

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**  
**BENEDICTO XVI**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA**  
**UNIVERSITARIA**



**DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENERALES PARA LA**  
**EMPLEABILIDAD DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO**  
**AMERICANA DEL CUSCO-2023**

Tesis para obtener el grado académico de:  
**MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA**  
**UNIVERSITARIA**

**AUTOR**

Br. Juan Carlos Huilca Castillo

**ASESORA**

Dra. Sandra Sofía Izquierdo Marín  
<https://orcid.org/0000-0002-0651-6230>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Innovación y tecnología  
**TRUJILLO - PERÚ**

**2024**

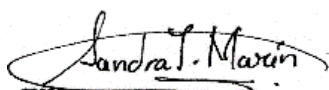
## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio

Yo, Dra. Sandra Sofia Izquierdo Marín con DNI N° 42796297 en mi calidad de asesora de la Tesis titulada DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENERALES PARA LA EMPLEABILIDAD DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO AMERICANA DEL CUSCO-2023, desarrollado por el bachiller Juan Carlos Huilca Castillo con DNI N° 25327573, del Programa de: MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designado por la mencionada facultad

Trujillo, 27 de noviembre de 2023



.....  
Dra. Sandra Sofia Izquierdo Marín  
<https://orcid.org/0000-0002-0651-6230>  
Asesora

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

**Arzobispo Metropolitano de Trujillo**

**Fundador y Gran Canciller de la Universidad**

**Católica de Trujillo Benedicto XVI**

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

**Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI**

**Vicerrectora académica**

Dr. Jorge Luis Brenis Exebio

**Director de la Escuela de Posgrado (e)**

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

**Vicerrectora de Investigación (e)**

Mg. Renato Sebastian Palomino Asenjo

**Secretario General (e)**

## **DEDICATORIA**

*A Dios por todas las bendiciones que me brinda para seguir adelante y alcanzar mis sueños. A mis padres y hermanos por identificarse con mis logros. A mi esposa por su apoyo permanente. A mi hija Arisbeth Maya por ser mi motivo principal de esfuerzo y superación. A mis maestros por sus enseñanzas en el terreno de la investigación y la docencia*

## **AGRADECIMIENTO**

*A la Universidad Católica de Trujillo por promover la superación profesional, a los docentes de post grado por sus valiosos conocimientos impartidos y a mi asesora de investigación por haber orientado contribuyendo al éxito el presente trabajo de investigación.*

## DECLARATORIA DE LEGITIMIDAD DE AUTORÍA

Yo, Juan Carlos Huillca Castillo con DNI 25327573, egresado de la Maestría en Investigación y Docencia Universitaria de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: **DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENERALES PARA LA EMPLEABILIDAD DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO AMERICANA DEL CUSCO-2023**, la que consta de un total de 104 páginas, en las que se incluye 14 tablas, más un total de 16 páginas de apéndice.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

*El autor*



---

Bach. Juan Carlos Huillca Castillo  
DNI: 25327573

## ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD.....	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE LEGITIMIDAD DE AUTORÍA .....	vi
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
II. METODOLOGÍA .....	40
2.1 Enfoque, tipo y diseño de investigación .....	40
2.2 Participantes de la investigación.....	42
2.3 Escenario de estudio.....	43
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos /equipos de laboratorio .....	44
2.5 Técnica de procesamiento y análisis de la información .....	45
2.6 Aspectos éticos de la investigación .....	46
III. RESULTADOS.....	48
IV. DISCUSIÓN .....	74
V. CONCLUSIONES .....	79
VI. RECOMENDACIONES .....	82
VII. REFERENCIAS.....	83
Anexo 1: Instrumento de recolección de información .....	89
Anexo 2: Matriz de categorías y subcategorías .....	90
Anexo 3: Carta de presentación.....	91
Anexo 4: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos .....	92
Anexo 5: Consentimiento informado .....	93
Anexo 6: Validación de Instrumentos .....	98
Anexo 7: Imagen del porcentaje del Turnitin .....	104

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> .....	25
<b>Tabla 2</b> .....	49
<b>Tabla 3</b> .....	50
<b>Tabla 4</b> .....	52
<b>Tabla 5</b> .....	54
<b>Tabla 6</b> .....	57
<b>Tabla 7</b> .....	60
<b>Tabla 8</b> .....	61
<b>Tabla 9</b> .....	62
<b>Tabla 10</b> .....	63
<b>Tabla 11</b> .....	64
<b>Tabla 12</b> .....	65
<b>Tabla 13</b> .....	66
<b>Tabla 14</b> .....	67



## RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo analizar el desarrollo de las competencias generales para la empleabilidad de los estudiantes de la carrera técnica de Guía Oficial de Turismo del Instituto Americana del Cusco. Dicha investigación tiene un enfoque cualitativo de tipo básico, descriptivo y documental. Se ha utilizado el método inductivo porque se ha recogido información a partir de la observación de fenómenos particulares como una forma de razonamiento de lo más específico para llegar a conclusiones generales. Para esta investigación se ha utilizado el diseño no experimental, porque no se han manipulado las variables y es de corte de transversal. Los participantes de esta investigación están constituidos por 12 estudiantes del último ciclo de la carrera profesional de Guía Oficial de Turismo del Instituto Americana del Cusco bajo el muestreo por conveniencia. Para el presente estudio, se ha utilizado como técnica de recolección de datos la entrevista estructurada, utilizando como instrumento un guion de preguntas, la cual ha sido sometido a validado por expertos en su contenido disciplinario como metodológico. Los resultados de este estudio nos han permitido conocer el desconocimiento sobre el concepto y la utilidad de las competencias generales y la importancia para ser empleables. Según los hallazgos obtenidos se concluye que los estudiantes entrevistados no tienen una idea clara sobre lo que son las competencias generales y consideran que las competencias generales que ellos poseen es responsabilidad del individuo y la formación profesional, así mismo, los estudiantes reconocen sus limitaciones en cuanto a la empleabilidad.

