describe los resultados en forma unitaria para luego contrastar cada una de las hipótesis formuladas.

En el capítulo V se discute los principales resultados de investigación; luego se analiza los resultados obtenidos de la teoría y de la experiencia directa, determinando los alcances de su validez; por consiguiente las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, las fuentes de información son incluidas, así como, los anexos, donde se contemplan los instrumentos desarrollados y validados para cumplir con los objetivos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad la dinámica evolutiva de la economía incide en todo los campos de la gestión de las organizaciones en general, la imposición de la tecnológica a través de los diversos recursos y herramientas concretas y virtuales implican que el desarrollo humano también debe ir acorde a la necesidad esto promueve la vigencia dentro de la competitividad en general.

Al respecto Gonzci (2014) señala que “el mundo se encuentra convulsionado ante la inminente producción de la tecnología de uso empresarial, lo que indica que la formación continua del trabajador se adapta a esta circunstancia” (p. 33) dentro de esta misma concepción Porter (2015) en el análisis de la ventaja competitiva precisa que “las organizaciones deben centrarse en la visión de la dinámica productiva con alta tecnología y con una capacidad humana de responder a esta nueva exigencia” (p. 138) en consecuencia es importante el crecimiento de las organizaciones, para ello el primer aspecto se trata de la real condición del capital humano, ya que se considera que estos son quienes responden a las exigencias de la productividad y del servicio en general.

En el Perú, uno de los sectores que se ha visto impulsado dentro del rubro de exigencia de mercado en definitiva es el sector turismo ya que según PromPerú en el año 2012 el movimiento económico se incrementó en un 21%, mientras que en el 2014 esto se redujo a un 8%, el último reporte del Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, indica que el turismo alcanzó un crecimiento sustancial en el año 2016 situando como la tercera parte de la condición económica del Perú. Dentro de este mismo análisis se observa que el turismo engloba un movimiento de fuerza laboral directa y un 60% de manera indirecta, de todos ellos, el sector de alimentación comprende un 40%, es decir el turismo, a nivel externo e interno lo que busca en general es lugares donde se encuentran los servicios de comida típica o las de cocina internacional, ya que el Perú es conocido como un país con una diversa expresión de comidas típicas.

Dentro de esta problemática, el reporte de PromPerú y del Mincetur reportados por Alvarado (2015) indica que la alta tasa de incidencia de la deficiencia (48%) se encuentra en la competencia de servicio de los trabajadores de los restaurantes turísticos, entre ellos se refería, al conocimiento del idioma (75%) a la calidad de servicio (75%) así como del trato y eficiencia (65%) especialmente en los restaurantes turísticos con Centros Recreacionales y Hospedaje, esta condición repercute en el nivel de atracción del turismo a nivel global y específico considerando que en el País, existe diversidad de espacios para la recreación.

Ante ello, el análisis preliminar basado en los informes de PromPerú y del Mincetur (2015) se encuentra que los trabajadores que integran dichos

establecimientos presentan las siguientes características: (a) egresados de instituciones de formación técnica o profesional de turismo 5%, personas por vínculo familiar o cultural dedicado al servicio de atención al consumidor (28%), personal contratado para los servicios sin conocimiento de la función (80%) siendo el factor estabilidad, condición remunerativa, tiempo de turismo los que inciden en la real condición de una permanencia para mejorar las condiciones del servicio y mejora de la atracción del turista interno y externo.

Como se observa según lo descrito se encuentra dos aspectos puntuales el primero referido a la deficiencia de atención del personal de los restaurantes turísticos y el segundo aspecto es la deficiencia de la competencia laboral más aun cuando en la actualidad el Perú cuenta dentro de la política de estado y de gobierno el impulso de la economía a través del fomento del turismo especialmente del exterior ya con ello se espera se dinamice la economía así como se fomente el empleo directo en un 10% y el indirecto en un 50% con lo que a todas luces el orden económico se impulsaría a nivel general.

En lo que se refiere al contexto del estudio, se trata de los restaurantes turísticos de Lima Norte, considerando que estas tienen la combinación de ser centros recreacionales, hospedaje y de servicio de comidas así como de actividades complementarias como presentación de grupos musicales, expresiones culturales entre otros y como esencia especial ofertan los servicios de comidas típicas, del Perú de la sierra centro, sur así como de la amazonia como también la comida criolla, ante

ello el proceso de formalización de estas empresas ha obligado a incluir personal estable dentro de su planilla organizacional.

De ahí que la exigencia de alcanzar mayores ingresos así como de generar espacios de alta competencia se requiere de personal idóneo ya que en la inclusión y observación participativa, durante las fechas festivas del Perú, se observa gran afluencia de turismo interno así como de turismo externo por la calidad del clima y la variedad de servicios que se ofrecen, sin embargo, la calidad de servicio de parte del personal es preocupante ya que se observa que son trabajadores ocasionales, así como que se trata de personal con escasa preparación cuya competencia es deficiente.

Por ello, en este estudio se focalizo los restaurantes de mayor demanda como es el caso de Restaurant Malvis SAC., Olla Arequipeña Tradicional SAC y el Restaurant Nava Internacional, a quienes se les alcanzo la propuesta de realizar un Plan basado en el método de proyectos para fortalecer las competencias laborales de los trabajadores de servicio directo con permanencia en planilla de modo que esto favorezca el desenvolvimiento de la calidad de atención, eficiencia y conocimiento de servicios, así como de las relaciones humanas, que involucra comunicación y empatía como medio fundamental para impulsar el crecimiento de la organización, de ahí que con el propósito de superar la problemática descrita se espera que la ejecución del proyecto facilite la consolidación de la percepción sobre la eficiencia laboral exigible en todas las organizaciones.

1.2. Formulación del problema

Ante lo descrito tratándose de la aplicación de un plan de inducción se formulan las siguientes interrogantes:

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son los efectos de la aplicación del método de proyectos en el fortalecimiento de las competencias laborales de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte - 2017?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuáles son los efectos de la aplicación del método de proyectos en el fortalecimiento de las capacidades específicas de formación de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte - 2017?

¿Cuáles son los efectos de la aplicación del método de proyectos en el fortalecimiento de las capacidades complementarias de formación de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte - 2017?

¿Cuáles son los efectos de la aplicación del método de proyectos en el fortalecimiento el aprendizaje técnico productivo de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte - 2017?

1.3. Objetivos de la investigación

Dichos problemas se propone ser alcanzado mediante el logro de los siguientes objetivos.

1.3.1. Objetivo general

Determinar los efectos de la aplicación del método de proyectos en el fortalecimiento de las competencias laborales de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte – 2017

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar los efectos de la aplicación del método de proyectos en el fortalecimiento de las capacidades específicas de formación de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte – 2017

Determinar los efectos de la aplicación del método de proyectos en el fortalecimiento de las capacidades complementarias de formación de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte – 2017

Determinar los efectos de la aplicación del método de proyectos en el fortalecimiento del aprendizaje técnico productiva de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte - 2017

1.4. Justificación de la investigación

El estudio es importante dado que se plantea en el campo de la administración general

articulado a los componentes de la teoría general de sistema, en la misma que se busca dar a conocer aspectos fundamentales del crecimiento del desarrollo humano en el campo laboral como lo plantea Chiavenato (2007) en su compendio respecto a la Gestión del Talento Humano, por ello tratándose del fortalecimiento de las competencias laborales se precisa que es necesario dotar de estas informaciones traducidas en un aprendizaje en servicio a las personas que se involucren en el servicio al usuario.

En el aspecto práctico el estudio es importante en la medida que los resultados determinaran los niveles de mejoramiento de la competencia laboral de los trabajadores de los restaurants con denominación de servicio turístico, asimismo, permitirán a los propios trabajadores la posibilidad de seguir capacitándose para alcanzar altos niveles de servicio especializado en la atención al cliente.

En el aspecto metodológico el estudio es importante en la medida que contribuye con instrumentos de recolección de datos que mide la competencia laboral, partiendo de este caso así como se puede adaptar para la realización de otras investigaciones en el campo laboral, dado que en la actualidad la dinámica del buen servicio requiere de personas con alto nivel de competencia.

El estudio busca el desarrollo humano, para ello, se cuenta con la disposición y apoyo de la gerencia de los tres restaurantes mencionados las mismas que brindaran las facilidades correspondientes durante 10 intervenciones para la formación técnica del personal.

1.5. Limitaciones de la investigación

El estudio solo tiene alcance para la población de estudio, por ello la construcción del instrumento tiene características específicas basadas en el marco teórico construido desde una perspectiva teórica propia, por lo que las argumentaciones es en función a los aportes de los autores de la actualidad quienes referencia de la administración clásica.

1.6. Viabilidad de la investigación

Del mismo modo se ha previsto los recursos necesarios tanto a nivel económico como de material para dosificar el conocimiento de los participantes así como se cuenta con el apoyo del Centro de Investigación Capacitación Tecnológica (CICAT) para el acceso a la acreditación de sus capacidades por participación en este estudio que se desarrollara en el tiempo de 2 meses en las cuales se desarrollaran 10 sesiones de aprendizaje basadas en el método de proyectos. También para la fundamentación del estudio, se cuenta con el acceso a la información respecto a la teoría del método de proyectos así como de la competencia laboral, a nivel físico y virtual lo mismo que se cuanta con la asesoría estadística correspondiente para el procesamiento de los datos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Luego de la revisión en las instituciones superiores así como información de la web se citan trabajos que tienen relación con las variables en estudio por ello se describe lo siguiente

Antecedentes nacionales

Núñez (2016) realizó la investigación titulada “Plan de estrategias para mejorar la productividad laboral de los trabajadores de los servicios de turismo Alkairs” tuvo como objetivo Determinar los efectos de la aplicación del Plan de estrategias para mejorar la productividad de los trabajadores del servicio de turismo Alkairs, el estudio se realizó en el marco de la innovación pedagógica con la intención de adaptar el método de proyectos en una tarea eminentemente pedagógica, para ello se planifico desarrollarlo mediante el tipo de investigación aplicada con un diseño pre experimental trabajando solo con un grupo denominado experimental con un total de 40 trabajadores del servicio de turismo Alkairs a quienes se les midió el nivel de productividad laboral antes y después de la aplicación sistemática del Plan de estrategias como forma de

aprendizaje. Las conclusiones indican que el Plan de estrategias influyen significativamente en la productividad laboral de los trabajadores de dicha institución analizada, esto a la demostración de las hipótesis mediante la prueba t de media relacionada.

Gilma (2014) investigó la “Relación entre la formación por proyectos y la formación basada en competencias”. En un estudio descriptivo describe que la Formación Basada en Competencias, da principalmente la respuesta a las dos primeras preguntas (¿para qué enseñar?, y en relación con ella ¿qué enseñar?). Por tanto, concluyó que la Formación Basada en Competencias, pone el referente de la formación, es decir, ayuda a identificar con claridad cuál es el sentido y finalidad de los procesos formativos que implementamos en la institución. Además, a partir del conocimiento técnico que implica o conlleva cada Competencia, sitúa también en la línea de qué es lo que hay que enseñar (los contenidos, que deberán ser, además, pertinentes y actualizados).

Díaz (2014) desarrollo el trabajo de investigación para optar el grado de maestría denominado “Efectos del Método cooperativo para mejorar la capacidad de relaciones humanas de los trabajadores del Centro de Operaciones Comerciales Saga 2014”, el objetivo fue determinar los efectos de la aplicación del método cooperativo en el fortalecimiento de la capacidad de relaciones humanas en trabajadores del Centro de Operaciones Comerciales Saga 2014, es un estudio del tipo experimental de diseño con pretest y posttest, participaron un total de 60 trabajadores divididos en dos grupos denominados control y experimental, se les aplico el instrumento de pretest y posttest

para recolectar datos sobre la capacidad de relaciones humanas, las conclusiones indican que existe diferencia significativa a favor del grupo experimental, como efecto del proceso de experimentación de 6 sesiones de capacitación con la cual el trato amable, la atención oportuna son aspectos que determinan el grado de compenetración con los clientes.

Antecedentes internacionales

Tejada (2011) en la tesis titulada “Enfoque por Competencias: Propuesta para el Diseño Curricular acerca de las Competencias Profesionales”, cuyo objetivo fue establecer la efectividad del enfoque por competencias para la propuesta del diseño curricular en la formación de profesional, en un estudio descriptivo de nivel descriptivo correlacional sobre una población de 450 sujetos aplicando un cuestionario de opinión presenta como conclusión que: El concepto de competencia otorga un significado de unidad e implica que los elementos del conocimiento tienen sentido sólo en función de conjunto y la capacidad que tiene el ser humano de integrar y movilizar sistemas de conocimientos, habilidades, hábitos, actitudes y valores para la solución exitosa de aquellas actividades vinculadas a la satisfacción de sus necesidades cognitivas y profesionales.

Guevara (2013) investigó acerca de “El aprendizaje por el Método de proyectos en la Explotación de los Cultivos en los Institutos Politécnicos Agropecuarios (IPA)” en una investigación de carácter descriptivo analizando un distrito laboral, concluye que: En los últimos años la Educación Técnica y Profesional ha estado enfrascada en la formación de un profesional competente, creativo, preparado para vivir en una

sociedad que depende cada día más de la ciencia y de la técnica. Pero la práctica ha demostrado que pese a los esfuerzos que se han realizados por mejorar esta enseñanza, pero existen problemas vigentes: los relacionados con la incompetencia de los Técnicos Medios para solucionar problemas profesionales que se presentan en las entidades productivas.

Ortiz (2013) realizó un estudio sobre “Los Métodos de Proyectos de Enseñanza en la Educación Técnica y Profesional”, en un estudio descriptivo de campo analizando una población genérica de 180 encuestados egresados de distintos institutos de formación técnica profesional, concluye que: el alumno de la escuela politécnica necesita aprender a resolver problemas profesionales, a analizar críticamente la realidad productiva de las empresas y transformarla, a identificar conceptos técnicos, aprender a pensar, aprender a hacer, aprender a ser, aprender a convivir; y por último, a descubrir el conocimiento profesional de una manera amena, interesante y motivadora. Es necesario que se desarrolle la independencia cognoscitiva, la avidez por el saber profesional, el protagonismo estudiantil, de tal manera que el estudiante participe activamente en la solución de cualquier situación polémica por difícil que sea. En la educación técnica se trabaja con un tipo específico de enseñanza, que adquiere otra dimensión en la formación de técnicos medios.

Como se observa las investigaciones indican que se encuentran crecimientos sustantivos de las personas que pasan por un proceso de inducción, con la cual se establecen las particularidades de buen servicio y esto es determinado según la psicología organizacional como competencia.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Método de proyectos

2.2.1.1. Definición conceptual

El método de proyectos emerge de una visión de la formación en servicio en la cual las personas toman una mayor responsabilidad de su propio aprendizaje y en donde aplican, en proyectos reales, las habilidades y conocimientos adquiridos en la formación laboral.

Ante esta realidad Hernández (2008, p. 21) define como el método de proyectos es un conjunto de actividades en las cuales se toman una mayor responsabilidad de su propio aprendizaje y en donde aplican, en proyectos reales, las habilidades y conocimientos adquiridos en su experiencia laboral. El método de proyectos busca enfrentar a las personas a situaciones que los lleven a rescatar, comprender y aplicar aquello que aprenden como una herramienta para resolver problemas o proponer mejoras en las comunidades en donde se desenvuelven, esto emerge de una visión de la formación en servicio en la cual los empleados son los gestores de su propio aprendizaje.

Bajo ese marco conceptual, en esta investigación se precisa la estructuración del fortalecimiento de las capacidades básicas, específicas y las habilidades de las personas con las características de formación técnica para la mejora laboral.

Ferrrand (2016, p. 37) también define que el aprendizaje mediante proyectos permite al estudiante asimilar un conjunto de acciones propias de acuerdo a su

capacidad y su necesidad ya que la distribución del tiempo y la consecución de los procedimientos están ajustados a su real condición de desarrollo, dentro de las que se asegura una condición propia de su fortaleza intelectual que se expresa en habilidades de organización.

Considerando que el enfoque por competencias determina la necesidad de contar con trabajadores que asuman el liderazgo, con creatividad y emprendimiento, Suarez (2015, p. 58) sostiene que el método por proyectos establece una secuencia sistemática en la cual el aprendiz estructura los procesos de aprendizaje de acuerdo a las posibilidades reales de alcanzar sus metas, de este modo cada proyecto permite esclarecer sus debilidades con las cuales el real fortalecimiento está basado en que se disponga de sus características personales y estos puedan extenderse al grupo donde se contextualiza su labor.

Desde el contexto educativo formativo, se expone la conceptualización del método de proyectos como la forma en la cual los trabajadores desarrollan una habilidad específica que les ayude a equilibrar las deficiencias que se presentan dentro de la regularidad formativa.

Al respecto, Mesa y Ríos (2008) sostienen que la aplicación del método de proyectos permite desarrollar las capacidades técnicas laborales en la formación profesional, por ello la elaboración del proyecto debe concebir la eficacia en la temporización así como la esencia de la previsión de los recursos materiales acordes a la necesidad del aprendizaje, de manera que se contribuya a la real formación.

2.2.1.2. Fundamentos del método de proyectos como estrategia.

Cuando se utiliza el método de proyectos como estrategia, las personas estimulan sus habilidades más fuertes y desarrollan algunas nuevas. Se motiva en ellos el amor por el aprendizaje, un sentimiento de responsabilidad y esfuerzo y un entendimiento del rol tan importante que tienen en sus comunidades.

Para Blumenfeld, (2001, p. 77) las personas buscan soluciones a problemas no triviales al: (a) Hacer y depurar preguntas; (b) Debatir ideas; (c) Hacer predicciones; (d) Diseñar planes y/o experimentos; (e) Recolectar y analizar datos; (f) Establecer conclusiones; (g) Comunicar sus ideas y descubrimientos a otros; (h) Hacer nuevas preguntas; (i) Crear artefactos.

Asimismo, el autor sostiene que el método de proyectos busca enfrentar a las personas a situaciones que los lleven a rescatar, comprender y aplicar aquello que aprenden como una herramienta para resolver problemas o proponer mejoras en las comunidades en donde se desenvuelven.

Como la característica de las personas de este nivel es que son personas que requieren de una capacitación para complementar sus habilidades laborales, el método de proyectos permite a las personas: (a) Formar sus propias representaciones de tópicos y cuestiones complejas; (b) Determinar aspectos del contenido que encajan con sus propias habilidades e intereses; (c) Trabajar en tópicos actuales que son relevantes y de interés local; (d) Delinear el contenido con su experiencia diaria.

En la teoría general de sistemas desarrollada por Bertalanffy (1954) se describe que la particularidad del desarrollo humano en el campo laboral se encuentra en una dinámica de continuo aprendizaje, de este modo la reformulación facilita la concepción del hombre apto para toda acción, de este modo el desarrollo intenciona sus capacidades con la cual la transformación parte de lo simple hacia lo complejo, como también de la generalidad hacia algún aspecto específico.

