

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Tesis

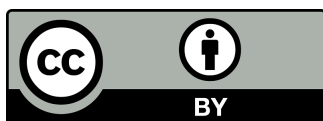
**Impacto de la evaluación y certificación de
competencias laborales del CENFOTUR en los
trabajadores del sector turismo en Lima
Metropolitana 2012-2019**

Gerardo Jesus Gutierrez Urizar
Segundo Raymundo Tabachi Vega
Paola Giovanna Uribe Mostacero

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Gerencia Pública

Lima, 2022

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Mg. Miguel Antezana Corrieri

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado con todo mi cariño para mi familia; en especial a mi esposa por el amor que invirtió en nuestros hijos. Ellos, siempre me han brindado toda su confianza y siempre se complacen cuando logro un objetivo más en la vida. Ellos, me han enseñado que puedo empezar tarde, puedo comenzar de nuevo, puedo probar y fallar y, aun así, tener éxito.

Gerardo Jesús Gutiérrez Urizar

Este trabajo de Investigación quiero dedicar a mi madre y a mis dos hijitas, porque en cada paso que he dado en mi vida siempre han estado presentes, me han inyectado de motivación; no solo con sus palabras, ocurrencias o con un dulce y tierno abrazo, realmente hicieron que cada día sienta que tengo que ser la mejor versión de mí y por más que puedas estar enfrentando adversidades, con ese abrazo motivador te transmiten que todo saldrá mejor.

Segundo Raymundo Tabachi Vega

La presente tesis se la dedico a Dios, por acompañarme en todos mis sueños y proyectos de vida, agradezco de manera especial a mi madre, hermanos y cuñado. Asimismo, con un abrazo al cielo en memoria de mi mamá Carmen y tío Pepe, quienes con su amor, enseñanzas y

sacrificios, formaron mi personalidad y resiliencia para luchar por mis objetivos a lo largo del tiempo.

Paola Giovanna Uribe Mostacero

Agradecimientos

Queremos expresar nuestra sincera gratitud a Dios, por permitirnos culminar nuestra maestría en la Universidad Continental, para lo cual expresamos un reconocimiento especial a nuestro asesor Miguel E. Antezana Corrieri, quien con su experiencia y conocimiento nos ha guiado en cada una de las etapas del desarrollo de nuestra Tesis, así como un afectuoso agradecimiento al Ingeniero Estadístico Jean Pierre Uribe Mostacero y a los expertos que nos apoyaron y contribuyeron con sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de la Investigación.

Índice

Asesor.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	v
Índice	vi
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Gráficos	x
Resumen	xii
Abstract.....	xiv
Introducción	xvi
Capítulo I Planteamiento del Estudio	14
1.1. Planteamiento y formulación del problema	14
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	14
1.1.2. Formulación del Problema.	14
A. Problema General.	14
B. Problemas Específicos.	14
1.2. Determinación de objetivos	15
1.2.1. Objetivo General.....	15
1.2.2. Objetivos Específicos.....	15
1.3. Justificación e importancia del Estudio	15
1.4. Limitaciones de la presente investigación.....	16
Capítulo II Marco Teórico.....	17
2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.1.1. Antecedentes Nacionales.	17
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	23
2.2. Bases Teóricas.....	34
2.2.1. Teoría Holística de Competencias	34
2.3. Definición de Términos básicos.....	44
2.3.1. Cualificaciones.....	44
A. Diferencia entre Cualificaciones y Competencias.	44
2.3.2. Mapa Funcional.	46
A. Análisis Funcional de Competencias Laborales.....	47
B. Guía Metodológica para Mapa Funcional.	47

C.	Reglas para la elaboración del mapa funcional:	48
2.3.3.	Normalización y Certificación de Competencias Laborales. ...	50
2.3.4.	Evaluación de Competencias Laborales.	51
2.3.5.	Certificación de Competencias Laborales.	53
2.3.6.	Turismo.....	53
2.3.7.	Impacto en el Turismo.	53
2.3.8.	Empleabilidad.	55
A.	Grupos laboralmente vulnerables:	55
B.	Características del empleo en el Sector Turismo:.....	56
2.4.	Glosario de Terminología Básica.....	58
Capítulo III	Hipótesis y Variables.....	67
3.1.	Hipótesis	67
3.1.1.	Hipótesis general.	67
3.1.2.	Hipótesis Específicas.	67
3.2.	Operacionalización de variables	67
3.2.1.	Variable independiente.	68
3.2.2.	Variable dependiente.	68
Capítulo IV	Metodología del Estudio	72
4.1.	Método, tipo o alcance de investigación	72
4.1.1.	Método.....	72
4.1.2.	Tipo o alcance	72
4.2.	Diseño de la investigación	73
4.3.	Población y muestra	73
4.3.1.	Población.....	73
4.3.2.	Muestra.....	74
A.	Método de Muestreo.....	74
B.	Formula de Muestreo:	75
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	75
4.4.1.	Entrevistas a profundidad	75
4.4.2.	Encuestas	76
4.5.	Técnicas de análisis de datos.....	77
Capítulo V	78
Resultados y	Discusión.....	78

5.1. Análisis de Hallazgos	78
5.2. Resultados de las Encuestas	90
5.2.1. Resultados:.....	104
Conclusiones	113
Recomendaciones	115
Referencias Bibliográficas.....	117
Anexos.....	125
Anexo A: Modelo de encuesta de certificación de competencias laborales	125

Índice de Tablas

Tabla 1 Resumen de Bases Teóricas	42
Tabla 2 Diferencias entre Cualificaciones y Competencias.....	46
Tabla 3 Diferencias de Conceptos Competencias Laborales, Certificaciones Laborales y Competencias Blandas y Duras.	58
Tabla 4 Terminología Básica	59
Tabla 5 Ruta de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.....	65
Tabla 6 Ruta de Evaluación de Competencias Laborales con los Problemas Identificados	66
Tabla 7 Matriz de Operacionalización de la Variable Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.....	69
Tabla 8 Resumen de Marco Teórico Nacional e Internacional	87
Tabla 9 Género.....	90
Tabla 10 Edad	91
Tabla 11 Nivel de Estudio	92
Tabla 12 Vinculo del Sector Turismo	93
Tabla 13 Pregunta 3 - Calidad de Servicio.....	93
Tabla 14 Pregunta 5 - Oportunidades Laborales	94
Tabla 15 Pregunta 13 - Oportunidades Laborales en el Extranjero.....	95
Tabla 16 Pregunta 7 - Seguimiento al desarrollo laboral.....	96
Tabla 17 Pregunta 4 - Trabajadores con Formación Académica versus Empíricos	98
Tabla 18 Pregunta 12 - Dominio de Otro Idioma.....	99
Tabla 19 Pregunta 9 - Conocimiento de la Certificación a nivel Nacional	100
Tabla 20 Pregunta 11 - Mejora de Competencias Laborales	101
Tabla 21 Pregunta 14 - Vigencia del Certificado.....	103
Tabla 22 Prueba de Chi - cuadrado del Análisis de Hipótesis General	106
Tabla 23 <i>Prueba de Chi- cuadrado de Análisis de Hipótesis 1</i>	108
Tabla 24 Prueba de Chi - cuadrado de Análisis de Hipótesis 2.....	110
Tabla 25 Prueba de Chi- cuadrado de Análisis de Hipótesis 3.....	112

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Distribución Porcentual de Encuestados.....	91
Gráfico 2. Distribución Porcentual de Encuestados según la Edad	91
Gráfico 3. Distribución Porcentual de Encuestados según Nivel de Estudio.....	92
Gráfico 4. Distribución Porcentual de Encuestados según	93
Gráfico 5. Distribución Porcentual de Encuestados según vinculo del	94
Gráfico 6. Distribución Porcentual de Encuestados según Oportunidades Laborales	95
Gráfico 7. Distribución Porcentual de Encuestados según Oportunidades Laborales en el Extranjero.....	96
Gráfico 8. Distribución Porcentual de Encuestados según el seguimiento laboral por parte del Estado.	97
Gráfico 9. Distribución Porcentual de Encuestados según Trabajadores Certificados con Formación Académica y Trabajadores Empíricos. ...	99
Gráfico 10. Distribución Porcentual de Encuestados según el dominio de	100
Gráfico 11. Distribución Porcentual de Encuestados según conocimiento de la Certificación a nivel Nacional.....	101
Gráfico 12. Distribución Porcentual de Encuestados según Trabajadores que necesitan mejorar sus Competencias Laborales.	102
Gráfico 13. Distribución Porcentual de Encuestados según vigencia del Certificado	103
Gráfico 14. Distribución Porcentual de Encuestados según la Asociación de las Variables Calidad de Servicio y Oportunidades Laborales.	105
Gráfico 15. Distribución Porcentual de Encuestados según la Asociación de las Variables Necesitan mejorar sus Competencias laborales y garantiza la Calidad de Servicio.	107
Gráfico 16. Distribución Porcentual de Encuestados según la Asociación de las Variables Conocimiento que el Estado realiza un Seguimiento al desarrollo laboral de los Trabajadores y la Certificación brinda oportunidades laborales.	109
Gráfico 17. Distribución Porcentual de Encuestados según la Asociación de las Variables Considera que es fundamental el dominio de otro idioma en	

los procesos de Evaluación y la Certificación de Competencias
Laborales garantiza la calidad de los servicios en los establecimientos.

..... 111

Resumen

La Certificación de Competencias Laborales (CCL), no genera un valor agregado a los trabajadores pertenecientes al Sector Turismo, ya que es necesario analizar el propósito y la finalidad para lo cual fue creado. A través de la CCL se han identificado brechas entre los trabajadores que aprendieron el oficio por experiencia laboral o trayectoria de vida y los que estudiaron por formación académica. Por lo tanto, para que la CCL pueda lograr su propósito, es necesario analizar y estudiar los diagnósticos resultantes de la aplicación de la evaluación (conocimiento y desempeño laboral) y el seguimiento permanente de los trabajadores que obtuvieron la CCL.

El Objetivo de esta investigación, es determinar el impacto de la CCL en los trabajadores del Sector Turismo, para lo cual las preguntas planteadas durante la investigación respondieron a una muestra aleatoria cuantitativa a través de un cuestionario de preguntas online a los trabajadores. Asimismo, se consideraron tres dimensiones que corresponden a Impacto, Evaluación y Valor, sobre la base de los resultados obtenidos durante la encuesta aplicada, a través de los cuales nos informan los beneficios que lograron al obtener una CCL y la repercusión que esto genere en su desarrollo y crecimiento profesional del trabajador.

Estos resultados, mostraron que los trabajadores no pudieron desarrollarse laboralmente dentro de sus establecimientos, por la falta de oportunidades de desarrollo laboral, también se evidencio que los trabajadores confundían la definición del proceso de CCL con capacitaciones y adicionalmente a esto, se identificó que los trabajadores aún no cuentan con un estándar de nivel Internacional, que aporte a la mejora de la calidad de los servicios en los establecimientos, con lo cual, requieren cerrar brechas de conocimiento y desempeño laboral a nivel de competitividad.

Palabras clave: Competencia Laboral - Evaluación de Competencias Laborales -
Certificación de Competencias Laborales.

Abstract

The Certification of Labour Competencies (CCL), fails to have an impact that generates added value to workers belonging to the Tourism Sector, since it is necessary to analyze the purpose and objectives for which it was created. Through the CCL, gaps have been identified among workers who learned the trade through work experience or life trajectory and those who studied through academic training. Therefore, for the CCL to achieve its purpose, it is necessary to analyze and study the diagnosis resulting from the application of the evaluation and ongoing follow-up of workers who obtained the CCL.

The objective of this research is to determine the impact of the CCL on workers in the Tourism Sector, for which the questions posed during the research responded to a quantitative random simple through some questions to workers. Likewise, three dimensions that correspond to Impact, Evaluation and Value were considered, based on the results obtained during the survey by which they inform us of the benefits they obtained from obtaining a CCL and the impact that this had on their development and professional growth.

These results indicated that workers were not able to evolve through a career path in their work centers, causing a lack of job opportunities to improve their salaries, it was also evidenced that workers confused the definition of the CCL process with training. In addition to this it was identified that workers still do not have an international level standard that guarantees the quality of their services in the establishments, with which they need to close gaps in knowledge and job performance at competitive level.

Taking into account the events, it is recommended that the State creates a commission made up of representatives on the sectors involved in the CCL process. In this aspect, it is necessary to adjust the evaluation instruments according to the reality of each region, having to implement training policies in the use of a foreign

language which would improve the quality of the services offered by workers in the sector.

Keywords: Labor Competency – Evaluation of Labor Competencies - Certification of Labor Competencies

Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar el impacto de la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales aplicadas por el Centro Certificador, así como por otras entidades del sector público o privado, para los trabajadores de los diversos establecimientos orientados al turismo en Lima Metropolitana durante los años 2012 al 2019.

La Evaluación de Competencias Laborales, es un proceso voluntario por el cual un trabajador que cuente con un mínimo de un año de experiencia laboral en su puesto de trabajo, tenga la posibilidad de ser evaluado a través de una orientación, prueba escrita de conocimiento, prueba de desempeño y un plan de empleabilidad. Este plan refleja los resultados obtenidos por el trabajador, proceso que es supervisado por un evaluador acreditado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo como experto, que mide el desempeño del trabajador basado en las competencias laborales del perfil ocupacional a evaluar.

En tal sentido, es importante considerar que el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas con las que puede contar un trabajador, a pesar de estar Certificado en Competencias Laborales, no ha generado mejoras en el desarrollo personal del trabajador evaluado, debido a su reconocimiento temporal, así como la insuficiente adaptación a las nuevas tendencias, avances tecnológicos y la innovación.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1. Planteamiento y formulación del problema

1.1.1. Planteamiento del Problema.

Los trabajadores del sector turismo en gran parte no cuentan con una formación académica concluida, esto se puede comprobar en cada una de las actividades que desarrollan en su puesto de trabajo, además, se demuestra la falta de reconocimiento de sus competencias laborales por parte del empleador. En otro aspecto por la carencia de la valorización económica de parte del sector empresarial y por la falta de seguimiento del Estado al trabajador Certificado y por no poder contribuir a través de sus procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, a la mejora del nivel de competitividad.

Esta preocupación, enfatiza una Evaluación y Certificación de Competencias Laborales cada vez más efectiva, que permita velar por el crecimiento y desarrollo laboral del trabajador en los establecimientos del sector Turismo en Lima Metropolitana.

1.1.2. Formulación del Problema.

A. Problema General.

¿De qué manera se da el impacto de la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en el trabajador del sector Turismo en Lima Metropolitana durante los años 2012 al 2019?

B. Problemas Específicos.

- ¿De qué manera se efectúa la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Certificador durante los años 2012 al 2019?

- ¿De qué manera se determina el valor que genera la Certificación de Competencias Laborales en los trabajadores del sector turismo en Lima Metropolitana durante los años 2012 al 2019?
- ¿De qué manera se evalúa el impacto que genera un Trabajador Certificado en los establecimientos del sector turismo en Lima Metropolitana durante los años 2012 al 2019?

1.2. Determinación de objetivos

1.2.1. Objetivo General.

Determinar la manera en que se da el impacto de la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en el trabajador del sector Turismo.

1.2.2. Objetivos Específicos.

- Describir la manera en que se efectúa la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Certificador durante los años 2012 al 2019.
- Explicar la manera en que se determina el valor que genera la Certificación de Competencias Laborales, en los trabajadores del sector turismo en Lima Metropolitana durante los años 2012 al 2019.
- Explicar de qué manera se evalúa el impacto que genera un Trabajador Certificado en los establecimientos del sector turismo en Lima Metropolitana durante los años 2012 al 2019.

1.3. Justificación e importancia del Estudio

Los trabajadores del Sector Turismo, en su mayoría han sido formados por la práctica a través de su experiencia laboral, logrando desarrollar y fortalecer sus conocimientos, habilidades y destrezas, en diversos puestos de trabajo, evidenciando dominio de técnicas que cuentan con capacidades y

conocimientos ancestrales, que no habían sido reconocidos por ninguna autoridad del Estado o Institución Educativa.

En consecuencia, obtener una Certificación de Competencias Laborales, otorgada por el Centro de Formación en Turismo y otras entidades Públicas y/o Privadas, no genera un efecto de satisfacción personal al trabajador, ya que no tiene sentido la obtención de un reconocimiento temporal, el cual no le permite su crecimiento laboral debido a que en la práctica se prioriza y valora aquellos trabajadores que han tenido una formación ocupacional, técnica o profesional, en contra de aquellos que han obtenido sus conocimientos de manera práctica.

Es parte primordial de la Maestría de Gerencia Pública, contribuir a la solución de problemas estructurales que afecten la eficacia y la eficiencia del cumplimiento del objetivo de los procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, con la finalidad de investigar, analizar y determinar el cumplimiento del propósito de su creación.

1.4. Limitaciones de la presente investigación

Las limitaciones de la presente investigación, radican en el hecho de que no se pueda acceder al contenido de la base de datos personales de los trabajadores evaluados y certificados en competencias laborales, a través del Centro de Formación en Turismo – CENFOTUR, por motivos de la Ley de Protección de Datos Personales – Ley N° 29733, que tiene como propósito garantizar el derecho fundamental de las personas a la protección de su privacidad. En tal sentido solo a través del portal de transparencia del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, se ha logrado identificar la relación de trabajadores Certificados de manera anual en cada uno de los perfiles ocupacionales y por regiones. Por lo que la presente Investigación, tomará como referencia las redes sociales, para lograr identificar a los trabajadores en el marco de una muestra representativa.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales.

La investigación realizada sobre el desarrollo de las competencias laborales y la formación de profesionales del sector turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el año 2013, tuvo como objetivo “determinar la relación entre el desarrollo de competencias laborales y la formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Granados (2013) afirma:

“Es una investigación de tipo descriptivo (Bernal y otros (2000), Método: Ex post facto (Kerlinger, 1982:268-278), Diseño: Co-relacional; (Tukman, 1978)”.

La muestra ha estado conformada por 96 estudiantes del X semestre de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), del Semestre 2013 II, siendo ésta No Probabilística Intencionada. Para la recolección de datos se aplicó dos cuestionarios tipo Escala de Likert, uno sobre desarrollo de competencias laborales y el otro sobre formación profesional en turismo en la UNMSM”.

Existe otra investigación en donde se busca demostrar y conocer la relación entre las competencias profesionales y el desempeño laboral en la región Junín. El universo constaba de más de 500 trabajadores y como muestra se tomó a 228 trabajadores que sirvió para la comprobación y estudio de las hipótesis.

Orrego(2015), afirma:

Tal como comenta Dreyfus (2008), existen diferencias entre aquellas personas con desempeño laboral alto y bajo, pero son escasos los estudios que han abordado el análisis de las competencias como los factores específicos que explican esta desigualdad (Boyatzis, 1982; Spencer y Spencer, 1993; Goleman, 1998). Los conceptos del desempeño laboral y de las competencias se han extendido en los últimos años en el ámbito de las organizaciones empresariales (García- Sáiz, 2011). Debido a que, proporcionan una gestión flexible en entornos en los que se ha reducido la jerarquía vertical y el concepto de puesto de trabajo es menos rígido. Es importante disponer de estudios que desglosen el papel de distintos factores sobre el desempeño final del trabajador, así como contar con herramientas de evaluación y modelos de competencias adaptados a las características particulares de distintos sectores productivos.

En la actualidad el alcance funcional de los Marcos de Competencias se orienta a la definición de modelos de competencias y niveles requeridos para los diferentes puestos de trabajo, y que son utilizados por los empleados a través de diferentes procesos de gestión como “mapas” o indicadores que definen comportamientos, conocimientos o habilidades que son valoradas, reconocidas y a veces retribuidas por la organización, de forma vinculada o asociada a niveles de desempeño laboral en áreas concretas de actividad profesional.

Casa (2015), en una investigación local en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Andahuaylas, el presente es un estudio de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre la gestión por competencias y el desempeño laboral, en base a 3 dimensiones (selección de personal, capacitación desarrollo y desarrollo personal), del personal administrativo, por lo mismo tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la gestión por competencias y

el desempeño laboral. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta sobre gestión por competencias y el desempeño laboral a 42 trabajadores administrativos entre hombres y mujeres, se aplicó un cuestionario de 18 preguntas y la validez y confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach¹.

Rodriguez (2016), propone un modelo respecto a la Gestión por competencia del Talento Humano en la Empresa PROMAS SRL del distrito de Trujillo, partiendo del supuesto que investiga la complejidad de esta situación en una sociedad del conocimiento², en que la consideración de la persona como un recurso sustituible en la organización. El encuentro epistemológico³ de la tesis, se envuelve en un enfoque vivencial y el proceso metodológico apoyado en el Paradigma Cualitativo⁴ adoptando el método de la Teoría Fundamentada⁵, aplicando para ello las técnicas de documentación, encuesta, observación.

Casique y Vinces (2016), en el estudio desarrollaron una investigación que trata sobre el desarrollo de las competencias laborales y el desempeño del personal de oficinas en la organización no gubernamental Asociación Benéfica Prisma en Lima; la cual tiene como propósito determinar el desarrollo de las competencias laborales y su influencia en el desempeño del personal administrativo.

¹ El Coeficiente Alfa de Cronbach es un coeficiente de consistencia cuyo valor mínimo aceptado es 0.7 y es más fiable cuanto más se acerque a 1

² Las sociedades del conocimiento emergen de la implantación de las tecnologías de información y comunicación, en la cotidianidad, que modifica en muchos sentidos la forma en la que es posible desarrollar actividades propias de la sociedad moderna. Fue acuñada por primera vez en las corporaciones por Peter Druker.

³ La epistemología es la rama de la filosofía que se encarga de explorar la coherencia interna de los razonamientos que llevan a la creación del conocimiento, que podemos llegar a conocer y con qué medios.

⁴ El paradigma cualitativo tiene su origen en Max Weber quien reconoce la descripción y medición de las variables sociales deben considerarse el entendimiento del contexto. Hay un papel principal de las intenciones humanas y se recopilan datos sin medición numérica, en contrasta con el paradigma cuantitativo.

⁵ La teoría fundamentada propone construir teorías, conceptos e Hipótesis a partir de los datos obtenidos y no de supuestos a priori, de investigaciones o marcos teóricos preexistentes.

El estudio fue de tipo aplicado, nivel evaluativo y su diseño corresponde al no experimental, la población fue conformada por 80 trabajadores administrativos y la muestra estuvo representado por 50 trabajadores entre hombres y mujeres, la técnica fue la encuesta; el instrumento utilizado el cuestionario.

Alpaca y Huamaní (2017), la presente investigación busca determinar el perfil sociolaboral y nivel de satisfacción laboral de agencias de viajes y turismo asociadas AVIT en Arequipa. El estudio es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo descriptivo. La población, estuvo conformada por 89 agentes de viajes asociadas, se tomó en cuenta a la población total para minimizar el margen de error en la investigación. Se aplicó un cuestionario de 17 preguntas para obtener los datos del perfil socio laboral y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo⁶.

El perfil sociolaboral de los agentes de viajes y turismo asociados a AVIT es de una edad promedio de 29 años, de género femenino, soltera y con nivel de instrucción superior técnica, bajo contrato de trabajo y beneficios laborales, su jornada supera las 8 horas diarias, la remuneración superior a la mínima vital y tiempo de servicios superior a un año.

La siguiente investigación se efectuó en las organizaciones que desean ser cada vez más competitivas y requieren desarrollar las competencias del personal, optimizando su potencial, para lograr altos niveles de competitividad y satisfacción. Sobre la empresa Estanterías metálicas JRM SAC de San Juan de Lurigancho en Lima, Falcón (2017) afirma:

⁶ El Manual de Escala de Clima Laboral de Magister Sonia Palma y Carrillo de la UNMSM, primera edición 2004, es un manual muy utilizado en los ambientes académicos peruanos y en países de Latinoamérica.

Los modelos tradicionales definen perfiles de puestos sin contemplar un análisis profundo sobre el desarrollo de competencias del personal. La investigación presenta dos variables: competencia laboral y gestión de calidad ISO 9001:2015 y está orientada a determinar la relación entre ambas, para luego determinar que competencias requieren ser desarrolladas mediante planes de acción. Para la obtención de información, procesamiento de datos y análisis de resultados, se diseñó un cuestionario, validado por expertos, aplicable a la naturaleza de la empresa y sea entendible por el personal operativo.

La muestra estuvo conformada por el personal operativo, representado por cada una de las áreas de producción, se las técnicas empleadas en el trabajo de campo fueron guías de observación, que sirvieron para demostrar la hipótesis planteada y generar una propuesta a desarrollar.

Sobre las certificaciones de las competencias laborales existe la investigación de Vera y Rodríguez (2017), cuyo objetivo fue conocer si los beneficiarios del perfil ocupacional de carpintería industrial han mejorados sus condiciones de empleo, realizan también una propuesta de mejora para la Certificación de Competencia Laborales; determinando de esta forma que la certificación complementa las capacitaciones con la finalidad de mejorar las condiciones de empleabilidad en la provincia de Coronel Portillo en Ucayali. El estudio se efectuó para una población de 710 empresas, de la cual se seleccionó de forma aleatoria simple 248 (141 de madera y el resto de otros perfiles). Fueron cinco perfiles ocupacionales, financiado por FONDOEMPLEO y aplicadas en empresas privadas de la ciudad de Pucallpa que cuenten con 10 o más trabajadores.