***Palabras clave:*** competencias generales, empleabilidad, turismo.

## ABSTRACT

The objective of this thesis was to analyze the development of general competencies for the employability of students of the technical career of Official Tourism Guide of the American Institute of Cusco. This research has a basic, descriptive and documentary qualitative approach. The inductive method has been used because information has been collected from the observation of particular phenomena as a form of more specific reasoning to reach general conclusions. For this research, the non-experimental design has been used, because the variables have not been manipulated and it is cross-sectional. The participants of this research are made up of 12 students from the last cycle of the professional career of Official Tourism Guide of the American Institute of Cusco under convenience sampling. For the present study, the structured interview has been used as a data collection technique, using a script of questions as an instrument, which has been validated by experts in its disciplinary and methodological content. The results of this study have allowed us to understand the lack of knowledge about the concept and usefulness of general skills and the importance of being employable. According to the results obtained, it is concluded that the students interviewed do not have a clear idea about what general competencies are and consider that the general competencies they possess are the responsibility of the individual and professional training; likewise, the students recognize their limitations in terms of to employability.

**Keywords:** general skills, employability, tourism.

## I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de competencias por parte de los estudiantes para que les permitan ingresar al mercado laboral, es una preocupación para los organismos internacionales que velan por el trabajo en el mundo y de las empresas que cada vez más exigen de nuevas habilidades para desempeñarse en determinados puestos de trabajo, es decir, los empleadores cada vez más se enfocan como criterio en los procesos de selección para la contratación en las competencias generales que permiten aumentar la productividad de las empresas así como la posibilidad de tener mayores ingresos (Moreno et al., 2022).

Con respecto al desarrollo de competencias para la empleabilidad, Bhari et al., (2021) sostienen que para acrecentar la productividad, se requiere del desarrollo de competencias por parte del personal calificado que aborde de manera correcta las condiciones del trabajo que desempeñan, por lo que en este contexto, el desarrollo de competencias generales contribuye a la mejora de la empleabilidad de las personas, su desarrollo personal y al ejercicio de la ciudadanía activa. Por su parte, Brewer (2013) señala que para la empleabilidad no basta con poseer competencias específicas, sino que los empleadores requieren cada vez más personal capaz de continuar aprendiendo y adaptándose al medio de trabajo; escuchar y comunicarse con eficacia; resolver problemas de forma independiente; manejarse en el trabajo; pensar creativamente; interactuar con compañeros de trabajo; trabajar en equipos; manejar la tecnología básica, liderar con eficacia y responder a la supervisión, etc., todo ello, se convierten en un factor clave para la empleabilidad.

De esta perspectiva, las empresas y agencias del sector turismo a nivel mundial están innovando en productos y servicios, por lo que están adoptando nuevas formas de organizar el trabajo más allá de las competencias específicas, por lo tanto, los futuros profesionales de las carreras que tienen que ver con el turismo deben adaptarse a estos cambios y equipar su formación con las competencias generales para la empleabilidad en un mercado laboral competitivo. Estas demandas surgen debido a tres razones según Schwalje (2011), “la expansión de los lazos comerciales internacionales, la incorporación de la tecnología en los mercados laborales, las nuevas formas de organización y prácticas del trabajo que involucran mayor flexibilidad y requieren nuevas habilidades y su perfeccionamiento continuo” (p.17).

Una de las principales características de las competencias generales es su transferibilidad, es decir, que sirven para todas las profesiones y para todo tipo de empleo,

de ahí viene la importancia de su desarrollo frente a los desajustes entre los requerimientos exigidos por el empleador y las características del empleable. Sin embargo, el problema de fondo sobre la empleabilidad no está en el manejo de grandes cúmulos de conocimientos, sino en los aspectos actitudinales o habilidades generales que son los que más valoran los empleadores a la hora de contratar o retener en un empleo. Otro aspecto como problema de empleabilidad a nivel individual de los estudiantes, es la falta de conciencia sobre la adquisición de competencias generales durante su formación profesional, tienen una poca percepción acerca de su realidad y el bajo interés por analizar los requerimientos de las competencias requeridas por los empleadores y sus necesidades de aprendizaje, es decir, no tienen diseñado su futura carrera profesional. Cabe aclarar que la empleabilidad no es sinónimo de lograr un empleo, sino más bien, un estado de la persona, sus características, su cualificación o perfil requerido o ideal para desempeñarse en un puesto y esto hace que tenga más probabilidades de conseguir un empleo.

En el mismo orden de ideas de la problemática planteada, y en virtud al crecimiento de la actividad turística a nivel mundial, las empresas de este sector se han visto en la necesidad de introducir nuevas exigencias como la capacidad de adaptarse a nuevos ámbitos. En otros países como en España, de acuerdo al informe CYD (Fundación Conocimiento y Desarrollo), los profesionales tienen dificultades para encontrar un trabajo acorde a su título debido a la sobretitulación, es decir, existe un alto nivel de producción de graduados, por ello, la mayoría de estos profesionales se desempeña en puestos de baja cualificación. Asimismo, en este mismo informe, Botín (2019), manifiesta que “los titulados que tienen un bajo nivel de competencias tienen pocas posibilidades de insertarse al mercado laboral” (p.140). Por esta razón, hoy en día, el desarrollo de competencias generales se ha convertido en una necesidad para insertar laboralmente a los egresados en todas partes del mundo. Antes, la formación del profesional estaba definida por las competencias específicas que eran necesarias para un trabajo determinado. En la actualidad, además, de los conocimientos, habilidades y destrezas, se requiere también de las competencias generales para adaptarse en diferentes ámbitos del mercado laboral, que también son semejantes a las competencias que demanda en los países europeos.