Cabe precisar que en este rubro desde la psicología organizacional aunado por la teoría general de sistemas Chiavenato (2007, p. 417) hace ver que las posibilidades del desarrollo del talento humano se encuentra en la concepción de su proyecto de vida articulado hacia sus metas laborales, de este modo en la formación inicial se debe considerar la elaboración del proyecto personal como método de alcanzar logros de su habilidad lo que hace que sea competente para toda acción de este modo se convierte en un capital indispensable de la empresa.

Al respecto, Farfán (2010, p. 32) sostiene que: “En el método de proyectos, las personas se enfrentan a preguntas o problemas difíciles. Las investigaciones proveen a las personas la oportunidad de: (a) Aprender ideas y habilidades complejas en escenarios realistas; (b) Aplicar sus habilidades a una variedad de contextos; (Combinar sus habilidades completando tareas “expertas”, deberes profesionales, simulaciones de trabajo o demostraciones de la vida real; (c) Resolver problemas.

Concordando con ello, en la práctica laboral, el método de proyectos permite diversas aproximaciones al aprendizaje, ya que:

- Ofrece múltiples maneras para las personas de participar y demostrar su conocimiento.
- Puede ser compatible con los estilos de aprendizaje de las personas, tales como aprender por sí mismos leyendo y revisando o aprender en grupo leyendo y discutiendo.
- Permite a las personas alejarse de aquello que hacen típicamente. Por ejemplo, los proyectos proveen los medios para que los que acostumbran ser seguidores se conviertan en líderes de tareas.

Mesa y Ríos (2008, p. 17) acotan que este método es utilizado especialmente en la formación tecnológica dado que el conocimiento de por sí está unido a la acción, dentro de este procedimiento el método de proyectos facilita que el hombre pueda aprender haciendo, reformulando los procesos, modificando de acuerdo a la necesidad del mercado, es decir que este método facilita a la persona encontrar sus habilidades con la cual se busca esclarecer la amplitud de las posibilidades de realización de tareas individuales y comunes.

Es por ello, que en el campo formativo, el método de proyectos no solo sirve para la formación individual sino que esta facilita la conformación del trabajo de grupo, es decir el aprendizaje social o colectivo, el intercambio de conocimientos y la articulación de las fuerzas lo que hace la mejor forma de aprendizaje.

2.2.1.3. Aplicación del Método de proyectos.

En la búsqueda de comprensión sobre la forma de aplicación del método de proyectos se encontró sustento en la concepción de Guevara (2013, p. 44) menciona que el método de proyectos es una estrategia de aprendizaje que se enfoca a los conceptos centrales y principios de una disciplina, involucra a las personas en la solución de problemas y otras tareas significativas, les permite trabajar de manera autónoma para construir su propio aprendizaje y culmina en resultados reales generados por ellos mismos.

Para Mesa y Ríos (2008, p. 22) todo proyecto nace de una necesidad de realización, por ello es importante considerar los objetivos de la planificación del trabajo y las metas organizacionales, del mismo modo, este procedimiento lleva a la persona organizar los medios, desarrollar las acciones de acuerdo a lo previsto, reformular los procesos si fuera necesario ya que de ello depende la calidad del trabajo a realizar, por ello se resume que la ejecución del proyecto determina la consistencia del conocimiento del grupo.

Para Chiavenato (2007, p. 417) en la gestión del talento humano, uno de los procedimientos de la selección del personal está articulada a su capacidad de operación de los procesos laborales, es decir está referido la capacidad tecnológica, sin embargo la actitud o condición humana y sus relaciones con el entorno determinan la característica del liderazgo que se forma, por ello no se trata de tener un amplio conocimiento, sino que esta sea valorada por su importancia.

2.2.1.4. Fases en la aplicación del método de proyecto

Según Ortiz (2013, p. 76) la teoría existen diversas fases o procesos que se realiza en el aprendizaje por aplicación del proyecto, sin embargo para este estudio se considera los siguientes procesos siguiendo la estructura. Informar: Durante la primera fase los alumnas/os (aprendices) recopilan las informaciones necesarias para la resolución del problema o tarea planteada. Para ello, hacen uso de las diferentes fuentes de información (libros técnicos, revistas especializadas, manuales, películas de vídeo, etc.).

Por ello, en la práctica el planteamiento de los objetivos/tareas del proyecto ha de remitirse a las experiencias de los aprendices, ha de desarrollarse conjuntamente con todos los participantes del proyecto con el fin de lograr un alto grado de identificación y de motivación de cara a la realización del proyecto.

Blumenfeld, (2001, p. 86) señala que las fases de trabajar en la formación del profesional recae en la capacidad de prever los diversos medios para alcanzar la meta proyectada, de ahí que esta condición solo alcanza a un aspecto específico, pero que tiene una trascendencia de gran importancia para la organización.

También Farfán (2010, p. 49) acota que las fases del método de proyectos están destinados a lograr el objetivo, es decir utilizar todos los elementos previsto en harás de alcanzar la meta deseada de modo que el beneficio sea del trabajador y de la organización, con la cual se supera las deficiencias observadas durante la etapa formativa.

En tal sentido, la realización de las tareas de aprendizaje y trabajo, debe ser de la forma más autónoma posible, aunque esto no significa que los alumnos/os deben tener la sensación de que están solos.

Hay que indicar que la práctica dedicada al aprendizaje debe observar una serie de requisitos para que el aprendizaje sea efectivo. El aprendiz capaz de corregir por sí mismo sus errores, aprenderá con la dedicación, pero en la mayoría de los casos requiere el asesoramiento experto del capacitadora que, conocedor de las reglas de enseñanza y aprendizaje adaptadas a los contenidos y a los alumnos/os, conseguirá una mayor optimización de los resultados. (Ortiz, 2013, p. 87)

Para Hernández (2008, p. 71) existen procesos que deben realizarse en la organización del método de proyecto como Planear un proyecto toma tiempo y organización. Implementar el proyecto puede ser difícil las primeras veces. Por esta razón se sugiere empezar con proyectos más cortos y conforme se vaya ganando experiencia se podrán hacer proyectos más amplios.

A continuación se presentan los elementos que deben considerarse en la planeación de un proyecto en la formación en servicio destinados a mejorar la condición humana en los servicios que brinda una organización hacia los clientes o consumidores del producto:

Alcance del proyecto

	Proyecto piloto	Proyecto a largo plazo
Duración	5-10 días	Un semestre
Complejidad	Un tema	Múltiples materias o temas
Tecnología	Limitada	Extensa
Alcance	Salón de clase	Comunidad
Apoyo	Un maestro	Varios maestros y miembros de la comunidad

La autonomía de las personas es un punto importante a tomar en cuenta para el buen desarrollo de aprendizajes y la efectividad del proyecto. Muchos profesores dan la autonomía a las personas gradualmente. Antes de planear el proyecto, el profesor necesita pensar el nivel de involucramiento que tendrán las personas.

Blumenfeld, (2001, p. 49) señala que desde el plano laboral la formación de los trabajadores debe considerar la estructuración de las metas personales, es decir la persona que quiera asumir mayor responsabilidad está en la obligación de mantenerse en constante cambio o capacitación de modo que pueda hacer uso de las distintas herramientas de carácter científico y tecnológico.

Según Hernández (2008, p. 41) el apoyo instruccional consiste en instrucción y apoyo con el fin de guiar el aprendizaje de las personas, así como facilitar un exitoso desarrollo del producto del proyecto. Aunque algunos tipos de apoyo se dan de manera

imprevista, en general pueden ser planeados con anticipación. He aquí algunos ejemplos de cómo el apoyo instruccional puede apoyar a la construcción del proyecto:

Posibilidades del apoyo Instruccional

Tipo de apoyo	Útil para
Instrucción	
Orientación	Dar un bosquejo general, establecer directrices, dar instrucciones
Lectura	Presentar los antecedentes
Demostración	Enseñar las estrategias, habilidades y funcionamiento
Modelos	Presentar los bosquejos, puntos de control y ejemplos
Retroalimentación	
Compañeros tutores	Promover el apoyo uno a uno, ayudarlos a practicar bajo las instrucciones de otros, trabajar colaborativamente
Retroalimentación del profesor	Evaluar la necesidad de instrucción de cada uno
Retroalimentación externa	Proveer la evaluación objetiva

Farfán (2010, p. 36) acota que las características básicas del método de proyectos es la de integración de fuerzas, es decir la dinámica considera esencial que todos los participantes del proyecto puedan realizar sus aportes de modo que se enriquece las posibilidades de generación de nuevas formas de desarrollo.

Es por ello que en la organización, los modelos están entre las formas más efectivas de apoyo instruccional. Las personas usan modelos para guiar sus propias

actividades dentro del proyecto. Algunas veces esas actividades son llamadas “andamiaje”. Por ello, al realizar el análisis teórico se encontró la siguiente definición:

El “andamiaje” es un apoyo instruccional provisto por el profesor que le permite tender un puente entre las competencias de sus trabajadores y las que se requieren para lograr las metas del proyecto. El "andamiaje" desaparece gradualmente conforme las personas adquieren dichas competencias. (Hernández, 2008, p. 67)

Otro de las formas en las cuales se realiza la fijación del aprendizaje es que la retroalimentación ha probado ser especialmente poderosa para apoyar el aprendizaje de las personas. La guía, la práctica y la retroalimentación son necesarias para lograr gran cantidad de aprendizajes.

A decir de Gilma (2014, p. 17) el método de proyectos, presenta algunas dificultades y es oportuno tratarlas para poder comprender mejor la forma de enfrentarlas. Una objeción es que los proyectos pueden gastar grandes cantidades de tiempo de instrucción, reduciendo las oportunidades para otros aprendizajes.

Es de aclarar que la andragogía considera que el aprendizaje de personas adultas tiene una particularidad, es que ellos deben empezar por la reformulación de sus propios saberes.

En ese respecto, el aporte de Mesa y Ríos (2008, p. 54) es importante ya que considera que la elaboración de un proyecto lleva a la persona o grupo de personas

delinea los pasos a seguir así como el uso de los medios o recursos para alcanzar los objetivos propuestos, sin embargo la temporización también esta articulado a la previsión de los posibles factores internos y externos que puedan afectar el logro de los objetivos propuestos en el proyecto.

2.2.1.5. Organización

Siguiendo a Hernández (2008, p. 48) existen dos grandes campos en la organización del proyecto como método de capacitación hacia el desarrollo de las habilidades laborales que ayudan al individuo a alcanzar las metas establecidas y estas son la planificación curricular y la organización metodológica.

Planificación curricular

La planificación curricular parte de una necesidad de formación técnica o cognitiva, para ello el diagnostico situacional es el elemento fundamental saber cuáles son las deficiencias, con que se cuenta, cual es el modelo idóneo facilita la organización de los contenidos que debe desarrollarse, esta se refiere a la normatividad que regula el ámbito laboral, así como de los conocimientos científicos de los procedimientos que se realizan para alcanzar la competencia necesaria.

Para Farfán (2010, p. 39) dentro de la planificación curricular se debe considerar la necesidad de un conocimiento específico y de un conocimiento general, de modo que esta articule todos los aspectos que deben ser de utilidad del trabajador frente al cliente, por ello, la importancia de priorizar los elementos necesario para el aprendizaje determinan la calidad de servicio que se pueda brindar al cliente.

Organización metodológica

Hernández, (2008, p. 67) acota que la secuencia metodológica que se plasme en un aprendizaje por proyectos facilitara la comprensión de las actividades a ser desarrolladas de manera individual y grupal así como del procedimiento de integración de tareas compartidas, es decir el todo se pueda dividir en partes y de ello en un tiempo determinado unificar dentro de un mismo requerimiento.

Otro aspecto es la previsión de los recursos, es decir que para cada acción debe contarse con los medios y materiales de manera que esto facilite al individuo agilizar la consecución de las metas, por ello una buena organización está determinada por el nivel de planificación así como de priorización de la problemática a ser resuelta.

2.2.1.6. Aplicación

La ejecución del método de proyectos tiene la particularidad de llevar los procesos hacia las metas establecidas, por ello se tiene dos vertientes que están unidos sin embargo estas también pueden analizarse dentro de una particularidad.

Generación del conocimiento

Para Hernández (2008, p. 51) la generación del conocimiento es el proceso en la cual la información es analizada y transformada en relación con la problemática del contexto, de este modo ese conocimiento permite la operatividad de los elementos con mayor propiedad, asimismo, estos conocimientos deben ser consensuados con el grupo

de participantes de esta manera la conjunción con la teoría existente facilita su comprensión así como el acrecentamiento de la nueva realidad.

En la actualidad, el manejo del conocimiento es una de las competencias fundamentales para la inserción laboral, ya que de ello depende que los resultados de gestión de una organización puedan verse acrecentados volviéndose competitivo a razón del manejo del conocimiento de los trabajadores, de ahí que en el método por proyectos está basado en los saberes esenciales ya que la teoría se aplica a la realidad y de la realidad se hace la reconstrucción de la teoría.

Formación de habilidades

Otro aspecto es la formación de las habilidades, esta se refiere a los procedimientos operativos, al hacer específicamente, es decir saber manipular las herramientas para el logro de las metas organizacionales, por ello, la capacitación mediante el método de proyectos hace que el individuo no solo aprende que es sino como es y para que es de este modo el funcionamiento de los diversos equipamientos tendrán una mayor producción.

Para el presente caso, saber relacionarse, así como saber las diversas situaciones que se presentan en una ruta de viaje de turismo, es dotar de conocimientos y de habilidades operativas a los trabajadores guías, o tutores de viaje con la cual se busca desarrollar las diversas condiciones de competencia.

2.2.1.7. Evaluación

Mesa y Ríos (2008, p. 71) consideran que la evaluación dentro del método de proyectos está destinado al saber cómo conocimiento alcanzado, así como de los procedimientos técnicos que se requiere para la acción, del mismo modo que se busca la evaluación respecto a la pertinencia y/o relevancia del proyecto como medio de desarrollo profesional.

Logro de objetivos

La evaluación referida al logro de los objetivos tiene un indicador de eficiencia de los procedimientos realizados durante la aplicación del método, de esta manera la forma como se alcanzó la meta está destinado a la evaluación de los hechos acontecidos, a los medios utilizados, al tiempo empleado así como de la calidad del producto alcanzado.

Para Gilma (2014, p. 23) alcanzar un resultado también viene a revisar los proceso realizados, en función al costo empleado, es decir si es concordante con la previsión de los medios, recursos para el logro del objetivo, de esta manera la organización pueda fortalecer ya que sin la evaluación no es posible un real nivel de valoración de lo actuado.

Resultados Esperados

Por ello, los datos recolectados, determinaran si los resultados alcanzados reflejan la real necesidad priorizada, de manera que se establezca la relación costo beneficio.

2.2.1.8. Indicadores de gestión para la medición de la aplicación del Método de proyectos en la formación de competencias laborales.

Considerando que el método de proyectos es un procedimiento en la cual se forma al estudiante con actividades específicas, con el propósito de que pueda concebir conocimientos válidos para insertarse adecuadamente al mundo laboral, así como como desarrollar las habilidades de gestar su propia actividad productiva considerando la oferta y la demanda del mercado turístico en el servicio de alimentos y actividades recreativas que consume la sociedad, se proponen los siguientes indicadores:

Indicador: Identifica la idea de negocio

Es la capacidad del trabajador en la realización del diagnóstico situacional sobre las necesidades de la oferta y la demanda en el sector del servicio de restaurantes según la necesidad del consumidor considerando el tipo de servicio a brindar, la variedad de la oferta culinaria, así como la generación de un plus adicional al servicio del común de organizaciones empresariales vinculadas en este sector.

Indicador: Determina de la factibilidad laboral

Es la capacidad de análisis que se forma en el trabajador con el propósito de concebir la necesidad de adaptarse a la alta necesidad de la demanda de personal especializado en la cual se tiene seguridad de las competencias adquiridas en el proceso formativo, así como en la gestación de su propio negocio.

Indicador: Investiga la dinámica del mundo laboral

Es la capacidad observable sobre el recojo, procesamiento de la información sobre la necesidad del personal altamente capacitado, así como es conocedor de las deficiencias del personal en la práctica del servicio ya que le permite proponer acciones de mejora para optimizar el servicio en función a la necesidad y satisfacción del cliente.

Identificador: Análisis de mercado

Es la capacidad adquirida para establecer el tipo de servicio que requieren los usuarios, considerando la oferta según costumbres culturales proponiendo un tipo de servicio denominado bandera que es complementado por la variedad o exclusividad de la empresa

Indicador: Generación de estrategias productivas

Capacidad del trabajador para caracterizar el tipo de demanda de servicio requerido en diversos periodos del año, que hace del servicio exclusivo en la cual este acorde a la competencia del mercado.

Indicador: Estudio técnico productivo

Es la capacidad formada para el diseño del producto bandera, en la cual se forma los conocimientos sobre el comportamiento social, así como de la producción en base a los productos de la estación concordante con el tipo de servicio y las acciones vinculantes como el saber utilizar el tipo de utensilio y el trato frente al cliente.

Indicador: Planificación de la inversión

Son los conocimientos formados mediante el método de proyectos en la cual el trabajador realiza la proyección de ventas en función al cálculo de la inversión así como de la especificación de los réditos personales y organizacionales

Indicador: Puesta en marcha del plan de negocio

Es la capacidad del trabajador de proponer estratégicamente el plus adicional al servicio clásico de la empresa con la cual busca el incremento y particularización del servicio brindado poniendo en marcha las actividades de mejoramiento organizacional.

2.2.1.9. Condiciones básicas para la aplicación del método de proyectos

Siendo una acción en la cual el proceso inductivo es fundamental se deben contar con la factibilidad y la viabilidad de la ejecución de la actividad formativa para ello, se requieren condiciones que ayuden en la propuesta ya que está vinculada al sistema de formación en servicio.

(a) Necesidad formativa

Para toda acción de mejoramiento debe llevarse un diagnóstico sustentado en la necesidad de la demanda sobre la oferta del servicio de calidad en la cual incluya, los conocimientos de tipo de servicio que se requiere, el tipo de trato con los clientes, la venta de imagen de la organización y sobre todo la caracterización particular que diferencia de las demás organizaciones del rubro.

(b) Aceptación del plan de inducción

La propuesta debe ser clara con un propósito definido de manera que el empresario pueda concebir la idea de optimizar el servicio en base a las competencias de sus trabajadores, considerando que la mayoría del personal no han pasado por una etapa formativa sino que se han ido formando en la práctica diaria.

(c) Disposición del trabajador

Es necesario sensibilizar con los trabajadores y con los beneficios personales que adquieran para su profesionalización, así como de la contribución que pueda realizar a la empresa lo cual podría generar réditos como aumento de sueldos incremento de premios y otras acciones fundamentales.

(d) Costos

Para que un proyecto sea factible debe contarse con todos los recursos necesario como costos para cubrir a los capacitadores, el recurso informativo técnico y operativo que debe alcanzarse al participante siendo de financiamiento propio o de autogeneración concordando con los participantes y los empresarios.

(e) Espacio y Tiempo de desarrollo

La propuesta factible debe incluir información del lugar el espacio y las comodidades necesarias para alcanzar el desarrollo adecuado de la inducción formativa de sus competencias, de modo que se pueda alcanzar los objetivos propuestos, concordados entre la aplicación del programa y la satisfacción de los participantes en concordancia con la aceptación del empresario.