Existe una brecha en la educación secundaria que no prepara oportunamente a los jóvenes en actitudes y competencias para el

desempeño laboral; todo esto ocasiona que las empresas incorporen a su equipo de trabajo a personas que logran bajos niveles de productividad, Dios (2018) afirma:

Las empresas de Lima atraviesan por diversos problemas dentro del talento humano, en Fortel Contact Center & BPO se ha observado que el personal administrativo, específicamente en las áreas: Administración y Finanzas, Operaciones y Recursos Humanos, están ausentes las competencias necesarias para obtener los resultados establecidos por la empresa. Dentro de estas competencias tenemos: eficiencia y eficacia al momento de cumplir las funciones que amerita su puesto de trabajo, desempeño laboral ya que no aprovechan las horas de trabajo para cumplir con todas sus actividades, poco conocimiento sobre los procesos y aplicativos lo que conlleva a que el personal no reciba la información correcta sobre el uso de estos, capacidad para manejar situaciones de un alto nivel de presión, ausencia de programas o actividades que enriquezcan el desarrollo de los colaboradores, y falta de liderazgo para guiar al grupo de personas hacia un mismo objetivo.(p.4-5)

Respecto a la relación del perfil de competencias con la empleabilidad del egresado, Carbajulca (2019), afirma en su estudio aplicado a los egresados en turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM) en los períodos 2014-2018:

Entonces la problemática de la inserción laboral es un problema que aqueja a diversos países en el mundo como Estados Unidos y España. Lo que lleva a preguntarse ¿dónde están las fallas?, ¿Qué dificultades se tiene para conseguir un empleo? Según diversos especialistas, el problema se encuentra justamente en que no hay un, mismo propósito entre la formación profesional y las exigencias de las empresas. (Carbajulca, 2019, p.1).

En un estudio básico Cerna y Martínez (2019), buscan conocer las competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019 conformada por una población de estudio de 170 trabajadores administrativos del municipio. Mediante una encuesta de 30 preguntas como herramienta obtuvieron que existe un nivel bajo de Competencias Laborales, predominante seguido de un nivel medio, y más bien nadie manifestó un nivel alto.

Chiavenato 2009 (Como se citó en Cerna y Martínez, 2019), piensa que, para trabajar de manera eficaz, se requiere tener competencias laborales basadas en el conocimiento y las destrezas necesarias para realizar determinadas tareas. El acto de conocer se sustenta en saber y aprender, pero el conocimiento solo llega a difundirse cuando las personas desarrollan nuevas capacidades de aprendizaje (p. 202).

Huillca (2019), en su investigación afirma que existe una relación significativa entre las Habilidades Gerencias con la dimensión de identificación, normalización, formación y certificación de las Competencias Laborales en la Clínica Municipal Santa Anita. Lima.2015.

2.1.2. Antecedentes Internacionales.

En el ámbito latinoamericano el estudio de Espinosa (2004), se propuso determinar cómo el Sistema de Certificación Laboral es una manera de reconocer las competencias laborales del trabajador en México. En la justificación aclara también que el Certificado de Competencia Laboral, no significa o no es lo mismo que un Certificado de un instituto o universidad o de alguna institución educativa, sino más bien obedece a la falta de información de las habilidades o competencias adquiridas en la trayectoria laboral del trabajador. En la investigación se resalta la participación y evaluación de un profesional de la psicología para que establezca cuales son las habilidades o

competencias y comportamiento de la persona en el ámbito laboral. Espinosa (2004), piensa que el Sistema de Certificación Laboral “es el proceso mediante el cual un organismo con reconocimiento oficial, evalúa y reconoce las competencias de una persona con base en las normas establecidas en cada país, sin tomar en cuenta la forma en que fue adquirida” (p. 17).

En un estudio sobre el modelo de gestión por competencias para el personal de una empresa privada Gómez y Mendoza (2013), presentan el caso de ACMED S.A.S. empresa de la ciudad de Cartagena utilizaron la clasificación de la UNESCO, propuesta por Edgar Morin y Mc Clelland quienes plantean que las competencias deben ser: Las del saber, saber hacer y ser. Para su elaboración se aplicó un instrumento que permitiera conocer la descripción del cargo y posteriormente se analizó esto contrastando con la clasificación seleccionada y se definieron los perfiles por competencias para cada cargo. Con esto se procedió a integrarlo con los procesos de selección, evaluación del desempeño y capacitación. Gómez y Mendoza(2013) afirman:

La gestión por competencias se refiere a una metodología que permite la determinación de competencias organizacionales, laborales e individuales. Esto con el fin de mejorar los procesos operativos, administrativos de las empresas, para llegar a resultados como la calidad total, aumento de la productividad y competitividad, pero sobre todo ubicar la persona correcta en el puesto de trabajo correcto. Es por ello, que la empresa ACMED S.A.S., ha visto la necesidad de mejorar su recurso humano, debido a que la clave de gestión del recurso humano no está dada por la cantidad de recurso, sino por la calidad de quienes constituyen y hacen parte de la organización (p. 21).

En turismo comunitario existe la investigación de Nasimba, González y Manzano (2016), quienes realizaron un estudio sobre el proceso de evaluación de las competencias laborales turísticas precisamente

para el fortalecimiento del turismo comunitario. El objetivo de la investigación propuesto fue el de analizar las competencias laborales de los clientes internos de los establecimientos turísticos hoteleros ubicados en el circuito Zumbahua – Chugchilán alrededor del volcán Quilotoa en el Ecuador y dieron respuesta a la pregunta: ¿Cómo contribuyen las competencias laborales para el fortalecimiento del turismo comunitario en un circuito turístico andino? Para ello, los autores realizaron una evaluación de conocimientos, habilidades y actitudes, con el propósito de identificar errores efectuados durante la gestión operativa de estos establecimientos, principalmente trabajadores recepcionistas, camareras, meseros y conductores de transporte turístico terrestre. Les permitió también que se diseñaran guías metodológicas, considerando las Normas Técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN, socializándolas mediante capacitaciones, y evaluándolas cuatro años después de la puesta en marcha de la normalización laboral, logrando así elaborar un primer conjunto de acciones para mejorar procesos operativos. Fueron encontrando en la investigación que las competencias laborales en los clientes internos de los establecimientos turísticos - hoteleros en la zona de estudio en los últimos cuatro años han presentado una evolución favorable, a partir de la comprensión y aplicación de las Normas Técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN.

Jiménez (2013) como se citó en Nasimba, González y Manzano (2016), opina que el concepto de competencias surge de la necesidad de valorar no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el mundo. Igualmente, implica una mirada a las condiciones del individuo y disposiciones con las que actúa, es decir el componente actitudinal y valorativo (saber ser) que incide sobre los resultados de la acción. (p. 71-72)

En Europa el estudio de Zehrer y Mossenlechner (2009) denominado *Key Competencies of Tourism Graduates: The Employers' Point of View*, [Competencias clave de los graduados en turismo: el punto de vista de los empleadores] allí toman en consideración los cambios mundiales tanto en el mercado laboral cambiante, la creciente competencia mundial, los avances tecnológicos y los patrones de demanda cambiantes en el turismo, por ello los graduados en turismo requieren nuevas habilidades de empleabilidad y verificación de sus competencias laborales y profesionales que les permitan hacer frente a las circunstancias cambiantes del mundo de los negocios turísticos. La investigación propone a las universidades en Londres, incorporar habilidades clave en sus planes de estudio, pese a las limitaciones de las instituciones educativas frente a lo que la industria demanda, propone crear un enlace institucional entre la industria y las instituciones de educación superior. Esta interfaz permitirá aumentar las oportunidades para que los graduados salvaguarden u obtengan empleo pasando primero por la observación de diversas habilidades y competencias que mejoran la empleabilidad y competencias de los graduados. Aunque se han realizado esfuerzos considerables para especificar las habilidades de empleabilidad, prevalece la cuestión de cómo se podrían desarrollar dentro del plan de estudios. El propósito del estudio es discutir teóricamente los conceptos de empleabilidad, requisitos de habilidades y en especial las competencias para los graduados y presentar los resultados de una encuesta cuantitativa realizada entre los socios de pasantías nacionales e internacionales del Centro de Gestión de Innsbruck para evaluar las habilidades de empleabilidad requeridas por el mercado desde el punto de vista de los empleadores.

En el África Hussein, Abou-Shouk y Khalifa (2013), realizaron una investigación denominada *Evaluating Tourism and Hospitality Graduates: Perceptions of Stakeholders in Egypt* [Evaluar a los Graduados en Turismo y Hospitalidad: percepciones de los

interesados en Egipto] cuyo propósito fue para investigar los criterios de reclutamiento de empleados por empresas turísticas y hoteleras y el nivel de satisfacción de las partes interesadas sobre graduados en turismo y hotelería para trabajar en empresas turísticas y hoteleras. La investigación recopiló una tasa de respuesta del 72%, 180 de los 250 formularios, válidos y sin datos faltantes, sobre agencias de viajes, hoteles y restaurantes en Egipto. El cuestionario constaba de un rango (1-5 Muy insatisfecho / muy satisfecho) para explorar el nivel de satisfacción de las habilidades básicas y profesionales de los graduados de educación técnica en turismo empleados en hoteles, agencias de viajes y restaurantes, sobre cuatro habilidades básicas y tres habilidades profesionales. El cuestionario incluía algunas preguntas para resaltar los métodos y criterios de reclutamiento y la satisfacción general de los graduados de educación técnica en turismo. El estudio fue revelando que las instituciones de educación técnica en turismo deben prestar más atención para mejorar las habilidades lingüísticas de sus graduados, mejorar las habilidades de comunicación con los clientes y que un defecto grave es el nivel de insatisfacción de las partes interesadas en los preparativos de los paquetes turísticos, especialmente para aquellos que trabajan en agencias de viajes. Esos graduados deberían pasar algún tiempo en agentes de viajes para recibir capacitación sobre las actividades de los agentes de viajes y familiarizarse con la naturaleza de su trabajo potencial en el futuro, lo cual subestima el nivel de calidad de las instituciones de educación técnica turística.

Nuevamente en otro estudio en el Ecuador, Granja (2015) en un estudio efectuado en Ambato-Ecuador tuvo como objetivo para la investigación es determinar las competencias laborales a nivel de puestos, proceso y de organización. Pero para lograrlo empleó el procedimiento metodológico propuesto por Hernández y Lorenzo (2007), que utiliza la dinámica de grupos, pruebas de conocimiento, entrevista, observación y el método de Delphi. Obtuvo los siguientes

resultados la determinación de nueve competencias laborales a nivel de la organización, 23 competencias laborales a nivel de procesos y 42 competencias laborales a nivel de puestos clave. Se constatan 15 competencias con brechas entre el estado actual y el deseado en todos los niveles, evidenciando una a nivel organizacional, cinco a nivel de procesos y nueve a nivel de puestos clave; 16 competencias presentan una brecha de un punto y 17 competencias laborales superan el nivel de desarrollo deseado.

En México la investigación de Carmona (2016) planteó como objetivo determinar las competencias laborales para el personal empleado de una empresa manufacturera a través de la evaluación de 360 grados, y de manera específica, identificar el nivel de dominio con el que cuenta el grupo de mandos medios sobre las competencias necesarias para una adecuada supervisión y manejo de grupos, identificar como los resultados de la evaluación que considera las diversas percepciones varían de una evaluación jerárquica a una unilateral, así también, conocer cuál es el estrato/área organizacional mejor desarrollado y cuáles son con mayor área de oportunidad, finalmente identificar los diferentes niveles de competencias del personal empleado a través del comportamiento organizacional.

Se utilizó un instrumento automatizado como formulario de Evaluación de Desempeño 360° el cual contiene las 10 competencias genéricas o críticas observadas 100% por todos los empleados, calificadas mediante una escala de Likert del 1 al 5 tomando criterios generales como insatisfactorio necesita mejorar, cumple, rebasa y sobresale, todo esto bajo el sustento teórico de la autora Martha Alles, que consiste en que cada empleado realiza su propia autoevaluación para posteriormente ser evaluado por el jefe inmediato, un subordinado, cliente y un colateral (compañero de área), la elección de los evaluadores es coordinado por el jefe del área junto con el

personal de recursos humanos considerando a un total de 66 empleados de la empresa.

En Guatemala Púm (2018) en una investigación estableció como objetivo principal la incidencia de las competencias laborales en la evaluación del desempeño para el personal del Autocentro Gutiérrez. El estudio es de tipo descriptivo, utilizó un total de 22 trabajadores ubicados en diferentes puestos, la primera parte del estudio comprende la identificación de las competencias específicas de los puestos para la empresa, a través de un estudio de las funciones productivas de la misma, basado en una boleta de opinión, en la cual se identificaron las competencias. La segunda parte una evaluación del desempeño de los trabajadores que permitió medir su nivel de competencias.

El artículo realizado por Salgado, Gómez-Zermeño y Pintor (2017) muestra un estudio realizado para mejorar la calidad de la educación porque actualmente persisten los modelos de escuela tradicional basados en la instrucción presencial centrada en el profesor y enfrentar la problemática asociada a obsoletas formas de fabricación, elaboración, transformación y Comercialización de productos agropecuarios en Colombia.

Así el objetivo del estudio será identificar la manera en que las redes sociales permiten el fortalecimiento de la enseñanza de competencias laborales específicas en áreas de producción, transformación y comercialización de bienes de origen agropecuario en las IE rurales en el nivel de Educación Media Técnica en el Departamento de Cundinamarca (p.38).

Santiesteban, como citó Salgado, Gómez-Zermeño y Pintor (2017), afirma que los estudiantes que aprenden interactuando en las redes sociales son capaces de enfrentarse a la búsqueda de soluciones a problemas reales y sirven para descubrir capacidades y destrezas

propias; generando cambios y desafíos en la producción, transformación y comercialización de bienes agropecuarios (p.38).

La propuesta estratégica es utilizar las redes sociales en la forma de enseñar en el nivel medio técnico, que es la que busca la formación para el trabajo y la articulación con la educación superior. La investigación se llevó a cabo aplicando el método mixto. Valenzuela y Flores, afirma (según citaron Salgado et al), que el método mixto o también llamado tercer movimiento metodológico, fue utilizado en la presente investigación para establecer un proceso con datos tanto cuantitativos como cualitativos, mezclados de forma coherente. El tipo de diseño seleccionado es el convergente paralelo el cual lleva a cabo en forma simultánea componentes cualitativos y cuantitativos, de la misma manera se hace la entrega de los resultados finales.

Según Salgado et al (2017), el estudio se llevó a cabo, por medio de tres instrumentos: encuesta de caracterización, entrevista a grupo focal, y encuesta de satisfacción de herramientas, en tres Instituciones ubicadas en el Departamento de Cundinamarca, Colombia, donde participaron 63 estudiantes de entre los 14 y 17 años de los grupos del grado 10° (p.40).

Según un trabajo científico, Aznar, Ull, Piñero y Martínez-Agut,(2014) presentado en el XIII Congreso Académico Internacional de Teoría de la Educación Universidad de Valencia, se plantea la necesidad de una educación que desarrolle competencias para enfrentar con éxito, desde los muy diversos puestos laborales, los desafíos que supone la Sostenibilidad. Aznar et al (2014) realizan un análisis sobre la inclusión de competencias generales y específicas, relacionadas con la Sostenibilidad, en las Guías Docentes de todas las asignaturas de los nuevos estudios de Grado en la Universidad de Valencia y en otras universidades españolas.

En el estudio de Aznar et al (2014), se han analizado todos los planes aprobados en la Universidad de Valencia, 53 en total, distribuidos en 5 grandes áreas de conocimiento. La metodología aplicada es de tipo descriptivo, empírico y ex post, en la que se han utilizado técnicas tanto cualitativas como cuantitativas. Para la revisión se ha aplicado el Tesauro de Sostenibilidad, de elaboración propia y ya usado en otros estudios, (Aznar et al, 2014), que contempla los temas prioritarios contenidos en la Declaración de la Década de la Educación para el Desarrollo Sostenible de UNESCO (2005) y considerando además el marco legal español de referencia. Se han revisado también con esta óptica las competencias de los planes de estudio de grado de otras universidades (p.546).

Se han analizado 2835 Guías docentes referidas a 1730 asignaturas obligatorias y 1105 asignaturas optativas de los 53 títulos de Grado existentes en la Universidad de Valencia en el curso 2013-14. Los 53 grados se distribuyen en 5 grandes áreas de conocimiento. En el estudio se muestra una parte de los resultados de dos de las grandes áreas (Ingeniería y Ciencias Sociales) para la reflexión posterior. Y se comparan estos resultados con los hallados en la revisión previa de los planes de estudios de los 53 grados (Aznar et al., 2013).

El artículo de Hernández, Recalde, & Luna, (2015), llamado *Estrategia didáctica: una competencia docente en la formación para el mundo laboral* publicado en la Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, tiene como finalidad presentar resultados de investigación sobre la estrategia didáctica, en la relación docente-estudiante, debido a que es de vital importancia tener en cuenta las competencias que los docentes deben desarrollar, para ejercer con éxito su función en la orientación del logro de las competencias de los estudiantes. La investigación de la Universidad de Caldas Manizales, Colombia, bajo la autoría de Hernández et al (2015), se desarrolló bajo criterios de la metodología cualitativa y cuantitativa, mixtura de

métodos que permitió la comprensión del problema, teniendo en cuenta la lógica de sus diseños, las aplicaciones metodológicas y sus aspectos éticos, para abordar la realidad de la relación docente-estudiante, en cuanto al desarrollo de estrategias didácticas como competencia docente **(p. 25)**.

Para Deslauriers (como se citó en Hernández et al, 2015), la investigación cualitativa es sencillamente un método de investigación propio de las ciencias sociales y por tanto del campo educativo, bajo postulados teóricos que interrelacionan la hermenéutica, la fenomenología, y la interacción social; maneja técnicas de recolección de información no deductivas, sino inductivas, con el fin de indagar e interpretar las relaciones sociales y describir la realidad según como la vivencian sus actores.

Teniendo en cuenta que existen diferentes caminos para indagar la realidad educativa, como las alternativas metodológicas cualitativa y cuantitativa, Monje (también citado por Hernández et al, 2015), manifiestan que son métodos que se complementan; es por ello, que esta investigación requiere y demanda del investigador la posibilidad de la mixtura, para la comprensión del comportamiento humano y las razones que lo gobiernan; su propósito es el de explicar las diferentes razones que mueven los aspectos de tal comportamiento en su contexto.

La investigación de Hernández et al (2015), se fundamentó en postulados de los enfoques: histórico hermenéutico y empírico analítico. Se desarrolló a través de lineamientos de las investigaciones etnográfica y descriptiva, tomando como punto de referencia las concepciones que sobre el tema aportaron los docentes y estudiante del programa Técnico Laboral en Sistemas del Centro de Estudios Técnicos. Para la selección de la muestra, se tuvo en cuenta la población de 193 estudiantes del programa Técnico Laboral en

Sistemas, de los cuales, teniendo en cuenta el criterio de inclusión que requiere estudiantes que conozcan el programa y puedan dar un concepto del desempeño de sus docentes en cuanto al manejo de estrategias didácticas, se seleccionaron inicialmente 42 estudiantes del último semestre, de donde finalmente se conforma la muestra con el 70% de este grupo, es decir 29 estudiantes. En cuanto a los docentes, se tiene en cuenta la población de 12 profesionales que se desempeñan como docentes, por criterios de inclusión se seleccionaron los siete que hacen parte del programa Técnico Laboral en Sistemas; y finalmente se eligen cinco, que cumplen con el criterio de inclusión referido al perfil en el área de Informática, sistemas y computación (p.78).

McClelland (Ramírez-Díaz, 2020), sostiene la siguiente teoría:

El concepto de competencias en el contexto laboral fue planteado por David McClelland, en 1969, quien propuso la teoría de las necesidades y los tipos de motivación inspirado en las conductas, que sintetizó en: 1) el logro, traducido en el éxito y la búsqueda de sobresalir, 2) el poder, entendido como la influencia, el control y el reconocimiento de terceros y 3) la afiliación o pertenencia, que se interpreta a partir de las relaciones interpersonales cercanas y de amistad. (p.2)

Alles (Ramírez-Díaz, El enfoque por competencias y su relevancia en la actualidad: Consideraciones desde la orientación ocupacional en contextos educativos, 2020) , explica que:

“La preocupación por cómo mejorar en materia de comportamientos o conductas humanas viene de muy antiguo”, de modo que, aunque es el concepto ha sido tratado desde hace algunas décadas, las competencias se derivan del conocimiento y de ciertas características de la personalidad, una situación que ha sido tratada en distintos momentos históricos con base en criterios socioculturales. Así mismo, la motivación mejora a partir de la

identificación de características y capacidades personales, la consideración de las necesidades de la organización y de la implementación de un sistema adecuado de evaluación del desempeño, basado en el principio dual de premio y castigo, elementos básicos para este enfoque. (p.4)

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teoría Holística de Competencias

González (como se citó en Pum, 2018) clasifica como competencias holísticas, a la combinación de las competencias de capacidad para realizar la tarea y las aptitudes de la persona que las ejecuta. Estas dos competencias al fusionarse permiten obtener un resultado más objetivo de la capacidad que tiene una persona para desempeñarse y crecer laboralmente dentro una organización. Se mencionan las siguientes:

Competencias de influencia (aptitud): son aquellas que forman parte fundamental en la persona y que a su vez se reflejan en su forma de actuar y desenvolverse con los demás. Incluye las siguientes:

- Impacto e influencia: es la capacidad de influir, persuadir y convencer a los demás, con el propósito de lograr una acción o seguimiento de un plan.
- Liderazgo: es la habilidad de dirigir proyectos o acciones que fortalezcan a la organización a través del desarrollo de actividades, que propongan un ambiente interno en busca de los objetivos comunes.

Competencia de logro y acción (capacidad): es la habilidad que tiene una persona de buscar un fin común y hacer que este supere las expectativas deseadas en su ejecución, se toma en cuenta la motivación por el logro: es la capacidad de ejecutar un trabajo con especificaciones requeridas, en un determinado tiempo y con los elementos necesarios.

Sobre el modelo holístico sueco, Vossio (2002), en el boletín CINTERFOR opina. “En Suecia se desarrolló un modelo que partió de conceptos novedosos: organización basada en el grupo, delegación de funciones y responsabilidad colectiva”.

El artículo del boletín CINTERFOR prosigue: “El gerente y creador del modelo holístico, P.G. Gyllenhammar, declaró: “cuando un producto es fabricado por personas que encuentran significado en su trabajo, ese debe ser, inevitablemente, un producto de alta calidad” (p.59).

Sobre los procesos relacionados con la competencia tales como identificación, normalización, evaluación y certificación, como preámbulo a su aplicación a la Gestión de Recursos Humanos Basada en Competencias y a la Formación Basada en Competencias, Irigoien y Vargas (2002) refiere:

Una competencia es primeramente identificada como tal en un proceso que puede recibir distintos nombres entre los cuales destacan como más frecuentes los de identificación, definición o construcción de competencias. Este proceso que en nuestro caso denominaremos Identificación de competencias, consiste en un trabajo participativo que establece cuál será la competencia y la forma en que se evaluará para conocer que ha sido lograda. En un nivel general o sistémico la identificación se realiza por medio de grupos de trabajo que son generalmente tripartitos, formados por representantes especializados de los empleadores, de los trabajadores y del gobierno, como asimismo por especialistas conocedores del sector y de las materias técnicas y metodológicas. En un nivel institucional (más apropiado a nuestros objetivos) los grupos de trabajo se constituyen con gestores, educadores y trabajadores. Una vez identificada la competencia, incluyendo los criterios para el desempeño con calidad y las evidencias requeridas para constatarla, ¿sirve para una sola organización o podría servir

para muchas organizaciones similares en un sector o para todas las organizaciones similares en el sector o en el país, por ejemplo? Este es el sentido del proceso de normalización de las competencias que consiste en convertir a cada competencia en una norma acordada como un referente válido común. La competencia identificada y normalizada queda en condiciones de ser evaluada para constatar si una persona determinada posee o no la competencia. Esta evaluación de competencias da paso posteriormente a la certificación que, como su nombre lo indica, consiste en el reconocimiento formal de la competencia demostrada. Como se verá más adelante, el certificado es una garantía de calidad sobre lo que la trabajadora o trabajador es capaz de hacer y sobre las competencias que posee para ello. El desarrollo o aprendizaje de la competencia se puede hacer a través de la experiencia o de un proceso llamado Formación Basada en Competencias (FBC), caracterizado principalmente porque el insumo ocupacional principal para su diseño es el referencial de competencias. Cuando una organización laboral amplía la incorporación de un enfoque de competencias a todo el campo de los Recursos Humanos, incluyendo las funciones relacionadas con selección, administración, formación y desarrollo, movilidad horizontal y vertical, remuneraciones e incentivos, podemos hablar de una Gestión de Recursos Humanos Basada en Competencias (p.14-15).

Irigoin y Vargas (2002) afirma: La conceptualización de la competencia laboral también se ha enfocado en la relación entre educación y trabajo. En Australia se ha desarrollado un enfoque al cual denominan «integrado» u holístico. También es holística la manera en que están mirando la educación sin hacer separaciones tajantes entre sus distintas formas, vale decir, educación formal, no formal o capacitación, educación refleja o ambiental. La definición adoptada en Australia «por las profesiones y en cierta forma por todas las áreas ocupacionales» expresa que «la competencia se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el

desempeño en situaciones específicas. Obviamente, incorpora la idea de juicio». Por atributos se entienden los conocimientos, actitudes, valores y habilidades «que se ponen en juego para que los estudiantes interpreten la situación específica en la que se encuentran y actúen en consecuencia; es decir, la noción de competencia es relacional. Reúne factores disímiles –las habilidades de los individuos (derivadas de combinaciones de atributos) y las tareas que tienen que desempeñar en determinadas situaciones». (Gonczi y Athanasou, 1996). Estos autores plantean también que «se trata de 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. Permite, además, incorporar la ética y los valores como elementos del desempeño» (p. 46).