Dada la reciente pandemia del Covid-19 se hace imprescindible destacar la importancia de las competencias generales en el turismo, pues brinda oportunidades de lograr cambios positivos en las actividades de las empresas y trabajadores. Tal como lo señala Quicaña (2021), el desarrollo de habilidades se ha vuelto aún más importante debido

a la pandemia. Una fuente de la ventaja competitiva de un destino turístico son los empleados bien formados y con buenas perspectivas de carrera que pueden impulsar la calidad y la innovación en la industria. No obstante, desde este punto de vista, existe una brecha entre el perfil demandado por las empresas de turismo y los egresados y/o profesionales con poca empleabilidad, ya que muchos egresados, profesionales de la carrera de turismo, aparte de no tener bien desarrollados las competencias específicas, no poseen las competencias generales, lo que a su vez afecta en el proceso de reclutamiento de talento. Esto afecta en gran medida la calidad del servicio que se brinda a los turistas, su satisfacción y su percepción del destino. Según el Inter-American Development Bank (IDB, 2023) en su informe anual plantea que las habilidades y competencias más valoradas en el sector productivo son las habilidades transversales y que son reutilizables y no específicas de la ocupación.

A nivel nacional muchos de los egresados de la carrera de guía oficial de turismo tienen dificultades con su empleabilidad debido a los desajustes que existen entre la formación del futuro profesional y los requerimientos de perfiles que reclama el mercado laboral. Hay un déficit de competencias de empleabilidad de las personas que buscan un empleo porque la mayoría de los estudiantes no le han dado importancia al desarrollado de competencias generales para la empleabilidad durante su formación. Si bien es cierto que la adquisición de competencias específicas se constituye como herramientas indispensables para desenvolverse en una tarea específica, pero en un mercado laboral competitivo que está en constante crecimiento y transformación, requieren que los aspirantes tengan una gran capacidad de adaptación y para afrontar tal situación, requiere que los estudiantes hayan desarrollado las competencias generales para adaptarse a dichas exigencias.

En la ciudad del Cusco el gran problema de la empleabilidad no radica en la escasez o cantidad de profesionales, sino más bien en la calidad. Las Instituciones superiores privadas no está produciendo profesionales competentes. Los egresados generalmente se encuentran inseguros y casi siempre optan por buscar empleos de medio mando debido a que los estudiantes están egresando con un perfil bajo en términos de empleabilidad, posiblemente no tienen bien definido sus metas y objetivos, carecen de una dirección o simplemente no son conscientes de la realidad que les espera más adelante cuando tengan que buscar un empleo, en fin, todo ello induce a la baja probabilidad de conseguir un empleo.

En vista de la anterior situación, por la cual muchos jóvenes recién egresados tienen dificultad para conseguir un empleo en el área de turismo, hay que tener en cuenta que este

es uno de los principales sectores generadores de empleo que demanda una elevada capacidad de adaptación por encontrarse en constante transformación e innovación en productos y servicios, y en este contexto, ya no requiere solamente el dominio de una determinada tarea, sino también de las habilidades para tratar con las personas, hablar en varios idiomas, tener dominio en el manejo de la tics, trabajar en equipo, tener capacidad de adaptabilidad y autoaprendizaje, etc. Para responder a estas demandas laborales la mayoría de los postulantes no están calificados como empleables por carecer de algunas competencias como las mencionadas en líneas arriba.

De igual manera, la mayoría de los egresados de la carrera profesional de Guía Oficial de Turismo experimentan dificultades a la hora de conseguir un empleo porque no cuentan con las competencias requeridas y han experimentado frustraciones en varios intentos de inserción laboral y que han optado por dedicarse a otro oficio menos cualificado o de mando medio. Lo común es que las empresas del sector turismo les ponen a prueba por un tiempo entre dos a más meses al recién egresado para su evaluación, y muchas veces no logran cumplir con las expectativas de los empleadores, quedando una vez más excluidos de los procesos de selección para el empleo. Esto ocurre con la mayoría de los jóvenes recién egresados de los diferentes institutos de la ciudad del Cusco.

Teniendo en cuenta la situación planteada, se identifica el hecho desde la experiencia como docente en el Instituto Americana del Cusco, se ha percibido que, en un menor porcentaje de estudiantes son conscientes del diseño de su carrera profesional, pero existe otro gran número de estudiantes que al parecer no tienen una idea de la importancia de desarrollar las competencias específicas como las generales, solo asisten a las aulas para hacer presencia y pretendiendo aprobar los semestres. De lo mencionado, es una situación que ocurre casi siempre en los institutos a nivel local y nacional. Lo descrito, son factores que repercute en la formación del futuro profesional y por ende su empleabilidad. Los egresados creen que con poseer un título ya es un ser competente. De hecho, muchas de las competencias generales se aprenden en el campo laboral, pero en un enfoque práctico, se debe introducir y fomentar el desarrollo de las competencias transversales desde los institutos y universidades.

Ante las consideraciones descritas, es de vital importancia que los estudiantes desarrollen además de las competencias específicas una serie de competencias generales o transversales para adaptarse a los nuevos perfiles de un exigente mercado laboral. Al respecto, según expertos de la Sexta Edición del Foro Global Education and Skills (2018),

publicado en la página de educa web han llegado a la conclusión de que los jóvenes no solo necesitan aprender conocimientos duros, sino habilidades blandas como el aprendizaje permanente, el trabajo en equipo, la resolución de problemas, etc. En este sentido, corresponde a la educación terciaria contar con patrones de competencias generales más valorados por el mercado laboral que refuercen la empleabilidad de sus estudiantes, así mismo, concientizar su desarrollo para que los estudiantes adquieran estas competencias no solamente en las aulas sino mediante la capacidad del autoaprendizaje porque muchas de ellas no se desarrollan académicamente.

Por otro lado, se advierte que, en caso de no tomar conciencia sobre la adquisición de estas competencias por parte de los egresados, podrían experimentar frustraciones al ser excluidos en los procesos de selección y podrían tardar varios meses o años en conseguir un empleo y por ende se incrementaría el nivel de desempleo. Asimismo, si la educación terciaria no identifica las competencias generales más requeridas por las empresas y articular en sus programas de formación pueda que no produzca personal preparado para responder a esas demandas.