2.2.2. Competencias laborales.

2.2.2.1. Definición conceptual

El concepto de competencia laboral surgió en los años ochenta con fuerza en países industrializados, como respuesta a la urgencia de fomentar la formación de mano de obra y ante las demandas surgidas en el sistema educativo y el productivo. El asunto que estos países visualizaron no era sólo cuantitativo; sino también cualitativo: una situación en la que los sistemas de formación en servicio-formación, ya no se correspondían con los signos de los nuevos tiempos. La competencia laboral pretende ser un proceso integral de formación que desde su mismo diseño conecta el mundo del trabajo y la sociedad en general, con el mundo de la formación en servicio.

Para Mertens (2005, p. 86) Considerando que estos problemas se presentan también y probablemente con mayor persistencia y gravedad en los países en desarrollo, con el agravante de una menor disponibilidad de recursos para el sistema educativo, la aplicación de un sistema de competencia laboral en esos países surge como una alternativa atractiva, al menos a primera vista, para impulsar la formación y formación en servicio en una dirección que logre un mejor equilibrio entre las necesidades de los individuos, las empresas y la sociedad en general.

En el Perú una de las tareas del sistema educativo, laboral, considera que la formación de las competencias reviste un proceso de sumo cuidado por ello, la formación en servicio es una de las alternativas ya que integra los conocimientos esenciales con los procedimientos propios de la resolución de problemas.

Para Gonzci (2004, p. 71) una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones específicas. Este ha sido considerado un enfoque holístico en la medida en que integra y relaciona atributos y tareas, permite que ocurran varias acciones intencionales simultáneamente y toma en cuenta el contexto y la cultura del lugar de trabajo. Nos permite incorporar la ética y los valores como elementos del desempeño competente.

Del mismo modo para Le Boterf (2001, p. 76) una construcción, a partir de una combinación de recursos (conocimientos, saber hacer, cualidades o aptitudes, y recursos del ambiente (relaciones, documentos, informaciones y otros) que son movilizados para lograr un desempeño. En el mismo sentido, Kochanski (2013, p. 65) las competencias son las técnicas, las habilidades, los conocimientos y las características que distinguen a un trabajador destacado, por su rendimiento, sobre un trabajador normal dentro de una misma función o categoría laboral.

Por lo tanto diremos, que se entiende por Competencias Laborales al conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades requeridas para desempeñar exitosamente un puesto de trabajo; dicho de otra forma, expresan el saber, el hacer y el saber hacer de un puesto laboral.

En consecuencia un trabajador de servicios turísticos requiere el conocimiento de todos los elementos propios del servicio así como de la forma como debe lograrse, ya que la sola condición del trabajador facilita la interacción de todos los procesos

formativos, a nivel académico, pero también el manejo de las relaciones, la empatía, el respeto así como del fiel cumplimiento de las actividades previstas.

Para Tobón (2008, p. 57) las competencias son los procesos en las cuales las personas tienen un conjunto de habilidades tanto cognitivas, procedimentales y actitudinales que se determinan en la eficiencia de la realización de una labor encomendada, para ello se requiere la aplicación de la experiencia el conocimiento específico de la función así como de los diversos procedimientos que llevan a la solución de los problemas dentro de la organización

2.2.2.2. Formación profesional por competencias

Desde la perspectiva de la Formación Profesional Integral, deberemos complementar los aspectos técnicos y metodológicos de las Competencias a desarrollar, con Competencias de carácter más transversal (Trabajo en Equipo, Planificación y Organización...), que posibiliten dicha integralidad.

La Formación por Proyectos, es una estrategia de carácter metodológico; apunta, por tanto, a dar respuesta, principalmente, a la pregunta ¿cómo enseñar/formar? Es decir, la Formación por Proyectos, nos ofrece pautas para definir la dinámica y los roles del Instructor y del Aprendiz en el proceso de desarrollo de las Competencias Técnicas y Transversales anteriormente identificadas y delimitadas. (Le Boterf, 2001, p. 28)

La formación técnica especializada proviene del fundamento de las visiones de ventaja competitiva, de ahí que es la psicología organizacional que determina las características formativas de una persona que debe alcanzar la competencia para una determinada función laboral, por ello dentro de las instituciones formativas a nivel técnico y profesional se establece un marco curricular que lleva la idoneidad de las condiciones de las diversas acciones académicas formativas.

2.2.2.3. Ventajas de la formación en servicio basada en competencias.

Según Parra (2012, p. 31) la Formación en servicio Basada en Competencias posee condiciones que la hacen favorable ya que: (a) Proporciona materiales de alta calidad; (b) Dispone tiempo adicional para las personas más lentos; (c) Considera aspectos del dominio cognitivo, afectivo y psico-motor.

Desde esta perspectiva, las condiciones de desarrollo de una competencia se encuentra en las actividades teórica practica que debe experimentar el profesional o estudiante, de ahí que la fase formativa, con la cual se establece la simbiosis de la práctica continua, es decir debe ser consecuencia del proceso de interacción con la manipulación del objeto del aprendizaje.

De acuerdo al módulo de formación profesional técnica Salazar (2011, p. 12) señala que las condiciones de la formación se articula a los diversos medios y materiales, por ello las características educativas complementarias son: (a) Los materiales usados (Ej.: Guías, Módulos, Audiovisuales, etc.) están orientados hacia las competencias a lograr; (b) Durante el aprendizaje de las Competencias, las

personas disponen de medios ambientes que simulan el lugar de trabajo; (c) Los conocimientos teóricos son antecedentes necesarios para apoyar el desarrollo de las competencias; (d) Se proporcionan estrategias de formación para una variedad de estilos de aprendizajes; (e) A cada participante se le entrega retroalimentación continua y detallada sobre el desarrollo de las competencias.

En este respecto, Meneses (2013, p. 14) describe que se conocen como materiales de apoyo a todos los instrumentos producidos para el apoyo a nivel teórico y práctico del estudiante o profesional en formación, además de ello debe utilizarse los elementos audiovisuales de modo que el aprendizaje pase de lo cognitivo receptivo a lo kinestésico procedimental de modo que estas acciones lleven a la valoración dentro de la modelación del cómo debe hacerse para hacer bien las tareas encomendadas.

Otro de los elementos que debe tenerse en cuenta es el ambiente en la cual el aprendiz se forma, ya que la organización de la misma establece las condiciones en la cual la accesibilidad de los materiales y del espacio que se tiene debe desarrollarse de manera coherente y concordante, por ello el aprendizaje de laboratorio o de los talleres así como de los diversos ambientes facilitados para la simulación determinan la calidad de aprendizaje de los hechos del proceso de la adquisición de competencias, de ahí que las instituciones deben contar con laboratorios equipados o con estrategias de desarrollo en la cual se establecen las características requeridas para la función.

Tobón (2008, p, 132) señala que el requisito indispensable para la formación profesional o técnica de una actividad específica es el conocimiento fundamental ya

que de esto se determina el grado de identificación de las características de la profesión, por ello la teoría es indispensable ya que de esta manera se garantiza la lectura de las especificaciones o de las características del objeto con la cual se operativiza.

Dentro de esta modalidad se espera que se doten de diversas actividades estratégicas que lleven a la comprensión de los procesos de los trabajadores así como de las características propias de la persona ya que se es consciente de que cada uno tiene una forma diferente de asimilar los conocimientos, unos los realizan de manera rápida y otros tardan un poco más, del mismo modo otros aprenden haciendo y otros lo hacen escuchando de ahí que deben hacerse considerando las condiciones para una variedad de estilos de aprendizajes.

Meneses (2013, p. 56) sostiene que para cada uno de estos procesos es necesario las actividades de reformulación de las acciones ya que de una sola experiencia se puede captar solo el 45% del conocimiento mientras que en la reiteración de la práctica se alcanza al 90% con la cual se garantiza un alto nivel de asimilación de los conocimientos y fijación de la destreza para la ejecución de los planes y programas de desarrollo formativo, por ello es necesario la reformulación así como la estrategia de reflexión continua sobre lo aprendido ya que esta situación garantiza una adecuada formación para el logro de la competencia.

2.2.2.4. Dimensiones de Competencias laborales en la formación en servicio

Para Mertens (2005, p. 12) el conjunto de acciones formativas para la persona está organizado por módulos los cuales comprenden dos bloques de aprendizajes, los cuales determinan la diferencia entre los conceptos teóricos así como de las diversas acciones que se ejecutan a nivel práctico, por ello se considera que son la formación de las habilidades específica y las habilidades complementarias.

Dimensión: Capacidades específicas.

Gonci (2004, p. 41) señala que se trata de las actividades propias del ser humano que tiene el conocimiento, la habilidad operativa así como la condición valorativa determinada para la realización de una actividad específica o relacionada a un fin de la organización, es decir se trata de una especialización sobre una materia de la necesidad de formación profesional.

Por ello, se considera que se trata de promover las diversas condiciones y habilidades mediante que las cuales la persona pueda realizar sus labores de manera efectiva y con el menor gasto y de menor uso del tiempo con la cual se establece la necesidad de gestar una nueva condición laboral.

Le Boterf (2001, p. 117) que las capacidades específicas para la función están articuladas los diversos procedimientos en la cual los profesionales, técnicos o trabajadores se encuentran dentro de un ambiente laboral con la cual se le asigna una función laboral para la organización.

El primer aspecto es conocido como la Gestión de procesos, dentro de esta actividad se trata la forma como se planifica la producción, en ella se debe enseñar a prever todos los elementos y recursos necesarios para la optimización de la producción, del mismo modo que esta debe corresponder a las características del servicio solicitado.

En el caso de la profesión en Turismo y Hotelería el profesional debe tener todos los conocimientos de las rutas de viaje, la planificación y el tiempo en la cual se puede guiar el tours, así como del tiempo y el costo que debe ser considerado tanto para el cliente como para la empresa.

Otra de los aspectos a considerar se trata de las Capacidades desarrolladas, en la cual los niveles cognitivos deben ser adecuados para analizar la problemática de manera lógica y concordante con la necesidad de servicio, de modo que esto pueda llevar a la planificación de la ruta, contando con la organización de los diversos equipos de manera que la temporización facilite el cumplimiento de las acciones para ello la capacidad de reflexión continua así como la apertura de la reconstrucción de los hechos o de la realidad.

Asimismo, para Gonzci (2004, p. 69) el aspecto denominado Ejecución de procesos, articula el conjunto de acciones con la cual el profesional, o persona dedicada a una función pueda transformar la información para el bien de la organización de manera oportuna y eficaz, de esta manera existe las diversas acciones de previsión de materiales, así como de los recursos humanos, es decir de la selección

del grupo humano que coadyuva al logro del objetivo del trabajo, por ello, en la formación de Turismo y Hotelería se traduce en la imperiosa necesidad de formar el trato amable de las personas para con otras personas, es decir se debe tener una tolerancia ya que se está prestando los servicios de esparcimiento.

Mertens (2005, p. 58) considera que las Capacidades desarrolladas, permiten al profesional diseñar el conjunto de acciones que lleven a la concreción de un determinado plan, para ello se debe tener en cuenta la selección de los medios, así como de la selección del grupo humano con la cual se interacciona, esto facilita la operacionalización o la estructura de la organización de manera que al final del logro de estas acciones pueda alcanzar la posibilidad de reformulación de la experiencia hacia el mejoramiento de la actividad posterior.

Dimensión: Capacidades complementarias

Mertens (2005, p. 60) describe un conjunto de acciones que ayudan a la formación técnica profesional del trabajador con la cual se le dota de otras experiencias o habilidades que ayudan a alcanzar una óptima forma de servicio laborales, en la cual la organización brinda el espacio correspondiente para que el trabajador pueda exponer sus ideas de manera innovadora o para que pueda realizar actividades emprendedoras en bien del logro de los objetivos institucionales.

Dentro de esta perspectiva la organización o la institución formativa debe facilitar al aprendiz la posibilidad de desarrollar sus propias condiciones de autogeneración laboral o tomar la iniciativa de formación de una empresa, de modo que estas acciones

conlleven a la proliferación de las acciones de autodesarrollo, siendo esto una característica fundamental de las instituciones educativas, así como de las universidades complementadas a las necesidades de las organizaciones de servicio.

Dentro de las empresas de servicio de Turismo, se lleva a la posibilidad de conocimiento de todas las riquezas culturales de la localidad, región o de un país, de este modo la estructuración de las rutas debe ser de acuerdo a la necesidad del cliente con la cual armar el paquete turístico debe ser parte de la capacidad efectiva del trabajador esto concordando con las situaciones

Tobón (2008, p. 71) desarrolla un conjunto de ideas acorde a la naturaleza de la formación de competencias entre ellas sostiene que se debe incidir en el desarrollo de la capacidad de Comprensión y aplicación de tecnologías, con la cual la ampliación de la cobertura de servicios o de acondicionar nuevos conocimientos se traducen desde diversos enfoques, por ello el servicio ampliado por el uso de la tecnología permite el desarrollo de los conocimientos actualizados, así como de las diversas acciones de experiencias de otros contextos, lo que se traduce en la función de formación en servicio.

Dentro de esta misma perspectiva se considera que existen procedimientos lógicos concordantes con la necesidad de manejo de las relaciones humanas, de manejo del conocimiento así como de la valoración de los procesos de gestión comercial y de servicio con lo que se inicia desde la capacidad de análisis, de los hechos, la aplicación de las metodologías, la capacidad de control y de organización

del grupo de trabajo, de modo que esto pueda llevar a la sistematización de la información, así como la gestión en la evaluación de los procedimientos realizados para la reconstrucción del servicio.

Dimensión: Aprendizaje en la formación en servicio técnica productiva

En la actualidad en el sistema educativo peruano el modelo pedagógico social cognitivo se articula al enfoque de formación por competencias, esta pueda darse de manera inicial o básica como también puede darse en el servicio denominado como formación continua, de este modo las características de las acciones de intervención se dan desde la concepción del hecho hacia la mejora de las capacidades propias requeridas para la función laboral.

Meneses (2013, p. 41) señala que la guía para la programación modular para el ciclo básico del Ministerio De Formación en servicio del Perú, señala: Para que nuestros aprendizajes resulten significativos es necesario evaluar lo siguiente: (a) Realizar actividades en el período formativo; (b) Realizar actividades que conduzcan al éxito; (c) La interacción y el trabajo mutuo; (d) La práctica de técnicas que potencien nuestras capacidades y participación activa; (e) Las actividades que se realizan intencionalmente se aprenden mejor que las actividades “no intencionales.

En ese sentido Tobón (2008, p. 81) sostiene que la formación en servicio se trata de la capacitación a los trabajadores en el contexto laboral y sobre la optimización de la función que realiza, para ello se cuenta con el conjunto de acciones que se elaboran para dicha finalidad, es decir se elabora un programa especial con la cual se dota de

conocimientos, así como se fija las destrezas en la operativización de los equipos y herramientas propias de la producción.

En ese respecto el aprendizaje se facilita cuando la persona organiza los elementos de una información, adecuándolos a su propia estructura mental. En esta organización el contexto es el elemento que da a la información gran parte de su significado, asimismo el conocimiento de los resultados de la propia actividad favorece el aprendizaje.

Desde esa misma contextualización Rodríguez (2011, p. 41) considera que en la actualidad existen diversas formas de capacitación, ya sea de manera presencial, semipresencial así como virtual, pero que todos los elementos o las acciones están destinadas hacia el mejoramiento de la capacidad humana en el ámbito laboral, ya que toda organización busca mayor competitividad, así como de la eficiencia en el manejo de los recursos humanos, materiales lo que finalmente debe recaer en el costo beneficio tanto para el trabajador como para la organización.

Díaz (2015, p. 4) señala que en la actualidad en la formación continua el aprendizaje supone este articulado a los saberes tanto cognitivos como procedimentales y actitudinales de las personas que están determinadas al desarrollo de una determinada función operativa o de gestión, por ello se establece que ambas situaciones se complementan dentro de la formación en el trabajo para efectos de la tecnología.

Dentro del contexto laboral peruano, es necesario el planteamiento de la realización de talleres formativos, para ello el Aprender a conocer, determina la capacidad de desarrollar habilidades, destrezas, hábitos, actitudes y valores que nos permitan adquirir herramientas de la comprensión como medio para entender el mundo que nos rodea, vivir con dignidad, comunicarnos con los demás y valorar las bondades del conocimiento y la investigación.

En este respecto Tobón (2008) desarrolla la importancia de la acción formativa, de esta manera la capacitación no solo se da a nivel cognitivo sino que se extiende a la comprensión de la realidad y la comprensión de la dinámica evolutiva social, con la cual se busca que el trabajador no solo cumpla con sus labores habituales sino que sea consciente del movimiento económico así como del comportamiento del mercado, con la cual la organización pueda alcanzar el desarrollo económico.

Otro de los aspectos que se considera dentro de la capacitación en servicio es la concepción de sus capacidades para la realización de la función y esta es determinada como Aprender a ser, en la misma se busca: Desarrollar la integridad física, intelectual, social, afectiva y ética de la persona en su calidad de empleados, de trabajador, de miembro de familia, de ciudadano o de adulto.

Meneses (2013, p. 87) señala que el conocimiento de sí mismo, no solo considera los niveles de autoestima sino que esta se viene a dar en la posibilidad mental, procedimental para la ejecución de las labores encomendadas, de esta manera un

individuo convencido de sus habilidades se gestan en la seguridad de llegar a la realización de las diversas tareas sin importar su complejidad.

Asimismo, se establece una de las diversas características fundamentales en la etapa formativa en servicio, por ello el aspecto de Aprender a aprender, se determina en: Desarrollar habilidades, destrezas, hábitos, actitudes y valores que nos permitan adquirir o crear métodos, procedimientos y técnicas de estudio y de aprendizaje para seleccionar y procesar información eficientemente, comprender la estructura y el significado del conocimiento, a fin de que lo podamos discutir, negociar y aplicar. El aprender a aprender constituye una herramienta que permite a las personas seguir aprendiendo toda la vida.

Gonzci (2004, p. 101) considera que el aprendizaje es permanente, sin embargo para la concepción de las nuevas experiencias se debe tener una gran apertura mental, ya que los conocimientos básicos de la persona impide que otros nuevos conocimientos puedan enquistarse, ya que existe una natural resistencia por los cambios que se gestan durante la capacitación, de ahí que se considera muy importante la acción de aprender a aprender, partiendo en que debe desaprender todas sus experiencias anteriores, de este modo se garantiza la nueva concepción del conocimiento reformulado lo que faculta a la persona a desenvolverse con mayor propiedad en el ambiente laboral.

Asimismo es indispensable facilitar las diversas estrategias ya que aprender a aprender es una tarea fundamental para adaptarse a las nuevas formas de relaciones

e interacciones con los diversos medios y materiales, de modo que esto fomente el beneficio del desarrollo organizacional y la posibilidad del crecimiento laboral del trabajador.