Sobre la Educación Técnica Profesional en Cuba (Leyva; at el, 2009): La Educación Técnica y Profesional en Cuba (ETP) tiene entre sus objetivos principales lograr la formación de un trabajador competente, preparado para dar respuesta a las exigencias tecnológicas de la empresa, la sociedad y continuar estudios superiores. En consecuencia, los Institutos Politécnicos tienen como responsabilidad la formación del Bachilleres Técnicos, por lo tanto, éstos deben estar capacitados para dominar de forma integral el trabajo de la empresa en el que debe ejercer su trabajo, vinculado directamente a la producción, empleando técnicas y tecnologías de avanzada, con calidad y criterios económicos y de sostenibilidad. Se destacan los trabajos realizados por Añorga (1994, 1997, 1998, 2000); Castellanos (2003), Addine (2004), González (2004) y otros, los cuales contribuyeron a que con un enfoque dialéctico materialista y psicopedagógico, se pudiera explicar los componentes de las competencias laborales y la definición de este término.

La investigación de Cejas y Col (2000-2005), proponen una metodología para aplicar un diseño curricular en la formación por competencias en la especialidad de Química. Forgas (2005), Guzmán (2005), Fuentes (1998-2005) y otros, elaboran los presupuestos del enfoque de competencias profesionales para la gestión de formación profesional. Medina (2004), Tejeda (2006) realizaron importantes aportes a la formación de competencias profesionales para la Educación Superior en las especialidades de inglés y Mecánica. Todos estos investigadores han analizado la creciente importancia de desarrollar las competencias independientes.

Continuando con las definiciones sobre competencias laborales de la presente investigación, Púm (2018) toma la definición de Alles (2008) y la define como:

Las características de personalidad, seguida de los comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Aclara de igual manera que cada puesto de trabajo tiene diferentes características o especificaciones y que dependerá de cada organización o empresa determinar las competencias. Además, define que no debe confundirse la percepción de las competencias conductuales y las técnicas, ya que ambas se relacionan en las competencias que cada persona tiene para desempeñarse en cualquier área de trabajo. (p.7).

Púm (2018), también se refiere a Blanco (2007) quien establece que: Las competencias laborales son el conjunto de comportamientos que se relacionan con un buen desempeño laboral, y que, desde esta perspectiva, las competencias deben de incluirse en las directrices estratégicas de las organizaciones, toda vez son conocimientos necesarios para alcanzar la misión y objetivos productivos. También define que los comportamientos y habilidades deben ser observables y cuantificables para que aporten una visión operativa en la finalidad

de los recursos humanos en el desarrollo estratégico de la organización (p. 8).

Con el propósito de informar sobre los distintos enfoques de la formación basada en competencias que sean aporte a la formación para el trabajo y el emprendimiento, el COINCOM toma la definición de competencias (Iberfop-Oei, en Huerta, Pérez y Castellanos, 2000.):

Para Prieto (2007), refiere que la principal crítica recibida por el enfoque funcionalista se basa en "...que solamente se verificará que se ha logrado con una competencia, pero no cómo se logró lo cual dificulta la aplicabilidad de la descripción de la competencia a los procesos formativos profesionales." (p. 8-9).

- **Enfoque Conductista:**

Identifica las capacidades de fondo que conllevan a desempeños superiores. Se aplica a los niveles directivos, y se circunscriben a las capacidades ante circunstancias no predefinidas, es decir, situaciones no predefinidas, para lo cual es necesario tener capacidad analítica, de toma de decisiones, creatividad. No se derivan de los procesos de la Organización, sino se derivan del análisis de las capacidades de las personas, de cómo plantea los objetivos, toma decisiones, identifica situaciones, toma riesgos. De acuerdo a Mertens (2002), El modelo conductista se centra en "...Identificar las capacidades de fondo de la persona que conlleva a desempeños superiores en la organización. Generalmente se aplica a los niveles directivos en la organización y se circunscribe a las capacidades que le hacen destacar ante circunstancias no predefinidas. (p.3) Este enfoque enfatiza en asumir las competencias como: comportamientos clave de las personas para la competitividad de las organizaciones. (p. 9)

(Ramírez-Díaz, El enfoque por competencias y su relevancia en la actualidad: Consideraciones desde la orientación ocupacional en contextos educativos)

- **Enfoque Constructivista:**

Es de origen francés, da valor a la educación formal y al contexto laboral, en donde se construyen la competencia a partir del análisis y el proceso de solución de problemas y las disfunciones que se presentan en la Organización. La competencia está ligada a los procesos en la organización y de acuerdo con Tobón (2006), este enfoque enfatiza el “asumir la competencia como: habilidades, conocimientos y destrezas para resolver dificultades en los procesos laborales-profesionales, desde el marco organizacional”. (p. 9)

La definición o conceptualización del término competencias laborales que interesa para la presente investigación es el de Trujillo-Segoviano(2014), quien señala que las dos fuentes reconocidas donde surge el término son la lingüística y el campo laboral, pero luego se generalizó el uso del término a diversos ámbitos y los resultados fueron:

- Competencia ideológica (1970)
- Competencia comunicativa (1972),
- Competencia enciclopédica (1981),
- Competencia discursiva (1982),
- Competencia poética (1998),
- Competencia semántica (1998),
- Competencia pragmática (1998),
- Competencia hermenéutica (2000)

Asimismo, en el campo de la educación:

- Competencia didáctica (2000)
- Competencia investigativa (2000),

De esa manera el término original al que retornamos se diluye sobre todo en este siglo. (p. 308-309)

Importante el retorno al término original para la presente investigación y actualización de la historicidad, aunque Bembibre, Machado y Pérez (2016) señalan que ya “el término competencia, se comenzó a estructurar en la década del sesenta con base en dos contribuciones: la lingüística de Chomsky y la psicología conductual de Skinner”, la explicación desarrollada por Trujillo-Segoviano (2014) sugieren que las competencias en el mundo laboral surgieron en el proceso de la Revolución Industrial y a partir del cambio e incremento de la producción, en el instante que este pasó del “modelo fordista-taylorista al modelo económico de la tecno-globalización, la economía informacional y la desregulación de los mercados” (p. 309). Es donde surge, pero se hace cada vez más fundamental y necesaria en esta época contemporánea, denominada globalización

La definición de competencia laboral que interesa a la presente investigación tiene como característica principal el hecho que es una definición holística elaborada por Trujillo-Segoviano(2014), quien señala que la “competencia laboral es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo” en tiempo real donde se considera a la instrucción y al aprendizaje en ese proceso. Añade además que la competencia laboral es una compleja estructura de atributos para el desempeño en situaciones específicas. Allí hay tanto atributos y tareas en el componente (p. 310).

Pero consecuentemente considerando que en Latinoamérica es México el primer país donde se inicia la formación que se basa en competencias, Trujillo-Segoviano (2014), la define como la

capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias, pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo (p. 311)

Siguiendo la lógica anteriormente expuesta, entonces, la capacidad productiva sería el atributo compuesto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes y cuyas tareas implícitas estarían en la capacitación, evaluaciones y certificaciones.

Chile es en Latinoamérica el terreno donde las competencias laborales también se han desarrollado y donde se ha dado un impulso importante en este terreno, y la Ley núm. 20.267 de 2008, que Crea el Sistema Nacional de certificación de Competencias Laborales y Perfecciona el Estatuto de Capacitación y Empleo define como “las actitudes, conocimientos, y destrezas necesarias para cumplir exitosamente las actividades que componen una función laboral, según estándares definidos por el sector productivo” p. 94) Vera, Albornoz, Rosas y Sanhueza (2013). La actitud, la función laboral y el sector productivo son los componentes de dicha definición.

Tabla 1

Resumen de Bases Teóricas

Resumen Bases Teóricas	
Competencias Holísticas: Combinación de las competencias de CAPACIDAD y las competencias de INFLUENCIA <i>Kimberly PUM</i>	
Competencias de Capacidad: Es la habilidad que tiene la persona de buscar un fin común y hacer que este supere las expectativas deseadas en su ejecución, la motivación por el logro y capacidad	Competencias de Influencia: Son aquellas que forman parte fundamental en la persona y que a su vez se reflejan en su forma de actuar y desenvolverse con los demás. Incluye la capacidad de

Resumen Bases Teóricas

de ejecutar un trabajo con influir y persuadir y convencer y el especificaciones requeridas en un liderazgo para dirigir. determinado tiempo.

Competencias Claves en Turismo Enlaces entre Industrias y Universidades

Anita ZEHNER y Claudio MOSSENLECHNER

Incorporar habilidades claves en los planes de estudio, pese a las limitaciones de las instituciones educativas frente a lo que la industria demanda, y crear un enlace institucional entre las Industrias.

COMPETENCIAS DEBEN ARTICULAR TRES TIPOS DE SABERES:

COINCOM Congreso Internacional de Competencias Laborales

- | | | |
|---|---|---|
| 1) SABER HACER:
Es la aplicación encargada de la práctica. | 2) SABER CONOCER:
Es la parte cognitiva. | 3) SABER SER:
Es la parte emocional. |
|---|---|---|

ENFOQUES DE COMPETENCIAS LABORALES SON TRES ENFOQUES.

Trujillo Segoviano (2014)

2) ENFOQUE CONDUCTISTA

- | | | |
|--|---|---|
| 1) ENFOQUE FUNCIONALISTA
Identifica análisis funcional y con énfasis en la normalización. | Se centra en competencias como comportamientos. Conductismo de tercera generación organizacional. | 3) ENFOQUE CONSTRUCTIVISTA
Se centra en análisis y resolución de dificultades y problemas. |
|--|---|---|

SISTEMA DE CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES.

Lilian Ivonne Espinoza Santoyo

Es reconocer Formalmente la competencia adquirida sin importar como fue obtenida ya que el aprendizaje no es exclusivo de ambientes académicos. Para ello existen empresas certificadoras de las competencias del trabajador. Según Vera et al, la globalización de la economía, la continua introducción de nuevas tecnologías, las organizaciones han centrado el logro de sus objetivos en el talento de las personas que conforman la empresa y requieren certificar sus competencias.

Mapas Funcionales

Castillo, Rico, Sandoval y Santos (2013)

La base fundamental para la Gestión por competencias en una organización, es la elaboración de un mapa funcional, que requiere contar con una definición, propósito, funciones principales, descripción de actividades y resultados, con el propósito de poder definir las Unidades y elementos de competencia en una ocupación determinada.

NORMALIZACION Y CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES

Rosas y otros (2020)

La normalización es una sistematización del trabajo que es documentado en una norma. Son procesos que permiten normar y garantizar la calidad y describen los contenidos del trabajo, basado en resultados y recomendaciones.

Fuente: Elaboración propia

2.3. Definición de Términos básicos

2.3.1. Cualificaciones

La investigación de Rosas y otros (2020) afirman que:

“Una cualificación se define como una declaración de competencia claramente relevante para el trabajo expedida a una persona por un organismo certificador reconocido y destinada a facilitar el ingreso o la progresión en el empleo y en el aprendizaje posterior. La declaración de competencia debe incorporar normas específicas sobre la capacidad de desempeñarse en una gama de actividades relacionadas con el trabajo y las habilidades básicas, el conocimiento y la comprensión requeridos para el desempeño en el empleo”

A. Diferencia entre Cualificaciones y Competencias.

Aprender significa ya no solo estudiar; las fuentes de conocimiento están en muchos lugares además de la escuela, y más aún están disponibles a lo largo de la vida. La Recomendación 195 liga el aprendizaje con un concepto significativo, el desarrollo de competencias y cualificaciones Billorou y Vargas (2010, p. 22).

Añade Billorou y Vargas(2010), que resulta necesario, en este nivel, introducir las definiciones y por tanto las diferencias entre dos conceptos: el de competencia y el de cualificación. Al efecto se incluyen las definiciones contenidas en la Recomendación 195 de la OIT:

“...2, b) El término “competencias” abarca los conocimientos, las aptitudes profesionales y el saber hacer que se dominan y aplican en un contexto específico.

La OIT usa los términos “competencias clave” o “Competencias de empleabilidad” o, dicho de otra manera, competencias para ejercer un oficio. Hay ciertas competencias de trabajo que se nombran en casi todas estas encuestas a las empresas y constan de cuatro

categorías: Competencias básicas (alfabeto, aritmética, etc.), competencias técnicas (conocimientos teóricos y prácticos especializados), competencias personales (cualidades individuales, honestidad, integridad, confiabilidad y ética), competencias claves o blandas (capacidad de aprender y adaptarse, escuchar y comunicarse eficazmente, resolver problemas ante imprevistos, trabajar en equipo, lidera con eficacia y adaptarse a la supervisión).

En el mundo organizacional empresarial, evalúa sobre habilidades duras o blandas. Las habilidades blandas (soft skills) se contraponen a las habilidades duras (hard skills) del puesto.

Mientras que las habilidades duras incluyen las destrezas necesarias para asumir un puesto de trabajo de forma técnica y se adquieren con una formación técnica específica, las habilidades blandas le proporcionan son aquellas que le aportan un valor al puesto de trabajo, complementan las habilidades duras y permiten ejercer cualquier puesto de trabajo de forma excelente o al menos oportuna.

...2. c) El término “cualificaciones” designa la expresión formal de las habilidades profesionales del trabajador, reconocidas en los planos internacional, nacional o sectorial” (p.22).

Billorou y Vargas(2010), añade que el término cualificación no es nuevo y se refiere al reconocimiento formal de las aptitudes profesionales, Tradicionalmente se consideraba una persona calificada a aquella “preparada” para asumir un determinado rol ocupacional, dado que su trayectoria (educación y experiencia) permitía suponer que cumpliría con los requisitos definidos para hacerlo. Es así que por

cualificación se entendía generalmente el “activo” o la capacidad potencial que poseía la persona para desempeñarse en una ocupación, adquirida fundamentalmente durante los procesos de educación y formación. En ciertos casos la cualificación se asociaba a normativas de ingreso al empleo en una determinada ocupación, considerándola como una condición habilitante. A su vez, la palabra “cualificación” también se utilizaba – y se utiliza aún -en referencia a programas o certificaciones tradicionales y ampliamente reconocidas tales como los títulos universitarios (p.23).

Tabla 2

Diferencias entre Cualificaciones y Competencias

Diferencia Entre Cualificaciones y Competencias. Nina Billorou y Fernando Vargas y Recomendación 195 de la OIT	
Competencias	Cualificación
Abarca los conocimientos, las aptitudes profesionales y el saber hacer que se dominan y aplican en un contexto específico.	Designa la expresión formal de las habilidades profesionales del trabajador, reconocidas en los planos internacionales, nacional o sectorial

Fuente: Elaboración propia

2.3.2. Mapa Funcional.

En la Investigación de Castillo, Rico, Sandoval y Santos (2013), afirma:

“La base fundamental para la gestión por competencias en una organización, incluye la desagregación de las funciones, actividades, resultados y propósitos”.

La elaboración de un mapa funcional, requiere contar con la definición, propósito, funciones principales, descripción de actividades y resultados, con el propósito de poder definir las Unidades y elementos de Competencia en una ocupación determinada.

A. Análisis Funcional de Competencias Laborales.

Los Consejos Sectoriales de Competencias (Guía Metodológica) de Rosas, y otros (2020), tienen la siguiente definición: El análisis funcional es una herramienta por medio de la cual se lleva a cabo un análisis de las funciones productivas que dan cuenta de un sector, organización o área ocupacional (productiva). Permite sistematizar el trabajo desde el punto de vista de los resultados, por medio de lo cual se identifican las funciones que componen los procesos dentro de un sector. Este análisis permite asegurar que se identifiquen todas las funciones, primarias y secundarias; que la relación entre ellas esté claramente establecida, y que se comprenda la contribución directa que hacen al propósito global del sector (p. 11).

La Guía Metodológica de Rosas y otros(2020) explica que la representación gráfica del resultado de la aplicación del análisis funcional es el mapa funcional; al mismo tiempo, es la primera descripción del trabajo en términos de resultados. En él se expresan el propósito principal, las áreas y funciones clave, las subfunciones, hasta llegar al concepto de elemento de competencia (p. 11).

Añade Rosas y otros (2020), la acción de definir el propósito y las funciones se denomina proceso de “desagregación”, y será tan amplio como la necesidad que exprese la complejidad de las funciones. Para garantizar la calidad del resultado del análisis se aplica el proceso de “reiteración” (p.12).

B. Guía Metodológica para Mapa Funcional.

La Guía Metodológica para la elaboración de mapas funcionales, perfiles ocupacionales y estándares de competencias laborales del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo del Perú (2017), afirma que: la estructura del mapa

funcional o árbol funcional tiene relación con el proceso seguido a partir del establecimiento del propósito principal y el desglosamiento en distintos niveles de concreción (funciones Clave y Funciones Principales) hasta llegar a las contribuciones individuales (Unidades y Elementos de Competencia).

El orden es el siguiente:

- Propósito principal
- Funciones clave
- Funciones principales (Competencia general)
- Funciones básicas (Unidades de competencia)
- Sub funciones (Elementos de competencia) (p. 9).

Recomendación 195 de la OIT:

Fue aprobada por la Conferencia Internacional del Trabajo en el año 2004, abordó el tema del desarrollo de los recursos humanos brindando un enfoque contemporáneo acerca de temas como la educación, la formación y el aprendizaje permanente y su relación con el objetivo de alcanzar un trabajo decente para todos como medio de erradicación de la pobreza y a favor de la inclusión social en una economía globalizada Billorou y Vargas (2010, p. 27).

C. Reglas para la elaboración del mapa funcional:

Los grupos técnicos o de trabajo se encargan de elaborar los mapas y las normas de competencia. Están integrados por expertos de las organizaciones productivas, de acuerdo con el sector y con la función de que se trata. Las reglas para los grupos técnicos de trabajo para elaborar mapas funcionales según La Guía Metodológica de Rosas y otros (2020):

El análisis se realiza partiendo de lo general a lo particular, avanzando en la expresión gráfica; es decir, el mapa funcional de izquierda a derecha.

1. La regla de redacción es la siguiente: verbo + objeto + condición. Por medio de su aplicación es que se redactan las funciones desde la perspectiva de los resultados de resultados.
2. En la redacción de los enunciados no se utilizan adjetivos calificativos (por ejemplo, bueno, malo, regular, excelente, efectivo, amable).
3. La condición puede describir los qué, cómo, dónde, con qué y para qué. Definir el propósito principal de un área o sector productivo, de una organización, de una función determinada, de un departamento, etcétera, es una declaración que define la razón de ser de la organización, área o rama industrial, de manera clara y sintética. Por ejemplo: Proporcionar servicios de telefonía a través de la operación, mantenimiento y administración de los recursos necesarios para satisfacer los requerimientos actuales y futuros de los clientes.
4. El propósito principal, que es parte de la misión de la organización o del sector expresada en términos de resultados, es la referencia permanente para el desglose de las funciones críticas o clave. Orienta respecto al resultado que se debe lograr y, por tanto, respecto a lo que se tiene que hacer. Describe la naturaleza única y las características del sector, área productiva o departamento, que lo diferencian de otros sectores o áreas.
5. Una vez definido el propósito principal en el mapa, se inicia el proceso de desagregación por medio de la pregunta: ¿qué se tiene que hacer para lograr el propósito principal? La respuesta nos proporcionará las funciones de las áreas productivas clave o sector del que se trate, las cuales son críticas para que el propósito —que es el resultado global— se logre.

6. Cada vez que se especifica una función, hay que volver a preguntar qué se tiene que hacer para lograr el resultado de esa función. La respuesta irá determinando otras subfunciones (proceso de desagregación).
7. El último nivel de desglose corresponde a la actividad que es realizable por una persona, de manera individual o en equipo (elemento de competencia).
8. En el proceso de desglose, es necesario tener presente que se describen los puntos críticos del trabajo; es decir, aquellos resultados que, si no se obtienen, no se puede contribuir al logro del propósito principal. Es esto por lo que, a medida que se avanza en el análisis, es necesario verificar la función que se ha descrito.

Esto se realiza volviendo a efectuar la pregunta a la inversa, de derecha a izquierda: ¿si se hace todo esto se logra el resultado? (proceso de reiteración).

Cuando se llega al nivel del elemento, como se señala en el punto 8, se consideran los dos últimos niveles de desagregación para definir que allí hay una norma de competencia. Nuevamente, se realiza el proceso de reiteración. En toda la elaboración del mapa se ha trabajado de lo general a lo particular hasta llegar a la norma de competencia (p.13-14).

2.3.3. Normalización y Certificación de Competencias Laborales.

De acuerdo a la Investigación de Rosas y otros (2020), afirman que: “La normalización es una sistematización del trabajo que se documenta en una norma. Estas normas son referentes de orientación para la toma de decisiones en el marco de la gestión de los procesos productivos”.

Los procesos de Normalización y Certificación de Competencias Laborales son los procesos que permiten normar y garantizar la calidad, a través del cual describe los contenidos del trabajo, basados en resultados y recomendaciones, con el propósito de cumplir las metas o logros en las organizaciones.

2.3.4. Evaluación de Competencias Laborales.

Vargas como se citó Pérez (2013) manifiesta: “la necesidad de reconocer las capacidades adquiridas por la experiencia es anterior al enfoque por competencias. En los años 70 y 80 se hicieron reconocimientos de aprendizajes previos, en procesos llamados validación”. (p.7).

Pero es desde 1975, cuando se gesta un proyecto que permita medir o evaluar y certificar luego las habilidades y destrezas de los trabajadores. Esta se refrendó en la Recomendación 195 de 2004 en cuatro puntos donde se norma la evaluación y el reconocimiento de competencias que los trabajadores poseen al margen de su capacitación o formación. Plantea, con respecto al desarrollo de competencias que los miembros “deberían: a) reconocer el aprendizaje en el lugar de trabajo, tanto formal como no formal, y la experiencia laboral; b) promover el desarrollo del aprendizaje y la formación en el lugar de trabajo mediante: c) la adopción de prácticas laborales calificantes y de excelencia, que mejoren las aptitudes profesionales; d) promover el desarrollo de políticas y oportunidades de formación equitativas para todos los trabajadores del sector público, reconociendo el papel que desempeñan los interlocutores sociales en dicho sector”. Pérez (2013, p. 7-8). Estos procesos serán muy extendidos posteriormente en Alemania, Canadá, Francia, Italia, Países Escandinavos y Latinoamérica. Teniendo en definitiva algunos elementos comunes en el proceso de certificación.

Los elementos comunes en los modelos de certificación según Vargas, como lo cita Pérez (2013) son:

1. “*Sólida estructura institucional*”, gracias a la participación de diferentes actores en la identificación de las competencias y su normalización.
2. Referente estandarizado: norma o estándar, perteneciente a un marco de referencia y de consulta usualmente nacional.
3. Evaluación diagnóstica, para determinar las competencias del trabajador, sus falencias en formación y establecer un itinerario formativo y de desarrollo de carrera.
4. Oportunidades de formación, como respuesta a la evaluación diagnóstica.
5. Validez y legitimidad dada por el reconocimiento que los trabajadores y empresarios dan al certificado.
6. Aprendizaje permanente. (p. 8).

Para la Evaluación y certificación de competencias laborales- ECCL hay un proceso que comienza cuando:

Un evaluador reúne del candidato (persona interesada en que se le reconozca su competencia), evidencias de su desempeño, producto y conocimiento, establecidas por la norma, con el fin de determinar si es competente, o aún no, para desempeñar una función productiva. El evaluador debe ser experto técnico en el área a evaluar, estar certificado en la norma y formado en la metodología de evaluación Pérez (2013, p. 11).

Y en general señala también una duración o vigencia de tres años de certificación, para luego volver a validar o recertificar teniendo en cuenta los cambios ocurridos y los avances tecnológicos (Pérez, 2013, p. 11).

Para los fines de la presente investigación que ha de realizarse en el terreno del turismo en Perú, donde como actividad es uno de los más importantes sectores de la producción, cuenta dicha definición.

2.3.5. Certificación de Competencias Laborales.

Según Escobar (como lo cita Vera et al, 2013, p.93), en la actualidad, el logro de los objetivos organizacionales se hace cada vez más complejo debido a que el sector empresarial experimenta continuos cambios. Estos cambios han sido influenciados por la globalización de la economía, la continua introducción de las nuevas tecnologías, la redefinición permanente de los procesos de producción y de administración en las organizaciones, entre otros. Por consecuencia Mertens (citado por Vera et al, 2013, p.93), piensa que, ante la complejidad de dichos escenarios, las organizaciones han centrado el logro de sus objetivos en el desarrollo del talento de las personas que conforman la empresa, dando así gran importancia a la certificación de competencias laborales para el logro de los objetivos organizacionales.

2.3.6. Turismo.

En la investigación de Pérez (2013), esta retoma la definición de turismo y dice que “la OMT define al turismo como el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares diferentes al de su residencia habitual con una estadía inferior a un año y con fines de ocio, negocios, estudio entre otros.” (p.18).