El presente estudio se orienta a explorar las competencias generales para la empleabilidad que poseen los estudiantes y coadyuvar en la creación de conciencia sobre su adquisición para mejorar su empleabilidad de los estudiantes de la carrera de Guía Oficial de Turismo del Instituto Americana del Cusco y, asimismo, coadyuvar con los propósitos formativos de la institución. Esta investigación nace de la preocupación de ver a muchos egresados sometidos a pruebas por un periodo de dos a tres meses en las agencias de turismo y en su mayoría no consiguen el empleo, posiblemente porque no responden a las expectativas del empleador y en otros casos pasan meses y años en encontrar un empleo. A partir de estas realidades surgen algunas preguntas que conlleva a la formulación de la problemática: ¿Por qué los egresados tienen dificultades para insertarse al mercado laboral?, ¿los egresados no han desarrollado las competencias necesarias para la empleabilidad? y ¿Cuáles son las competencias generales más demandadas por el mercado laboral que los estudiantes deben desarrollar? y ¿en qué fase o contexto se debe desarrollar esas competencias? o es que ¿los estudiantes no están tomando en serio su formación?.

En consecuencia, estas interrogantes conllevan a la siguiente formulación del problema: ¿Cómo es el desarrollo de las competencias generales para la empleabilidad de los estudiantes del ciclo VI-2023 de la Carrera Profesional de Guía Oficial de Turismo del Instituto Americana del Cusco? Asimismo, se han formulado las preguntas específicas que

orienta al presente estudio científico: ¿Cuáles son las competencias generales para la empleabilidad más requeridas por el mercado laboral en el sector turismo desde una revisión literaria?; ¿Cuáles son las competencias generales para la empleabilidad que poseen los estudiantes del programa de estudio de Guía de Turismo del Instituto Americana del Cusco-2023?; ¿Qué percepción tienen sobre su empleabilidad al culminar sus estudios los estudiantes del VI ciclo del programa de estudio de Guía de Turismo del Instituto Americana del Cusco?.

Por consiguiente, la presente investigación tiene como propósito conocer las competencias generales para la empleabilidad que poseen los estudiantes y sus percepciones sobre su futura carrera profesional y la revisión literaria para conocer las competencias más requeridas por los empleadores para el diagnóstico de las propias debilidades y puedan orientar los estudiantes su formación en función con sus metas y objetivos.

Desde una justificación teórica, esta investigación aporta al conocimiento existente sobre la importancia de poseer competencias generales para la empleabilidad, que aumenten las probabilidades de conseguir un empleo, y que serán analizadas desde la revisión literaria para categorizar las más requeridas, teniendo en cuenta a los estudiantes desde los procesos de formación profesional. Con esto se busca de que los egresados del Instituto Americana de Cusco tengan un perfil adecuado de empleabilidad acorde a las exigencias laborales competitivas de la región.

Desde una justificación práctica, el presente estudio será de utilidad para conocer los problemas de empleabilidad de los egresados del programa de estudio de guía oficial de Turismo de los institutos de la región del Cusco y en especial del Instituto Americana del Cusco, para ello, se recogerá información de las competencias que poseen los estudiantes y cotejar con las competencias generales más requeridas por los empleadores o empresas desde la revisión de la literatura pertinente y que partiendo del diagnóstico de sus propias debilidades conozcan cuales competencias desarrollar o fortalecer durante su procesos de formación profesional para facilitar su ingreso al mercado laboral en el área de turismo.

Desde una justificación metodológica se justifica este trabajo en la medida que fortalece las técnicas de investigación como la entrevista, para analizar el grado de presencia y/o ausencia de competencias generales e identificar las dificultades de inserción laboral y por consiguiente categorizar las competencias que los estudiantes deben desarrollar para que en un futuro próximo ya no tengan dificultades a la hora de buscar un empleo.



Desde una justificación social ofrece elementos para la comprensión de la problemática sobre las dificultades de inserción laboral como consecuencia de no poseer con las competencias generales de empleabilidad requeridas por el mercado laboral en el sector turismo, la misma que permitirá inducir a la reflexión sobre la importancia de contar con las competencias generales para que puedan fortalecer la empleabilidad de todo los sectores y en especial para los estudiantes y egresados del Instituto Americana del Cusco.

Desde una justificación pedagógica, la presente investigación ofrece elementos que contribuyen al desarrollo de la proyección institucional por ende la reflexión de los procesos pedagógicos para reforzar la calidad académica en la institución y fortalecer la empleabilidad de los estudiantes. En este sentido, corresponde a la educación terciaria contar con patrones de competencias generales más valorados por el mercado laboral que refuercen la empleabilidad de sus estudiantes, así mismo la concientización de su desarrollo para que los estudiantes adquieran estas competencias, no solamente en las aulas sino mediante la capacidad del autoaprendizaje porque muchas de ellas no se desarrollan académicamente. La aspiración de los individuos no solamente debe quedar en poseer competencias para encontrar un empleo sino también para mantenerlos o transitar dentro de los mercados laborales. No existe ninguna asignatura dentro de las mallas curriculares con nombre propio para desarrollar estas competencias, actualmente se han considerado el desarrollo de estas competencias como contenidos transversales desde la educación básica, pero los estudiantes no le dan la importancia a su adquisición. El desarrollo de estas competencias para la empleabilidad nunca ha sido un producto final, se aprende a lo largo de la formación básica, profesional y en la experiencia laboral según los requerimientos y necesidades de los empleadores. La principal finalidad de la educación terciaria es preparar al individuo para la actividad en un campo profesional. Su desarrollo es tan importante porque permiten perfeccionar la formación del individuo y dotar de grandes valores para insertarse en el mundo laboral. En ese sentido, el estudiante debe aprovechar la adquisición de estas competencias para hacerse más empleable, debe poner en práctica transversalmente a lo largo de su formación para marcar diferencias con sus pares. Esta acción de concientización coadyuvará a incitar a la reflexión para potenciar sus capacidades y generar una cultura emprendedora ya que su desarrollo dependerá más del estudiante en la medida de cuales sean sus motivaciones.