Cabe precisar que de este modo, se busca la conciliación de las diversas actividades formativas, ya que de esta manera se establece la necesidad de capacitación con la necesidad de mejoramiento del servicio de la organización, por ello, los tratadistas en materia formativo laboral inciden en el aspecto de Aprender a hacer, ya que esta característica busca: Desarrollar nuestra capacidad de innovar, crear estrategias, medios y herramientas que nos permitan combinar los conocimientos teóricos y prácticos con el comportamiento sociocultural, desarrollar la aptitud para trabajar en equipo, la capacidad de iniciativa y de asumir riesgos.

En ese respecto Mertens (2005, p. 47) señala que los actos observables se registran en los procedimientos operativos frente a las condiciones de trabajo, el saber hacer reviste la conjunción de los conocimientos con las habilidades propias de las personas, por ejemplo, el saber atender una necesidad se traduce en la capacidad de escuchar, procesar la información y proponer diversas opciones en las cuales se puede solucionar dicha necesidad.

Asimismo, en el contexto del turismo, el saber hacer se traduce en la capacidad de prevención, de saber guiar, así como de explicación de la importancia del tours, por ello se considera importante las diversas fases, formativas que buscan alcanzar nuevas experiencias y se lleva a la satisfacción del cliente.

2.2.2.5. Perfil requerido en la competencia profesional de turismo

Explicita las competencias que el egresado debe lograr después de concluir los módulos de cada una de las opciones laborales o especialidades técnico-productivas. Describe las funciones que realiza una persona al desempeñarse de manera eficiente en un contexto laboral específico, de acuerdo a criterios de calidad definidos por el sector productivo

Perfil requerido del personal de los restaurants de Lima Norte		
Aspecto cognitivo		
	Básica	Específica
1	Conocimiento de servicio turístico	Conocimiento del servicio turístico en restaurants y esparcimiento
2	Conocimiento de administración	Conocimiento de administración hotelera, restaurants turísticos
3	Conocimiento de la cultura del Perú	Conocimiento de costumbres arequipeñas y del sur del país.
4	Conocimiento de afluencia de turismo	Conocimiento de la dinámica del turismo arequipeño en estaciones del año
5	Conocimiento de servicio personalizado	Conocimiento de las formas de atención al cliente turístico
6	Conocimiento de costos	Conocimiento de presupuestacion de servicios especializados

Perfil requerido del personal de los restaurants de Lima Norte		
Aspecto Procedimental		
	Básica	Específica
1	Capacidad de Planificación	Planificación específica del estilo de servicio especializado al cliente
2	Capacidad de organización	Distribución del trabajo individual y por equipo
3	Capacidad de ejecución	Atención especializada al cliente individual y grupal
4	Capacidad de elaborar presupuesto	Cotiza costos de servicio al cliente de manera efectiva
5	Capacidad de relaciones humanas	Interactúa positivamente con el grupo de clientes
6	Capacidad de generación de servicios especializados	Genera plus de atención especial al cliente para la satisfacción plena

Perfil requerido del personal de los restaurants de Lima Norte		
Aspecto Actitudinal		
	Básica	Específica
1	Identificación institucional	Desarrolla imagen positiva de la empresa con la atención oportuna
2	Valores sociales	Demuestra empatía y tolerancia ante la exigencia del servicio al cliente
3	Relaciones humanas	Fomenta buena práctica de atención empática y eficaz al cliente
4	Capacidad de reflexión	Valora positivamente las acciones desarrolladas proponiendo mejoras
5	Imagen personal	Presentación impecable para la atención al cliente
6	Inteligencia emocional	Alto nivel de control emocional ante el trabajo a presión

2.2.2.6. Aspectos éticos

En el presente estudio se respeta la participación de los trabajadores en forma voluntaria y consensuada, asimismo se guarda la reserva de la identidad, puesto que el estudio solo tiene el propósito de buscar el mejoramiento de las competencias básicas y específicas, por tanto la emisión de los resultados solo sirve para el manejo académico de este estudio y a solicitud de los empresarios cuya utilidad solo alcanzaría para proponer estrategias de mejoramiento y no de represalia. Tomando

como referencia el noveno artículo del código de ética mundial de turismo que menciona “Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico”, se tendrá en cuenta los aspectos de colaboración y relaciones que existen entre las empresas que forman parte del estudio así como su contribución al desarrollo sostenible local.

2.3. Definiciones conceptuales

1. Actividades de aprendizaje. Acciones que realiza un profesor para crear un ambiente que facilite el aprendizaje de las personas. Diseñar experiencias de aprendizaje es una actividad difícil de planear al requerir conocimientos de didáctica y teorías del aprendizaje.

2. Capacidades. Son potencialidades inherentes a la persona que se desarrollan a lo largo de toda su vida, dando lugar a la determinación de los logros educativos. Se cimientan en la interrelación de procesos cognitivos, socio afectivos y motores. En la Formación en servicio Técnico-Productiva se desarrollarán dos tipos de capacidades durante los módulos: específicas y terminales.

3. Capacidades desarrolladas: Son la fijación de las distintas necesidades teóricas, operativas que alcanzan los estudiantes en un determinado tiempo de formación técnica especializada, en la misma que demuestran eficiencia y eficacia en el manejo de las herramientas apropiadas para la producción y el servicio al usuario.

4. Capacidades desarrolladas: Se entiende como las habilidades de dominio del servidor para realizar una acción de servicio o de producción con la cual tiene el manejo de la información y facilita la operativización de los requerimientos organizacionales que determinan el nivel de competencia del servidor siendo un hecho factico.

5. Capacidad laboral. Conjunto de habilidades del individuo destinado para una determinada función laboral con la cual se demuestra su idoneidad o característica de trabajo específico.

6. Comprensión y aplicación de tecnología: Es la habilidad de optimizar todos los procedimientos necesario para adquirir competencias laborales para la cual debe insertarse la tecnología como medio de generación de la producción y lograr objetivos personales e institucionales con eficiencia frente al usuario promoviendo la satisfacción del cliente.

7. Competencia laboral. Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y que moviliza conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para la realización de un trabajo efectivo, idóneo y de calidad en una situación real de trabajo.

8. Eficacia. Logro de los propósitos o metas de una evaluación o de un programa, así como de los procedimientos utilizados para desempeñar determinadas funciones.

9. Eficiencia. Capacidad para lograr los objetivos propuestos con el menor esfuerzo y costo posibles, al utilizar adecuadamente los recursos disponibles.

10. Ejecución de procesos: Son las habilidades requeridas para la manipulación de conceptos, recursos en los diversos procedimientos que se realizan en el proceso formativo de la producción así como del uso de los diversos medios en su formación administrativa y productiva con el propósito de optimizar el servicio al cliente.

11. Formación de habilidades: Son los propósitos educacionales que se forman mediante la aplicación curricular con actividades interactivas e integradoras partiendo del trabajo individual al consenso del trabajo grupal que pone de manifiesta la capacidad cognitiva procedimental en analizar, sintetizar la información.

12. Generación del conocimiento: Son las actividades en la cual se propone el análisis de la información propuesta, para ello el análisis de la misma es contrastada con los conocimientos previos, la reformulación de las ideas sobre la problemática o los hechos con la cual la relación teórica practica es vinculante.

13. Gestión de procesos: Es la capacidad que se requiere en la formación técnico productiva de un estuante que debe especializarse en los conocimientos teóricos sobre la producción en diversas escala, su comercialización así

como del control necesario para determinar los costos básicos y costos operativos que conllevan a determinar el estado financiero favorable en la producción.

14. Habilidad. Características de una persona que indican su poder físico o mental para desarrollar ciertas tareas dentro de un determinado campo de desempeño.

15. Logro de objetivos: Son los niveles alcanzados dentro de un proceso de aprendizaje en función a los estándares previsto dentro de la planificación curricular y como meta organizacional referido al nivel de logro de aprendizaje de los estudiantes.

16. Método. Procedimiento destinado con un conjunto de actividades y recursos para lograr, los objetivos personales o institucionales siendo una guía lógica sistemática que llevan al individuo a la comprensión de la función.

17. Método de Proyectos. Procedimiento articulado con un fin determinado para el cumplimiento de una tarea específica con la cual se parte de una planificación, se elabora un contenido específico y se prevé los recursos para la optimización de un objetivo propuesto.

18. Organización metodológica: Es la secuencia de los procedimientos a realizar dentro del proceso de intervención pedagógica en la cual se produce la

enseñanza aprendizaje entre el docente y el estudiante, con la cual se busca generar aprendizajes de manera autónoma y creativa, cumpliendo con los propósitos de facilitación del proceso de aprendizaje.

19. Perfil profesional. Explicita las competencias que el egresado debe lograr después de concluir los módulos de cada una de las opciones laborales o especialidades técnico-productivas. Describe las funciones que realiza una persona al desempeñarse de manera eficiente en un contexto laboral específico, de acuerdo a criterios de calidad definidos por el sector productivo.

20. Planificación curricular: Es la previsión del conjunto de elementos que se requieren para determinar un determinado proceso de inducción en la cual se requiere el conocimiento de la necesidad del aprendizaje, la selección de los contenidos a desarrollar, la estrategia metodológica y los recursos necesario para alcanzar el objetivo formativo en cualquier ámbito educativo.

21. Resultados Esperados: Son las actividades alcanzadas mediante la verificación de los indicadores de logro de algún proceso de aprendizaje desarrollado por un programa inductivo que tenía como finalidad alcanzar un nivel programado para determinar la eficacia de la intervención en el proceso de enseñanza aprendizaje.

22. Visión de mercado laboral: Es la habilidad del manejo del conocimiento sobre la dinámica del mercado en la cual se gesta la alta demanda así como se determina el tiempo de receso de modo que la oferta este regulada frente a la demanda en diversos contextos, para ello se debe poseer la capacidad o lectura del comportamiento social económico del mercado laboral.

2.4. Formulación de hipótesis

De acuerdo con Mejía y Ñaupas (2009, p. 34) las hipótesis son un conjunto de supuestos que responden a un problema determinado y estas deben ser resueltas a través de una prueba empírica, en tal sentido en este estudio se formulan las hipótesis de trabajo en la cual se busca los efectos de la aplicación del método de proyectos sobre la formación de la competencia laboral. Por tanto se formula las siguientes hipótesis.

2.4.1. Hipótesis general

Hi. La aplicación del método de proyectos causa efectos significativos en el fortalecimiento de competencias laborales de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte – 2017

2.4.2. Hipótesis específicas

Hi. La aplicación del método de proyectos causa efectos significativos en las capacidades específicas de formación de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte – 2017

Hi. La aplicación del método de proyectos causa efectos significativos en las capacidades complementarias de formación de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte – 2017

Hi. La aplicación del método de proyectos causa efectos significativos en el aprendizaje técnico productivo de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte - 2017

2.4.3. Variables

Para el caso se tomó dos variables

Variable Independiente: Método de proyectos

Es la variable que se manipula para determinar las implicancias sobre la otra variable de estudio, de esta variable se elabora el instrumento de aplicación que significa la organización del plan de intervención en un proceso inductivo con el objetivo de modificar el estado de la otra variable.

A decir de Hernández (2008, p. 21) El método de proyectos busca enfrentar a los trabajadores a situaciones que los lleven a rescatar, comprender y aplicar aquello que aprenden como una herramienta para resolver problemas o proponer mejoras en las comunidades en donde se desenvuelven (p. 21)

Variable Dependiente: Competencia laboral

Es una variable cualitativa,

Para Gonzci (2004, p. 123) una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones específicas. Este ha sido considerado un enfoque holístico en la medida en que integra y relaciona atributos y tareas, permite que ocurran varias

acciones intencionales simultáneamente y toma en cuenta el contexto y la cultura del lugar de trabajo. Nos permite incorporar la ética y los valores como elementos del desempeño competente.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) el método científico es un conjunto de procedimientos para verificar o refutar hipótesis o proposiciones sobre hechos o estructuras de la naturaleza. Introducción a la Ciencia. (p. 34).

En coherencia con lo mencionado se asume el Método científico de Enfoque Cuantitativo, positivista, hipotético deductivo, en razón que el estudio parte de un problema, se sustenta en un mano teórico y la hipótesis se pone a prueba a la realidad del mismo modo se utiliza el método Inductivo a razón de un método de proyectos con el propósito de modificar la variable dependiente: Competencia laboral.

Así mismo se asume el método hipotético deductivo, es el estudio parte de un problema que en este caso que es la Competencia laboral donde las hipótesis están sujetas a una falsación o prueba empírica. Según Carrasco (2005), “Esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir se

investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad para realizar investigaciones aplicadas es muy importantes en contar con el aporte de las teorías científicas”. (p. 43)

En este caso se realiza un proceso de inducción mediante el Método de proyectos con el propósito de mejorar la Competencia laboral en trabajadores de los restaurantes turísticos de Lima Norte en el año 2017, produciendo cambios en el grupo experimental basándose en los aportes de pedagógicos psicólogos que ayudaron a plantar objetivos y metas de esta investigación

Diseño Cuasi experimental

Según Carrasco (2005), son aquellos que no asignan al azar los sujetos que forman parte del equipo de control, experimental, ni son emparejados, puesto que los grupos de trabajo ya están formados; es decir ya existen previamente al experimento. (p. 70)

Según Tamayo y Tamayo, (2002), cuando estudia las relaciones causa – efectos, pero no en condiciones de control riguroso de las variables que maneja el investigador en una situación experimental. (p. 115)

Este diseño cuasi experimenta permitió trabajar con 2 grupos intactos, un grupo control y otro experimental, con aplicación de medición de pre – test y post – test donde uno de ellos llevo el tratamiento (V.D.) buscando la relación causa efecto por tal razón se trabajó con la manipulación de la variable para cambiar el estado de la variable dependiente.

Al evaluar y analizar los grupos de trabajadores, se trabajó con el grupo que llegó a obtener más bajo puntaje, así se llegó a determinar cómo se mejoraría con el método de proyectos propuesto. (Grupo experimental). Además los a intervenir ya estaban formadas desde Marzo con trabajadores estables (nuestra unidad de análisis), aquí se investigó bajo previo permiso de sus gerentes.

El esquema representativo es el siguiente:

GE: 01 X 02

GC: 03 - 04

Dónde:

GE: Grupo experimental representado por 22 trabajadores.

GC: Grupo control representado por 18 trabajadores.

X: Aplicación de la variable independiente

01, 03 Medición inicial de la Competencia laboral pre test

02, 04 Medición final de la Competencia laboral post test

3.2. Población y muestra

Para el presente estudio se tomó como objeto de estudio a los trabajadores de los Restaurant Malvis SAC., Olla Arequipeña Tradicional SAC y el Restaurant Nava Internacional.

La muestra, está constituida por un total de 40 trabajadores de los Restaurant Malvis SAC., Olla Arequipeña Tradicional SAC y el Restaurant Nava Internacional, de acuerdo con Hernández et al (2010) la selección de la muestra es intencional, dado que se decidió trabajar con los trabajadores estables de dichos establecimientos, por

tener facilidad de acceso con autorización de la gerencia, siendo las mismas características de la población, constituyendo 25 mujeres y 15 varones.

Tabla 1

Distribución de la Población y muestra de estudio

Nº	Grupo	Restaurantes			total
		Malvis SAC	Olla Arequipeña Tradicional SAC	Nava Internacional	
1	Control	5	9	4	18
2	Experimental	6	8	8	22
total		11	17	12	40

Fuente: Registro de Personal

Muestreo

El muestreo fue elección simple por acceso al grupo por lo tanto la muestra es el mismo tamaño que la población se contó con la participación total de los trabajadores disponibles de asignados intencionalmente a los grupo experimental y grupo control por consiguiente no se contó con el criterio de exclusión ya que todo el grupo de trabajadores fueron evaluados para obtener el criterio de inclusión dentro del método de proyectos, la misma que se respetó su decisión personal de participar así como de su disponibilidad horaria para el proceso de inducción fuera de su horario habitual de trabajo para el grupo experimental, mientras que los del grupo control decidieron capacitarse mediante Información del módulo vía On Line.

3.3. Operacionalización de variables

Variable independiente: Método de proyectos

De las fases de aplicación sugeridas en el marco teórico se estructuró el Plan de intervención teniendo como punto central las actividades que se realizan del método de proyectos, por ello, la variable se organiza en tres secuencias, seis estrategias y tres bloques de aplicación las cuales se desarrollarán en seis sesiones de aprendizaje con el propósito de fomentar el fortalecimiento de las capacidades específicas y complementarias de los participantes, cabe resaltar que de esta variable se elabora el instrumento de experimentación cuya validez se alcanza con los resultados adquiridos post investigación.

Tabla 2

Organización de la Variable Método de Proyecto

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Organización	Planificación curricular	Bloques	de Plan de
	Organización metodológica	Aplicación	en aplicación del
Aplicación	Generación del conocimiento	el taller en 6	método de
	Formación de habilidades	sesiones de	Proyecto
Evaluación	Logro de objetivos	aprendizaje	
	Resultados Esperados		

Fuente: Elaborado de la teoría de la variable

Variable dependiente: Competencias laborales

La variable está organizada en dos dimensiones que son: Capacidades específicas, estas se evalúan con los indicadores Gestión de procesos, Capacidades desarrolladas y ejecución de procesos con un total de 10 ítems, asimismo la dimensión Capacidades de aprendizajes complementarios, es evaluado con los indicadores, Comprensión y aplicación de tecnologías que es la Capacidad para el control de calidad y la comercialización de los productos, Capacidades desarrolladas que se realiza con las habilidades Identifica, Analiza, Aplica, Organiza, Sistematiza, Gestiona, Evalúa, Reconstruye.

Tabla 3

Operacionalización Competencias Laborales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Capacidades Específicas	Gestión de procesos	1, 2, 3,	Test de
	Capacidades desarrolladas	4, 5	evaluación
	Ejecución de procesos	6	comportamental
Capacidades Complementarias	Comprensión y aplicación de tecnología	7, 8, 9,	de la
	Capacidades desarrolladas	10, 11	Competencia
Aprendizaje técnica productiva	Visión de mercado laboral	12, 13, 14,	Laboral, aplicada
		15, 16	como pretest y postest

Fuente: Elaborado de la teoría de la variable

3.4. Técnicas para la recolección de datos

Técnica

De acuerdo a la característica del estudio se asumió que la técnica fue de la observación, dado que mediante ella se pueden evaluar aspectos comportamentales como los cambios de conductas de un grupo de personas en un determinado tiempo establecido, en este caso se relacionó con la prueba de pretest y postest.

3.4.1. Descripción de los instrumentos

Ficha técnica del Instrumento

El instrumento es la lista de cotejo con índice dicotómico.

Origen: El instrumento fue creado siguiendo el proceso de Operacionalización de variable en función al objetivo de determinar el nivel de Competencia laboral en trabajadores de tres restaurantes turísticos de Lima Norte.

Autor: Claribel Rosario Salvador García

Objetivo: Recolectar datos directos de la Competencia laboral de los trabajadores de tres restaurantes turísticos de Lima Norte.