2.3.7. Impacto en el Turismo.

El crecimiento económico en el Perú en los últimos 15 años, ha significado un incremento en la demanda de trabajo en todos los sectores incluyendo en el turismo. La publicación titulada “Desarrollo del talento humano para la mejora de la competitividad de los destinos” de la OMT, (2019) precisa: “Por su parte, el Estado peruano

ha identificado al turismo y a la gastronomía como sectores claves para dinamizar la economía en los próximos años, por la solidez del crecimiento que vienen registrando desde que se inició el ciclo de crecimiento económico y por las ventajas comparativas y competitivas que poseen” (p.23).

La misma publicación corporativa OMT (2019), manifiesta el siguiente análisis: el dinamismo de ambos sectores está íntimamente vinculado con el reconocimiento a distintos niveles, tanto local como extranjero. En este contexto, el Perú acogió en 2016 el II Foro Mundial sobre Turismo Gastronómico de la OMT, organizado en colaboración con el Basque Culinary Center y el Gobierno de Perú, a través de PROMPERÚ. La celebración de dicho evento, que acogió a más de 2.300 participantes provenientes de más de 40 países, demuestra la importancia que el país otorga a su gastronomía como motor de desarrollo económico y social. Al respecto, cabe resaltar el reconocimiento del Perú como primer destino gastronómico mundial en los World Travel Awards, que consolida la cadena de valor de la gastronomía que articula a pequeños productores agropecuarios, pescadores, operadores de servicios logísticos y restaurantes. En esta línea, más del 94% de la población de Lima y el Callao manifestó sentirse orgullosa de su gastronomía y alrededor del 90% de extranjeros que la degustaron indicaron que cubrió sus expectativas, convirtiendo a la gastronomía en un motivo de recomendación del destino (p.23).

El impacto de la actividad turística puede ser medida de acuerdo con impactos positivos y negativos, en distintos ámbitos, ambientales, sociales, culturales y económicos. En el circuito Turístico Huaraz - Honcopampa se realizó un trabajo piloto para conocer la percepción de la población sobre el desarrollo del turismo en su localidad. En Tinoco (2003), la Encuesta Piloto se aplicó a un grupo de 24 estudiantes, de tercero y cuarto de secundaria, del Colegio Nacional

Sagrado Corazón de Jesús, con sede en el Distrito de San Miguel de Aco. Este colegio congrega a niños y jóvenes de los diferentes poblados que circundan la zona arqueológica de Honcopampa (p.59).

El mismo autor Tinoco (2003), añade que para la mayoría el beneficio principal generado por el turismo sería la generación de empleo (41.7%); mientras que el 25% percibe que sería la habilitación de carreteras; la mejora de infraestructura es considerada con el 21%; y el desarrollo de la artesanía con el 12.5% (p.59).

2.3.8. Empleabilidad.

Según Billorou y Vargas (2010), la recomendación 195 agrega el concepto de “empleabilidad” que ayuda a entender la necesidad de la formación a lo largo de la vida y su relación con las oportunidades de empleo en el actual contexto empresarial y tecnológico.

“...2.d) el término “empleabilidad” se refiere a las competencias y cualificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas para aprovechar las oportunidades de educación y de formación que se les presenten con miras a encontrar y conservar en trabajo decente, progresar en la empresa o al cambiar de empleo y adaptarse a la evolución de la tecnología y de las condiciones del mercado de trabajo”... (p.23)

A. Grupos laboralmente vulnerables:

Gamero (2015), define: “La vulnerabilidad social consiste en el desajuste entre los activos y la estructura de oportunidades. Los activos constituyen un patrimonio físico, ahorros financieros, capital humano y social, mientras que las estructuras de oportunidades son probabilidades de acceso a bienes, servicios o actividades que inciden en el bienestar del hogar” (p.35).

Weller afirma que (según citó Gamero Requena, 2015) la vulnerabilidad laboral se expresa estadísticamente en que los grupos afectados se caracterizan consistentemente por resultados desfavorables en indicadores como participación laboral, nivel de ocupación y en indicadores relacionados con la calidad del empleo, como por ejemplo son el ingreso laboral y la cobertura por los sistemas de protección social.

Weller agrega que (según la cita de Gamero Requena, 2015), se hace énfasis en los aspectos de calidad de empleo dado que en circunstancias de altos niveles de pobreza y ausencia de redes de protección social el hecho de que – obligada por la necesidad de sobrevivencia – una persona que trabaja no implica que no esté vulnerable. Malos resultados en estos indicadores reflejan entonces una vulnerabilidad estructural en el sentido de que colectivos definidos no pueden aprovechar las oportunidades existentes, sobre todo en comparación con grupos con otras características (p.35).

B. Características del empleo en el Sector Turismo:

La publicación titulada “Desarrollo del talento humano para la mejora de la competitividad de los destinos” de la Organización Mundial del Turismo OMT (2019), reflexiona como la informalidad se explica por las diferencias en el desarrollo de competencias básicas relevantes para el empleo y en las fallas en el acceso a la información sobre las opciones de educación y de capacitación, lo que genera que las personas tomen decisiones poco óptimas en el desarrollo de sus competencias. Agrega, la mencionada publicación de la Organización Mundial del Turismo - OMT (2019): “El actual Gobierno del Perú se ha fijado como meta reducir la informalidad laboral al 30% para el año 2021 a través de medidas tributarias, tales como la rebaja del impuesto general a las ventas, la implementación de un régimen tributario especial para las micro y pequeñas empresas,

entre otras. Adicionalmente, en el caso del turismo, el Gobierno plantea crear un programa de apoyo a la formalización del turismo que brindará, entre otras acciones, capacitación en servicios turísticos y manejo de incentivos promocionales” (p.25).

La publicación de la Organización Mundial del Turismo (2019) también menciona: Un aspecto a resaltar en el análisis por categoría ocupacional es el empleo asalariado. El turismo muestra un porcentaje relativamente bajo de trabajadores asalariados respecto al promedio nacional (42,3% y 57,7%, respectivamente en 2015). Sin embargo, durante el período 2010–2015, el turismo presentó el mayor incremento de asalariados respecto a otros sectores de la economía (3,4% y 2,9%, respectivamente), explicado por el dinamismo de la oferta de servicios turísticos proveniente de empresas formales, especialmente de operadores turísticos, hoteles de grandes cadenas y restaurantes (p.26).

Es importante señalar que otra característica a resaltar es que el empleo en turismo tiene rostro de mujer, tal como señala la Organización Mundial del turismo (2019), considerando que tres de cada cuatro trabajadores son mujeres. La participación femenina en el turismo contrasta con otros sectores de la economía, como la construcción y la minería, tradicionalmente asociados a los hombres. La presencia de la mujer en el sector turístico ha sido también reafirmada por la OMT al mencionar que las mujeres han logrado destacar por su participación en distintos proyectos de turismo comunitario y de producción artesanal en contextos tradicionalmente patriarcales, impulsando el desarrollo de su comunidad. La participación de las mujeres en el sector muestra una presencia considerable en la región de América Latina, brindando resultados de un 59% de

mujeres participando en el área de hotelería y restaurantes, mientras el porcentaje de población femenina con un título universitario en servicios rodea los 53,5%.¹⁵ Ellas se ocupan principalmente como cocineras, personal de limpieza en hoteles y vendedoras de alimentos. En el caso de los hombres, ellos se ocupan como limpiadores de oficina, cocineros y bármanes (p.27).

El documento “Desarrollo del talento humano para la mejora de la competitividad de los destinos” de la Organización Mundial del Turismo OMT (2019), también señala: “Asimismo, la edad promedio de los trabajadores del turismo es de 38 años. Siguiendo con el análisis de la distribución de los trabajadores según rango de edades, el sector emplea a personas jóvenes: el 24% tiene menos de 24 años y el 48% tiene entre 25 y 44 años de edad” (p.27).

Tabla 3

Diferencias de Conceptos Competencias Laborales, Certificaciones Laborales y Competencias Blandas y Duras.

Competencias Laborales	Certificaciones Laborales	Competencias Blandas y Duras
Es la capacidad y demostración de habilidades y destrezas para efectuar una actividad, mismas que son ejecutadas en situación real de trabajo.	Es el reconocimiento formal y público de las habilidades y destrezas de un trabajador empírico	Son las actitudes propias de cada trabajador en función al desarrollo de sus actividades realizadas.

Fuente: Elaboración propia

2.4. Glosario de Terminología Básica

En el Perú para la certificación de los trabajadores de distintas áreas y para el caso del turismo tenemos el Protocolo Evaluación y Certificación de Competencias Laborales el cual define el marco conceptual para la aplicación de la certificación. Específicamente el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo define el contexto actual mediante la Resolución Directoral General

N ° 0017-2020-MTPE Hiraoka (2020), que deja sin efecto la Resolución Directoral General N ° 032-2019-MTPE base normativa del anterior protocolo. A continuación, los principales conceptos aplicables en el Perú:

Tabla 4

Terminología Básica

Términos	Definición
Área Externa de Evaluación	Según Hiraoka (2020) afirma: “Espacio acondicionado para la evaluación de competencias laborales, que pertenece a una entidad distinta a la interesada en ser autorizada como Centro de Certificación de Competencias Laborales, de acuerdo a lo establecido en el Listado de Equipamiento Mínimo. Presenta un vínculo de naturaleza contractual o de convenio para el uso de sus instalaciones”. (p.5).
Área Interna de Evaluación	Según Hiraoka (2020) afirma: “Espacio acondicionado para la evaluación de competencias laborales, que pertenecen a la entidad interesada como Centro de Certificación de Competencias Laborales, de acuerdo a lo establecido en el Listado de Equipamiento Mínimo”. (p.5).
Área Implementada por el Evaluado	Según Hiraoka (2020) afirma: “Espacio acondicionado por el candidato, de acuerdo a lo indicado en el listado de requerimiento, que permite la ejecución de los indicadores de evaluación contemplados en la Prueba de Desempeño”. (p.5).
Candidato	Según Hiraoka (2020) afirma: “Persona que opta de manera voluntaria a participar en la evaluación de competencias laborales, con el fin de obtener el certificado de competencias laborales en un estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso sus particularidades) o una norma de competencia”. (p.5).
Centro de Certificación de Competencias Laborales	Según Hiraoka (2020) Afirma: “Entidad autorizada para desarrollar la evaluación y certificación de competencias laborales cuyo alcance es de nivel nacional”. (p.5).
Certificación de Competencias Laborales	Según Hiraoka (2020) afirma: “Reconocimiento público, formal, temporal y documentado de las competencias laborales demostradas por una persona, independientemente de la forma en que la adquirió, conforme a un estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso sus particularidades) o una norma de competencia”. (p.5).

Términos	Definición
Certificado de Competencias Laborales	<p>Según Hiraoka (2020) afirma: “Documento mediante el cual se reconoce que la persona cuenta con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para realizar funciones productivas vinculadas a un ámbito laboral determinado, independientemente de la forma en que la adquirió”. (p.5).</p>
Competencia Laboral	<p>Según Hiraoka (2020) afirma: “Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que la persona es capaz de articular y movilizar de manera integrada para desempeñar una misma función en diferentes contextos laborales, conforme a las exigencias de calidad y productividad, que se evidencian en el desempeño laboral”. (p.5)</p>
Constancia del Evaluador	<p>Según Hiraoka (2020) afirma: “Documento, emitido por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, que habilita a una persona para desarrollar la evaluación de competencias laborales durante un periodo de 3 años, en un estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso sus particularidades) o una norma de competencia”. (p.5).</p>
Cuestionario de Opinión del Jefe/ Supervisor o Testimonio de Terceros	<p>Según Hiraoka (2020) afirma: “Instrumento de evaluación que contiene preguntas estructuradas de opinión, respecto a aspectos técnicos o conductuales del evaluado, vinculados a un estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso sus particularidades) o a una norma de competencia. Permite recoger evidencias complementarias”. (p.5).</p>
Cuestionario de Preguntas Abiertas	<p>Según Hiraoka (2020) afirma: “Instrumento de evaluación que presenta preguntas abiertas que permitan recoger los conocimientos involucrados en un desempeño de calidad, vinculados a un estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso sus particularidades) o a una norma de competencia. Permite recoger evidencias directas”. (p.6.)</p>
Estándar de Competencia Laboral	<p>Según Hiraoka (2020) afirma: “Descripción de los conocimientos, habilidades y actitudes que una persona debe ser capaz de desempeñar y aplicar en distintas situaciones de trabajo, incluyendo variables, condiciones o criterios para inferir que el desempeño fue efectivamente logrado”. (p.6).</p>
Evaluación de Competencias Laborales	<p>Según Hiraoka (2020) afirma: “Proceso voluntario de comprobación de los conocimientos, habilidades y actitudes de una persona, obtenidas a lo largo de su experiencia laboral, de acuerdo a un</p>

Términos	Definición
Evaluación de Desempeño en Situación Real de Trabajo	<p>estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso a sus particularidades) o de una norma de competencia". (p.6)</p> <p>Según Hiraoka (2020) afirma: "Evaluación que se desarrolla en un contexto real de trabajo, en el cual se ejecuta la labor de la función de un estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso sus particularidades) o de una norma de competencia". (p.6).</p> <p>Según Hiraoka (2020) afirma: "Evaluación que se desarrolla en un espacio acondicionado para recrear contextos similares a los suscitados en una situación real de trabajo, de acuerdo a lo establecido en el listado de requerimiento, los cuales indican las condiciones requeridas que permitan el desarrollo de los desempeños a observar. También hace referencia a la simulación de desempeños específicos a través de aplicaciones o medios tecnológicos". (p.6).</p>
Evaluación de Desempeño en Situación Simulada de Trabajo	<p>Según Hiraoka (2020) afirma: "Persona natural autorizada para ejecutar la evaluación de competencias laborales, en un estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso sus particularidades) o una norma de competencia". (p.6).</p> <p>Según Hiraoka (2020) afirma: "Información que es generada por el mismo evaluado. Este tipo de evidencia se manifiesta a través del desempeño y conocimientos, se considera evidencia directa también a los productos que muestran desempeños anteriores". (p.6).</p>
Evaluador de Competencias Laborales	<p>Según Hiraoka (2020) afirma: "Información que proviene de fuentes históricas o documentales que reflejan aspectos laborales del evaluado. Este tipo de evidencia contempla también la opinión de terceros". (p.6).</p> <p>Según Hiraoka (2020) afirma: "Instrumento de evaluación que permite plantear situaciones significativas o problemas asociados a un estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso sus particularidades) o norma de competencia. Permite recoger evidencias complementarias". (p.6).</p>
Evidencias Directas	<p>Según Hiraoka (2020) afirma: "Instrumento de evaluación que ordena la documentación (correos electrónicos, registro de desempeño del evaluado por parte de la empresa/entidad, reconocimientos,</p>
Evidencias Complementarias	<p>Ficha de Registro de Análisis de Casos o Resolución de Problemas.</p>
Ficha de Registro de Evidencia Documental	<p>reconocimientos,</p>

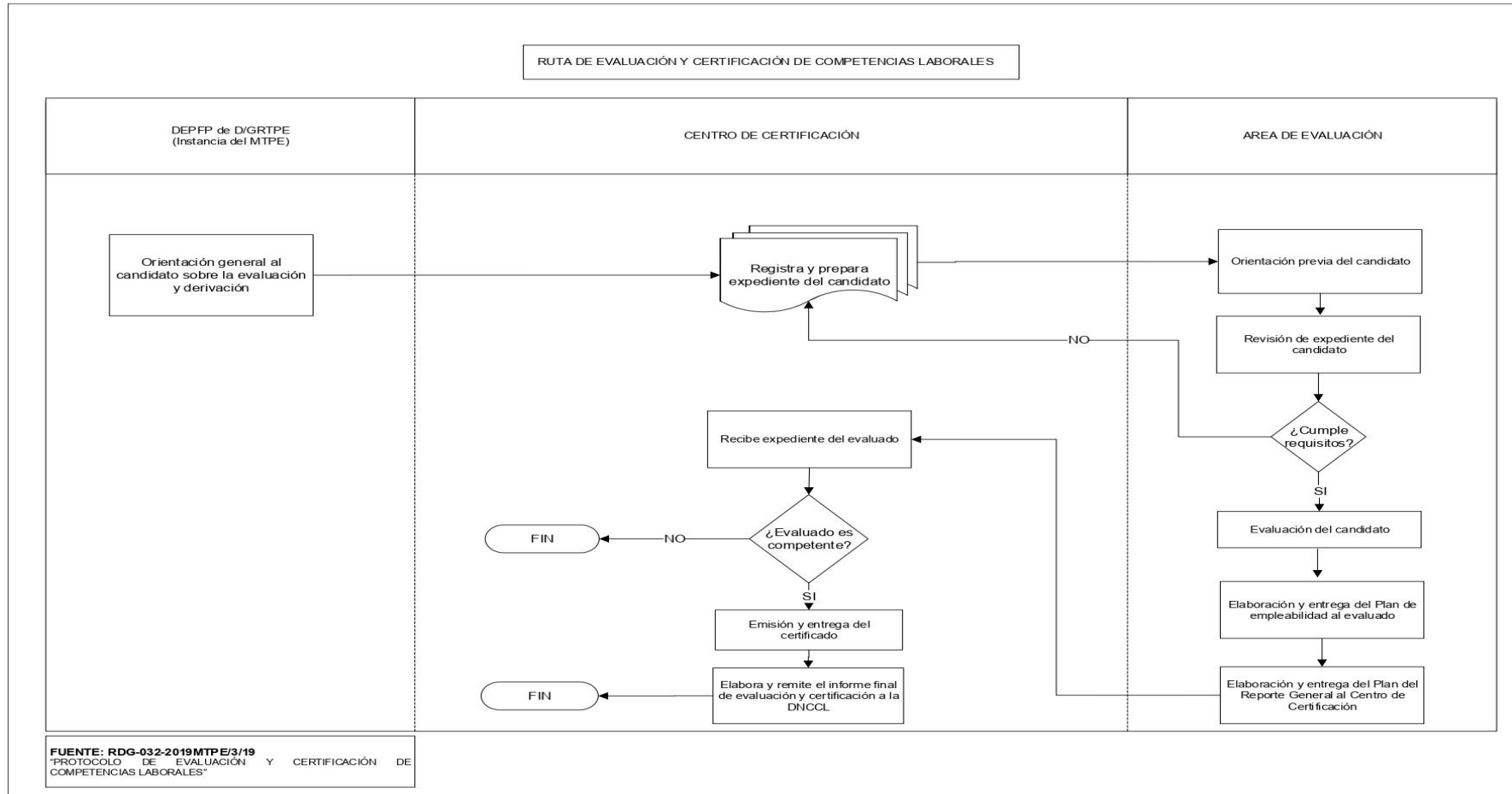
Términos	Definición
Informe de Retroalimentación	<p>premiaciones, menciones en revistas o similares, videos, entre otros) que provea el evaluado, a fin de complementar la valoración que realice el evaluador de determinados desempeños asociados a una evidencia crítica. Permite recoger evidencias complementarias". (p.6).</p> <p>Según Hiraoka (2020) afirma: "Documento que, a partir de la evaluación de competencias laborales realizada, registra las fortalezas y oportunidades de mejora (resultados cualitativos) del evaluado, así como, las recomendaciones que permitan el cierre de brechas detectadas entre el desempeño demostrado y el estándar de calidad requerido". (p.7).</p> <p>Según Hiraoka (2020) afirma: "Herramienta o medio que permite recoger, valorar y medir las evidencias generadas en el proceso de evaluación, con relación a una función productiva descrita en un estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso sus particularidades) o norma de competencia.</p>
Instrumentos de Evaluación (Prueba de Desempeño, Prueba de Conocimiento, Cuestionario de Preguntas Abiertas, Ficha de Registro de Análisis de Casos o Resolución de Problemas (complementaria), Cuestionario de Opinión del Jefe /Supervisor o Testimonio de Terceros (complementaria) y Ficha de Registro de Evidencia Documental (complementaria).	<p><i>Estos instrumentos cumplen las siguientes características: validez, confiabilidad, representatividad y objetividad, y son aprobados por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo". (p.7).</i></p> <p>Según Hiraoka (2020) afirma: "Documento que establece las evidencias críticas e instrumentos de evaluación a emplear, en la evaluación de competencias laborales, respecto a un estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso sus particularidades) o norma de competencia". (p.7).</p>
Matriz para el Recojo de Evidencias	<p>Según Hiraoka (2020) afirma: "Categoría o rango de referencia, estructurado a partir del análisis de las funciones productivas que se presentan en diferentes grados de complejidad, variedad y autonomía. Tales grados representan distintos niveles de competencia requeridos para el desempeño". (p.7).</p>
Nivel de Competencia Laboral	<p>Según Hiraoka (2020) afirma: "Contiene la descripción del desempeño esperado de una persona en una función dentro de un sector económico u ocupacional. (p.7).</p>
Norma de Competencia	<p>Según Hiraoka (2020) afirma: "Descripción de los desempeños, organizados en unidades de competencia, vinculadas a una trayectoria laboral, que una persona debe lograr para la ejecución óptima de sus funciones en un contexto laboral específico". (p.7).</p>
Perfil Ocupacional	<p>Según Hiraoka (2020) afirma: "Descripción de los desempeños, organizados en unidades de competencia, vinculadas a una trayectoria laboral, que una persona debe lograr para la ejecución óptima de sus funciones en un contexto laboral específico". (p.7).</p>

Términos	Definición
Portafolio de Evidencias	Según Hiraoka (2020) afirma: “Registro sistemático de las evidencias (directas y complementarias) y documentación del evaluado, de acuerdo a lo establecido en la mecánica operativa de la evaluación y certificación de competencias laborales”. (p.7).
Prueba de Desempeño	Según Hiraoka (2020) afirma: “Instrumento que mediante la observación mide el desempeño del evaluado, vinculado a un estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso sus particularidades) o a una norma de competencia. Se puede realizar en situación real o simulada de trabajo. Permite recoger evidencias directas”. (p.7).
Prueba de Conocimiento	Según Hiraoka (2020) afirma: “Instrumento de evaluación que presenta una serie de preguntas con alternativas múltiples de respuesta, vinculada a un estándar de competencia laboral/unidad(es) de competencia de un perfil ocupacional (de ser el caso sus particularidades) o a una norma de competencia. Permite recoger evidencias directas”. (p.7).
Reporte General	Según Hiraoka (2020) afirma: “Documento que registra los resultados de los instrumentos de evaluación, así como la condición del evaluado ya sea “competente laboralmente” o “aún no competente laboralmente”. (p.7).
Resumen Global de Evaluación	Según Hiraoka (2020) afirma: “Documento que registra las fortalezas y oportunidades de mejora (resultados cualitativos) de la evaluación de manera global (No contiene información cualitativa ni cuantitativa específica por evaluado); brinda recomendaciones que permitan el fortalecimiento de los procesos de la empresa/entidad que participó en la evaluación y certificación de competencias laborales”. (p.8)
Unidad de Competencia	Según Hiraoka (2020) afirma: “Agregado mínimo de conocimientos, habilidades y actitudes, susceptible de reconocimiento en un proceso de evaluación de competencias laborales”. (p.8)

Fuente: Hiraoka (2020) – Elaboración propia

Tabla 5

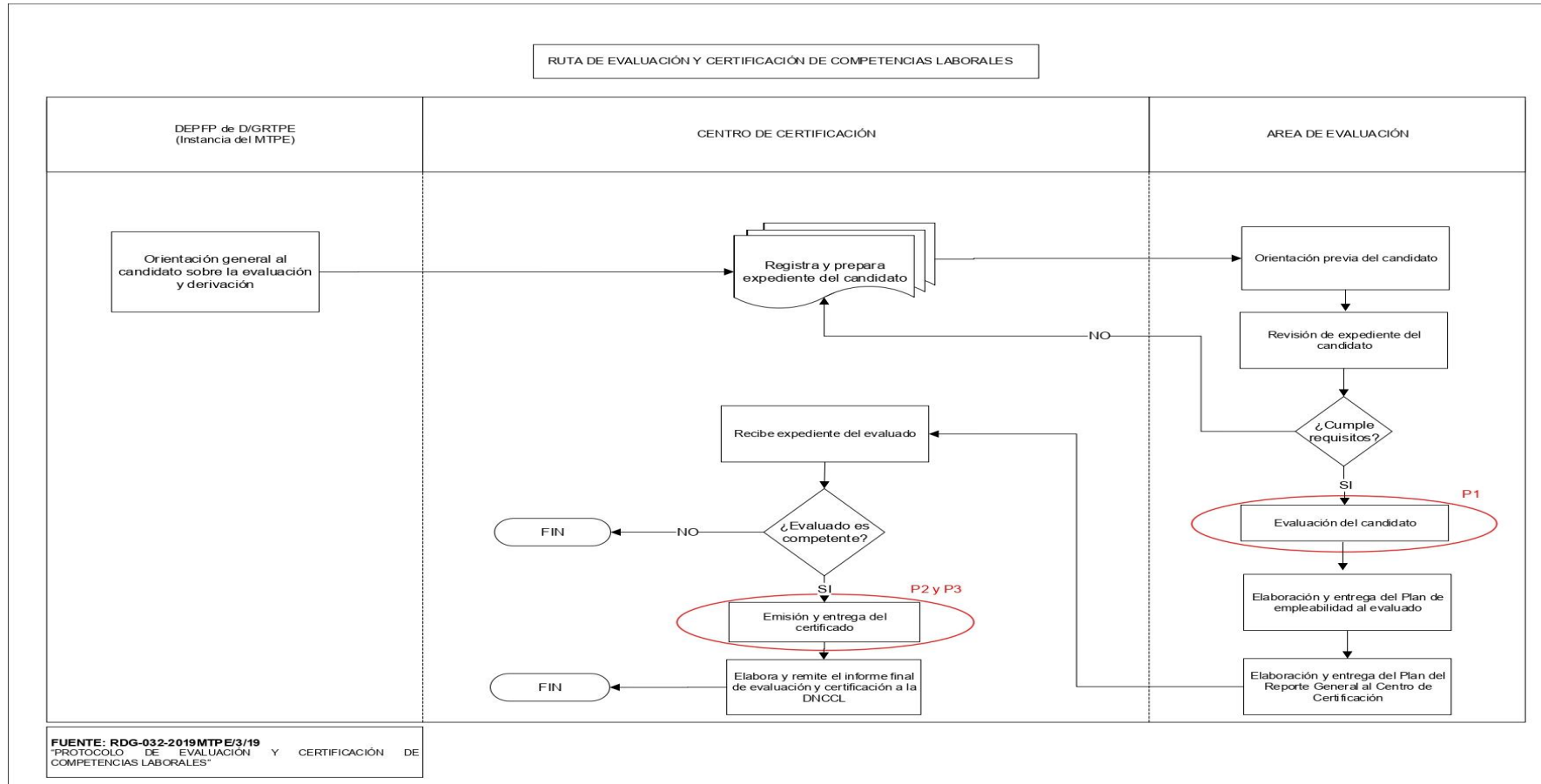
Ruta de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales



Fuente: Cornejo (2019)

Tabla 6

Ruta de Evaluación de Competencias Laborales con los Problemas Identificados



Fuente: Cornejo (2019) – Elaboración propia

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

El impacto de la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en los trabajadores del sector Turismo en Lima Metropolitana durante los años 2012 al 2019, no genera valor agregado en el trabajador ni garantiza la calidad del servicio en los establecimientos.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

- La manera en que se efectúa la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales durante los años 2012 al 2019, no garantiza el nivel de competencias laborales en los trabajadores.
- La manera en que se determina el valor que genera la Certificación de Competencias Laborales en los trabajadores del sector turismo en Lima Metropolitana durante los años 2012 al 2019, no ha generado mejoras en las condiciones laborales de los trabajadores por no existir un seguimiento por parte del Estado.
- La manera en que se evalúa el impacto que genera un Trabajador Certificado en las empresas del sector turismo en Lima Metropolitana durante los años 2012 al 2019, no mejora la calidad de los servicios durante la vigencia de la Certificación obtenida.