Para el presente estudio se tiene planteado como objetivo general: Analizar el desarrollo de las competencias generales para la empleabilidad de los estudiantes del VI

ciclo-2023 de la carrera técnica de Guía Oficial de Turismo del Instituto Americana del Cusco. Y como objetivos específicos: Determinar cuáles son las competencias generales para la empleabilidad más requeridas por el mercado laboral desde la revisión literaria que permitan orientar la formación de los estudiantes del VI ciclo de la carrera técnica de Guía Oficial de Turismo del Instituto Americana del Cusco. Identificar cuáles son las competencias generales para la empleabilidad que poseen los estudiantes del VI ciclo de la carrera técnica de Guía Oficial de Turismo del Instituto Americana del Cusco. Describir la percepción que tienen sobre su empleabilidad al culminar sus estudios los estudiantes del VI ciclo de la carrera técnica de Guía Oficial de Turismo del Instituto Americana del Cusco.

Desde una revisión literaria, se han encontrado estudios previos tomando en cuenta las variables, las mismas que se constituyen como antecedentes para el presente estudio, que a continuación se describe:

Como antecedentes internacionales se tiene a Piróg et al., (2021) que ejecutaron una investigación en la Universidad Pedagógica de Cracovia en Polonia cuyo objetivo fue el de determinar las percepciones sobre las competencias generales en turismo y su incidencia sobre su propia ventaja competitiva en el mercado laboral. La investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y diseño de campo. Utilizándose la encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento. La población escogida para el estudio estuvo compuesta por estudiantes que terminaban sus programas de licenciatura o maestría en turismo en universidades públicas. Un total de 496 encuestados participaron en el estudio principal. El análisis de los datos obtenidos permitió identificar un conjunto de competencias que tienen un impacto significativo en la percepción de los estudiantes sobre sus posibilidades de encontrar empleo en la industria del turismo. Estos son: capacidad para hacer frente a los desafíos y el estrés; habilidades para escribir y hablar en un idioma extranjero; hablar en público; planificación e implementación de proyectos de temas específicos; capacidad para realizar investigaciones sobre temas específicos y perseverancia. Cuanto más alta era la evaluación de cada una de las anteriores competencias, más confianza tenían los estudiantes de su ventaja competitiva en el mercado laboral. En la investigación realizada se concluyó que la autoevaluación de competencias por parte de los estudiantes corresponde con la percepción de los alumnos acerca de su capacidad profesional. Como aportes de este trabajo a la presente investigación se destaca el hecho de que los resultados proporcionan un conjunto de datos sólidos para realizar comparaciones metodológicas y específicas en materia de competencias para la empleabilidad en turismo con otras

investigaciones similares. Además, muestran qué competencias faltan y cuáles se desarrollan en exceso desde la perspectiva de los estudiantes próximos a graduarse.

Wakelin (2019) realizó un estudio con el propósito principal de determinar la empleabilidad, conocimientos, habilidades y competencias de los graduados en turismo para el mundo empresarial, mediante la construcción de un modelo de empleabilidad turística. El investigador adoptó un método mixto explicativo secuencial, que implicó combinar métodos cuantitativos y cualitativos. Durante la Fase 1, se utilizó un método de investigación cuantitativa, donde los cuestionarios se distribuyeron a dos conjuntos de los encuestados: uno a la industria del turismo (N=354) y uno a los graduados en turismo (N=207) haciendo un total de 561 encuestados. Para la fase 2 de la investigación, se aplicó el enfoque de investigación cualitativa para investigar la empleabilidad de los graduados en mayor profundidad. En esta etapa se seleccionaron 12 participantes: tres del sector de turismo industria, tres licenciados en turismo que trabajaban en la industria y tres académicos. Los resultados del estudio confirmaron que, en general, los graduados en turismo carecen de preparación para el trabajo y experiencia, ya que algunas instituciones de educación superior no ofrecen aprendizaje integrado al trabajo en turismo, ni prácticas integradas y coherentes para avanzar en la planificación de la carrera y su desarrollo. Una conclusión importante del estudio es el hecho de que los graduados en turismo no pueden desarrollar sus competencias en forma aislada, sino que necesitan del apoyo de los empleadores y de las instituciones formadoras de recursos humanos para garantizar que se logre de manera eficaz su empleabilidad en la industria del turismo. Del aporte que esta investigación brinda a este trabajo están los factores, que según los autores del trabajo influyen en la empleabilidad de los titulados en turismo.

Cueva & Pilco (2019) realizaron una investigación en la Universidad de Santa Elena cuyo fin principal fue el de determinar las características de las competencias en la empleabilidad de los egresados y profesionales de las instituciones de Educación Superior en Guayaquil. La investigación fue documental descriptivo. Los resultados se obtuvieron a través de los planteamientos de prestigiosos autores y de una encuesta que se les envió a las autoridades académicas de las universidades de Guayaquil. Entre los resultados se destacan que los profesionales que llegan a tener estabilidad laboral son los que mejor desarrollan competencias en el área profesional en la cual han sido formados y además que el grado de satisfacción de las instituciones de educación superior en Guayaquil es alto respecto a la empleabilidad de sus egresados. Las conclusiones relevantes están: que el nivel de las

competencias para la empleabilidad de los egresados universitarios tiene implicaciones prácticas en la planificación de recursos humanos; y que además hay ciertas debilidades en el proceso de desarrollo de competencias laborales en las prácticas profesionales de los estudiantes; y que el desarrollo de competencias y habilidades debe darse de forma permanente y autónoma. De los aportes de este trabajo a la investigación que nos ocupa es la relación que hay entre la educación superior y la inserción laboral de los egresados.