Administración: El instrumento se aplicó en dos momentos antes de la inducción y después de la inducción del método de proyectos

Estructura: El instrumento estuvo compuesto por tres dimensiones cada dimensión fue evaluada por indicadores y cada indicador e ítems, siendo evaluado como:

Respuesta correcta 1 punto

Respuesta incorrecta 0 puntos

Los niveles que alcanzaron correspondieron a la estructura de evaluación vigesimal emanada por el Ministerio de Educación alcanzado lo siguiente

Inicio: Cuando el trabajador realiza las actividades formativas con ayuda total del tutor y de los demás, presentando deficiencias en su ejecución cuantitativamente se expresó entre las puntuaciones de 00 – 10

Proceso: Cuando el trabajador realiza las actividades formativas de manera personal con el apoyo mínimo del tutor, se expresó cuantitativamente entre las puntuaciones de 11 a 14 puntos

Logrado: Cuando el trabajador realiza las actividades formativas o movimientos de Competencia laboral con seguridad y estabilidad antes del tiempo establecido y presento disponibilidad y apoyo hacia sus compañeros, su expresión cuantitativa es de 15 a 20 puntos.

Tabla 4

Organización estructural del instrumento de pretest y postest

Variable	Técnica	Instrumento	Medición
Calidad	Observación	Lista de cotejo	Nominal

3.4.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez:

Consistió en medir con objetividad precisión y veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable dependiente que es la competencia laboral de trabajadores de tres restaurantes turísticos de Lima Norte.

En términos más concretos podemos decir que un instrumento es válido cuando mide lo que debe medir, permitiendo extraer datos preconcebidos que se necesitó conocer. Para determinar la validez de contenido el instrumento se sometió al criterio de jueces quienes se reunieron verificaron y emitieron la siguiente opinión que se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 5

Resultado final de dictamen final del dictamen de jueces sobre validez del instrumento

Nº	Indicadores	Exp.: 1	Exp.: 2	Exp.:3	Dictamen
1	Coherencia	Si	Si	Si	Aplicable
2	Claridad	Si	Si	Si	Aplicable
3	Pertinencia	si	si	si	Aplicable

Fuente: Elaborado de fichas de evaluación del instrumento

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto con participación de 10 trabajadores con características similares a los trabajadores de la muestra de investigación, con dichos resultados se procedió a construir una base de datos y para la determinación de la confiabilidad dichos datos se aplicaron mediante el coeficiente de Kuder de Richardson por tratarse de un instrumento dicotómico.

Una vez obtenido los puntajes totales se procedió a ordenar a los trabajadores en dos grupos, conocido también como bisección. Una vez ordenado los datos se obtuvo los

resultados de desviación estándar, el promedio y la varianza de cada uno de los ítems de los test de investigación, finalmente para obtener el coeficiente de cada uno de los test se aplicó la fórmula de Kuder Richardson Kr20.

K	El número de ítems del instrumento
Spq	Sumatoria de la varianza individual de los ítems
S_T^2	Varianza total de la prueba
Kr 20	Coeficiente de Kuder Richardson

Tabla 6

Índice de confiabilidad del instrumento

Kuder Richardson Kr 20	N° de encuestados
0,798	10

Fuente: Elaborado para el estudio

Interpretación: El instrumento de investigación para el pretest y postest es medido por Kr 20, el coeficiente obtenido es de 0,798 lo cual permite decir que el test en su versión de 16 ítems tiene una “Excelente confiabilidad”. Tanto en el pretest como en el postest de los grupos experimental y control seleccionados para el presente estudio.

3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Estadística descriptiva

En función a los niveles presentados en concordancia con la forma de evaluación del Ministerio de educación se establece la frecuencia descriptiva en cantidades y porcentajes respecto a los trabajadores en el desarrollo de la competencia laboral en la cual participan trabajadores mayores de edad.

Estadística de prueba

Tratándose de datos dicotómicos que conllevan a la medición nominal y su conversión a los niveles de Inicio, Proceso y Logrado se establece que se hizo uso de la prueba de Kolmogorov Smirnov para determinar la distribución de los datos.

Estadística de prueba de hipótesis

De acuerdo a los resultados de la prueba de normalidad se determina el uso de la prueba no paramétrica U de Mann Whitney.

3.6. Aspectos éticos

Para el presente estudio se toma en cuenta lo siguiente:

Respeto a las fuentes bibliográficas citadas en el presente trabajo la autoría y las transcripciones de los textos son citados textualmente sin alterar sus contenidos plasmados respetando así su condición moral y ética de los autores.

Del mismo modo, el estudio concuerda con los lineamientos del código de ética mundial del turismo, ya que se considera que el servicio al turista determina la característica del trato humano, así como la interculturalidad y respeto a las diversas

características del turista nacional y extranjero, resaltando el buen trato y la protección al usuario de parte de las organizaciones que prestan servicio, ya que representa la función de impartir el intercambio de la cultura dentro del ámbito del servicio a la sociedad.

Asimismo, en el estudio se guarda la reserva de los datos obtenidos de los participantes del estudio, por tanto solo se entrega resultados como medio de formación y superación personal.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivo

Durante el proceso de intervención a través de la aplicación del Método de proyectos tuvo por finalidad mejorar la Competencia laboral de los trabajadores del grupo experimental en relación al grupo control de los tres restaurantes turísticos de Lima Norte en el año 2017

Las ventajas encontradas en su aplicación fue que permitieron encontrar puentes entre el conocimiento previo y los nuevos aprendizajes, debidos a la motivación y estímulo permanente que encontraron a través de las actividades del método de proyectos, posibilitando el aprendizaje de la conducta del desarrollo de la Competencia laboral en compañía de sus gerentes.

Tabla 7

Distribución de trabajadores en el nivel de Competencia laboral según prueba de pretest y postest de los grupos experimental y control

Nivel de Competencia laboral	Grupo Experimental				Grupo Control			
	Entrada		Salida		Entrada		Salida	
	f	%	f	%	f	%	f	%
(C) Inicio (0 – 10)	12	55.0	00	00.0	8	44.0	6	33.0
(B) Proceso (11 – 15)	8	36.0	6	27.0	5	28.0	7	39.0
(A) Logrado (16 – 20)	02	9.0	16	73.0	5	28.0	5	28.0
Total	22	100.0	22	100.0	18	100.0	18	100

Fuente: Elaborado del instrumento de pretest y postest

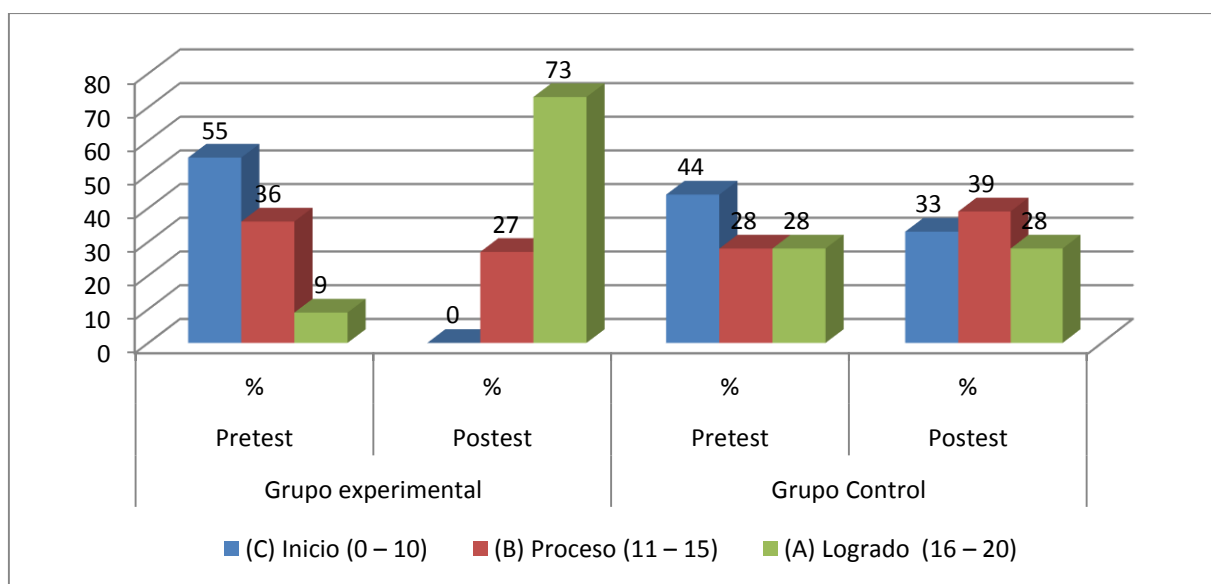


Figura 1. Distribución de trabajadores en el nivel de Competencia laboral según prueba de pretest y postest de los grupos experimental y control

Interpretación

De acuerdo con la información recolectada, la cual se organizó y presentó en la tabla 7 y figura 1, al comparar la prueba de entrada con la de salida, tanto del grupo experimental como del grupo control, los resultados del grupo experimental en la prueba de salida presentaba un mayor nivel de Competencia laboral si consideramos

que un porcentaje significativo en contraste con los demás grupos, la evaluación de salida presenta 33% nivel de **Inicio** para el grupo control mientras que el grupo experimental 00%, en el **nivel de Proceso** se encuentra el 39% para el grupo control mientras que para el grupo experimental es del 27% en el **nivel de Logrado** el grupo control sitúa al 28% de sus trabajadores mientras que en el grupo experimental alcanza el 73% como efecto de la aplicación del Método de proyectos

4.2. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

La tabla 8 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S) se observa que la mayoría de los puntajes de estas variables no se aproximan a una distribución normal, ya que el coeficiente obtenido es significativo ($p < .001$); en el pretest, por lo tanto, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de U de Mann-Whitney.

Tabla 8

Resultados de la prueba de bondad de ajuste para las variables de estudio en el pretest de Competencia laboral

Variable	K-S	P
Pretest Competencia laboral	,219	,000
Pretest Dimensión Capacidad específica	,208	,000
Pretest Dimensión Capacidad complementaria	,199	,000
Pretest Dimensión Aprendizaje técnica productiva	,237	,000
n.s.	No significativo ($p > .05$)	
**	Muy significativo ($p < .01$)	
***	Altamente significativo ($p < .001$)	

Fuente: Reporte del SPSS 22.0

Tabla 9

Resultados de la prueba de bondad de ajuste para las variables de estudio en el postest de Competencia laboral

Variable	K-S	P
Postest Competencia laboral	,217	,000
Postest Dimensión Capacidad específica	,317	,000
Postest Dimensión Capacidad complementaria	,232	,000
Postest Dimensión Aprendizaje técnica productiva	,218	,000
n.s.	No significativo (p > .05)	
**	Muy significativo (p < .01)	
***	Altamente significativo (p < .001)	

Fuente: Reporte del SPSS 19.0

Como los resultados del análisis de bondad de ajuste con los valores de Kolmogorov Smirnov oscilan entre ,208 y ,317 en el pretest y postest con un valor de significancia de ,000 menor al nivel de ,05 indican que no se aproximan a una distribución normal por lo tanto se determina que para el análisis se utiliza la prueba no paramétrica Prueba de U de Mann-Whitney.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

La prueba de hipótesis general, se realiza mediante las hipótesis estadísticas siguientes:

95% de confianza

α 0,05 Nivel de significancia

Hi. $\mu_1 \neq \mu_2$: Existe diferencia significativa del desarrollo de Competencia laboral entre los trabajadores de los grupos experimental y control como efecto de la aplicación del Método de proyectos en los tres restaurantes turísticos de Lima Norte 2017

Ho: $\mu_1 = \mu_2$. No existe diferencia significativa del desarrollo de Competencia laboral entre los trabajadores de los grupos experimental y control como efecto de la aplicación del Método de proyectos en los tres restaurantes turísticos de Lima Norte 2017

Resultados

Tabla 10

Nivel de Competencia laboral de los trabajadores del grupo de control y experimental según pretest y posttest.

Estadístico	Grupo		Test U de Mann-Whitney
	Control (n=18)	Experimental (n=22)	
<i>Pretest</i>			
Rango Promedio	27,22	23,78	269,500
Suma de Rangos	680,50	594,50	Z = ,845 p = ,398
<i>Posttest</i>			
Rango Promedio	18,44	32,56	UMW= 136,000
Suma de Rangos	461,00	814,00	Z = 3,503 p < ,000

Interpretación

En la tabla 10, el promedio en el nivel del desarrollo de Competencia laboral de los trabajadores en el pretest es similar al 95% de confiabilidad (grupo control 27.22 y grupo experimental 23.78) de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, Z= ,845 y p= ,398 > 0,05 presentando ligera ventaja los trabajadores del grupo control respecto a los trabajadores del grupo de experimental. Así mismo, en el posttest el promedio en el desarrollo de Competencia laboral de los trabajadores es diferente al

95% de confiabilidad (18.44 para el grupo control y 32.56 para el grupo experimental) de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, $Z= 3,503$, ($p= ,000 < 0,05$) por lo que, los trabajadores del grupo experimental obtuvieron mejores resultados en sus niveles de Competencia laboral después de la aplicación del Método de proyectos respecto a los trabajadores del grupo de control

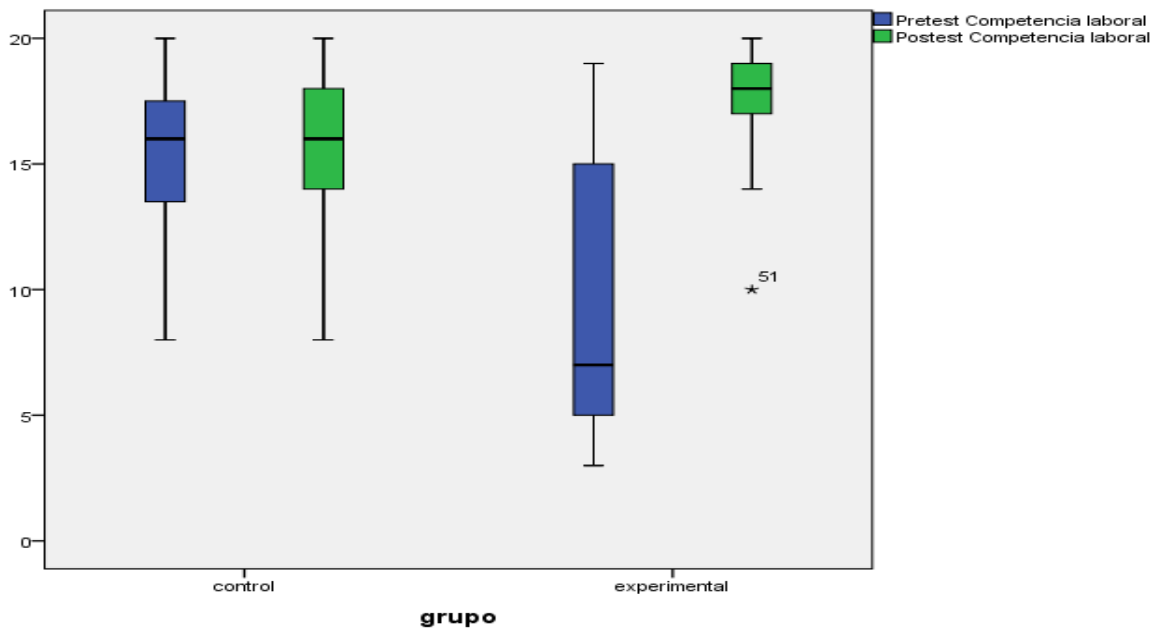


Figura 2. Nivel de Competencia laboral de los trabajadores del grupo de control y experimental según pretest y postest.

De la figura 2, se observa que las notas iniciales del desarrollo de Competencia laboral (pretest) son diferentes en los trabajadores del grupo control y experimental, apreciándose una ligera ventaja para el grupo control. Así mismo, se observa una diferencia significativa en las notas del desarrollo de Competencia laboral finales (postest) entre los trabajadores del grupo de control y experimental, siendo éstos últimos los que obtuvieron mayores notas en Competencia laboral. Además, en ambos

casos, se observa una disminución de la variabilidad de las notas en el posttest respecto al pretest.

Hipótesis específica 1

Hi: $\mu_1 \neq \mu_2$: Existe diferencias significativas en la dimensión Dimensión Capacidad específica entre los trabajadores de los grupos experimental y control como efecto de la aplicación del Método de proyectos en los tres restaurantes turísticos de Lima Norte 2017

Ho: $\mu_1 = \mu_2$. Existe diferencias significativas en la dimensión Dimensión Capacidad específica entre los trabajadores de los grupos experimental y control como efecto de la aplicación del Método de proyectos en los tres restaurantes turísticos de Lima Norte 2017

Tabla 11

Dimensión Capacidad específica de los trabajadores del grupo de control y experimental según pretest y posttest.

Estadístico	Grupo		Test U de Mann-Whitney
	Control (n=18)	Experimental (n=22)	
<i>Pretest</i>			
Rango Promedio	25,34	25,66	UMW= 308,500
Suma de Rangos	633,50	641,50	Z = ,085 p = ,933
<i>Posttest</i>			
Rango Promedio	17,50	33,50	UMW= 112,500
Suma de Rangos	437,50	837,50	Z = 4,157 p < ,000

Resultados

En la tabla 11, el promedio de la Dimensión Capacidad específica de los trabajadores es similar al 95% de confiabilidad el rango promedio fue de 25.34 para grupo control y 25.66 para el grupo experimental de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann-

Whitney, $Z = ,085$ y $p = ,933 > 0,05$ tanto para el grupo de control y experimental según el pretest, presentando ligera ventaja los trabajadores del grupo control respecto a los trabajadores del grupo de experimental. Así mismo en el posttest, el promedio en la Dimensión Capacidad específica de los trabajadores es diferente al 95% de confiabilidad el Rango promedio fue de 17.50 para el grupo control y 33.50 para el grupo experimental de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, $Z = 4,157$ y $p = ,000 < 0,05$ por lo que, los trabajadores del grupo experimental obtuvieron mejores resultados en sus notas de la Dimensión Capacidad específica después de la aplicación del Método de proyectos respecto a los trabajadores del grupo de control.

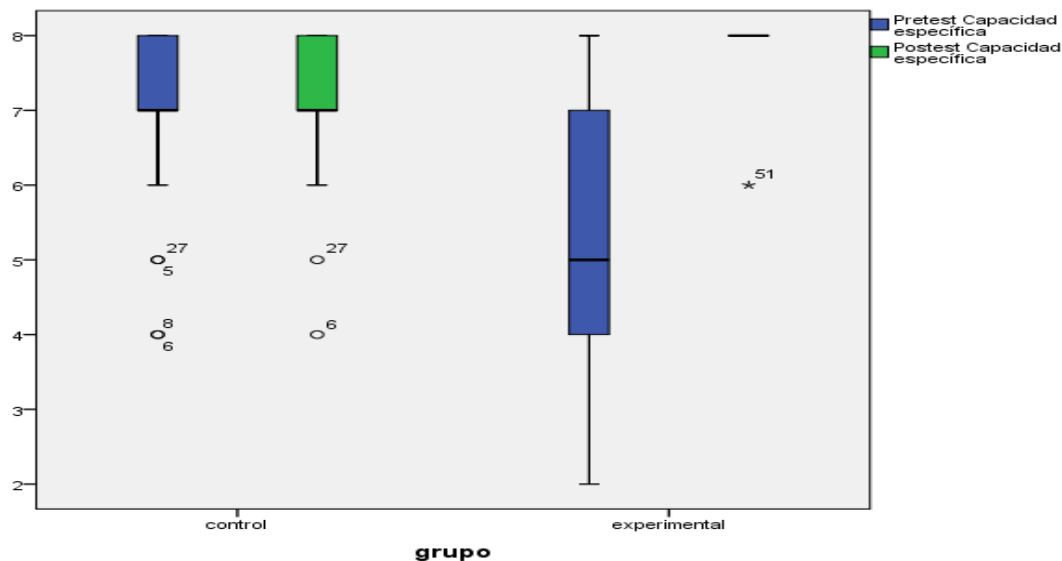


Figura 3. Dimensión Capacidad específica de los trabajadores del grupo de control y experimental según pretest y posttest.