3.2. Operacionalización de variables

Soldán y Abregú (2015), en su investigación afirman:

“Las variables son caracterizadas en la definición de términos y desagregadas en una matriz operacional de variables, donde se definen las dimensiones, los indicadores y las unidades de medida de cada uno de ellos”

En tal sentido las variables pueden clasificarse en independientes, dependientes, extrañas o extrañas o participantes de acuerdo al caso.

3.2.1. Variable independiente.

Soldán y Abregú (2015), en su investigación afirman:

“La variable independiente que se denota con “VI” o “X” es la categoría o valor otorgado a una hipótesis relacional de causa”

3.2.2. Variable dependiente.

Soldán y Abregú (2015), en su investigación afirman:

“La variable dependiente “VD” o “Y”, está referido a la hipótesis o valor que hace referencia al efecto”.

Tabla 7

Matriz de Operacionalización de la Variable Evaluación y Certificación de Competencias Laborales

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Rango
Variables Dependientes: Impacto en la calidad de los servicios que ofrecen las empresas donde laboran los trabajadores Certificados en Competencias Laborales.	La calidad del servicio y la satisfacción del cliente, se pueden mejorar gestionando el rendimiento de los atributos del servicio; dado que no todos los atributos tienen el mismo papel, es importante descubrir el impacto de su desempeño (Sulisworo y Maniquiz, 2012)	Encuesta anónima compuesta por 18 ítems, de los cuales 4 son datos demográficos y 14 pertenecen a las dimensiones de Impacto, evaluación, supervisión y valor. Asimismo, el presente instrumento será remitido a través de los medios digitales a los trabajadores certificados en Evaluación y Certificación de Competencias Laborales	Impacto	Porcentaje de confianza en el impacto de la certificación en la mejora de la calidad de servicio.	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Calificación 1 +2/ Total encuestados
				Porcentaje de confianza en que el certificado brinda oportunidades laborales.	Bastante, moderado, poco, muy poco.	Poco + muy Poco / Total de encuestados
				Porcentaje de confianza que la certificación ofrece oportunidades en el extranjero	Bastante, moderado, poco, muy poco.	poco +muy poco / Total de encuestados
				Porcentaje de encuestados que afirman que el estado realiza seguimiento al Certificado después de la Certificación.	SI - NO	No / Total de encuestados
			Evaluación	Porcentaje de confianza en el impacto que obtienen los trabajadores	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Calificación 1 +2/ Total encuestados

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Rango
				Empíricos o con formación académica que cuentan con la Certificación de Competencias Laborales.	4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	
				Porcentaje de percepción que considera el dominio de otro idioma durante los procesos de evaluación.	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Calificación 1 + 2/ Total encuestados
				Porcentaje de encuestados que afirman que la Certificación es conocida a nivel nacional	Muy conocida, medianamente conocida, muy poco conocida, nada conocida	Muy poco conocida+ nada conocida/Total de encuestados
				Porcentaje de encuestados que considera que los trabajadores necesitan mejorar las competencias laborales	Bastante, moderado, poco, muy poco.	poco + muy poco / Total de encuestados
Variable Independiente: Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.	Trujillo-Segoviano (2014) señala que la “competencia laboral es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo” en tiempo real donde se considera a la instrucción y al aprendizaje en ese proceso. Añade además que		Valor	Porcentaje de encuestados que consideran el tiempo de Vigencia que debe tener el Certificado de	Menos de 3 años. De 3 a 5 años. Más de 5 años.	De 3 a 5 años + Más de 5 años/ Total de encuestados

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Rango
	<p>la competencia laboral es una compleja estructura de atributos para el desempeño en situaciones específicas. Allí hay tanto atributos y tareas en el componente (p. 310).</p> <p>Cerna, Y. y Martínez, A. (2019) recurre a la definición de competencia laboral de la OIT: “La define como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada “(p.17). La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada.</p>			Competencias Laborales.		

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo IV

Metodología del Estudio

4.1. Método, tipo o alcance de investigación

4.1.1. Método

El método aplicado será mixto con variables cualitativas y resultados cuantitativos.

Este método mixto busca un conocimiento en profundidad (metodología cualitativa) sin perder la amplitud o perspectiva de lo que piensa o vive “el universo” (metodología cuantitativa).

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista “La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (2017, p. 565).

En las últimas décadas, numerosos investigadores han apuntado a un método “mixto”, que integra ambos enfoques, argumentando que al probar una teoría a través de dos métodos pueden obtenerse resultados más confiables. Este enfoque aún es polémico, pero su desarrollo ha sido importante en los últimos años Hernández, Fernández y Baptista (2017).

4.1.2. Tipo o alcance

Alpaca y Huamaní (2017), afirma en su investigación de tipo descriptiva porque se expresa tanto en la formulación como en los objetivos de la investigación el presente trabajo está orientado a recolectar, medir y evaluar datos”.

El tipo de Investigación que se aplicará es descriptivo y de alcance mixto, a través del cual utilizaremos la técnica de “Prueba de Independencia”, con el propósito de buscar asociación entre variables.

Es una investigación de tipo descriptiva porque se expresa tanto en la formulación como en los objetivos de la investigación el presente trabajo está orientado a recolectar, medir y evaluar datos sobre el perfil sociolaboral y nivel de satisfacción laboral del agente de viajes que labora en las agencias de viajes asociadas a AVIT, especificando las características que deseamos describir sobre este tema. (Hernández, et al., 2010).

4.2. Diseño de la investigación

Alpaca y Huamaní (2017), la presente investigación es no experimental, debido a que no se manipula deliberadamente alguna variable, es decir, se trata de un estudio donde no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Además, es de diseño transversal toda vez que se recolectaron datos mediante la aplicación de un cuestionario en un momento único. (Hernández, et al., 2010).

Dado que el objetivo del estudio será analizar el impacto del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del CENFOTUR en los trabajadores del sector Turismo en Lima Metropolitana, se va recurrir a través de un diseño no experimental que se aplicará de manera transversal, considerando que el tema de investigación tiene un sustento teórico suficiente, a través del cual se procederá a realizar una investigación de tipo descriptivo, utilizando la Técnica “Prueba de Independencia – Chi cuadrado”, con el propósito de buscar asociación entre variables.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población.

1148 trabajadores Evaluados y Certificados en Competencias Laborales en diferentes perfiles ocupacionales del Sector Turismo de Lima Metropolitana.

4.3.2. Muestra.

288 trabajadores Evaluados y Certificados en Competencias Laborales entre diferentes perfiles ocupacionales del Sector Turismo de Lima Metropolitana.

Hernández, Fernández y Baptista (2017), afirma que, para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. (p.173).

Según Porras (2014), una muestra es cualquier conjunto de “n” unidades tomadas a partir de una población, tiene que ser representativa y sus características deben reflejar las de la población. Por otra parte, la población se debe definir en términos de a) unidades, b) elementos, c) áreas y d) periodos de tiempo. (p.4)

A. Método de Muestreo.

El método de muestreo utilizado para la presente investigación es probabilístico, dado que “las elecciones de los elementos dependen de la probabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño no tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas. Sólo estos métodos de muestreo probabilísticos nos aseguran la representatividad de la muestra extraída y son, por tanto, los más recomendables. Para la siguiente investigación usaremos el muestreo aleatorio simple y la prueba de independencia Chi cuadrado, con el propósito de buscar asociación entre variables.

Muñoz (2018), afirma en relación a las ventajas del muestreo aleatorio simple: “Es un muestreo de comprensión sencilla. Las medias y varianzas se calculan rápidamente. Se basan en datos estadísticos para el análisis de resultados” (p.10).

B. Formula de Muestreo:

Población Finita:

$$n = \frac{Z^2 p x q}{e^2 + \frac{Z^2 p x q}{N}}$$

N: 1148 Trabajadores Evaluados y Certificados en Competencias Laborales en diferentes perfiles ocupacionales del Sector Turismo de Lima Metropolitana.

Z: 1.96, nivel de confianza el cual es el grado o probabilidad de certeza de la estimación. Tomaremos un 95%.

e: Error muestral, en donde para este caso será del 5%.

p: Proporción de individuos de la población que poseen la característica de estudio. Usaremos un p=0.5.

q: (1-p). Proporción de individuos que no poseen la característica de estudio.

n: Tamaño de muestra, en donde y siguiendo la fórmula señalada será de: 288 trabajadores.

Por lo tanto, el tamaño de la muestra sería de 288 Trabajadores Evaluados y Certificados en Competencias Laborales en diferentes perfiles ocupacionales del Sector Turismo de Lima Metropolitana.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Entrevistas a profundidad

Se han realizado treinta y cinco (35) entrevistas a profundidad con evaluadores y expertos en ejecución de evaluaciones y manejo de proyectos, procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en Lima Metropolitana y a nivel nacional, a través de los cuales procedemos a detallar a continuación:

❖ **Entrevistados**

- Evaluadores de Competencias Laborales de diversos Perfiles Ocupacionales del Sector Turismo.
- Ex Directora de Formación Académica – Ex Directora de Extensión Educativa a nivel nacional.
- Coordinador(a) de Evaluación de Competencias Laborales a nivel Nacional.
- Jefes de Proyectos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales a nivel nacional.
- Especialistas en Proyectos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales a nivel nacional.
- Ejecutivos de Proyectos de Evaluación de Competencias Laborales.
- Trabajadores y/o jefes expertos en el Sector Turismo.

4.4.2. Encuestas

Se aplicaron 288 encuestas a los trabajadores Evaluados y Certificados en Competencias Laborales de Lima Metropolitana, durante los años 2012 al 2019 en diferentes perfiles ocupacionales del Sector Turismo.

Casas, Repullo y Campos(2003), asegura que en la planificación de una investigación utilizando la técnica de encuesta se pueden establecer las siguientes etapas:

- Identificación del problema.
- Determinación del diseño de investigación.
- Especificación de las hipótesis.
- Definición de las variables.
- Selección de la muestra.
- Diseño del cuestionario.
- Organización del trabajo de campo.
- Obtención y tratamiento de los datos.
- Análisis de los datos e interpretación de los resultados (p.2).

4.5. Técnicas de análisis de datos

Una vez recolectado los datos, el método de análisis será mediante el uso del programa IBM SPSS Statistics 25. Los datos se sometieron a un análisis estadístico multivariado, el cual incluye la siguiente secuencia de tratamiento estadístico: análisis descriptivo y factorial.

Capítulo V

Resultados y Discusión

5.1. Análisis de Hallazgos

- **La Certificación de Competencias Laborales no garantiza la calidad de servicio que ofrecen los establecimientos del Sector Turismo.**

Los expertos declaran que los trabajadores deben tener un estándar alto de competitividad para que puedan garantizar la calidad del servicio que ofrecen las empresas del sector Turismo, con lo cual las evaluaciones que se aplican a los trabajadores cuentan con un estándar básico, considerando que el nivel de educación de los trabajadores es diverso, ya que existen trabajadores que solo son empíricos y otros con formación académica completa o incompleta, lo cual no garantiza el nivel de competitividad.

Asimismo, los estándares no son iguales en cada establecimiento donde prestan servicio los trabajadores, por eso debería implementarse una política que regule un nivel intermedio de desempeño a través de la Certificación de Competencias Laborales, para que, independientemente del tamaño de la empresa, el trabajador pueda adaptarse rápidamente con las políticas y estándares requeridos.

Actualmente los trabajadores del sector Turismo, no cuentan con el manejo adecuado de estándares internacionales que garanticen la calidad de las diversas ocupaciones que realizan, motivo por el cual, se evidencia que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, no debe estandarizar los protocolos para todos los sectores, ya que existen particularidades en cada uno de ellos.

Los evaluadores y expertos informan que el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, aún requieren de procesos de mejoras continuas, para garantizar la calidad de los servicios que se ofrece en el sector turismo a los clientes nacionales e internacionales.

- **Trabajadores con Formación Académica que logran obtener la Certificación de Competencias Laborales, obtienen mayor reconocimiento que los trabajadores Empíricos de las Empresas del Sector Turismo.**

Las Empresas reconocen más las competencias Laborales de los trabajadores con Formación Académica completa o incompleta, debido a que cuentan en muchos casos, con mayor conocimiento teórico y Buenas Prácticas de Manufactura – BPM, esto les permite desarrollar con mayor facilidad las pruebas de conocimiento dentro del proceso de evaluación de competencias laborales por el contenido de lenguaje técnico, a diferencia de los trabajadores empíricos que requieren mayor explicación por las dificultades propias de comprensión lectora y manejo de terminologías técnicas.

Los evaluadores y expertos evidenciaron que, desde los inicios de la aplicación de los instrumentos de evaluación, existían vicios pedagógicos y que la mayoría de las terminologías utilizadas eran de origen francés, con lo cual se brindó alcances respectivos al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo a través del Centro Certificador, para las modificaciones respectivas y generar la actualización de los instrumentos de evaluación.

Los instrumentos de Evaluación de Competencias Laborales, deberían ser distintos entre los trabajadores con formación académica, versus los trabajadores empíricos y deben ser revisados los mapas funcionales de cada perfil ocupacional, con el propósito de

evaluar el estándar que permita una trazabilidad en la pequeña, mediana y gran empresa del sector turismo.

Algunos trabajadores no se sienten valorados por no tener un título académico de su ocupación, lo cual genera una motivación a las empresas para que puedan brindar mayores oportunidades laborales a los trabajadores con formación académica, lo que repercute de manera directa, que un trabajador empírico se sienta rezagado por las empresas y la sociedad.

- **Escasa difusión del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sobre la Certificación de Competencias Laborales en los Trabajadores del Sector Turismo.**

Existe un desconocimiento total de la población referente a los procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, porque en su mayoría los trabajadores que lograron obtener la certificación por primera vez, antes no habían escuchado que existía esta certificación, pero el Estado no realiza una difusión continua y permanente, a pesar que las empresas al momento de gestionar una convocatoria de personal, solicitan trabajadores que de preferencia cuenten con algún título o certificado que evidencie sus conocimientos y competencias laborales, basados en su experiencia ocupacional.

La falta de Difusión en el proceso por parte del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, genera que las Empresas relacionen al estado o ente rector, solo como una institución fiscalizadora de los trabajadores, lo cual conlleva a que no estén enterados de la Certificación de Competencias Laborales, porque siempre se localizan a los trabajadores a través del centro certificador en las empresas del sector, por tal motivo, los trabajadores que acceden al proceso se comunican entre ellos, por la no existencia de publicidad y propaganda a través de los medios de comunicación.

- **Trabajadores Certificados en Competencias Laborales del Sector Turismo presentan brechas identificadas como oportunidades de mejora.**

Los evaluadores y expertos manifiestan que el proceso de Evaluación de Competencias Laborales, está basado en la aplicación de las pruebas que realizan los evaluadores, a través de un acompañamiento durante unas cuantas horas de trabajo, en el cual se miden el conocimiento y desempeño de las funciones que desarrolla un trabajador dentro de la ocupación. Asimismo, se realiza un diagnóstico preliminar a través del Plan de Empleabilidad, que es un documento que identifica las fortalezas (habilidades, actitudes y conocimientos) y oportunidades de mejora (habilidades por mejorar, actitudes por mejorar y conocimientos por mejorar), donde se puede evidenciar que los trabajadores cuentan con brechas identificables.

El proceso de evaluación, también pudo identificar a trabajadores que no lograron obtener la certificación, por no alcanzar el puntaje mínimo requerido en la prueba de conocimiento, pero en la prueba de desempeño su resultado fue satisfactorio, siendo este uno de los motivos para que no logren pasar el proceso de evaluación, por falta de dominio en el lenguaje técnico y por la existencia de vicios pedagógicos en la prueba de conocimiento, porque en la mayoría de trabajadores se comprobaba, la existencia de conocimientos de manera empírica y no académica en la ocupación.

La Certificación de Competencias Laborales en muchos casos, no brinda la trazabilidad en los trabajadores de la pequeña, mediana y gran empresa, debido a que los trabajadores no cumplen con el perfil requerido a pesar de que todos puedan lograr ser acreditados.

El proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales aún no logra ser entendido por los trabajadores, porque casi siempre piensan que este proceso es una capacitación o actualización de

técnicas y sin embargo este proceso evalúa el nivel de competitividad del trabajador en las funciones que desarrolla, independientemente del cargo que ocupa o desempeña.

- **Vigencia del Certificado de Competencias Laborales durará cinco años.**

Los evaluadores y expertos consideran que la vigencia del certificado por cinco años es muy poco, considerando que los certificados académicos son por niveles y en general no cuentan con fecha de caducidad. Asimismo, en algunos casos hasta los comparan con los años de experiencia laboral que tienen los trabajadores certificados y en su mayoría están por debajo del tiempo, optando por mencionar que los certificados no deberían de tener fecha de caducidad, debiendo ser vitalicios.

Existe preocupación de parte de los expertos por el tiempo de duración del certificado, porque una formación académica es más amplia para tener un certificado a nivel ocupacional, técnico y universitario, considerando que el otorgarles un certificado de cinco años a través de una sola evaluación que se realiza en unas cuantas horas, permitirá que los trabajadores opten más por trabajar y no por tener una formación académica previa, lo que viene generando un conflicto desleal con la academia, considerando que todos los trabajadores independientemente de la experiencia laboral que dominan, deberían de contar con conocimientos académicos ya que esto asegura el adecuado manejo y procedimientos de calidad de servicio basados en los conocimientos teóricos y el desempeño práctico.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo debe trabajar de manera articulada con el Ministerio de Turismo y Comercio Exterior, para que las empresas puedan valorar a un trabajador certificado y exista esa diferencia por obtener un nivel destacado, basado a través

de la aplicación de un instrumento de evaluación en competencias funcionales de conocimiento y práctica en la ocupación.

Los evaluadores informan que la certificación de competencias laborales reconoce la experiencia laboral de los trabajadores, sin embargo, el obtener el certificado debe garantizar la capacitación de manera permanente para ascender en nuevos puestos de trabajo.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo busca en el futuro homologar el certificado con otros países, tales como, Chile, Australia, etc., los mismos que cuentan con unas competencias estándar que garantizan la calidad de servicio de los trabajadores en los establecimientos del sector turismo.

- **Certificación de Competencias Laborales brinda oportunidades laborales a largo plazo a los trabajadores del Sector Turismo.**

Los expertos manifiestan que los trabajadores por sus particularidades propias del sector turismo, tiene una rotación de personal muy dinámica, debido a la falta de oportunidades laborales en los mismos centros de trabajo, con lo cual optan en postular a otras empresas en puestos iguales o similares, pero con la misma remuneración en la mayoría de casos.

En tal sentido es importante mencionar, que los trabajadores se encuentran a la espera, que la Certificación de Competencias Laborales, le brinde mayores posibilidades de empleabilidad, sustentado en nuevos puestos de trabajo, con una mejor remuneración que les permita evolucionar en un crecimiento continuo y permanente que valide el esfuerzo y dedicación de los trabajadores en lograr acreditar sus competencias a través de un Centro Certificador y del Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo a través de sus programas sociales, convocatorias a concursos públicos de proyectos o empresas privadas, con el propósito de lograr obtener

subvención o financiamiento a través de sus recursos propios o recursos directamente recaudados, para lograr cubrir los costos del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales con el objetivo de reconocer y medir el nivel de competitividad de los trabajadores, sin embargo, este proceso no garantiza mejoras significativas, así como también, no cuentan con un seguimiento que pueda velar por la mejora continua del trabajador.

Las empresas aun sienten temor, cuando durante los procesos de evaluación de competencias laborales participa el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo o sus programas sociales realizando la supervisión, esto debido a que los identifican como institución fiscalizadora y no como una institución del estado que contribuye a la mejora de la empleabilidad del capital humano.

Algunos evaluadores han podido identificar que existe un bajo porcentaje de trabajadores que, una vez lograda la Certificación de Competencias Laborales, sintieron el impulso de obtener y desarrollar un negocio propio que realizaban, afines al rubro o a otro distinto.

Los trabajadores certificados, tienen muchas expectativas para poder mejorar sus oportunidades laborales, sin embargo, al transcurrir los años y darse cuenta que siguen, en muchos de los casos, en los mismos puestos de trabajo, les genera mucha frustración, por lo cual es importante mencionar que la Certificación de Competencias Laborales a corto plazo, solo brinda una mejora en la hoja de vida de acuerdo al resultados de su evaluación y a largo plazo se podría evidenciar una movilidad laboral, incremento en su remuneración, de ser el caso, crear nuevas oportunidades laborales en sus mismos centros de trabajo.

Los expertos manifiestan que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, debe tener una percepción más clara del impacto que puede

lograr una Certificación de Competencias Laborales, con respecto a la posición laboral o mejoras remunerativas, que les permita mejorar y garantizar la calidad de vida de los trabajadores o simplemente buscar la Certificación de Competencias Laborales y poder cerrar las brechas del mercado, con el propósito de tener un estándar en calidad de servicio en los establecimientos del sector turismo.

Los expertos mencionaron que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tiene como perspectiva que el certificado de competencias laborales tenga una homologación con créditos académicos, que le permita al trabajador acceder a un proceso de formación académica.

Algunos expertos mencionan que existen dos niveles, el primero que logra un estándar que permite tener un ISO en calidad del servicio con mejores estándares y el segundo es el impacto que se le brinda al trabajador certificado, es decir, que se evidencie un incremento porcentual mayor en su sueldo, considerando que el trabajador operativo, mejora su estándar con respecto a lo laboral.

Algunos trabajadores han tenido la oportunidad de ir a trabajar a otros países, con lo cual, se debería considerar que el certificado obtenido tuviera un mayor valor a nivel internacional, con una medición de competencias que les permita garantizar la calidad de sus servicios en la ocupación en dicho nivel.

- **Escaso seguimiento a los trabajadores Certificados en Competencias Laborales del Sector Turismo.**

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, invierte en muchos casos en evaluar nuevamente a los trabajadores con certificados vencidos, sin evaluar su crecimiento y desarrollo profesional.

Dentro de los proyectos que realiza el Estado, muchos se enfocan en el desarrollo de las habilidades blandas, con el propósito de fortalecer sus competencias, para lo cual existen altos presupuestos nacionales e internacionales para realizar estas actividades.

Los expertos manifiestan que no se evidencia la existencia de un seguimiento a los trabajadores certificados, porque solo en ocasiones se tiene alguna información de manera personal a través de las redes sociales, por no existir una red social en donde se pueda contactar a las personas certificadas.

El escaso seguimiento a los trabajadores certificados, dificulta la medición del impacto y logros alcanzados por parte de los trabajadores. Así como también, la mejora en su desarrollo y crecimiento profesional, ya sean en los mismos o diferentes centros laborales y se pierde el contacto por falta de mantenimiento en las bases de datos de los trabajadores certificados, en los diferentes perfiles ocupacionales y unidades de competencias de cada ocupación.

- **Manejo de Idiomas es indiferente en los procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.**

Los expertos manifiestan que, por las particularidades del Sector Turismo, es necesario que los trabajadores tengan conocimientos y manejo de idiomas, porque les permite incrementar mayores oportunidades laborales, y a la vez brindar un servicio de mayor nivel de competitividad, y más aún con el incremento de turistas en el territorio nacional y sobre todo para elevar las oportunidades laborales de trazabilidad a nivel nacional e internacional.