Como antecedentes nacionales se tiene a Mendoza (2020) quien realizó una tesis doctoral en la Universidad de San Martín de Porres en Lima, Perú, cuyo objetivo general fue el de determinar el rol de la academia en respecto del desarrollo de las competencias profesionales por parte de los estudiantes de la escuela profesional de Administración de Turismo, 2019. El estudio sigue el enfoque cuantitativo y el método deductivo de la metodología científica, el diseño es no experimental de corte transversal. Teniendo como población de estudio a 102 egresados de dicha escuela profesional. La muestra quedó compuesta por 41 alumnos, a los cuales se les aplicó el cuestionario. Se empleó la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento respectivamente, el cual fue aplicado a la muestra, cuyos integrantes habían culminado sus estudios durante el segundo período del año 2018; también se manejó una ficha de análisis documental. Como resultado del estudio se tiene la existencia de una relación favorable y significativa entre el rol que cumple la academia y el desarrollo de las competencias de los profesionales de turismo egresados de la institución. Además, los resultados evidencian la necesidad de desarrollar nuevas competencias de los profesionales de Turismo, de actualizar la curricular de acuerdo a las competencias en el mundo globalizado. Como conclusiones importantes se destaca el hecho de que la academia aporta al desarrollo de la sociedad dado el compromiso en formar profesionales de calidad y al servicio de la nación. De igual manera genera espacios de aprendizaje de investigación y de propuestas para el desarrollo de competencias generales y específicas en la formación de los futuros profesionales en turismo. Como aporte de este trabajo a la presente investigación se considera el papel de la academia y el desarrollo de competencias por parte de los estudiantes para promover e identificar recursos turísticos con el objeto de diseñar propuestas que impulsen el crecimiento nacional de esta industria brindando un servicio de calidad y ventajas competitivas a nivel internacional-

Como antecedente nacional se tiene a Santos (2020), en su investigación de maestría plantea como objetivo determinar la relación que hay entre competencias blandas y la empleabilidad de los alumnos del Instituto de Educación Superior Simón Bolívar-Callao. La

metodología que ha utilizado es de enfoque cuantitativo descriptivo correlacional, la muestra estuvo compuesta por 120 alumnos del último ciclo, empleándose para la recolección de datos el cuestionario como instrumento. De acuerdo a los resultados en total de los encuestados en la variable de las competencias blandas, el 10% califica de regular, el 73.33% muestra un nivel bueno y el 16.67% muestra un nivel excelente y con respecto a la variable de empleabilidad, del total de los encuestados el 15% se encuentra en el nivel regular, el 76.67 califica en un nivel bueno y el 8.33% muestra un nivel de excelente. En sus conclusiones confirma que hay relación entre las variables de estudio. De los aportes de este estudio para la presente investigación es la relación de las competencias blandas con la empleabilidad de los egresados.

Carbajulca (2019), en su tesis doctoral de la Universidad San Martín de Porres (USMP) en Lima, Perú, plantea como objetivo determinar la relación del perfil de competencias con la empleabilidad del egresado en turismo de la UNASAM. La investigación de tipo descriptivo correlacional, aplicado y no experimental, con una población de estudio que estuvo conformada por 86 egresados de la escuela profesional de turismo entre los años 2014 al 2018, y una muestra conformada por 70 egresados de la Universidad. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario. Los resultados obtenidos evidencian que el 75% de los encuestados consideran que el perfil de la carrera es poco adecuado para la empleabilidad de los egresados, mientras que para el 24,3% el perfil es el adecuado a las exigencias del campo profesional de turismo. Asimismo, el 71.4% manifestó que no cuenta con las competencias requeridas para la empleabilidad. Igualmente, de los resultados de las encuestas se confirma que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio. De las conclusiones obtenidas se destaca el hecho de que el perfil de competencias no es el apropiado a lo que el mercado laboral de turismo necesita, de igual forma se concluye que el egresado requiere de competencias tales como el dominio de idiomas, habilidades sociales, el manejo de la tecnología digital en turismo y elaboración de proyectos y planes de desarrollo turístico. La investigación evidencia un bajo nivel de empleabilidad entre los egresados, llegando a la conclusión de la necesidad de elaborar un perfil de la carrera que sea acorde con esta y donde se tomen en cuenta el desarrollo de las competencias que presentan debilidad en la formación de los alumnos.

En esta sección se presenta el marco teórico que sustenta la presente investigación en el que se describen los conceptos y teorías relacionado a las categorías.

La primera categoría que se aborda en esta sección son las competencias generales que ha ido evolucionando desde la edad antigua, más precisamente de los griegos y romanos para referirse a las contiendas de los juegos olímpicos. Posteriormente, el término competencia se ha utilizado para referirse a la rivalidad o enfrentamiento entre dos a más personas que persiguen una misma cosa. En el mismo sentido, también se utiliza para la situación de las empresas cuando compiten para colocar un mismo producto y servicio en el mercado.

Actualmente el término competencia se utiliza en todo los campos y es que su concepto cada vez más se va reajustando de acuerdo a las nuevas exigencias, caracterizado por una constante transformación de los mercados globales donde la tecnología se impone cada vez más, el término competencia se utiliza en los diseños curriculares y está relacionado con el desarrollo de las capacidades de los estudiantes, y en este sentido, las competencias son definidas por Tobón (2007) como procesos complejos de desempeño, con idoneidad y responsabilidad en un contexto particular o como una actuación integral para resolver problemas en diferentes contextos integrando los tres saberes como el saber ser, el saber conocer y el saber hacer. El mismo autor explica cada uno de los términos en que basa su definición, así los procesos tienen que ver con la forma como se relacionan los diferentes elementos y recursos para alcanzar el fin que se propone, esto significa de que las competencias son siempre dinámicas y cambiantes según las necesidades del entorno en que se aplican; lo complejo se refiere a lo multidimensional y a lo que él llama evolución (orden, desorden y reorganización) y en este sentido las competencias serían procesos complejos debido a estar sometidas a la incertidumbre, dadas la variedad de las dimensiones humanas que forman parte de ellas y que deben articularse de manera correcta.

De igual manera, en el informe de Human Age Institute y la Asociación Española de Directores de Recursos Humanos (2019) define a las competencias como el conjunto de comportamientos, habilidades y actitudes que permiten un desempeño exitoso, y desde este punto de vista, en el mercado laboral las competencias se convierten en herramientas que permiten realizar los cambios y las innovaciones necesarias que las empresas necesitan para permanecer en el mercado. También lo son para los institutos educativos formadores de profesionales y técnicos en diversas áreas del conocimiento y en general para todas aquellas organizaciones que impulsan la oferta laboral. Así, el interés por el desarrollo de las competencias laborales ha sido asumido tanto por el sistema educativo como por el sector

empresarial de todos los países, dada la importancia que adquieren las competencias para la productividad y el desarrollo.