De la figura 3, se observa que las notas iniciales de la Dimensión Capacidad específica (pretest) son diferentes en los trabajadores del grupo control y experimental, apreciándose una ligera ventaja para el grupo control. Así mismo, se observa una diferencia significativa en las notas del Dimensión Capacidad específica finales

(postest) entre los trabajadores del grupo de control y experimental, siendo éstos últimos los que obtuvieron mayores notas de la Dimensión Capacidad específica. Además, en ambos casos, se observa una disminución de la variabilidad de las notas en el postest respecto al pretest.

Hipótesis específica 2

Hi. $\mu_1 \neq \mu_2$: Existe diferencias significativas en la dimensión Capacidad complementaria entre los trabajadores de los grupos experimental y control como efecto de la aplicación del Método de proyectos en los tres restaurantes turísticos de Lima Norte 2017

Ho: $\mu_1 = \mu_2$. No existe diferencias significativas en la dimensión Capacidad complementaria entre los trabajadores de los grupos experimental y control como efecto de la aplicación del Método de proyectos en los tres restaurantes turísticos de Lima Norte 2017

Tabla 12

Dimensión Capacidad complementaria de los trabajadores del grupo de control y experimental según pretest y postest.

Estadístico	Grupo		Test U de Mann-Whitney
	Control (n=18)	Experimental (n=22)	
<i>Pretest</i>			
Rango Promedio	26,56	24,44	UMW= 286,000
Suma de Rangos	664,00	611,00	Z = ,537 p = ,591
<i>Postest</i>			
Rango Promedio	18,26	32,74	UMW= 131,500
Suma de Rangos	456,50	818,50	Z = 3,739 p < ,000

Resultados

En la tabla 12, el promedio en la Dimensión Capacidad complementaria de los trabajadores en el pretest es similar al 95% de confiabilidad (grupo control 25.56 y grupo experimental 24.44) de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, $Z = ,537$ y $p = ,591 > 0,05$ presentando ligera ventaja los trabajadores del grupo control respecto a los trabajadores del grupo de experimental. Así mismo, en el postest el promedio en la Dimensión Capacidad complementaria de los trabajadores es diferente al 95% de confiabilidad (18.26 para el grupo control y 32.74 para el grupo experimental) de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, $Z = 3,739$, ($p = ,000 < 0,05$) por lo que, los trabajadores del grupo experimental obtuvieron mejores resultados en sus notas del Dimensión Capacidad complementaria después de la aplicación del Método de proyectos respecto a los trabajadores del grupo de control.

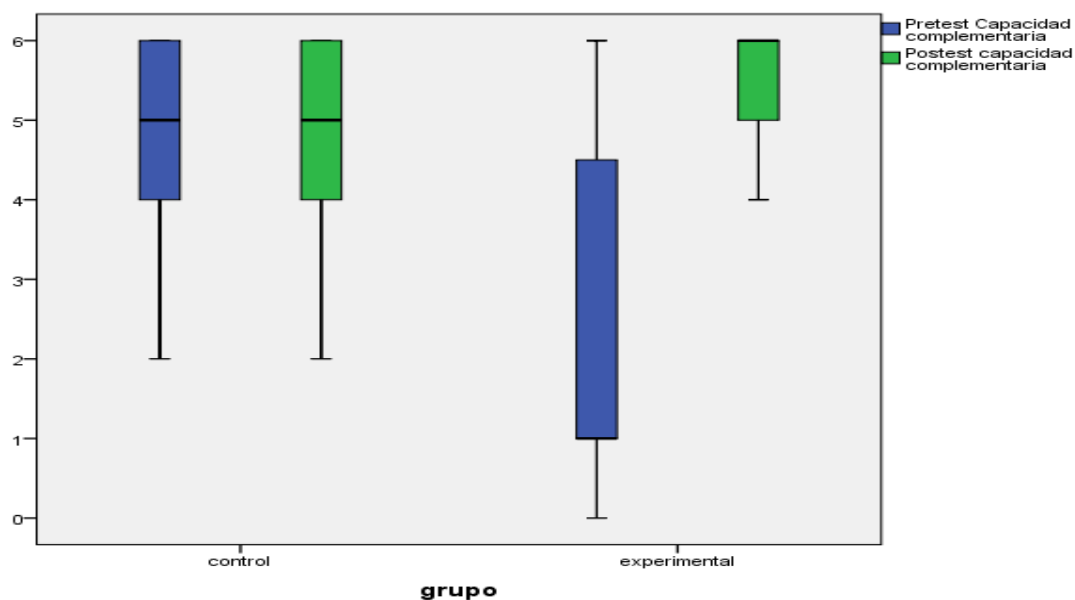


Figura 4. Dimensión Capacidad complementaria de los trabajadores del grupo de control y experimental según pretest y postest.

De la figura 4, se observa que las notas iniciales de la Dimensión Capacidad complementaria (pretest) son diferentes en los trabajadores del grupo control y experimental, apreciándose una ligera ventaja para el grupo control. Así mismo, se observa una diferencia significativa en las notas de la Dimensión Capacidad complementaria finales (postest) entre los trabajadores del grupo de control y experimental, siendo éstos últimos los que obtuvieron mayores notas del Dimensión Capacidad complementaria. Además, en ambos casos, se observa una disminución de la variabilidad de las notas en el postest respecto al pretest.

Hipótesis específica 3

Hi. $\mu_1 \neq \mu_2$: Existe diferencias significativas en la dimensión Aprendizaje técnica productiva entre los trabajadores de los grupos experimental y control como efecto de la aplicación del Método de proyectos en los tres restaurantes turísticos de Lima Norte 2017

Ho: $\mu_1 = \mu_2$. No existe diferencias significativas en la dimensión Aprendizaje técnica productiva entre los trabajadores de los grupos experimental y control como efecto de la aplicación del Método de proyectos en los tres restaurantes turísticos de Lima Norte 2017

Resultados

Tabla 13

Dimensión Aprendizaje técnica productiva de los trabajadores del grupo de control y experimental según pretest y postest.

Estadístico	Grupo		Test U de Mann-Whitney
	Control (n=18)	Experimental (n=22)	
<i>Pretest</i>			
Rango Promedio	25,76	25,24	UMW= 306,000
Suma de Rangos	644,00	631,00	Z = ,131 p = ,896
<i>Postest</i>			
Rango Promedio	20,56	30,44	UMW= 189,000
Suma de Rangos	514,00	761,00	Z = 2,501 p < ,012

En la tabla 13, el promedio en el Dimensión Aprendizaje técnica productiva de los trabajadores en el pretest es similar al 95% de confiabilidad (grupo control 25.76 y grupo experimental 25.24) de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, $Z = ,131$ y $p = ,896 > 0,05$. Así mismo, en el postest el promedio en el Dimensión Aprendizaje técnica productiva de los trabajadores es diferente al 95% de confiabilidad (20.56 para el grupo control y 30.44 para el grupo experimental) de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, $Z = 2,501$, ($p = ,000 < 0,05$) por lo que, los trabajadores del grupo experimental obtuvieron mejores resultados en sus notas del Dimensión Aprendizaje técnica productiva después de la aplicación del Método de proyectos respecto a los trabajadores del grupo de control.

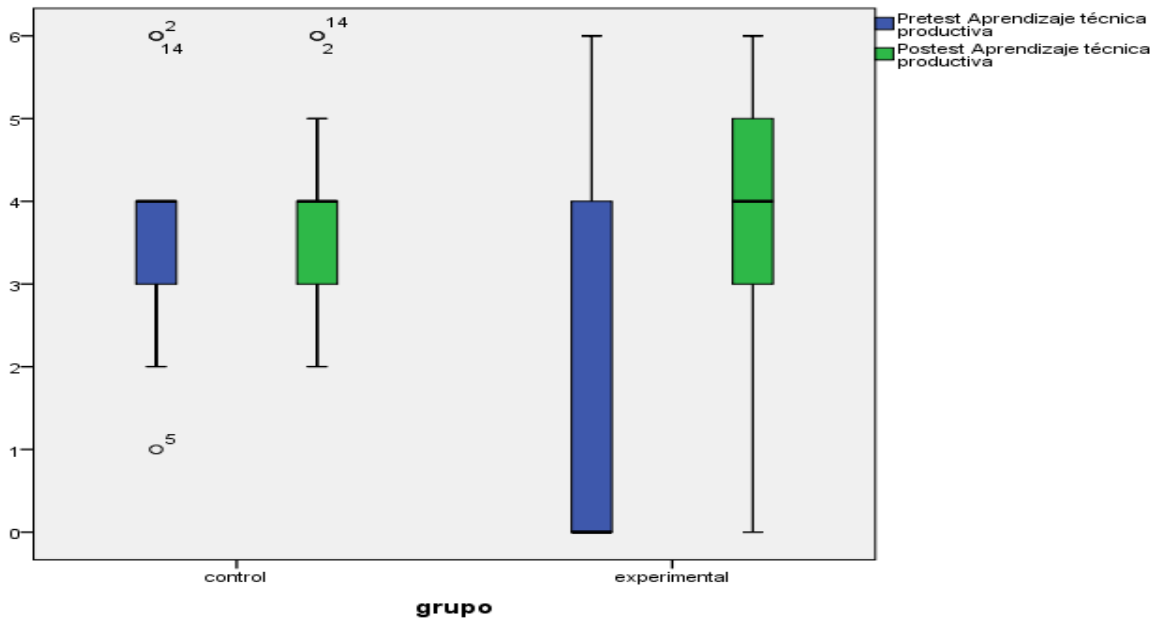


Figura 5. Dimensión Aprendizaje técnica productiva de los trabajadores del grupo de control y experimental según pretest y postest.

De la figura 5, se observa que las notas iniciales de la Dimensión Aprendizaje técnica productiva (pretest) son diferentes en los trabajadores del grupo control y experimental, apreciándose una ligera ventaja para el grupo control. Así mismo, se observa una diferencia significativa en las notas del Dimensión Aprendizaje técnica productiva final (postest) entre los trabajadores del grupo de control y experimental, siendo éstos últimos los que obtuvieron mayores notas de la Dimensión Aprendizaje técnica productiva. Además, en ambos casos, se observa una disminución de la variabilidad de las notas en el postest respecto al pretest.

Análisis de los resultados en función a la necesidad de objetivos empresariales.

En el estudio se presentó las necesidades del mejoramiento del servicio, dado que la satisfacción del cliente era parte de las condiciones que preocupaban, por ello se estableció en sus objetivos estratégicos la contratación de personal especializado con

estudio en instituciones de educación técnica así como en instituciones o universidades en donde la formación se realiza en forma sostenida.

Otro de los aspectos es que el 70% de los trabajadores son provenientes de estudios inconclusos en otras ramas, así como egresados del 5to año de educación secundaria quienes tienen escaso conocimiento del manejo del servicio en restaurants con categoría de turístico articulado a la recreación y esparcimiento familiar, por ello, se establece que las condiciones de mejoramiento incrementaría la captación de clientes y en consecuencia el incremento de las ventas a razón de la demanda del mercado.

Los resultados encontrados demuestran una causalidad directa, es decir a mayor inducción del programa de aplicación del método de proyectos mayor nivel de competencia laboral de los trabajadores en función al conocimiento y desarrollo de las habilidades de atención al cliente, por ello, estas condiciones tienen relación con la necesidad de incremento del nivel de competencia de los trabajadores.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Los resultados alcanzados en el proceso de investigación respecto a los trabajadores en los tres restaurantes turísticos de Lima Norte 2017 conformados por el Grupo Experimental y el Grupo Control donde posterior al análisis estadístico se demostró que la Variable independiente Método de proyectos causa efectos significativos en el desarrollo de la Variable Competencia laboral, esto a raíz de los índices y promedios de Logrado de los trabajadores sometidos al tratamiento mediante actividades contextuales, ambientales de acción y reflexión por lo que se aceptó la hipótesis planteada que menciona la aplicación del Método de proyectos causa efectos significativos en el desarrollo de la Competencia laboral de los trabajadores en los tres restaurantes turísticos de Lima Norte 2017. Al respecto Guevara (2013) fundamenta que en los últimos años la Educación Técnica y Profesional ha estado enfrascada en la formación de un profesional competente, creativo, preparado para vivir en una sociedad que depende cada día más de la ciencia y de la técnica.

Durante las actividades realizadas en la aplicación del Método de proyectos se fomentó una actitud de cooperación, esto hizo que los trabajadores comprendan que actuar juntos es el pilar para dar respuesta y solución a los problemas de gestión. Una herramienta útil para lograr la colaboración de todos es la interacción, no de competencia, sino de cooperación, en donde se logran objetivos individuales en función de que los demás también logren los suyos. La diversión es parte importante de la Relaciones interpersonales; la utilización de técnicas participativas brinda la posibilidad de encontrar y construir experiencias significativas.

El resultado tiene fundamento con el estudio de Parra (2012) que en su tesis “El modelo educativo por competencias centrado en el aprendizaje y sus implicaciones en la formación integral del estudiante universitario realizado en la Universidad Autónoma de Chihuahua” llegó a la conclusión que: La práctica educativa que muestra interés por los problemas personales de los trabajadores, los orienta en ellos y los acompaña en su trayectoria estudiantil; toma en cuenta sus diferencias individuales, brinda oportunidades educativas a los trabajadores independientemente de si es mujer u hombre, les desarrolla la afectividad y toma en cuenta la diversidad cultural y étnica de los trabajadores siendo los capacitadores: efectivos, comprensivos, sociales y abiertos.

Respecto al análisis de la Dimensión Capacidad específica de los trabajadores se probó que, los trabajadores del grupo experimental obtuvieron mejores resultados en sus notas de la Dimensión Capacidad específica (Rango Promedio = 33.50) después de la aplicación del Método de proyectos respecto a los trabajadores del grupo de control (Promedio = 17.50). Los resultados tienen relación con la conclusión

de Gilma (2014) quien indica que la Formación Basada en Competencias, pone el referente de la formación, es decir, ayuda a identificar con claridad cuál es el sentido y finalidad de los procesos formativos que implementamos en la institución. Además, a partir del conocimiento técnico que implica o conlleva cada Competencia, se nos sitúa también en la línea de qué es lo que hay que enseñar (los contenidos, que deberán ser, además, pertinentes y actualizados).

Del mismo modo en el análisis de la Dimensión Capacidad complementaria de los trabajadores se encontró que los trabajadores del grupo experimental obtuvieron mejores resultados en sus notas del Dimensión Capacidad complementaria (Rango Promedio = 32.74) después de la aplicación del Método de proyectos respecto a los trabajadores del grupo de control (Rango Promedio = 18.26). Al respecto, se explica desde las conclusiones de Ortiz (2013) quien sostiene que el alumno de la escuela necesita aprender a resolver problemas profesionales, a analizar críticamente la realidad productiva de las empresas y transformarla, a identificar conceptos técnicos, aprender a pensar, aprender a hacer, aprender a ser, aprender a convivir; y por último, a descubrir el conocimiento profesional de una manera amena, interesante y motivadora. En la educación técnica se trabaja con un tipo específico de enseñanza, que adquiere otra dimensión en la formación de técnicos medios. Este tipo de enseñanza, a partir de una adecuada vinculación de la teoría con la práctica, tiene un enfoque técnico – profesional, sitúa al alumno de la escuela politécnica en condiciones de solucionar problemas de la práctica empresarial. Este tipo específico de enseñanza se apoya en el sistema conceptual de la enseñanza pero a su vez, éste adquiere una connotación diferente, modifica su contenido y extensión en dirección a la profesión.

Finalmente en el análisis de la Dimensión Aprendizaje técnico productivo, se reiteró que, los trabajadores del grupo experimental obtuvieron mejores resultados en sus notas del Dimensión Aprendizaje técnica productiva (Rango Promedio = 30.44) después de la aplicación del Método de proyectos respecto a los trabajadores del grupo de control (Promedio = 20.56), Dicho resultado se explica bajo los fundamentos de Tejada (2011) quien menciona que los procesos de formación basada en competencias son bastante nuevos y parecen surgir, principalmente en la necesidad del trabajador (a) de obtener un servicio de formación para superar un resultado de evaluación y en los procesos de modernización de los sistemas de formación que ven en el movimiento de las competencias un referente muy válido para optimizar los insumos del diseño curricular y organizar el proceso enseñanza-aprendizaje entorno a la construcción de capacidades que favorezcan un desempeño exitoso.

5.2. Conclusiones

Primera: La aplicación del Método de proyectos causó efectos significativos en el desarrollo de la Competencia laboral, dado en la tabla 10 se observa que en el posttest el promedio en Competencia laboral de los trabajadores es diferente al 95% de confiabilidad en el rango promedio fue de 18.44 para el grupo control y 132.56 para el grupo experimental) de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, $Z= 3,503$, ($p= ,000 < 0,05$) por lo que, los trabajadores del grupo experimental obtuvieron mejores resultados en sus notas de Competencia laboral (Rango Promedio = 32.56) después de la aplicación del Método de proyectos respecto a los trabajadores del grupo de control (Rango Promedio = 18.44).

Segunda: En la tabla 11, el promedio en la Dimensión Capacidad específica de los trabajadores es diferente al 95% de confiabilidad de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, $Z= 4,157$ y $p= ,000 < 0,05$ por lo que, los trabajadores del grupo experimental obtuvieron mejores resultados en sus notas en la Dimensión Capacidad específica (Rango Promedio = 33.50) después de la aplicación del Método de proyectos respecto a los trabajadores del grupo de control (Promedio = 17.50).

Tercera: En la tabla 12, se observa en el posttest el promedio en el Dimensión Capacidad complementaria de los trabajadores es diferente al 95% de confiabilidad de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, $Z=$

3,739, ($p = ,000 < 0,05$) por lo que, los trabajadores del grupo experimental obtuvieron mejores resultados en sus notas del Dimensión Capacidad complementaria (Rango Promedio = 32.74) después de la aplicación del Método de proyectos respecto a los trabajadores del grupo de control (Rango Promedio = 18.26).