Tabla 8

Resumen de Marco Teórico Nacional e Internacional

Resumen de Marco Teórico Nacional E Internacional	
<p>Hallazgos Encontrados</p> <p>La Certificación de Competencias Laborales no garantiza la calidad de servicio que ofrecen los establecimientos del Sector Turismo.</p>	<p>Falcón (2017) afirma: Los modelos tradicionales definen perfiles de puestos sin contemplar un análisis profundo sobre el desarrollo de competencias del personal. La investigación presenta dos variables: competencia laboral y gestión de calidad ISO 9001:2015. (NACIONAL)</p> <p>Espinosa (2004), se propuso determinar cómo el Sistema de Certificación Laboral es una manera de reconocer las competencias laborales del trabajador en México. En la justificación aclara también que el Certificado de Competencia Laboral, no significa o no es lo mismo que un Certificado de un instituto o universidad o de alguna institución educativa, sino más bien obedece a la falta de información de las habilidades o competencias adquiridas en la trayectoria laboral del trabajador. En la investigación se resalta la participación y evaluación de un profesional de la psicología para que establezca cuales son las habilidades o competencias y comportamiento de la persona en el ámbito</p> <p>En Europa el estudio de Zehrer y Mossenlechner (2009) denominado Key Competencies of Tourism Graduates: The Employers' Point of View, [Competencias clave de los graduados en turismo: el punto de vista de los empleadores] allí toman en consideración los cambios mundiales tanto en el mercado laboral cambiante, la creciente competencia mundial, los avances tecnológicos y los patrones de demanda cambiantes en el turismo, por ello los graduados en turismo requieren nuevas habilidades de empleabilidad y verificación de sus competencias laborales y profesionales que les permitan hacer frente a las circunstancias cambiantes del mundo de los negocios turísticos. (INTERNACIONAL)</p> <p>Chiavenato 2009 (Como se citó en Cerna y Martínez, 2019), piensa que, para trabajar de manera eficaz, se requiere tener competencias laborales basadas en el conocimiento y las destrezas necesarias para realizar determinadas tareas. El acto de conocer se sustenta en saber y aprender. (NACIONAL)</p>

Resumen de Marco Teórico Nacional E Internacional

<p>Trabajadores con Formación Académica que logran obtener la Certificación de Competencias Laborales obtienen mayor reconocimiento o que los trabajadores Empíricos de las Empresas del Sector Turismo.</p>	<p>“determinar la relación entre el desarrollo de competencias laborales y la formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Granados (2013). (NACIONAL)</p>	<p>laboral. (INTERNACIONAL) Cerna y Martínez (2019), buscan conocer las competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019 conformada por una población de estudio de 170 trabajadores administrativos del municipio. Mediante una encuesta de 30 preguntas como herramienta obtuvieron que existe un nivel bajo de Competencias Laborales, predominante seguido de un nivel medio, y más bien nadie manifestó un nivel alto. (NACIONAL)</p>	<p>Casique y Vinces (2016), en el estudio desarrollaron una investigación que trata sobre el desarrollo de las competencias laborales y el desempeño del personal de oficinas en la organización no gubernamental Asociación Benéfica Prisma en Lima; la cual tiene como propósito determinar el desarrollo de</p>	<p>Dios (2018) afirma: Las empresas de Lima atraviesan por diversos problemas dentro del talento humano, en Fortel Contact Center & BPO se ha observado que el personal administrativo, específicamente en las áreas: Administración y Finanzas, Operaciones y Recursos Humanos, están ausentes las competencias</p>	<p>Chiavenato 2009 (Como se citó en Cerna y Martínez, 2019), piensa que, para trabajar de manera eficaz, se requiere tener competencias laborales basadas en el conocimiento y las destrezas necesarias para realizar determinadas tareas.</p>
<p>Trabajadores Certificados en Competencias Laborales del Sector Turismo presentan brechas identificadas como oportunidades de mejora.</p>	<p>Orrego (2015), afirma: Tal como comenta Dreyfus (2008), existen diferencias entre aquellas personas con desempeño laboral alto y bajo, pero son escasos los estudios que han abordado el análisis de las competencias como los factores específicos que explican esta desigualdad (Boyatzis, 1982; Spencer</p>	<p>Casa (2015), en una investigación local en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Andahuaylas, el presente es un estudio de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre la gestión por competencias y el desempeño laboral, en</p>	<p>Casique y Vinces (2016), en el estudio desarrollaron una investigación que trata sobre el desarrollo de las competencias laborales y el desempeño del personal de oficinas en la organización no gubernamental Asociación Benéfica Prisma en Lima; la cual tiene como propósito determinar el desarrollo de</p>	<p>Dios (2018) afirma: Las empresas de Lima atraviesan por diversos problemas dentro del talento humano, en Fortel Contact Center & BPO se ha observado que el personal administrativo, específicamente en las áreas: Administración y Finanzas, Operaciones y Recursos Humanos, están ausentes las competencias</p>	<p>Chiavenato 2009 (Como se citó en Cerna y Martínez, 2019), piensa que, para trabajar de manera eficaz, se requiere tener competencias laborales basadas en el conocimiento y las destrezas necesarias para realizar determinadas tareas.</p>

Resumen de Marco Teórico Nacional E Internacional

<p>y Spencer, 1993; Goleman, 1998). (NACIONAL)</p> <p>Certificación de Competencias Laborales brinda oportunidades laborales a largo plazo a los trabajadores del Sector Turismo.</p>	<p>Vera y Rodríguez (2017), cuyo objetivo fue conocer si los beneficiarios del perfil ocupacional de carpintería industrial han mejorados sus condiciones de empleo, realizan también una propuesta de mejora para la Certificación de Competencia Laborales; determinando de esta forma que la certificación complementa las capacitaciones con la finalidad de mejorar las condiciones de empleabilidad. (NACIONAL)</p>	<p>base a 3 dimensiones las competencias necesarias para obtener los resultados establecidos por su influencia en el desempeño de la empresa. (NACIONAL)</p> <p>(selección de personal, desarrollo personal), personal. (NACIONAL)</p>	<p>El acto de conocer se sustenta en saber y aprender. (NACIONAL)</p>
---	---	--	---

Fuente: Elaboración propia

5.2. Resultados de las Encuestas

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas de certificación compuestas por 18 preguntas estructuradas dimensionalmente por 03 dimensiones (evaluación, valor e impacto) aplicadas a 288 personas que pasaron el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Los encuestados fueron seleccionados de manera aleatoria para la presente investigación, la misma que se detalla a continuación:

Datos Generales

La Encuesta fue aplicada a una muestra aleatoria de 288 personas, que pertenecen al sector Turismo, para lo cual se detalla a continuación los siguientes resultados que se detallan a continuación:

La **pregunta 15**, fue aplicada con el fin de indagar el género del encuestado. Obteniéndose que el 53.13% de los encuestados, es de género femenino y el 46.88% es de género masculino, una muestra muy homogénea para el estudio.

Tabla 9

Género

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mujer	135	46,9	46,9	46,9
Hombre	153	53,1	53,1	100,0
Total	288	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

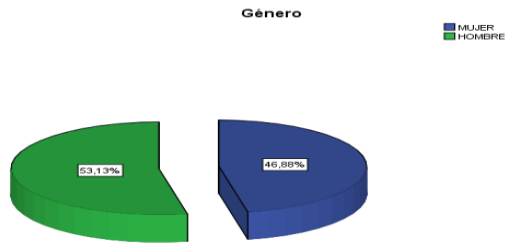


Gráfico 1. Distribución Porcentual de Encuestados según el Género

Fuente: Elaboración propia

La **pregunta 16**, fue aplicada con el fin de indagar el rango de edad de los encuestados. Obteniéndose que el 30,21% tiene entre 26 y 35 años y el 40,63% tiene entre 36 y 45 años.

Tabla 10

Edad

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Entre 18 y 25 Años	22	7,6	7,6	7,6
Entre 26 y 35 Años	87	30,2	30,2	37,8
Entre 36 y 45 Años	117	40,6	40,6	78,5
Mas de 46 Años	62	21,5	21,5	100,0
Total	288	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

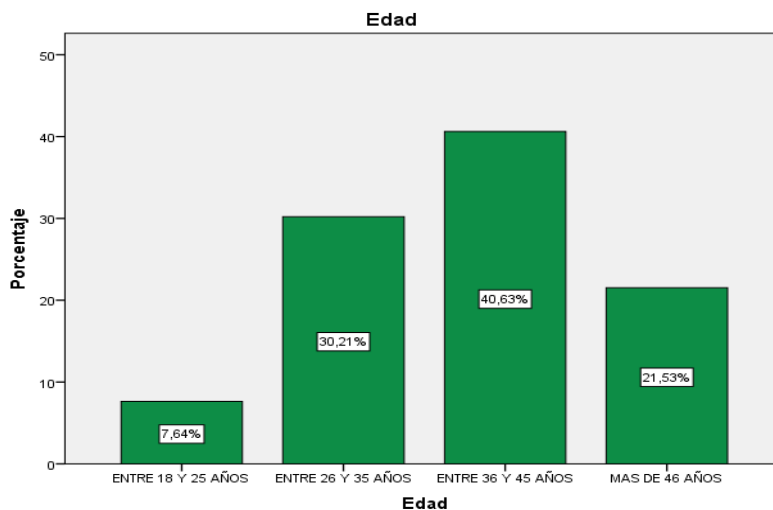


Gráfico 2. Distribución Porcentual de Encuestados según la Edad

Fuente: Elaboración propia

La **pregunta 17** fue aplicada con el fin de indagar el nivel de estudios de los encuestados. Obteniéndose que el 50% tiene educación técnica y el 37.5% tiene educación superior.

Tabla 11

Nivel de Estudio

Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Educación Secundaria	36	12,5	12,5	12,5
Educación Técnica	144	50,0	50,0	62,5
Educación Superior	108	37,5	37,5	100,0
Total	288	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

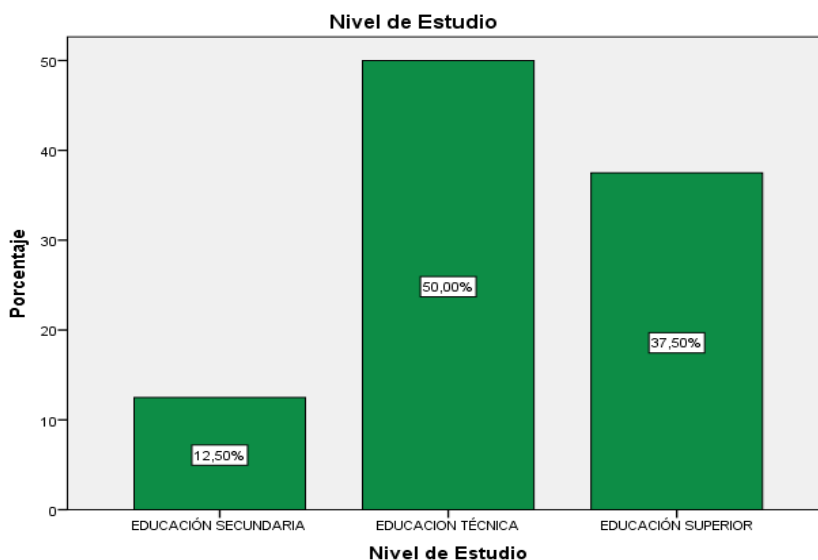


Gráfico 3. Distribución Porcentual de Encuestados según Nivel de Estudio.

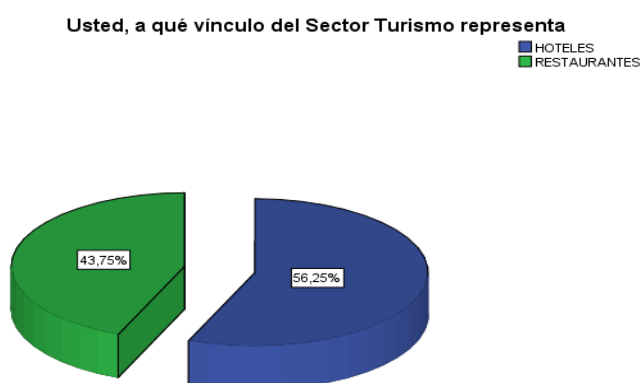
Fuente: Elaboración propia

La **pregunta 18**, fue aplicada con el fin de indagar a que sector está vinculado el encuestado. Obteniéndose que el 43.75% está vinculado a restaurantes y el 58.25% está vinculado a hoteles.

Tabla 12*Vinculo del Sector Turismo*

Usted, a qué vínculo del Sector Turismo representa				
Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hoteles	162	56,3	56,3	56,3
Restaurantes	126	43,8	43,8	100,0
Total	288	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 4.** Distribución Porcentual de Encuestados según

Nivel de Estudio.

Fuente: Elaboración propia

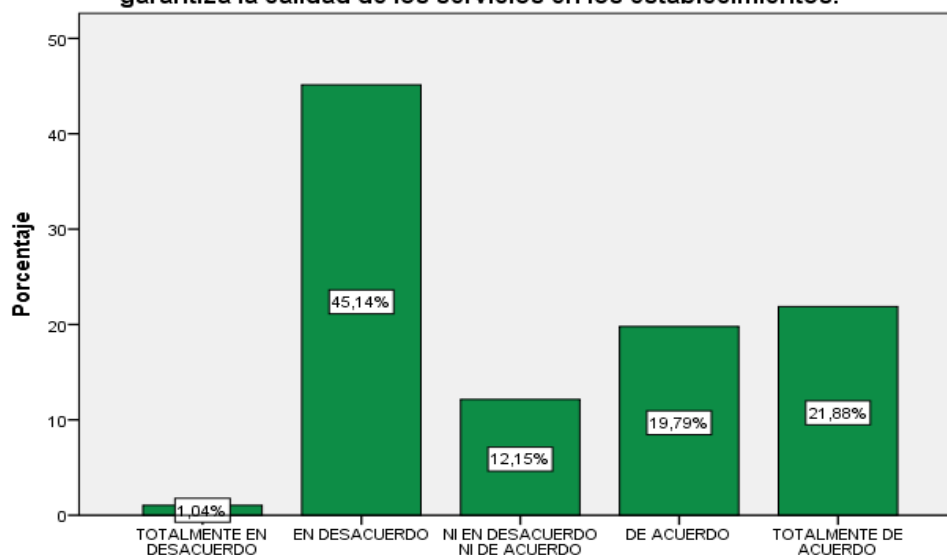
Dimensión de Impacto:**Tabla 13***Pregunta 3 - Calidad de Servicio*

Valore del 1 al 5, si considera que la Certificación de Competencias Laborales garantiza la calidad de los servicios en los establecimientos

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	,0	1,0	1,0
En desacuerdo	130	,0	45,1	46,2
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	35	,0	12,2	58,3
De acuerdo	57	,0	19,8	78,1
Totalmente de Acuerdo	63	,0	21,9	100,0
Total	288	,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Valore del 1 al 5, si considera que la Certificación de Competencias Laborales garantiza la calidad de los servicios en los establecimientos.



Valore del 1 al 5, si considera que la Certificación de Competencias Laborales garantiza la calidad de los servicios en los establecimientos.

Gráfico 5. Distribución Porcentual de Encuestados según vinculo del Sector Turismo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

“De acuerdo a la información analizada en los gráficos y tablas expuestas, se puede apreciar que, de un total de 288 trabajadores Certificados en Competencias Laborales, el 46.18 % de los trabajadores están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que la Certificación de Competencias Laborales garantiza o contribuye en la calidad de Servicio que ofrecen los establecimientos del Sector Turismo en comparación con el 41.67% que afirma lo contrario y el 12.15% de trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 14

Pregunta 5 - Oportunidades Laborales

Usted considera, que la Certificación de Competencias brinda oportunidades laborales

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Poco	2	,0	,7	,7
Poco	148	,0	51,4	52,1
Moderado	67	,0	23,3	75,3

Bastante	71	,0	24,7	100,0
Total	288	,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Usted considera, que la Certificación de Competencias brinda oportunidades laborales?

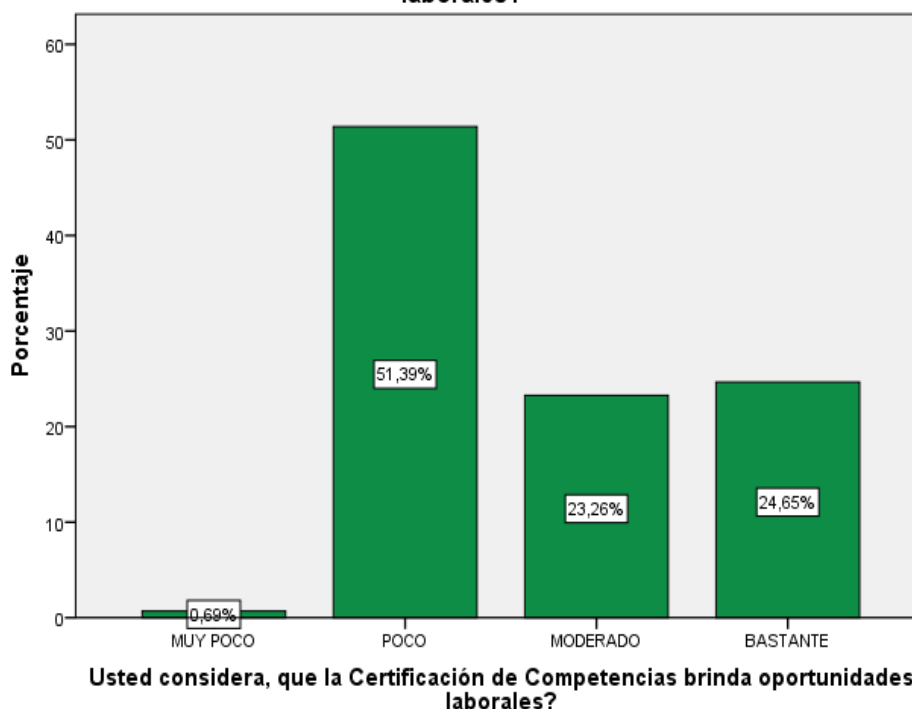


Gráfico 6. Distribución Porcentual de Encuestados según Oportunidades Laborales

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

“De acuerdo a la información analizada en los gráficos y tablas expuestas, se puede apreciar que, de un total de 288 trabajadores Certificados en Competencias Laborales, el 52.08 % de los trabajadores consideran que la Certificación de Competencias Laborales les brinda pocas y muy pocas oportunidades laborales en comparación con el 47.91% que afirma lo contrario”.

Tabla 15

Pregunta 13 - Oportunidades Laborales en el Extranjero

Usted considera, que la Certificación de Competencias ofrece oportunidades laborales en el extranjero.

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Poco	30	,0	10,4	10,4

Poco	123	,0	42,7	53,1
Moderado	78	,0	27,1	80,2
Bastante	57	,0	19,8	100,0
Total	288	,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

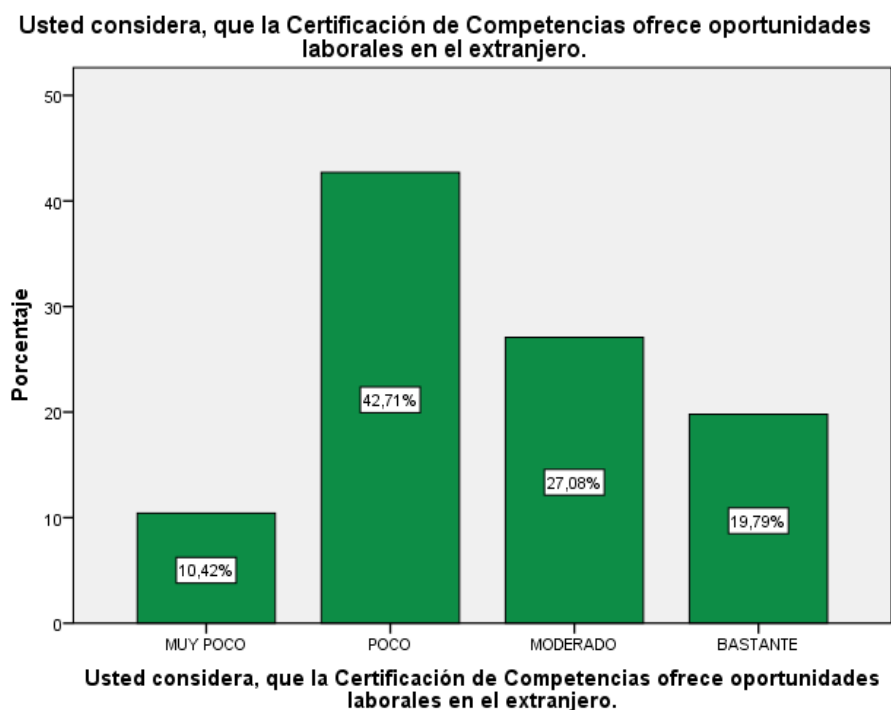


Gráfico 7. Distribución Porcentual de Encuestados según Oportunidades Laborales en el Extranjero.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

“De acuerdo a la información analizada en los gráficos y tablas expuestas, se puede apreciar que, de un total de 288 trabajadores Certificados en Competencias Laborales, el 53.13 % de los trabajadores consideran que la Certificación de Competencias Laborales les brinda pocas y muy pocas oportunidades laborales en el extranjero en comparación con el 46.87% que afirma lo contrario”.

Tabla 16

Pregunta 7 - Seguimiento al desarrollo laboral

Usted tiene conocimiento que el Estado realiza un seguimiento al desarrollo laboral de los trabajadores después que lograron obtener la Certificación.

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	195	,0	67,7	67,7
Si	93	,0	32,3	100,0
Total	288	,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Usted tiene conocimiento que el Estado realiza un seguimiento al desarrollo laboral de los trabajadores después que lograron obtener la Certificación.

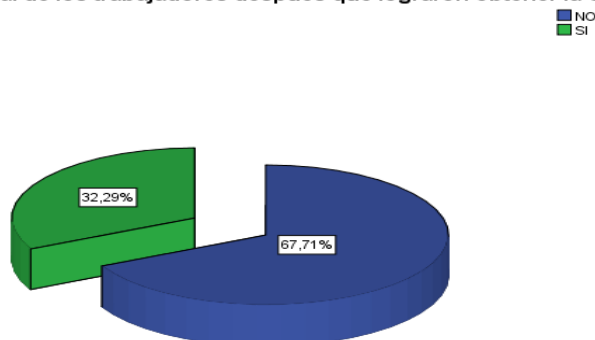


Gráfico 8. Distribución Porcentual de Encuestados según el seguimiento laboral por parte del Estado.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

“De acuerdo a la información analizada en los gráficos y tablas expuestas, se puede apreciar que, de un total de 288 trabajadores Certificados en Competencias Laborales, el 67.71 % de los trabajadores manifestaron que el Estado no realiza seguimiento al desarrollo laboral de los trabajadores Certificados en Competencias Laborales en comparación con el 21.29% que afirma lo contrario”.

Resumen de la Dimensión Impacto:

La dimensión de Impacto está compuesta por 04 indicadores que permiten analizar la muestra de 288 trabajadores Certificados en Competencias Laborales, de acuerdo con los Gráficos y tablas visualizados en párrafos anteriores.

En primer lugar, el 46.18 % de los trabajadores están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que la Certificación de Competencias Laborales no garantiza o contribuye en la calidad de Servicio que ofrecen los establecimientos del Sector Turismo en comparación con el 41.67% que afirma lo contrario y el 12.15% de trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo, en segundo lugar, el 52.08 % de los trabajadores consideran que la Certificación de Competencias Laborales les brinda pocas y muy pocas oportunidades laborales en comparación con el 47.91% que afirma lo contrario, en tercer lugar, el 53.13 % de los trabajadores consideran que la Certificación de Competencias Laborales les brinda pocas y muy pocas oportunidades laborales en el extranjero en comparación con el 46.87% que afirma lo contrario, en cuarto lugar, el 67.71 % de los trabajadores manifestaron que el Estado no realiza seguimiento al desarrollo laboral de los trabajadores Certificados en Competencias Laborales en comparación con el 21.29% que afirma lo contrario.

Dimensión de Evaluación:

Tabla 17

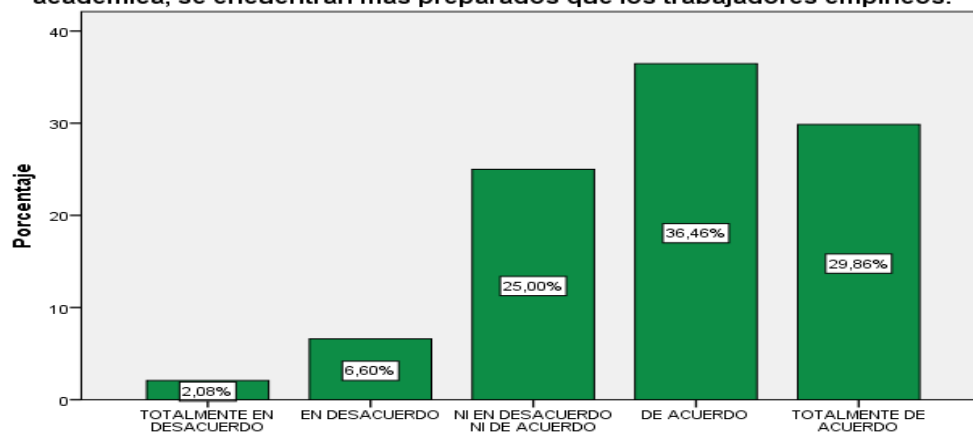
Pregunta 4 - Trabajadores con Formación Académica versus Empíricos

Valore del 1 al 5, si considera que los Trabajadores Certificados con formación académica, se encuentran más preparados que los trabajadores empíricos.