Para Rodrigues et al., (2021) la competencia es una habilidad general que tiene un individuo para hacer bien una tarea particular, por lo que pueden existir tantas competencias como dominios en las diversas tareas que puedan definirse. Bajo este concepto de competencia, esta no es sinónimo de habilidades, sino que está relacionada con ellas. En efecto, según los mismos autores, para hacer bien y tener dominio en una tarea particular se requiere no solo tener un número de habilidades específicas sino tener conocimiento de la tarea a realizar, así como ciertas actitudes que garanticen éxito en la misma; y de esta forma los autores nombrados definen los tres elementos de una competencia: conjunto de habilidades, conocimiento y actitudes.

Por su parte, para Wong (2020), las competencias se han utilizado como predictores de buen desempeño en el trabajo. Y en ese sentido, apoyado en varios autores hace notar que este término tiene diferentes enfoques en el mundo de los negocios empresariales, por una parte, se puede referir de manera conductual a los comportamientos o atributos de las personas que apoyan un área de trabajo en particular, y por otra parte se puede referir a las habilidades y conocimientos obligatorios para efectuar un trabajo. En el primer enfoque las competencias son evaluadas en términos de comportamiento y actitud y en el segundo enfoque son evaluadas en función del desempeño en el trabajo.

Varios autores han clasificado la competencia y una de las más usuales está dividida en tres: la competencia básica, la competencia específica y la competencia general. La primera son fundamentales para la vida, son las que se desarrollan en la formación básica, es decir, en la educación primaria y secundaria, las competencias específicas son las que se desarrollan en la educación terciaria y sirven para desempeñarse en un campo específico y las competencias transversales son comunes para todas las ocupaciones y profesiones y se desarrollan a lo largo de la vida. Las competencias básicas y genéricas comparten propósitos similares porque ambos son requeridos en cualquier trabajo.

Como se ve, la adquisición de ambas competencias se constituye como herramientas para adaptarse a cualquier empleo. Al respecto Segovia et al., (2013), mencionan que es preciso considerar el binomio de las competencias específicas y las genéricas en el perfil de egresado. Esta afirmación refuerza la idea de que las dos competencias tanto específicas como las generales son tan importantes en el desempeño laboral. De esta manera se puede entender que las competencias generales y las específicas no se pueden tomar como aspectos

diferenciados, sino como una secuencia de competencias interconectadas que se van desarrollando a lo largo de la formación académica y profesional.

Las competencias específicas son las solicitadas para el ejercicio de una ocupación en concreto y son las que se desarrollan en la formación profesional y en otros casos son aprendidas a manera de especialización convirtiendo a las personas en expertas de una tarea en particular y que no puede aplicarse en otros ámbitos, es decir, no son transferibles. Las competencias específicas difieren del tipo de profesión para el que se ha formado, por ejemplo, un guía oficial de turismo tiene como competencia específica guiar, interpretar con respeto el patrimonio natural y cultural y tener conocimientos básicos de actividades especializadas. Hasta hace poco, las competencias específicas eran lo único que se valoraba para cubrir un puesto, pero en estos tiempos competitivos, los requerimientos de las empresas y empleadores son más exigentes, por ello además de poseer las competencias específicas, los empleables deben contar con otras competencias como las generales.

Las competencias generales son definidas como comportamientos laborales que es común para todas las ocupaciones y profesiones y son las que directamente influyen en la mejora de la empleabilidad, entre sus características generales es que no están ligadas a una ocupación particular, son transversales, generativas y medibles porque a través de los desempeños son evaluables. Al respecto, en la Guía para el equipo docente de la Unidad de Promoción y Empleo de la Diputación de Badajoz de España (2017), precisa que son competencias transversales y transferibles a multitud de funciones y tareas, dotando a la persona de flexibilidad y adaptación a diferentes situaciones. Asimismo, el mismo autor refiere que las competencias generales son comunes a la mayoría de profesiones. Es decir, sirven para todas las profesiones, de ahí el término transversal y que son necesarias para desempeñarse de manera exitosa en todo tipo de empleo o como un trabajador libre.

A partir de la exploración bibliográfica se han encontrado varios estudios que han permitido identificar las competencias más valoradas por el mercado laboral. Es así, que el proyecto Tunnic América Latina ha elaborado una lista de 30 competencias genéricas con la participación de más de 176 universidades europeas con la finalidad de buscar metas comunes y ha sido tomado como referencia para la búsqueda de puntos comunes en América Latina. De las 30 competencias generales, previo a un debate, concluyeron que los egresados atribuyen mayor importancia a las competencias relativas al aprendizaje. Así mismo, la International Labour organization (ILO, 2021) insta el desarrollo de algunas competencias como la capacidad de aprendizaje permanente a través del aprendizaje autónomo, así mismo,



considera que estas competencias son esenciales para adaptarse al mundo del trabajo competitivo lo que significa que los empleados sean capaces de responder a los cambios de trabajo. Asimismo, menciona que los trabajadores que están provistos de estas competencias pueden aprender con más rapidez y desempeñarse con más eficacia.

En el informe de Human Age Institute y la Asociación Española de Directores de Recursos Humano (2019) sobre posiciones y competencias más demandadas en el sector laboral, se han recopilado un conjunto de competencias de informes anteriores que han sido modificados, actualizados y validados mediante las encuestas realizadas a más de 254 empresas españolas y cuyos resultados son válidos internacionalmente. Entre los primeros puestos de las competencias más demandados en los perfiles junior están el compromiso, la flexibilidad y adaptación al cambio, la capacidad de aprendizaje, la proactividad, iniciativa propia, trabajo en equipo, orientación al cliente, etc.

En el portal web de Hosteltur, Canalis presenta los resultados de un informe realizado a más de 200 empresas del sector turístico. En el mismo se han identificado 5 competencias más valorados por las empresas a la hora de contratar a jóvenes recién egresados del sector turismo (2018). De entre estas cinco competencias, según Canalis, la de idiomas es la que más valoran las empresas turísticas en la actualidad en España, convirtiéndose esta, en un requisito primordial para conseguir empleo en el área de turismo. Asimismo, las empresas valoran la capacidad de aprender, trabajar en equipo, resolver conflictos, y tomar decisiones.