Cuarta: En la tabla 13, se observa que en el postest el promedio en la Dimensión Aprendizaje técnica productiva de los trabajadores es diferente al 95% de confiabilidad de acuerdo a la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, $Z = 2,501$, ($p = ,000 < 0,05$) por lo que, los trabajadores del grupo experimental obtuvieron mejores resultados en sus notas del Dimensión Aprendizaje técnica productiva (Rango Promedio = 30.44) como efecto de la aplicación del Método de proyectos respecto a los trabajadores del grupo de control (Promedio = 20.56)

Quinta: Del proceso de inducción aplicado a los trabajadores que pertenecieron al grupo control, se concluye que las estrategias desarrolladas mejoraron las condiciones de recepción, atención especializada, del mismo modo facilitó el incremento del conocimiento respecto a temas de prestación de servicio al cliente partiendo de la interacción positiva, lo que refleja una formación adecuada del personal especializado para la atención en los restaurantes turísticos.

5.3. Recomendaciones

Primera. Los Gerentes y responsables del personal de los tres restaurantes de Lima Norte deben impulsar Talleres para el desarrollo de la competencia laboral de los trabajadores tomando en cuenta que en este estudio se probó la mayor madurez de trabajadores cuando trabajan integrado con sus jefes.

Segunda: Los Gerentes y responsables del personal de los tres restaurantes de Lima Norte deben diseñar técnicas, instrumentos y método de proyectos de Relaciones interpersonales para todos los niveles y modalidades de capacitación continua de sus trabajadores, ya que no se trata solo de corregir conductas negativas sobre la calidad del servicio sino de fomentar cambios profundos en las actitudes y los valores de los trabajadores.

Tercera: Los Gerentes y responsables del personal de los tres restaurantes de Lima Norte tienen que tomar conciencia de crear diversas estrategias que involucra la participación de la totalidad de la organización, así como de la necesidad de cambio, contribuyendo activamente las Relaciones interpersonales.

Cuarta: Los directivos de las empresas turísticas deben sensibilizar a los gerentes para que comprendan la importancia que reviste poner en práctica diariamente el concepto real creativa, haciendo uso de estrategias de integración participación cooperativa, es decir vivencias de una manera

personal el acto creativo que la misma ofrece para una buena calidad de servicio.

Quinta: Los trabajadores deben fomentar sus proyectos en jornadas y talleres cuyos contenidos sean el liderazgo, la planificación y organización del servicio, especialmente entre trabajadores mayores de edad, que permitan repetir con frecuencia su lenguaje para lograr la asimilación y concientización, que permiten ver la necesidad combinados con sus estrategias usuales, de tal manera que se pueda explorar a través de ambos la mejor forma de aprender.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias bibliográficas

- Blumenfeld, Wr. (2001). *Introducción a la Psicología Experimental*. (3ra edición). México: Trillas editores.
- Castro, J. (2013). *El Modelo Educativo de la SENATI: Elementos para su construcción*. Perú SENATI/Dirección Académica.
- Gilma, M. (2014). *Relación entre la formación por proyectos y la formación basada en competencias*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Educación EGV. Chosica.
- González, A. H. (2013). *Taxonomía Curricular*. Serie: Formación Pedagógica. Bogotá: Oxford editores.
- Hernández, F. (2008). Repensar la función de la Escuela desde los proyectos de trabajo. Artículo publicado en Patio. *Revista Pedagógica educación y futuro*. 6, 26-31 (2008).
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación*, 6ta. Edición, México: Editorial McGraw Hill Interamericana.
- Mertens, L. (2005). *De la calificación a la competencia*. Competencia Laboral. México DF: Trillas.
- Ortiz, A. (2013). *Los Métodos de proyectos de Enseñanza en la Educación Técnica y Profesional*. (Tesis de maestría). Escuela Politécnica del Estado de Zilua Nicaragua.
- Ouellet Jaques (2013) *Received a B.A.Sc. in Engineering Geology from Laval University in 1983*, followed by a M.A.Sc. from École Polytechnique in people.mcgill.ca/jacques.ouellet.
- Parra, H. (2012). *El modelo educativo por competencias centrado en el aprendizaje y sus implicaciones en la formación integral del estudiante universitario –* (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Chihuahua.
- Tejada, J. (2013). *Enfoque por Competencias: Propuesta para el Diseño Curricular acerca de las Competencias Profesionales*: (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Barcelona; 2011. Disponible en: <http://educacion.jalisco.gob.mx/consulta/educar/13/13Huerta.htm>.

Tobon, S. (2005). *Formación basada en competencias*. Pensamiento Complejo, diseño curricular y didáctica. Guadalajara: Editorial Universal.

Referencias hemerográficas

Roman, M., y Díez, E. (2000). El Currículum como desarrollo de procesos cognitivos y afectivos. *Revista Enfoques Educativos Vol. 2 N° 2* Departamento de Educación Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Chile.

Soto, R. (2013). Propuesta para un modelo curricular flexible. *Revista de educación superior* No: 103.

ICFES. (2008). Evaluación por competencias. *Revista educativa. Publicación extraordinaria. DERRAMA MAGISTERIAL XXXIV* Edición. Lima Perú.

Referencias electrónicas

Documento para la orientación de estrategias y técnicas didácticas en el rediseño. Dirección de Investigación y Desarrollo Educativo Vicerrectora Académica, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. México. 2008.
<http://www.sistema.itesm.mx/va/dide/inf-doc/estrategias/>

<http://cursosls.sistema.itesm.mx/Home.nsf/>.

Gonzci, A., y Athanasou, J. (2014). *La competencia se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño de situaciones específicas.* Disponible en: www.utan.edu.mx/documentos/formatos
Visitado el 22 de Junio del 2017.

Guevara, R. (2013). *El aprendizaje por el Método de Proyectos en la Explotación de los Cultivos en los Institutos Politécnicos Agropecuarios (IPA)* (Tesis de maestría). Universidad de Colima – México. Disponible en: www.ucm.epg.fte.edicvirtual. Visitado el 12.09.2017.

Kochanski's C & Beer Hall (2008). *Copyright 2008 Kochanski's Concertina Beer Hall - All Rights Reserved. Disponible en: Website.Design.Milwaukee. Visitado el 22.06.2011.*

Le Boterf Guy (2001). CE 101. *Un modelo de gestión por Competencias*
www.monografias.com/trabajos16/disenio.

Pandever, L. (2004) *Autodesk Foundation* Website:
<http://www.autodesk.com/foundation/pbl/> Projec Based Learning Handbook.
Buck Institute for Education.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

EL MÉTODO DE PROYECTOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMPETENCIA LABORAL DE TRABAJADORES DE LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DE LIMA NORTE - 2017

Problema	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones e Indicadores																																
<p>1.2.1. Problema general ¿Cuáles son los efectos de la aplicación del método de proyectos en el fortalecimiento de las competencias laborales de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte - 2017?</p> <p>1.2.2. Problemas específicos ¿Cuáles son los efectos de la aplicación del método de proyectos en el fortalecimiento las capacidades específicas de formación de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte - 2017?</p> <p>¿Cuáles son los efectos de la aplicación del método de proyectos en el fortalecimiento de las capacidades complementarias de formación de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte - 2017?</p> <p>¿Cuáles son los efectos de la aplicación del método de proyectos en el fortalecimiento el aprendizaje técnico productivo de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte - 2017?</p>	<p>1.3.1. Objetivo general Determinar los efectos de la aplicación del método de proyectos en el fortalecimiento de las competencias laborales de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte - 2017</p> <p>1.3.2. Objetivos específicos Determinar los efectos de la aplicación del método de proyectos en el fortalecimiento de las capacidades específicas de formación de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte - 2017</p> <p>Determinar los efectos de la aplicación del método de proyectos en el fortalecimiento de las capacidades complementarias de formación de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte - 2017</p> <p>Determinar los efectos de la aplicación del método de proyectos en el fortalecimiento del aprendizaje técnico productiva de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte - 2017</p>	<p>2.4.1. Hipótesis general Hi. La aplicación del método de proyectos causa efectos significativos en el fortalecimiento de competencias laborales de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte - 2017</p> <p>2.4.2. Hipótesis específicas Hi. La aplicación del método de proyectos causa efectos significativos en las capacidades específicas de formación de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte - 2017</p> <p>Hi. La aplicación del método de proyectos causa efectos significativos en las capacidades complementarias de formación de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte - 2017</p> <p>Hi. La aplicación del método de proyectos causa efectos significativos en el aprendizaje técnico productivo de trabajadores de los Restaurantes Turístico de Lima Norte - 2017</p>	<p>Variable independiente: Método de proyectos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th>Instrumento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Organización</td> <td>Planificación curricular Organización metodológica</td> <td>Bloques de Aplicación en el taller en 6 sesiones de aprendizaje</td> <td>Plan de aplicación del método de Proyecto</td> </tr> <tr> <td>Aplicación</td> <td>Generación del conocimiento Formación de habilidades</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Evaluación</td> <td>Logro de objetivos Resultados Esperados</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable dependiente: Competencias laborales</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Items</th> <th>Instrumentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Capacidades Específicas</td> <td>Gestión de procesos Capacidades desarrolladas Ejecución de procesos</td> <td>1, 2, 3, 4, 5, 6</td> <td>Test de evaluación comportamental de la Competencia Laboral,</td> </tr> <tr> <td>Capacidades Complementarias</td> <td>Comprensión y aplicación de tecnología Capacidades desarrolladas</td> <td>7, 8, 9, 10, 11</td> <td>aplicada como pretest y postest</td> </tr> <tr> <td>Aprendizaje técnica productiva</td> <td>Visión de mercado laboral</td> <td>12, 13, 14, 15, 16</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Organización	Planificación curricular Organización metodológica	Bloques de Aplicación en el taller en 6 sesiones de aprendizaje	Plan de aplicación del método de Proyecto	Aplicación	Generación del conocimiento Formación de habilidades			Evaluación	Logro de objetivos Resultados Esperados			Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumentos	Capacidades Específicas	Gestión de procesos Capacidades desarrolladas Ejecución de procesos	1, 2, 3, 4, 5, 6	Test de evaluación comportamental de la Competencia Laboral,	Capacidades Complementarias	Comprensión y aplicación de tecnología Capacidades desarrolladas	7, 8, 9, 10, 11	aplicada como pretest y postest	Aprendizaje técnica productiva	Visión de mercado laboral	12, 13, 14, 15, 16	
Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento																																
Organización	Planificación curricular Organización metodológica	Bloques de Aplicación en el taller en 6 sesiones de aprendizaje	Plan de aplicación del método de Proyecto																																
Aplicación	Generación del conocimiento Formación de habilidades																																		
Evaluación	Logro de objetivos Resultados Esperados																																		
Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumentos																																
Capacidades Específicas	Gestión de procesos Capacidades desarrolladas Ejecución de procesos	1, 2, 3, 4, 5, 6	Test de evaluación comportamental de la Competencia Laboral,																																
Capacidades Complementarias	Comprensión y aplicación de tecnología Capacidades desarrolladas	7, 8, 9, 10, 11	aplicada como pretest y postest																																
Aprendizaje técnica productiva	Visión de mercado laboral	12, 13, 14, 15, 16																																	

TIPO Y DISEÑO	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	METODO DE ANALISIS DE DATOS
<p>Diseño Cuasi experimental Según Carrasco (2005), son aquellos que no asignan al azar los sujetos que forman parte del equipo de control, experimental, ni son emparejados, puesto que los grupos de trabajo ya están formados; es decir ya existen previamente al experimento. (p. 70) Este diseño cuasi experimenta permitió trabajar con 2 grupos intactos, un grupo control y otro experimental, con aplicación de medición de pre – test y post – test donde uno de ellos llevo el tratamiento (V.D.) buscando la relación causa efecto por tal razón se trabajó con la manipulación de la variable para cambiar el estado de la variable dependiente. El esquema representativo es el siguiente: GE: 01 X 02 GC: 03 - 04</p> <p>Dónde: GE: Grupo experimental representado por 22 trabajadores. GC: Grupo control representado por 18 trabajadores. X: Aplicación de la variable independiente 01, 03 Medición inicial de la Competencia laboral pre test 02, 04 Medición final de la Competencia laboral post test</p>	<p>Para el presente estudio se tomó como objeto de estudio a los trabajadores de los Restaurant Malvis SAC., Olla Arequipeña Tradicional SAC y el Restaurant Nava Internacional. La muestra, está constituida por un total de 40 trabajadores de los Restaurant Malvis SAC., Olla Arequipeña Tradicional SAC y el Restaurant Nava Internacional, de acuerdo con Hernández et al (2010) la selección de la muestra es intencional, dado que se decidió trabajar con los trabajadores estables de dichos establecimientos, por tener facilidad de acceso con autorización de la gerencia, siendo las mismas características de la población, constituyendo 25 mujeres y 15 varones.</p>	<p>Técnica De acuerdo a la característica del estudio se asumió que la técnica fue de la observación, dado que mediante ella se puede evaluar aspectos comportamentales como fue cambios de conductas de un grupo de personas en determinado tiempo establecido, en este caso se relacionó con la prueba de pre test y pos test</p> <p>Ficha técnica del Instrumento El instrumento es la lista de cotejo con índice dicotómico. Origen: El instrumento fue creado siguiendo el proceso de Operacionalización de variable en función al objetivo de determinar el nivel de Competencia laboral en trabajadores de tres restaurantes turístico de Lima Norte. Autor: Claribel Rosario Salvador García Objetivo: Recolectar datos directos de la Competencia laboral de los trabajadores de tres restaurantes turístico de Lima Norte. Administración: El instrumento se aplicó en dos momentos antes de la inducción y después de la inducción del método de proyectos Estructura: El instrumentos estuvo compuesto por tres dimensiones cada dimensión fue evaluada por indicadores y cada indicador e ítems, siendo evaluado como: Respuesta correcta 1 punto Respuesta incorrecta 0 puntos</p>	<p>Estadística descriptiva En función a los niveles presentados en concordancia con la forma de evaluación del Ministerio de educación se establece la frecuencia descriptiva en cantidades y porcentajes respecto a los trabajadores en el desarrollo de la competencia laboral en la cual participan trabajadores mayores de edad.</p> <p>Estadística de prueba Tratándose de datos dicotómicos que conllevan a la medición nominal y su conversión a los niveles de Inicio, Proceso y Logrado se establece que se hizo uso de la prueba de Kolmogorov Smirnov para determinar la distribución de los datos.</p> <p>Estadística de prueba de hipótesis De acuerdo a los resultados de la prueba de normalidad se determina el uso de la prueba no paramétrica U de Mann Whitney</p>

Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos de trabajadores

PRETEST Y POSTEST DE COMPETENCIAS LABORALES

Estimada observador:

Esta es una observación referida a la identificación de capacidades que posee, los trabajadores y que son indispensables para su desempeño profesional y a la vez personal. Dada la importancia de la misma, es necesario que registre con la máxima objetividad y responsabilidad.

Para marcar lea cada enunciado y marca con una “x” la alternativa que mejor se ajuste a la frecuencia.

Esta lista de chequeo es anónima. Conteste todos los ítems.

Información General

Módulo :

Turno :

I.	CAPACIDADES LABORALES	Si	No
1	Identifica las necesidades de su entorno y las aprovecha como oportunidades para un posible negocio		
2	Identifica los negocios relacionados a su formación profesional y valora su influencia en su progreso profesional y económico		
3	Emite juicios basados en sus conocimientos y experiencia sobre los contenidos teórico – prácticos que recibe		
4	Planifica las tareas u operaciones a realizar y los tiempos de ejecución del bien a producir		
5	Formula el presupuesto del bien que va a producir		
6	Organiza el espacio de trabajo, los equipos y utensilios que va a emplear en cada bien a producir		
7	Evalúa la calidad del producto terminado		
8	Diseña creativamente un producto y las secuencias operativas que va a realizar		

9	Selecciona la materia prima que va a utilizar en cada bien a producir, teniendo en cuenta la calidad de los mismos		
10	Opera los equipos y utensilios, teniendo en cuenta normas de seguridad e higiene		
11	Realiza el proceso de elaboración de diversos productos teniendo en cuenta los contenidos teóricos recibidos		
12	Reconstruye los procesos de cada producto que elabora para mejorar e innovarlo		
13	Diseña un modelo de plan de negocio de acuerdo a su formación académica		
14	Organiza y gestiona la constitución de una microempresa de acuerdo a sus intereses y de la demanda laboral		
15	Evalúa las modalidades laborales con mayor influencia en su desempeño profesional.		
16	Investiga información teórica relevante para enriquecer su formación académica		

ANEXO Nº 2: ESQUEMA DE APLICACIÓN DEL METODO DE PROYECTOS

I.- FASE DE INFORMACIÓN

- 1.1.- Recopilación de información
- 1.2.- Planteamiento de objetivos

II.- FASE DE PLANIFICACIÓN

- 2.1.- Elaboración del plan de trabajo
- 2.2.- Procedimiento metodológico a emplear para llevar a cabo el desarrollo de proyecto
- 2.3.- Instrumentos y medios de trabajo empleados en el desarrollo del proyecto
- 2.4.- Distribución de tareas

III.- FASE DE TOMA DE DECISIONES

- 3.1.- Elección definitiva del procedimiento a seguir

IV.- REALIZACIÓN DEL PROYECTO

- 4.1.- Puesta en marcha del proyecto (Utilización del esquema de plan de negocio)

V.- FASE DE CONTROL

- 5.1.- Autocontrol por los mismos participantes del trabajo realizado

VI.- EVALUACIÓN DEL PROYECTO

- 6.1.- Comentario y discusión del trabajo realizado
- 6.2.- Propuestas de mejora de los futuros proyectos

ANEXO Nº 3: ESQUEMA DE PROYECTO DE UN “PLAN DE NEGOCIO”

I.- INFORMACIÓN GENERAL

1.1.- Nombre de la idea de Negocio:

1.2.- Nombre de las integrantes del grupo (socias):

II.- IDENTIFICACIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO

2.1.- Identificación y enumeración de las necesidades o problemas de mi entorno

2.2.- Realización de una lista de las posibles ideas de negocio

2.3.- Realización de un macro y micro filtro para determinar la mejor idea de negocio

2.4.- Realización de un análisis FODA de la idea ganadora

III.- ESTUDIO DE MERCADO DE LA IDEA GANADORA

3.1.- INVESTIGACIÓN DE MERCADO

- a. Definición de los objetivos de la investigación de mercado
- b. Diseño de los Instrumentos de recojo de información
- c. Recoger la información
- d. Procesar la información
- e. Analizar la información

3.2.- ANÁLISIS DE MERCADO

- a. Establecer el número de personas que consumen el producto
- b. Establecer la cantidad de compra del producto por periodo
- c. Realizar un análisis de la competencia del producto que vamos a ofrecer
- d. Definir el perfil de nuestros posibles clientes
- e. Definir la ventaja competitiva de nuestro producto
- f. Definir la estrategia de mercado que vamos a emplear (Producto, Plaza o distribución, Precio, Promoción)

IV.- ESTUDIO TÉCNICO PRODUCTIVO

- a. Diseño de nuestro Producto

- b. Proceso Productivo de nuestro producto
- c. Distribución del espacio en el área de trabajo
- d. Cálculo de la materia prima
- e. Determinación de los equipos y utensilios que vamos a emplear en la elaboración de nuestro producto
- f. Organización de las personas en el proceso productivo

V.- PLANIFICACIÓN DE LA INVERSIÓN

- a. Proyección de ventas en unidades
- b. Calculo de la inversión

VI.- PUESTA EN MARCHA DEL PLAN DE NEGOCIO

ANEXO Nº 5: SESIONES DE CLASE DE LA APLICACIÓN DEL MÉTODO DE PROYECTO EN UN PLAN DE NEGOCIO

SESIÓN Nº 1

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: <i>“Emprendiendo un nuevo reto”</i>		Nº DE HORAS: 6 hrs	FECHA.
CAPACIDADES A FORTALECER: Analiza, Investiga, de Organiza y ejecuta			
PRINCIPIOS DE GESTIÓN	ACTITUDES		
Responsabilidad	Cumplimiento con los compromisos adquiridos.		
Optimismo	Actitud positiva en toda circunstancia		
Perseverancia	Seguir adelante a pesar de diversas dificultades		
Capacitación constante	Iniciativa permanente en adquirir mayores conocimientos y nuevas experiencias		
Organización	Saber repartir ordenadamente las tareas a realizar		

4.- SECUENCIA METODOLÓGICA:

ACCIONES		MÉTODO/TÉCNICA	TIEMPO
Presentación de la actividad	*Bienvenida *Dinámica grupal: “Que hago para mejorar la calidad de vida en mi familia”. Consiste en presentar un sketch de una familia con bajos recursos económicos y con hijos en edad escolar *Conversatorio: La capacitadora realiza varias preguntas al respecto y luego les motiva a formular por grupos, alternativas de solución para enfrentar esta situación. * Recojo de las ideas de solución	Dialogo Dinámica grupal	45 min.