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	,0	2,1	2,1
En desacuerdo	19	,0	6,6	8,7
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	72	,0	25,0	33,7
De acuerdo	105	,0	36,5	70,1
Totalmente de acuerdo	86	,0	29,9	100,0
Total	288	,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Valore del 1 al 5, si considera que los Trabajadores Certificados con formación académica, se encuentran más preparados que los trabajadores empíricos.



Valore del 1 al 5, si considera que los Trabajadores Certificados con formación académica, se encuentran más preparados que los trabajadores empíricos.

Gráfico 9. Distribución Porcentual de Encuestados según Trabajadores Certificados con Formación Académica y Trabajadores Empíricos.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

“De acuerdo a la información analizada en los gráficos y tablas expuestas, se puede apreciar que, de un total de 288 trabajadores Certificados en Competencias Laborales, el 66.36 % de los trabajadores están de acuerdo y totalmente de acuerdo que los trabajadores con formación académica se encuentran más preparados que los trabajadores Empíricos en comparación con el 8.68% que afirma lo contrario y el 25 %, que considera que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

Tabla 18

Pregunta 12 - Dominio de Otro Idioma

Valore del 1 al 5, si considera que es fundamental el dominio de otro idioma (distinto al español) en los procesos de Evaluación.

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	,0	5,2	5,2
En desacuerdo	31	,0	10,8	16,0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	66	,0	22,9	38,9
De acuerdo	91	,0	31,6	70,5
Totalmente de acuerdo	85	,0	29,5	100,0
Total	288	,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

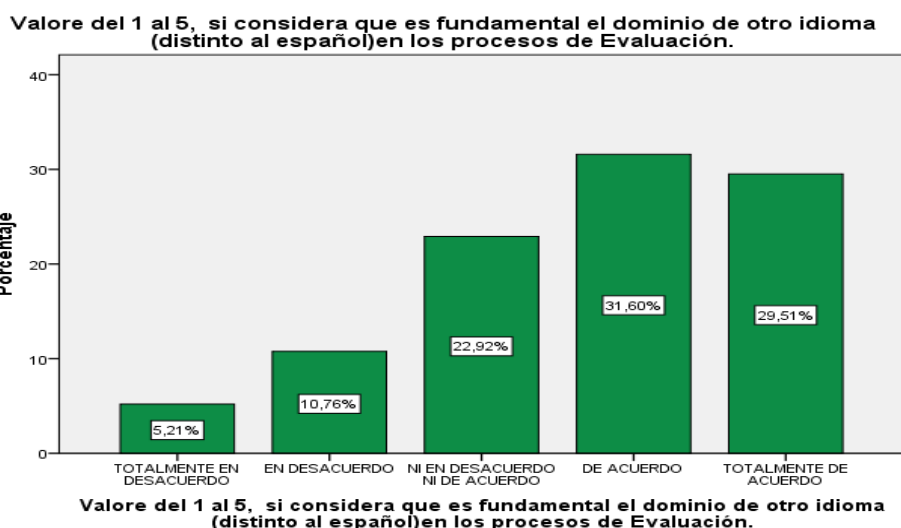


Gráfico 10. Distribución Porcentual de Encuestados según el dominio de otro idioma.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

“De acuerdo a la información analizada en los gráficos y tablas expuestas, se puede apreciar que, de un total de 288 trabajadores Certificados en Competencias Laborales, el 61.11 % de los trabajadores están de acuerdo y totalmente de acuerdo que, los trabajadores si consideran que es fundamental el dominio de otro idioma (distinto al español) en los procesos de evaluación de Competencias Laborales, en comparación con el 15.97% de trabajadores que afirman lo contrario y el 22.92 % de trabajadores que consideran que no están de acuerdo ni en desacuerdo”.

Tabla 19

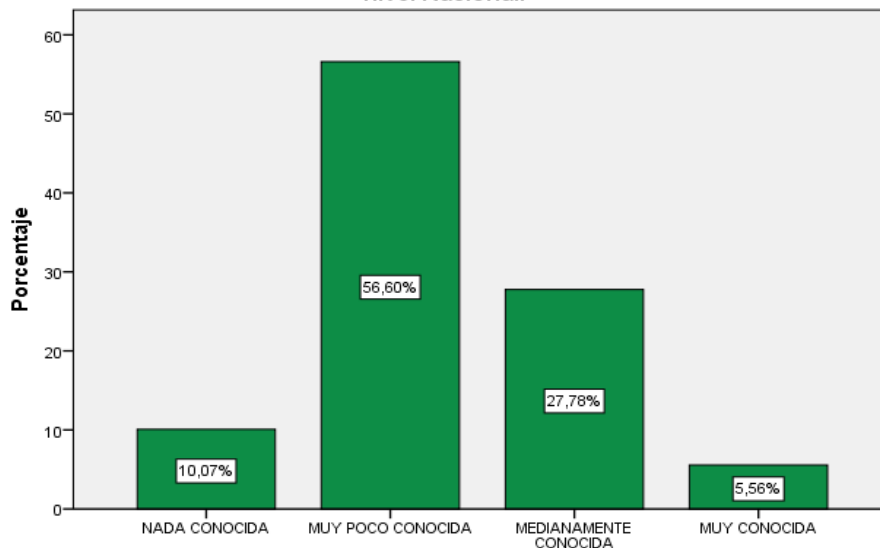
Pregunta 9 - Conocimiento de la Certificación a nivel Nacional

Usted considera, que la Certificación de Competencias Laborales es conocida a nivel Nacional.

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada conocida	29	,0	10,1	10,1
Muy poco conocida	163	,0	56,6	66,7
Medianamente conocida	80	,0	27,8	94,4
Muy conocida	16	,0	5,6	100,0
Total	288	,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Usted considera, que la Certificación de Competencias Laborales es conocida a nivel Nacional.



Usted considera, que la Certificación de Competencias Laborales es conocida a nivel Nacional.

Gráfico 11. Distribución Porcentual de Encuestados según conocimiento de la Certificación a nivel Nacional.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

“De acuerdo a la información analizada en los gráficos y tablas expuestas, se puede apreciar que, de un total de 288 trabajadores Certificados en Competencias Laborales, el 66.67 % de los trabajadores consideran que la Certificación de Competencias Laborales es muy poco y nada conocida, en comparación con el 28.34% que afirma lo contrario”.

Tabla 20

Pregunta 11 - Mejora de Competencias Laborales

Usted, considera que los trabajadores de los establecimientos necesitan mejorar sus competencias laborales.

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy poco	2	,0	,7	,7
Poco	3	,0	1,0	1,7
Moderado	41	,0	14,2	16,0
Bastante	242	,0	84,0	100,0
Total	288	,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Usted, considera que los trabajadores de los establecimientos necesitan mejorar sus competencias laborales.

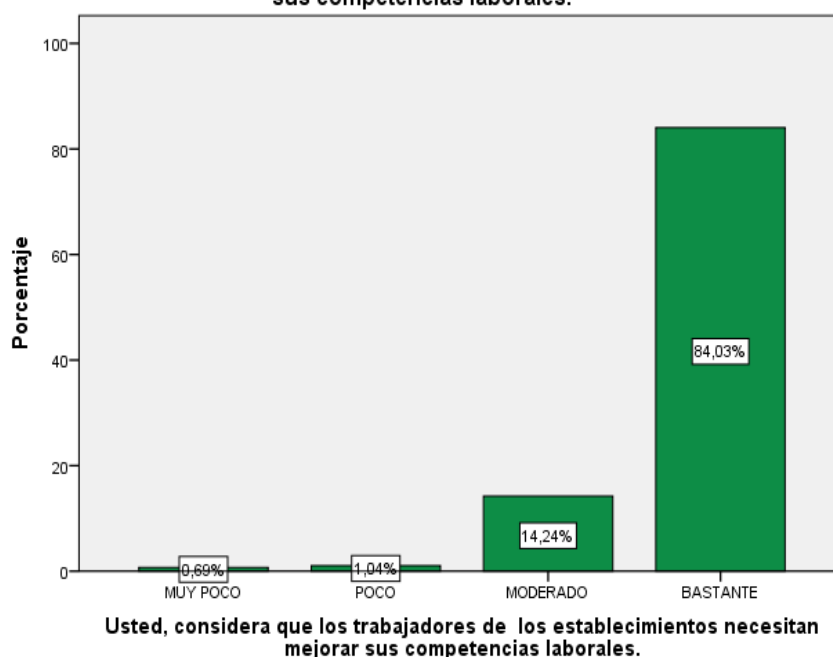


Gráfico 12. Distribución Porcentual de Encuestados según Trabajadores que necesitan mejorar sus Competencias Laborales.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

“De acuerdo a la información analizada en los gráficos y tablas expuestas, se puede apreciar que, de un total de 288 trabajadores Certificados en Competencias Laborales, el 98.27% de los trabajadores consideran moderado y bastante que necesitan mejorar sus competencias laborales en comparación con el 1.73% que afirma lo contrario”.

Resumen de la Dimensión Evaluación:

La dimensión de evaluación está compuesta por 04 indicadores que permiten analizar la muestra de 288 trabajadores Certificados en Competencias Laborales, de acuerdo a los Gráficos y tablas visualizados en párrafos anteriores.

En primer lugar, el 66.36 % de los trabajadores están de acuerdo y totalmente de acuerdo que, los trabajadores con formación académica se encuentran más preparados que los trabajadores Empíricos en comparación con el 8.68% que afirma lo contrario y el 25 % considera que no está de acuerdo ni en

desacuerdo, en segundo lugar, el 61.11 % de los trabajadores están de acuerdo y totalmente de acuerdo que, los trabajadores si consideran que es fundamental el dominio de otro idioma (distinto al español) en los procesos de evaluación, en comparación con el 15.97% que afirma lo contrario y el 22.92% considera que no está de acuerdo ni en desacuerdo, en tercer lugar, el 66.67% de los trabajadores consideran que la Certificación de Competencias Laborales es muy poco y nada conocida, en comparación con el 28.34% que afirma lo contrario y en cuarto lugar, el 98.27% de los trabajadores consideran moderado y bastante que necesitan mejorar sus competencias laborales en comparación con el 1.73% que afirma lo contrario”.

Dimensión Valor:

Tabla 21

Pregunta 14 - Vigencia del Certificado

Usted, considera que el Certificado de Competencias Laborales debe tener una vigencia de:

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 3 años	52	,0	18,1	18,1
De 3 a 5 años	150	,0	52,1	70,1
Mas de 5 años	86	,0	29,9	100,0
Total	288	,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Usted, considera que el Certificado de Competencias Laborales debe tener una vigencia de:

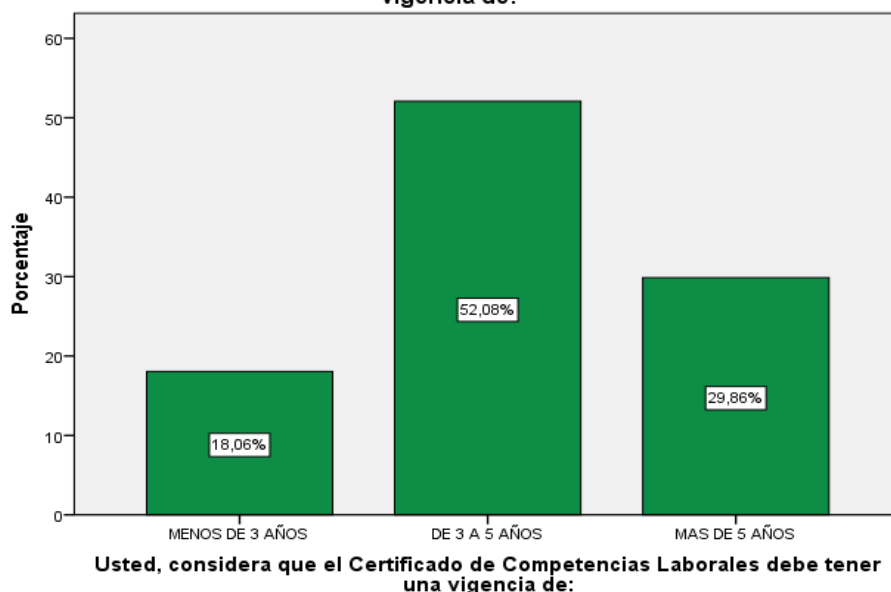


Gráfico 13. Distribución Porcentual de Encuestados según vigencia del Certificado

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

“De acuerdo a la información analizada en los gráficos y tablas expuestas, se puede apreciar que, de un total de 288 trabajadores Certificados en Competencias Laborales, el 52.08% de los trabajadores consideran que el Certificado de Competencias Laborales debe tener una vigencia de 3 a 5 años, mientras que el 29.86% manifiesta que debe durar más de 5 años y el 18.06% de trabajadores mencionan que debe tener menos de 3 años”.

Resumen de la Dimensión Valor:

La dimensión de Valor, está compuesta por 01 indicador que permiten analizar la muestra de 288 trabajadores Certificados en Competencias Laborales, de acuerdo al Gráficos y tabla visualizada en el párrafo anterior.

El 52.08% de los trabajadores, consideran que el Certificado de Competencias Laborales, debe tener una vigencia de 3 a 5 años, mientras que el 29.86% manifiesta que debe durar más de 5 años y el 18.06% de trabajadores mencionaron que debe durar menos de 3 años”.

5.2.1. Resultados:

- En la presente descripción evaluamos el resultado de la Hipótesis General, para analizar el Impacto de la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en el trabajador del sector Turismo en Lima Metropolitana durante los años 2012 al 2019, con el propósito de validar que no genera valor agregado en el trabajador ni garantiza la calidad del servicio en los establecimientos.

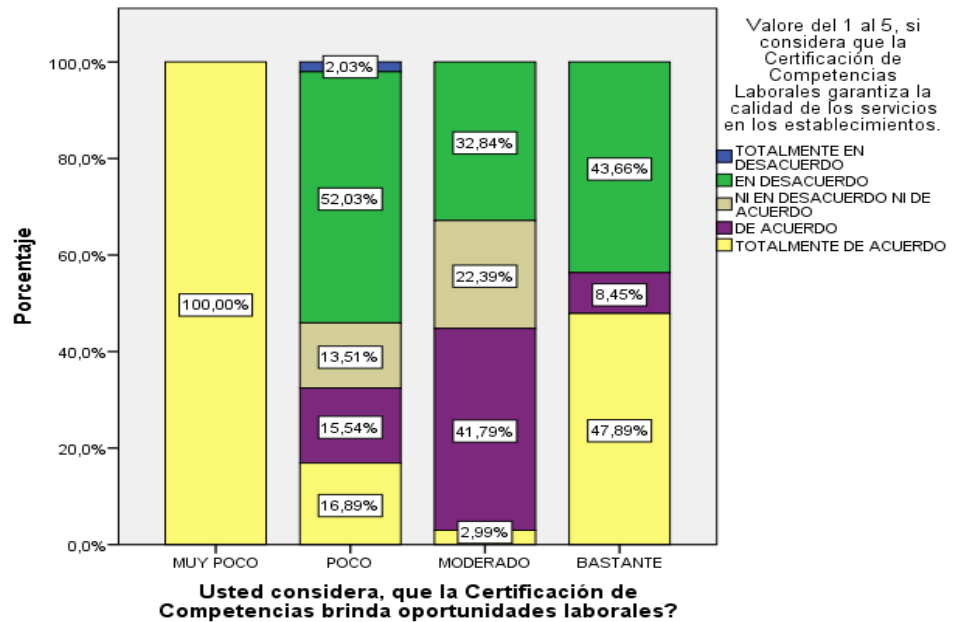


Gráfico 14. Distribución Porcentual de Encuestados según la Asociación de las Variables Calidad de Servicio y Oportunidades Laborales.

Fuente: Elaboración propia

Análisis de Independencia de Variables

Hipótesis Nula H_0 : Las variables la Certificación de Competencias Laborales garantiza la calidad de los servicios en los establecimientos y la Certificación de Competencias brinda oportunidades laborales, **son independientes. (no presenta relación)**

Hipótesis Alternativa H_1 : Las variables la Certificación de Competencias Laborales garantiza la calidad de los servicios en los establecimientos y la Certificación de Competencias brinda oportunidades laborales, **no son independientes (Están relacionadas).**

Tabla 22

Prueba de Chi - cuadrado del Análisis de Hipótesis General

Pruebas de chi-cuadrado			
Variables	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	85,346a	12	,000
N de casos válidos	288		

a. 8 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

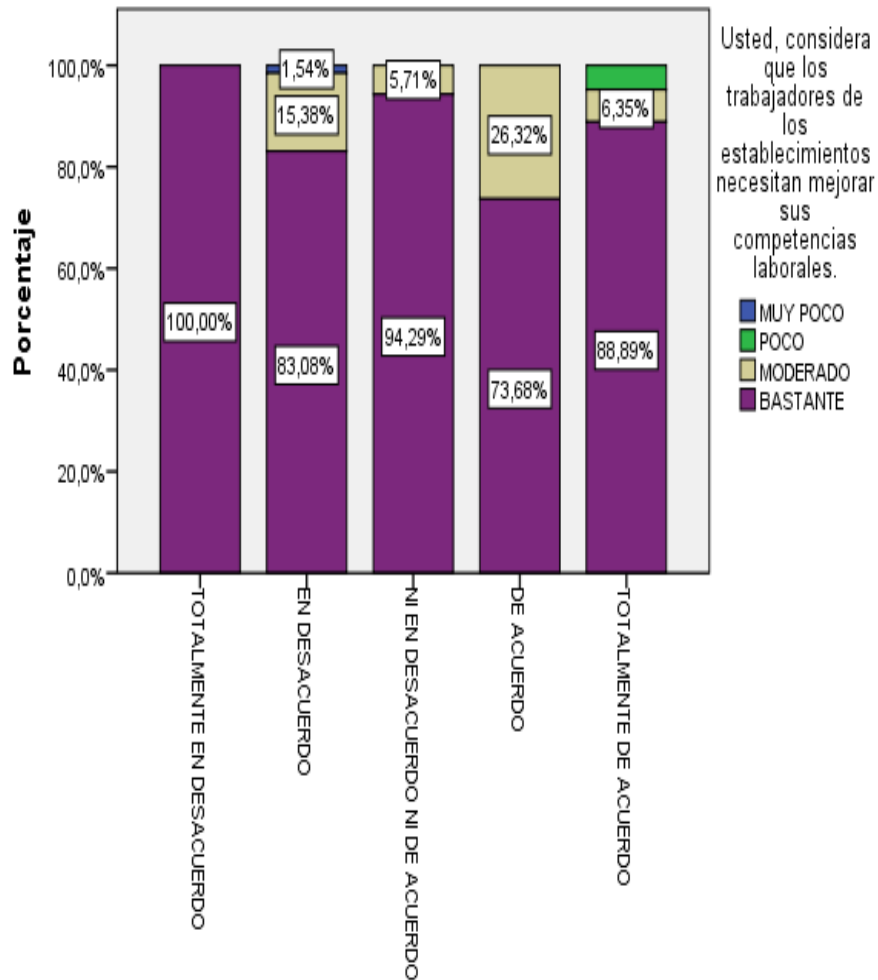
Fuente: Elaboración propia

(*) Siendo el valor del p-valor $0 \leq 0.05$, se rechaza H_0 .

Conclusión:

A un nivel de significación de 0.05. Existe suficiente evidencia estadística para no aceptar H_0 . Es decir, presentan una asociación entre las variables la Certificación de Competencias Laborales garantiza la calidad de servicio en los establecimientos y la Certificación de Competencias brinda oportunidades laborales, por lo tanto, están relacionadas.

- En la presente descripción evaluamos el resultado de la Hipótesis 1, para analizar la manera en que se efectúa la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales durante los años 2012 al 2019 no garantiza el nivel de competencias laborales en los trabajadores.



Valore del 1 al 5, si considera que la Certificación de Competencias Laborales garantiza la calidad de lo...

Gráfico 15. Distribución Porcentual de Encuestados según la Asociación de las Variables Necesitan mejorar sus Competencias laborales y garantiza la Calidad de Servicio.

Fuente: Elaboración propia

Análisis de Independencia de Variables

Hipótesis Nula H_0 : Las variables de Certificación garantizan la calidad de los servicios en los establecimientos y considera que los trabajadores de los establecimientos necesitan mejorar sus competencias laborales, **son independientes.**

Hipótesis Alterna H_1 : Las variables Certificación garantiza la calidad de los servicios en los establecimientos y considera que los

trabajadores de los establecimientos necesitan mejorar sus competencias laborales, **no son independientes (Están relacionadas).**

Tabla 23

Prueba de Chi- cuadrado de Análisis de Hipótesis 1

Pruebas de chi-cuadrado			
Variables	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	25,519 ^a	12	,013
N de casos válidos	288		

a. 13 casillas (65,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Fuente: Elaboración propia

(*) Siendo el valor del p-valor $0 \leq 0.05$, se rechaza H_0 .

Conclusión:

A un nivel de significación de 0.05. Existe suficiente evidencia estadística para no aceptar H_0 . Es decir, presentan una asociación entre las variables la Certificación garantiza la calidad de los servicios en los establecimientos y considera que los trabajadores de los establecimientos necesitan mejorar sus competencias laborales, por lo tanto, están relacionadas.

- En la presente descripción evaluamos el resultado de la Hipótesis 2, para analizar la manera en que se determina el valor que genera la Certificación de Competencias Laborales en los trabajadores del sector turismo en Lima Metropolitana durante los años 2012 al 2019 no ha generado mejoras en las condiciones laborales de los trabajadores por no existir un seguimiento por parte del Estado.

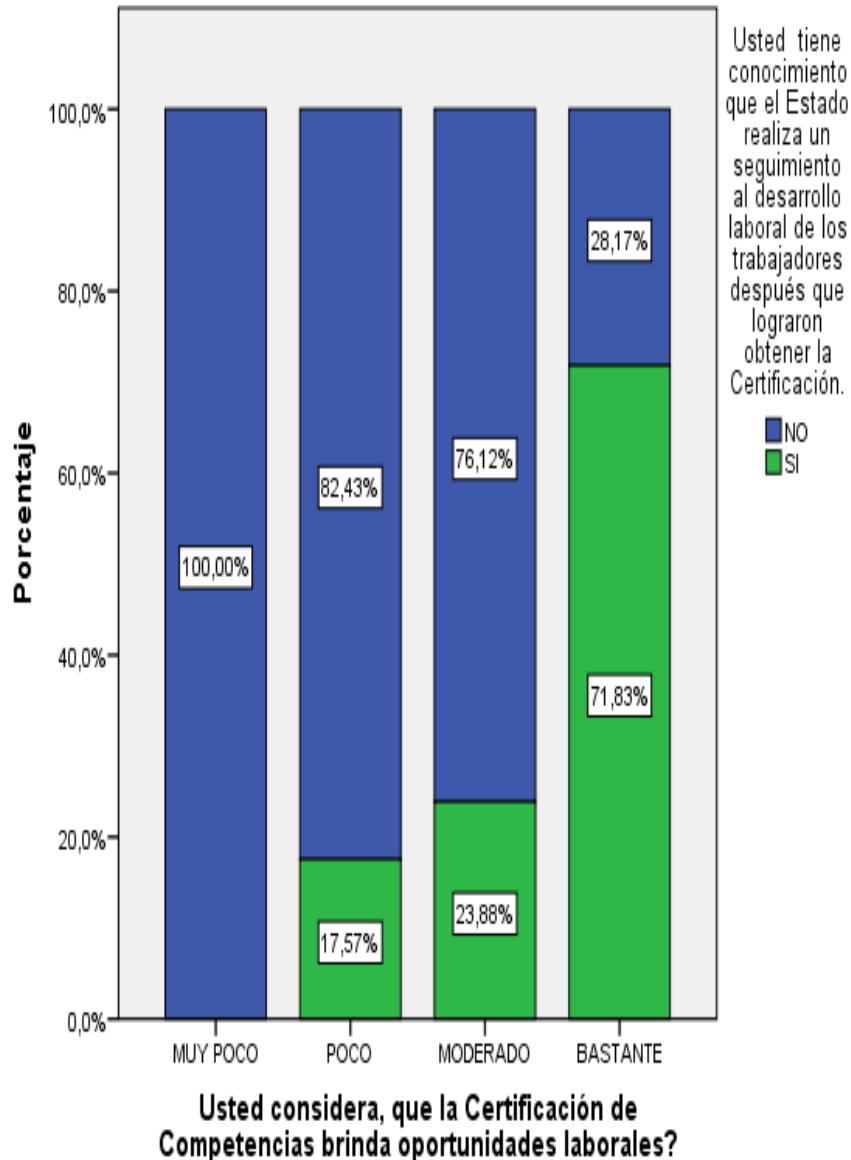


Gráfico 16. Distribución Porcentual de Encuestados según la Asociación de las Variables Conocimiento que el Estado realiza un Seguimiento al desarrollo laboral de los Trabajadores y la Certificación brinda oportunidades laborales.