Proporcionar información.	*La capacitadora después de recoger las ideas de solución les proporciona un esquema del proyecto de “plan de negocio”, para viabilizar sus propuestas y a la vez explica en forma general en que consiste	Dialogo Exposición	60 min.
Desarrollo de la práctica.	* Los participantes en forma grupal revisan el esquema y se organizan para recoger información y luego redactar el borrador la primera parte del esquema del proyecto de “ plan de negocio”, referido a INFORMACIÓN GENERAL Y A LA IDENTIFICACIÓN DE IDEAS DE NEGOCIO	Práctica de taller Grupal	120 min.
Asignación de tareas	*Diálogo sobre lo realizado, apreciaciones por equipos y en forma personal * La capacitadora les solicita para la siguiente sesión información sobre mercado	Dialogo Trabajo en equipo	30 min.
Comprobación de lo aprendido.	*Por grupos presentan el avance nº 1 del proyecto de plan de negocio y van archivando en su carpeta de trabajo	Trabajo grupal	15 min.

5.- RECURSOS:

Medios didácticos
Separatas, Pizarra, Plumones, Mota, Hojas de operación, etc.

6.- EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
CONOCIMIENTO	Por grupos analizan la situación presentada mediante el sketch y buscan alternativas de solución	Coevaluación	-Ficha de observación
PROCEDIMIENTO	Realiza la redacción en borrador de la primera parte del esquema del proyecto de “plan de negocio”, referido a la INFORMACIÓN GENERAL Y A LA IDENTIFICACIÓN DE IDEAS DE NEGOCIO	Aplicación práctica	
ACTITUDES	*Demuestra responsabilidad en la realización de las tareas encomendadas	Observación	

SESIÓN Nº 2

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: “Perseverando en mi plan de negocio ”		Nº DE HORAS: 6 hrs	FECHA.
CAPACIDADES A FORTALECER: Interpreta, investiga, Planifica, Ejecuta.			
PRINCIPIOS DE GESTIÓN	ACTITUDES		
Responsabilidad	Cumplimiento con los compromisos adquiridos.		
Optimismo	Actitud positiva en toda circunstancia		
Perseverancia	Seguir adelante a pesar de diversas dificultades		
Capacitación constante	Iniciativa permanente en adquirir mayores conocimientos y nuevas experiencias		
Organización	Saber repartir ordenadamente las tareas a realizar		

4.- SECUENCIA METODOLÓGICA:

ACCIONES		MÉTODO/TÉCNICA	TIEMPO
Presentación de la actividad	<p>*Bienvenida</p> <p>*Dinámica grupal: “Conociendo los negocios de mi barrio”</p> <p>Narra a través de un sketch la historia de dos jóvenes vendedores que viven en la misma zona, pero han trabajado en provincia, y ahora que están en la ciudad, necesitan aumentar su cartera de clientes</p> <p>*Mediante un conversatorio la capacitadora, realiza varias preguntas al respecto, por ejemplo:</p>	<p>Dialogo</p> <p>Dinámica grupal</p>	45 min.

	¿Qué deberían hacer para encontrar nuevos clientes?, ¿En dónde viven hay negocios que ofrecen los productos que ellos venden?, etc. Luego les motiva, por grupos, a contestar las preguntas y a formularse otras pertinentes al caso.		
Proporcionar información.	*La capacitadora recoge las respuestas de cada grupo, efectúa un comentario, *Solicita la información teórica recabada sobre estudio de mercado para comentar y analizar por grupos	Dialogo Exposición	60 min.
Desarrollo de la práctica.	* Los participantes en forma grupal revisan el esquema y se organizan para redactar en borrador la parte que continúa del esquema del proyecto de “ plan de negocio”, referido a INVESTIGACIÓN DE MERCADO, teniendo en cuenta sus apuntes bibliográficos	Práctica de taller Grupal	120 min.
Asignación de tareas	* Cada equipo se organiza para conseguir información sobre ANÁLISIS DE MERCADO, necesaria para trabajar la siguiente sesión.	Dialogo Trabajo en equipo	30 min.

Comprobación de lo aprendido.	*Por grupos presentan el avance nº 2, del proyecto de plan de negocio. Y van archivando en su carpeta de trabajo	Trabajo grupal	15 min.
-------------------------------	--	----------------	---------

5.- RECURSOS:

Medios didácticos
Separatas, Pizarra, Plumones, Mota, Hojas bond , libros, etc.

6.- EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
CONOCIMIENTO	Por grupos analizan la situación presentada mediante el sketch y buscan alternativas de solución	Coevaluación	Ficha de observación
PROCEDIMIENTO	Realiza la redacción en borrador del avance nº 2 del esquema del proyecto de “plan de negocio”, referido a INVESTIGACIÓN DE MERCADO	Aplicación práctica	
ACTITUDES	*Demuestra responsabilidad en la realización de las tareas encomendadas y participación activa en su desarrollo.	Observación	

SESIÓN Nº 3

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: “Analizando los negocios de mi entorno ”		Nº DE HORAS: 6 hrs	FECHA.
CAPACIDADES A FORTALECER: Identifica, Analiza, Infiere, Planifica, Formula, Organiza, Evalúa			
PRINCIPIOS DE GESTIÓN	ACTITUDES		
Responsabilidad	Cumplimiento con los compromisos adquiridos.		
Optimismo	Actitud positiva en toda circunstancia		
Perseverancia	Seguir adelante a pesar de diversas dificultades		
Capacitación constante	Iniciativa permanente en adquirir mayores conocimientos y nuevas experiencias		
Organización	Saber repartir ordenadamente las tareas a realizar		

4.- SECUENCIA METODOLÓGICA:

ACCIONES		MÉTODO/TÉCNICA	TIEMPO
Presentación de la actividad	<p>*Bienvenida</p> <p>*Dinámica grupal: “ Haciendo conocer mi producto”</p> <p>Consiste en presentar a través de un sketch la historia de dos jóvenes vendedores que han entrado a trabajar en una empresa que ofrece productos nuevos y el reto para ellos es de hacer conocido tales productos.</p> <p>*Mediante un conversatorio la capacitadora, realiza varias preguntas al respecto, por ejemplo:</p>	<p>Dialogo</p> <p>Dinámica grupal</p>	45 min.

	<p>¿Qué deberían hacer primero estos jóvenes para dar a conocer los nuevos productos?, ¿existe en el mercado el producto que van a ofrecer?, ¿Hay personas que compran el producto?, ¿Qué estrategias de mercado deben emplear para los productos nuevos?, etc. Luego les motiva, por grupos, a contestar las preguntas y a formularse otras pertinentes al caso.</p>		
Proporcionar información.	<p>*La capacitadora recoge las respuestas de cada grupo, efectúa un comentario, *Solicita la información teórica recabada sobre: ANÁLISIS DE MERCADO para comentar y analizar por grupos</p>	<p>Dialogo Exposición</p>	60 min.
Desarrollo de la práctica.	<p>* Los participantes en forma grupal revisan el esquema y se organizan para redactar en borrador la parte que continúa del esquema del proyecto de “plan de negocio”, referido a ANÁLISIS DE MERCADO, teniendo en cuenta sus apuntes bibliográficos</p>	<p>Práctica de taller Grupal</p>	120 min.
Asignación de tareas	<p>*Cada equipo se organiza para conseguir información sobre: ESTUDIO TÉCNICO</p>	<p>Dialogo Trabajo en equipo</p>	30 min.

	PRODUCTIVO, necesaria para trabajar la siguiente sesión.		
Comprobación de lo aprendido.	*Por grupos presentan el avance nº 3, del proyecto de plan de negocio y van archivando en su carpeta de trabajo	Trabajo grupal	15 min.

5.- RECURSOS:

Medios didácticos
Separatas, Pizarra, Plumones, Mota, Hojas bond , libros, etc.

6.- EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
CONOCIMIENTO	Por grupos analizan la situación presentada mediante el sketch y buscan alternativas de solución	Coevaluación	Ficha de observación
PROCEDIMIENTO	Realiza la redacción en borrador del avance nº 3 del esquema del proyecto de “plan de negocio”, referido a ANÁLISIS DE MERCADO	Aplicación práctica	
ACTITUDES	*Demuestra responsabilidad en la realización de las tareas encomendadas y participación activa en su desarrollo.	Observación	

SESIÓN Nº 4

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: “ <i>Diseñando los productos de mi negocio</i> ”		Nº DE HORAS: 6 hrs	FECHA.
CAPACIDADES A FORTALECER: Diseña, Selecciona, Opera, Realiza, Reconstruye			
PRINCIPIOS DE GESTIÓN	ACTITUDES		
Responsabilidad	Cumplimiento con los compromisos adquiridos.		
Optimismo	Actitud positiva en toda circunstancia		
Perseverancia	Seguir adelante a pesar de diversas dificultades		
Capacitación constante	Iniciativa permanente en adquirir mayores conocimientos y nuevas experiencias		
Organización	Saber repartir ordenadamente las tareas a realizar		

4.- SECUENCIA METODOLÓGICA:

ACCIONES		MÉTODO/TÉCNICA	TIEMPO
Presentación de la actividad	<p>*Bienvenida</p> <p>*Dinámica grupal: “ La belleza de mi figura”</p> <p>Los participantes en grupos presentan un sketch realizando un concurso de envases de diversos productos para seleccionar el mejor en color, en forma, textura y originalidad.</p> <p>*Mediante un conversatorio la capacitadora, realiza varias preguntas al respecto, por ejemplo:</p> <p>¿Qué importancia tiene la calidad de material en los envases?, ¿La</p>	<p>Dialogo</p> <p>Dinámica grupal</p>	45 min.

	<p>forma, color, tamaño, que tiene los envases influye en el cliente?, etc.</p> <p>Luego les motiva, por grupos, a contestar las preguntas y a formularse otras pertinentes al caso.</p>		
Proporcionar información.	<p>*La capacitadora recoge las respuestas de cada grupo, efectúa un comentario</p> <p>*Solicita la información teórica recabada sobre: ESTUDIO TÉCNICO PRODUCTIVO para comentar y analizar por grupos</p>	<p>Dialogo</p> <p>Exposición</p>	60 min.
Desarrollo de la práctica.	<p>* Los participantes en forma grupal revisan el esquema y se organizan para redactar el borrador la parte que corresponde al esquema del proyecto de “plan de negocio”, referido a ESTUDIO TÉCNICO PRODUCTIVO, teniendo en cuenta sus apuntes bibliográficos</p>	<p>Práctica de taller</p> <p>Grupal</p>	120 min.
Asignación de tareas	<p>* Cada equipo se organiza para conseguir información teórica sobre LA PLANIFICACIÓN DE INVERSIÓN, necesaria para trabajar la siguiente sesión.</p>	<p>Dialogo</p> <p>Trabajo en equipo</p>	30 min.
Comprobación de lo aprendido.	<p>*Por grupos presentan el avance nº 4, del proyecto de plan de</p>	<p>Trabajo grupal</p>	15 min.

	negocio y van archivando en su carpeta de trabajo		
--	---	--	--

5.- RECURSOS:

Medios didácticos

Separatas, Pizarra, Plumones, Mota, Hojas bond , libros, equipos y/o utensilios, etc.

6.- EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
CONOCIMIENTO	Por grupos analizan la situación presentada mediante el sketch y buscan alternativas de solución	Coevaluación	Ficha de observación
PROCEDIMIENTO	Realiza la redacción en borrador del avance nº 4 del esquema del proyecto de “plan de negocio”, referido a ESTUDIO TÉCNICO PRODUCTIVO	Aplicación práctica	
ACTITUDES	*Demuestra responsabilidad en la realización de las tareas encomendadas y participación activa en su desarrollo.	Observación	

SESIÓN Nº 5

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: “ <i>Calculando la inversión de mi negocio</i> ”	Nº DE HORAS: 6 hrs	FECHA.
CAPACIDADES A FORTALECER: Calcula, Analiza, Aplica, Organiza, Gestiona, Evalúa		

PRINCIPIOS DE GESTIÓN	ACTITUDES
Responsabilidad	Cumplimiento con los compromisos adquiridos.
Optimismo	Actitud positiva en toda circunstancia
Perseverancia	Seguir adelante a pesar de diversas dificultades
Capacitación constante	Iniciativa permanente en adquirir mayores conocimientos y nuevas experiencias
Organización	Saber repartir ordenadamente las tareas a realizar

4.- SECUENCIA METODOLÓGICA:

ACCIONES	MÉTODO/TÉCNICA	TIEMPO
Presentación de la actividad *Bienvenida *Dinámica grupal: “Los gastos del día” Los participantes en grupos presentan un sketch presentando una escena de la conversación de dos madres sobre el aporte económico de sus esposos que no les alcanza para cubrir los gastos totales, pero una de ellas comenta que está aprendiendo a preparar dulces y a venderlos entre sus amistades.	Dialogo Dinámica grupal	45 min.

	<p>*Mediante un conversatorio la capacitadora, realiza algunas preguntas al respecto, por ejemplo:</p> <p>¿Es importante saber cuánto se tiene que invertir en la preparación de un producto para calcular bien mi ganancia?</p> <p>¿Si en caso tengo acogida con mi producto es necesario proyectarse en las cantidades que necesito producir?, etc.</p> <p>Luego les motiva, por grupos, a contestar las preguntas y a formularse otras pertinentes al caso.</p>		
Proporcionar información.	<p>*La capacitadora recoge las respuestas de cada grupo, efectúa un comentario</p> <p>*Solicita la información teórica recabada sobre: PLANIFICACIÓN DE INVERSIÓN, para comentar y analizar por grupos</p>	<p>Dialogo Exposición</p>	60 min.
Desarrollo de la práctica.	<p>* Los participantes en forma grupal revisan el esquema y se organizan para redactar en borrador la parte que corresponde al esquema del proyecto de “plan de negocio”, referido a PLANIFICACIÓN DE</p>	<p>Práctica de taller Grupal</p>	120 min.

	INVERSIÓN, teniendo en cuenta sus apuntes bibliográficos		
Asignación de tareas	* Cada equipo se organiza para presentar redactado el proyecto completo de Plan de negocios y a su vez para sustentarlo	Dialogo Trabajo en equipo	30 min.
Comprobación de lo aprendido.	*Por grupos presentan el avance nº 5, del proyecto de plan de negocio y van archivando en su carpeta de trabajo para su redacción final.	Trabajo grupal	15 min.

5.- RECURSOS:

Medios didácticos
Separatas, Pizarra, Plumones, Mota, Hojas bond , libros, etc.

6.- EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
CONOCIMIENTO	Por grupos analizan la situación presentada mediante el sketch y buscan alternativas de solución	Coevaluación	Ficha de observación
PROCEDIMIENTO	Realiza la redacción en borrador del avance nº 5 parte última del esquema del proyecto de “plan de negocio”, referido a PLANIFICACIÓN DR INVERSIÓN	Aplicación práctica	

ACTITUDES	*Demuestra responsabilidad en la realización de las tareas encomendadas y participación activa en su desarrollo.	Observación	
-----------	--	-------------	--

SESIÓN Nº 6

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: <i>“Puesta en marcha de mi idea de negocio”</i>	Nº DE HORAS: 6 hrs	FECHA.
CAPACIDADES A FORTALECER: Aplica, Organiza, Sistematiza, Gestiona, Evalúa, Reconstruye.		

PRINCIPIOS DE GESTIÓN	ACTITUDES
Responsabilidad	Cumplimiento con los compromisos adquiridos.
Optimismo	Actitud positiva en toda circunstancia
Perseverancia	Seguir adelante a pesar de diversas dificultades
Capacitación constante	Iniciativa permanente en adquirir mayores conocimientos y nuevas experiencias
Organización	Saber repartir ordenadamente las tareas a realizar

4.- SECUENCIA METODOLÓGICA:

ACCIONES	MÉTODO/TÉCNICA	TIEMPO
Presentación de la actividad	*Bienvenida *Dinámica: “Cumpliendo la meta” Se cuenta la historia de un hombre que de pronto se quedó sin su líder y recayó en él la responsabilidad de conducir a su pueblo para llegar a la tierra	Dialogo Dinámica 45 min.

	prometida, después de muchas de muchas batallas logró llegar al lugar indicado aunque en el camino perdió algunos de sus compañeros de milicia.		
Proporcionar información.	*La capacitadora después de reflexionar sobre el mensaje de la historia, motiva a los participantes por grupos que cuenten las experiencias que tuvieron en la elaboración del plan de negocio.	Dialogo	60 min.
Desarrollo de la práctica.	* Los participantes en forma grupal exponen sus planes de negocio. *Diálogo sobre lo realizado, apreciaciones por equipos y en forma personal	Exposición, diálogo	120 min
Asignación de tareas	Por equipos se asignan las responsabilidades para la puesta en marcha del plan de negocio	Dialogo Trabajo en equipo	30 min.
Comprobación de lo aprendido.	*Por grupos presentan el plan de negocio terminado.	Trabajo grupal	15 min.

5.- RECURSOS:

Medios didácticos
Separatas, Pizarra, Plumones, Mota, Hojas de operación, equipos y/o utensilios, etc.

6.- EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
CONOCIMIENTO	Por grupos comparten las experiencias en la elaboración del plan de negocio.	Coevaluación	Ficha de observación
PROCEDIMIENTO	Por equipos exponen el plan de negocio completo	Exposición	
ACTITUDES	*Demuestra responsabilidad en la realización de las tareas encomendadas	Observación	