Fuente: Elaboración propia

Análisis de Independencia de Variables

Hipótesis Nula H_0 : Las variables la Certificación de Competencias brinda oportunidades laborales y el Estado realiza un seguimiento al desarrollo laboral de los trabajadores después que lograron obtener la Certificación, **son independientes.**

Hipótesis Alterna H_1 : Las variables la Certificación de Competencias brinda oportunidades laborales y el Estado realiza un

seguimiento al desarrollo laboral de los trabajadores después que lograron obtener la Certificación, **no son independientes (Están relacionadas).**

Tabla 24

Prueba de Chi - cuadrado de Análisis de Hipótesis 2

Pruebas de chi-cuadrado			
Variables	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	68,564 ^a	3	,000
N de casos válidos	288		

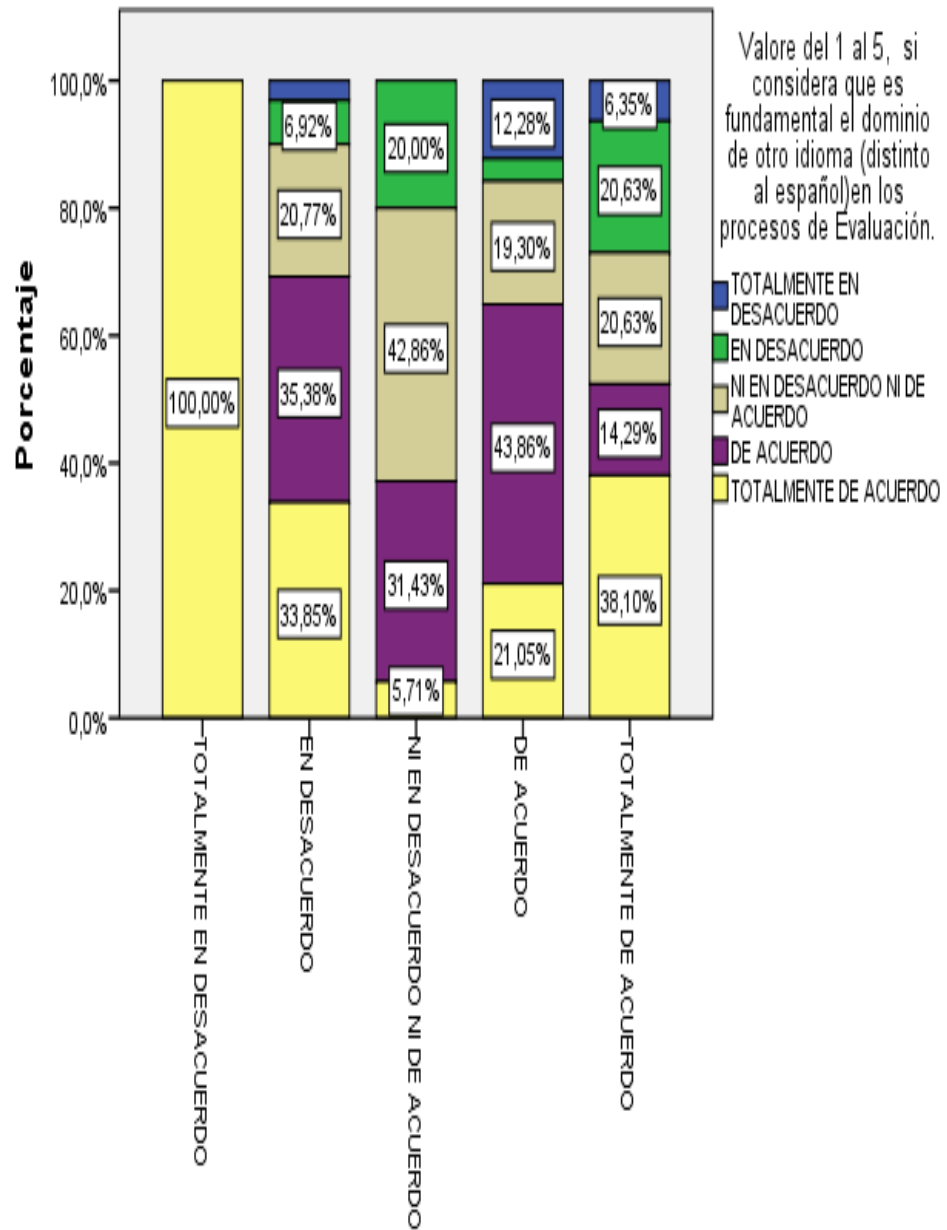
Fuente: Elaboración propia

a. 2 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,65.

Fuente: Elaboración propia

(*) Siendo el valor del p-valor $0 \leq 0.05$, se rechaza H_0 .

- En la presente descripción evaluamos el resultado de la Hipótesis 3, para analizar la manera en que se evalúa el impacto que genera un Trabajador Certificado en las empresas del sector turismo en Lima Metropolitana durante los años 2012 al 2019 no mejora la calidad de los servicios durante la vigencia de la Certificación obtenida.



Valore del 1 al 5, si considera que la Certificación de Competencias Laborales garantiza la calidad de lo...

Gráfico 17. Distribución Porcentual de Encuestados según la Asociación de las Variables Considera que es fundamental el dominio de otro idioma en los procesos de Evaluación y la Certificación de Competencias Laborales garantiza la calidad de los servicios en los establecimientos.

Fuente: Elaboración propia

Análisis de Independencia de Variables

Hipótesis Nula H_0 : Las variables es fundamental el dominio de otro idioma en los procesos de Evaluación Certificación de Competencias y la Certificación de Competencias Laborales garantiza la calidad de los servicios en los establecimientos, **son independientes**.

Hipótesis Alterna H_1 : Las variables es fundamental el dominio de otro idioma en los procesos de Evaluación Certificación de Competencias y la Certificación de Competencias Laborales garantiza la calidad de los servicios en los establecimientos, **no son independientes (Están relacionadas)**.

Tabla 25

Prueba de Chi- cuadrado de Análisis de Hipótesis 3

Pruebas de chi-cuadrado			
Variables	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	55,379 ^a	16	,000
N de casos válidos	288		

a. 9 casillas (36,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16.

Fuente: Elaboración propia

(*) Siendo el valor del p-valor $0 \leq 0.05$, se rechaza H_0 .

Conclusión:

A un nivel de significación de 0.05. Existe suficiente evidencia estadística para no aceptar H_0 . Es decir, presentan una asociación entre las variables es fundamental el dominio de otro idioma en los procesos de Evaluación Certificación de Competencias y la Certificación de Competencias Laborales garantiza la calidad de los servicios en los establecimientos, por lo tanto, están relacionadas.

Conclusiones

La Certificación de Competencias Laborales es un reconocimiento trascendental que puede marcar la apertura en un nivel de competitividad de los trabajadores del sector turismo, independientemente de la formación empírica o académica del trabajador, basado en las tres dimensiones identificadas de evaluación, valor e impacto, sin embargo se ha evidenciado que los trabajadores no han logrado obtener los beneficios esperados, debido a la poca valoración otorgada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE, sociedad y empresa a la certificación lograda.

- El centro certificador, cumple con aplicar los procesos de ECCL, de acuerdo a los protocolos establecidos por el MTPE, aplicando los instrumentos de evaluación aprobados por el ente rector.
- Se ha determinado el valor de la Certificación a través de la vigencia que dura el certificado de competencias laborales para el trabajador.
- Se evalúa el impacto de los trabajadores CCL, por los logros alcanzados a través de las pocas oportunidades laborales dentro de los establecimientos del sector turismo, después de haber obtenido la CCL.
- La mayoría de los trabajadores manifestaron estar en desacuerdo con la propuesta de que la CCL, pueda contribuir a la mejora de la calidad del servicio que ofrecen los establecimientos del sector Turismo.
- Los trabajadores CCL, manifestaron que se les brinda pocas oportunidades laborales en el Perú y en el extranjero, por no estar al mismo nivel de competitividad dentro del mercado laboral, basados en los estándares de los diversos perfiles ocupacionales, considerados en cada categorización de los establecimientos del sector turismo.
- El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tiene poca presencia en lo relacionado a la difusión, promoción y seguimiento permanente sobre el desarrollo laboral y profesional de los trabajadores que lograron obtener la Certificación, lo que genera que no se cumpla los objetivos para lo cual fue creado.

- Durante la presente investigación, se detectó que es fundamental el dominio del idioma Inglés, en los procesos de ECCL, donde se considera que es primordial que los trabajadores, de acuerdo al puesto, tengan el conocimiento del idioma extranjero.

- La investigación nos permite evidenciar que las empresas valoran más a los trabajadores con formación académica previa, que a los trabajadores empíricos.

- Finalmente, concluimos que la Certificación de Competencias Laborales no ha logrado cumplir los objetivos previstos para los cuales fue creado, esto debido a los diversos factores que se han mencionado durante el desarrollo de la presente investigación, así como por la falta de seguimiento, difusión e interés, tanto de los trabajadores, el Estado y el sector Empresarial, ya que el proyecto de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales es altamente importante para el desarrollo económico y laboral del País.

Recomendaciones

- El Gobierno debe crear una comisión integrada por los Sectores de Turismo, Trabajo, representantes de los trabajadores y de los Gremios Empresariales, para que se encarguen de trazar los objetivos y lineamientos que permitan que el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, puedan cerrar las brechas detectadas y expuestas en el presente trabajo de investigación.
- El Equipo Técnico encargado de la ejecución de los proyectos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, deberá contar con instrumentos de medición que permita recabar información de campo relevante, para valorar la pertinencia del uso y manejo de instrumentos aplicados a los trabajadores del sector durante el proceso de Evaluación.
- El Gobierno a cargo deberá implementar políticas de capacitación en el uso y manejo del idioma inglés, de acuerdo al estándar de competencia del perfil ocupacional evaluado, con el propósito de elevar la calidad de los servicios que ofrecen los trabajadores en los establecimientos del sector Turismo.
- El Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo, deberá disponer que la vigencia del certificado dure un periodo de cinco (05) años, considerando la evolución tecnológica y la innovación en el uso y manejo de técnicas dentro de su ocupación.
- El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, deberá otorgar becas e incentivos a los trabajadores Certificados en Competencias Laborales, con el propósito de impulsar el desarrollo y crecimiento profesional del talento humano.
- Hacer extensivo el presente trabajo de Investigación, que tuvo como enfoque analizar los resultados del impacto de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales a nivel de Lima Metropolitana, el mismo que servirá de base para realizar posteriores investigaciones de diagnósticos de impacto a nivel local, regional y Nacional.

- El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, deberá gestionar la promoción de incentivos tributarios a las Empresas que tengan la mayor cantidad de trabajadores Evaluados y Certificados en Competencias Laborales.
- Como propuesta de solución el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo deberá considerar dentro de las etapas del proceso, una capacitación previa antes de proceder a realizar el proceso de evaluación.
- Promover a través de dispositivos legales, la creación de incentivos tributarios a aquellos establecimientos que tengan al 50% de su personal debidamente certificado.
- Que el ministerio de trabajo requiera que el 25% de sus trabajadores promovidos, cuenten con un Certificado de Competencias Laborales.
- Creación a través del MTPE, de una asociación de trabajadores certificados laboralmente, con el propósito de contar con herramientas que les permitan encontrar posibilidades de crecimiento laborales.
- Firma de convenios Internacionales, que permitan realizar pasantías para los trabajadores certificados.
- Simplificación administrativa en el llenado de formatos para la inscripción de postulantes a pasar el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.
- El MTPE, a través de su plataforma de colocación laboral, deberá implementar un registro de todos los trabajadores Certificados en Competencias Laborales, con el propósito de vincularlos laboralmente en las empresas del sector turismo de acuerdo a su perfil ocupacional.

Referencias Bibliográficas

- Alpaca, D., & Huamaní, E. (2017). Perfil Sociolaboral y nivel de satisfacción laboral del agente de viajes de las agencias de viajes y Turismo Asociadas a AVIT-Arequipa, 2017. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2484/THhuquep.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aznar, M. P., Ull, M. A., Piñero, A., & Martínez-Agut, M. (2014). La Sostenibilidad en la Formación Universitaria: Desafíos y Oportunidades [SUSTAINABILITY IN HIGHER EDUCATION: CHALLENGES AND OPPORTUNITIES]. *Educación XX1 - Universidad Nacional de Educación a distancia*, 17(1), 133-158. doi:DOI: 10.5944/educxx1.17.1.10708
- Billorou, N., & Vargas, F. (Primera Edición - 2010). *Herramientas básicas para el diseño e implementación de Marcos de Cualificaciones - Guía de Trabajo*. Montevideo: Organización Internacional del Trabajo (OIT/Cinterfor) 2010. Obtenido de https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/marco.pdf
- Carbajulca, M. (2019). Perfil de Competencias y Empleabilidad del Egresado en Turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz 2014-2018. (*Tesis doctoral*). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5812/Carbajulca_MM.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Carmona, A. (2016). "Competencias Laborales para el personal Empleado de una Empresa Manufacturera a traves de la Evaluación de 360 Grados". (*Tesis de pregrado*). Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca, México. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/65174/TESIS%20YASMIN%20CARMONA-split-merge.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Carrera, Y., & Poemape, D. (2018). Desarrollo de Competencias laborales y su relación con la calidad de atención a los usuarios en la UGEL - Pacasmayo, 2018. (*Tesis de pregrado*). Universidad Cesar Vallejo, Chepen, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34097>
- Casa, M. (2015). Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad distrital de San Jeronimo - 2015. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/242>
- Casas, A. J., Repullo, L. J., & Campos, J. D. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)* (Vol. 31). Madrid, España: Instituto de Salud Carlos III, Departamento de Planificación y Economía de la Salud. doi:[https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Casique, K., & Vines, E. (2016). El Desarrollo de las Competencias Laborales y el desempeño del personal Administrativo en la Organización No Gubernamental Asociación Benéfica Prisma - Lima. (*Tesis de pregrado*). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1022>
- Castillo, A., Rico, M., Sandoval, M., & Santos, J. (2013). El Mapa Funcional como una herramienta en el proceso de selección para la Empresa SANINT ASOCIADOS LTDA. (*Tesis de pregrado*). Universidad Sergio Arboleda, Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/926/mapa%20funcional%20como%20una%20herramienta.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Mapa%20funcional%20de%20cargos%3A%20es,y%20prop%C3%B3sitos%20de%20un%20cargo>.
- Cejas Yanes Enrique, L. G., & Rafael, C. O. (s.f.). LA FORMACIÓN QUÍMICA EN UN CONTEXTO DE COMPETENCIAS LABORALES. *Instituto Superior Pedagógico para la Educación Técnica y Profesional*. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/324170172>
- Cerna, Y., & Almendra, M. (2019). Competencias laborales en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chancay. 2019. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho,

- Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3274/CERNA%20NAYRA%20y%20MART%C3%8DNEZ%20CH%C3%81VEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dios, K. (2018). "Programa de Evaluación continua en las Competencias del Personal Administrativo de FORTEL CONTACT CENTER & BPO – 2014". (*Tesis de pregrado*). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/440>
- Espinosa, L. (2004). " La Certificación de Competencias Laborales". (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional Autonoma de Mexico, Mexico D.F., Mexico. Obtenido de https://repositorio.unam.mx/contenidos/la-certificacion-de-competencias-laborales-344460?c=pQ8wXB&d=false&q=tesis%20certificacion%20de%20competencias%20laborales&i=1&v=0&t=search_0&as=0
- Falcón, W. (2017). Las Competencias Laborales del personal operativo y la implementación de la Gestión de la calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Estanterías Metálicas JRM SAC. (*Tesis de maestría*). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1440/WGFALCONS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gamero, R. J. (2015). Sistema Nacional de Formación Profesional y Capacitación Laboral (SNFPC) del Perú. (CEPAL, Ed.) *Publicación de las Naciones Unidas*, 1-82. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/37844-sistema-nacional-formacion-profesional-capacitacion-laboral-snfpc-peru-propuesta>
- Gómez, C., & Mendoza, L. (2013). Modelo de Gestión por Competencias para la Empresa ACMED S.A.S. (*Tesis de pregrado*). Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/445/Tesis%20de%20grado%20-%20modelo%20de%20gesti%C3%93n%20po%20competencias%20para%20la%20.pdf?sequence=1>

- Granados, M. (2013). Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en Turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - año 2013. (*Tesis doctoral*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3509/Granados_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Granja, S. (2015). Determinación de Competencias Laborales a nivel de puestos, procesos y organización en la Empresa IMPOFREICO S.A. (*Tesis de pregrado*). Pontificia Universidad Católica del Ecuador , Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1264/1/75865.pdf>
- Hernández, A. I., Recalde, M. J., & Luna, J. A. (2015). Estrategia Didáctica: Una Competencia Docente en la Formación para el Mundo Laboral. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Colombia)*, 11(1), 73-94. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1341/134144226005.pdf>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación - Sexta Edición* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hiraoka, M. A. (2020). *Protocolo de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales*. Lima: Ministerio de Trabajo -Dirección General de Normalización, Formación para el Empleo y Certificación de Competencias Laborales. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/862288/RDG_0017-2020.pdf
- Huillca, N. (2019). Habilidades gerenciales y desarrollo de competencias. (*Tesis de maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30576>
- Hussein, I., Abou-Shouk, M., & Khalifa, G. (2013). Evaluating Tourism and Hospitality Graduates: Perceptions of Stakeholders in Egypt [Evaluar a los Graduados en Turismo y Hospitalidad: percepciones de los interesados en

- Egipto]. *FOLINAS Publications' Sharing Network Halal Tourism Innovation and organizational commitment*, 29-31. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/326740412_Evaluating_Tourism_and_Hospitality_Graduates_Perceptions_of_Stakeholders_in_Egypt
- Irigoin, M., & Vargas, F. (Primera Edición - 2002). Competencia laboral: manual de conceptos, métodos y aplicaciones en el sector salud. *Oficina Internacional del Trabajo - CINTERFOR*, 1- 248. Obtenido de https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_ops.pdf
- Muñoz, B. (2018). Ventajas y desventajas del muestreo Probabilístico. (*Tesis de pregrado*). Universidad Técnica de Machala, Machala, México. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12838/1/ECUACE-2018-CA-DE00859.pdf>
- Nasimba, C., González, A., & Manzano, P. (2016). *Evaluación de las Competencias Laborales Turísticas para el Fortalecimiento del Turismo Comunitario en el Circuito Zumbahua-Chugchilán*. Colón, Quito - Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE- Sangolquí, Ecuador. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/343110862_Evaluacion_de_las_competencias_laborales_turisticas_para_el_fortalecimiento_del_turismo_comunitario_en_el_circuito_zumbahua-chugchilan
- OMT. (2019). Desarrollo del talento humano para la mejora de la competitividad de los destinos - El caso de Perú. *Revista de la Organización Mundial de Turismo - OMT*, 1-68. doi:DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284420766> .
- Orrego, A. (2015). Evaluación del desempeño de los Recursos Humanos para generar un Marco de Competencias con Tecnologías de Información y Comunicación en el Gobierno Regional de Junín. (*Tesis doctoral*). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1482>
- Pérez, M. (2013). Impacto del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales (ECCL) en la competitividad de las empresas hoteleras de Paipa y propuesta de mejoramiento. (*Tesis de maestría*). Universidad Nacional de Colombia , Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/20693/940762.2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Porras, M. e. (2017). Diplomado en Análisis de Información Geoespacial - Tipos de Muestreo. *CONACYTC- Centro Público de Investigación*, 1-14. Obtenido de <https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20-%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf>
- Púm, K. (2018). Competencias Laborales y Evaluación del Desempeño. (*Tesis de pregrado*). Universidad Rafael Landívar , Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>
- Ramírez-Díaz, J. L. (2020). El enfoque por competencias y su relevancia en la actualidad: Consideraciones desde la orientación ocupacional en contextos educativos. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)*, 2. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v24n2/1409-4258-ree-24-02-475.pdf>
- Ramírez-Díaz, J. L. (s.f.). El enfoque por competencias y su relevancia en la actualidad: Consideraciones desde la orientación ocupacional en contextos educativos. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)*. Obtenido de <https://ror.org/01t466c14> Universidad Nacional, Costa Rica
- Rodriguez, D. (2016). Modelo de Gestión por Competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa PROMAS S.R.L., del distrito de Trujillo 2016. (*Tesis de maestría*). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2369>
- Rosas, D., Aymami, N., Carvallo, R., Fieldsend, G., Grafe, F., & Richard, D. (2020). *Consejos Sectoriales de Competencias - Guía Metodológica*. Lima: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Consejos_Sectoriales_de_Competicencias_Gu%C3%ADa_metodol%C3%B3gica_es.pdf
- Salgado, E., Gómez-Zermeño, M., & Pintor, M. (2017). Educación rural y la adquisición de competencias laborales: una innovación mediante el uso de recursos digitales. *Revista de la Universidad de Murcia*, 35(1), 33-54. doi:DOI: 10.6018/j/286211

- Sandoval, F., Miguel, V., & Montaña, N. (2010). Evolución del concepto de Competencia Laboral. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela*, 1-19. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/281322342_Evolucion_del_Concepto_de_Competencia_Laboral
- Soldán, J., & Abregú, L. (2015). Normas de aplicación del protocolo APA para proyectos de tesis de licenciatura. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú. Obtenido de https://www.unas.edu.pe/administracion/sites/default/files/GUIA_AplicAPA_TESIS15.pdf
- Tinoco, G. O. (2003). Los impactos del turismo en el Perú. *Industrial Data - Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 6(1), 47-60. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606106.pdf>
- Trujillo-Segoviano, J. (julio- diciembre de Edición Especial - 2014). The focus on skills and the improvement of education [El Enfoque en Competencias y la Mejora de la Educación]. *Revista - Ra Ximhai - Universidad Autónoma Indígena de Mexico*, 10(5), 1-17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46132134026.pdf>.
- Vera, C., & Rodriguez, N. (2017). La Línea de Certificación de Competencias Laborales financiada por Fondoempleo: Estudio de caso a partir del Proyecto "Certificación de Competencias Laborales en la provincia de Coronel Portillo Región Ucayali". (*Tesis de maestría*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12911/Vera_Visagel_Rodriguez_Quispe.pdf
- Vera, M., Albornoz, N., Rosas, C., & Sanhueza, G. (julio-diciembre de 2013). La Certificación de Competencias Laborales en la Calidad de los servicios: Percepción de los trabajadores de las Empresas de Alojamiento. *Revista Gestión Turística*(20), 90-111. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2233/223348206006.pdf>
- Vossio, B. (2002). Certificación y normalización de competencias: orígenes, conceptos y prácticas. *Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional - CINTERFOR-OIT*, 51-74.

Obtenido

de

https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_articulo/vossio.pdf

Zehrer, A., & Mossenlechner, C. (2009). Key Competencies of Tourism Graduates: The Employers' Point of View [Competencias clave de los graduados en Turismo: el punto de vista de los empleadores]. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 9, 266-287. doi:<https://doi.org/10.1080/15313220903445215>

Anexos

Anexo A: Modelo de encuesta de certificación de competencias laborales

ENCUESTA DE CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES

La presente encuesta es anónima, confidencial de carácter académico que servirá para una investigación en Competencias Laborales y está destinada a personas que tengan conocimientos o que pertenezcan al Sector Turismo y afines.

Usted ha sido Certificado en Competencias Laborales *

Sí

No

Hace cuantos años fue Certificado en Competencias Laborales. *

Menos de 2 años

Entre 2 y 5 años

Más de 5 años

Ninguna de las anteriores

Certificación de Competencias Laborales

Descripción (opcional)

Valore del 1 al 5, si considera que la Certificación de Competencias Laborales garantiza la calidad * de los servicios en los establecimientos.

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

...

Valore del 1 al 5, si considera que los Trabajadores Certificados con formación académica, se encuentran más preparados que los trabajadores empíricos. *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

...

Usted considera, que la Certificación de Competencias brinda oportunidades laborales? *

Bastante

Moderado

Poco

Muy Poco

Usted, tiene conocimiento que obtener la Certificación de Competencias Laborales genera un costo para el Estado. *

Estado: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Si

No

Usted tiene conocimiento que el Estado realiza un seguimiento al desarrollo laboral de los trabajadores después que lograron obtener la Certificación. *

Estado: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

SI

NO

Explique brevemente cuales son los beneficios que ofrece la Certificación de Competencias Laborales. *

Nota: No mas de 10 palabras.

Texto de respuesta largo

Usted considera, que la Certificación de Competencias Laborales es conocida a nivel Nacional. *

Muy conocida

Medianamente conocida

Muy Poco conocida

Nada conocida

...

Usted, conoce los requisitos que se requieren para obtener la Certificación de Competencias Laborales. *

Si

No

Usted, considera que los trabajadores de los establecimientos necesitan mejorar sus competencias laborales. *

Bastante

Moderado

Poco

Muy poco

...

Valore del 1 al 5, si considera que es fundamental el dominio de otro idioma (distinto al español) en los procesos de Evaluación. *

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo Totalmente de acuerdo

Usted considera, que la Certificación de Competencias ofrece oportunidades laborales en el extranjero. *

Bastante

Moderado

Poco

Muy Poco

Usted, considera que el Certificado de Competencias Laborales debe tener una vigencia de: *

Menos de 3 años

De 3 a 5 años

Más de 5 años

Nivel de Estudio *

Selecciona el último nivel de estudio obtenido y/o en curso

1. Educación Secundaria Completa
2. Educación Secundaria Incompleta
3. Educación Técnica Completa
4. Educación Técnica Incompleta
5. Educación Universitaria Completa
6. Educación Universitaria Incompleta
7. Educación de Posgrado

Género *

Mujer

Hombre

Edad *

Entre 18 y 25 años

Entre 26 y 35 años

Entre 36 y 45 años

Más de 46 años

Usted, a qué vínculo del Sector Turismo representa *

Restaurantes

Hoteles

Agencias de Viaje

Operadores Turísticos

Otros

Por favor escribe la fecha de hoy *

Día, mes, año 