Previo un análisis desde la revisión literaria, se han identificado las competencias más valoradas por el mercado laboral y el orden en que están situados, según la prioridad desde el punto de vista tanto del empleador como del empleable. Por ejemplo, la adquisición de la capacidad de aprendizaje autónomo y continuo puede ser prioridad su desarrollo para los empleables, pero para los empleadores podría no ser esta, sino la capacidad de adaptación al cambio. Las prioridades van a diferir de acuerdo al impacto o relevancia que tienen cada uno de ellos y que a juicio de varios autores se han enumerado en orden de importancia las competencias más valoradas en el sector turístico.

**Tabla 1.**

*Las competencias más valoradas que debe poseer el egresado de turismo*

Relación de competencias generales más valorados en el sector turismo desde una revisión literaria
--

- Aprendizaje continuo y autónomo
- Dominio de varios idiomas
- Orientación de servicio al cliente.
- Habilidades comunicativas y relaciones interpersonales
- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Flexibilidad y adaptación al cambio
- Resolución de problemas
- Capacidad de innovación y creatividad
- Competencias digitales.

*Nota*, en esta tabla se han recopilado las diez competencias generales más valorados por el mercado laboral según su orden y previo una revisión y análisis literaria.

No es posible presentar todas las competencias asociadas a la empleabilidad, las que se encuentran en la lista están consideradas por tratarse de las más valoradas y las indicadas para el sector turismo y las cuales también son válidas para otras áreas o sectores empleadores de la economía. El desarrollo de todas las competencias generales es importante y corresponde al individuo priorizar su desarrollo según sus necesidades o los requerimientos del empleo al que postula.

Para efectos de este trabajo de investigación, se describen cada una de las competencias generales para la empleabilidad en el sector turismo, para que los lectores tengan una visión más amplia de lo que se trataría cada una de ellas.

Aprendizaje autónomo. De acuerdo a la propuesta de esta investigación se ha colocado en la primera lista la capacidad de aprendizaje o aprendizaje autónomo porque se considera como la base de todas las competencias ya que tiene un marcado carácter transversal, dado que permiten el desarrollo continuo de nuevas competencias de manera autónomo. Su desarrollo está presente durante los procesos formativos y que deben ser aprovechados para potenciar su empleabilidad. Esta capacidad se puede considerar la más importante porque implica que los estudiantes sean conscientes de su propio aprendizaje y se automotiven constantemente para aprender por uno mismo de acuerdo a sus propósitos, metas y objetivos. Por tanto, servirá de base para la adquisición de otras competencias que les permita a los individuos organizar y planificar para alcanzar sus propias metas de aprendizaje de una manera independiente y autónoma. Si desarrollan esta capacidad, los estudiantes serán capaces de aprender permanentemente. Asimismo, González M. y González T. en su conclusión enfatiza el desarrollo de las competencias relacionados al aprendizaje y la OIT también destaca el desarrollo de la capacidad de aprendizaje permanente. Asimismo, en el informe de Turijobs, publicado en el portal Web de Hosteltur

destaca después de la capacidad de dominar varios idiomas, la capacidad de aprender. Casanellas et al. (2008), sostiene que, “cuando, desde la conciencia de lo que significa aprender, tiene la autonomía suficiente para gestionar el propio aprendizaje, de manera estratégica y flexible, en función de sus necesidades y los de sus propósitos” (p.02). Precisamente para poder desarrollar esta competencia, implica ser responsables, autónomos, que sean capaces de autorregularse, deben ser conscientes de sus procesos de aprendizaje, pero antes, el estudiante debe fijar sus metas y objetivos, como por ejemplo que tipo de profesional desea ser, que necesita para ser exitoso, que perfil se necesita para la empleabilidad y como debe aprender. El profesional debe estar en constante situación de aprendizaje, debe ser como una herramienta de crecimiento continuo, de lo contrario podrían quedar relegados en todo intento por conseguir un empleo y por ende frustrado y renunciar toda meta y objetivo. Si bien es cierto que, al concluir el periodo académico, los egresados deben dominar ciertas competencias específicas, pero no solo debe conformarse con esos aprendizajes, sino debe aprender algo más que eso por su propia cuenta.

Habilidades comunicativas y relaciones interpersonales. Esta competencia es muy valorada en todos los ámbitos de trabajo porque la mayoría de los empleos demanda la interacción con el cliente o público, lo cual implica que los individuos deben tener desarrollado la facultad de hablar en público con coherencia y soltura mediante las técnicas de comunicación como manejar un buen tono y volumen de voz, tener una buena expresión corporal y tener un buen estilo de redacción. Para los profesionales de guía oficial de turismo esta competencia debe servir como herramienta puesto que interactúan en múltiples circunstancias con los clientes turistas y la buena predisposición para asistir a un cliente y hacer que se sienta satisfecho.

Dominio de varios idiomas. Esta competencia es uno de los más valorados por las empresas del sector turismo, cuanto más idioma se domine, no solo se hace más empleable, sino que mejora los niveles de ingreso económico. Los individuos que puedan acreditar el manejo a más de un idioma extranjero se constituyen como los más codiciados en el campo laboral turístico. En la ciudad del Cusco, el turismo se ha convertido es una de las industrias más importantes, tanto es así que en la actualidad muchos empresas, negocios y carreras profesionales que están en torno al turismo, exige tener un dominio en una o más lenguas extranjeras para atender al turista por lo que los estudiantes de turismo están obligados a aprender esta competencia. Muchos de los egresados casi siempre presentan dificultades en el dominio del idioma, y mientras no se domine esta capacidad, el postulante tendrá

dificultad para insertarse a un mercado laboral del sector turismo quedando relegado una o varias veces el deseo de trabajar. El desarrollo de esta competencia es tan esencial para desenvolverse en un empleo del sector turismo y que su aprendizaje debe ser asimilado arduamente por el propio alumno. El desarrollo de esta competencia a desmedro de otras competencias es la que se desarrolla en las aulas y como una asignatura obligatoria para la formación profesional de los estudiantes en el sector turismo y así como un requisito para graduarse en todos los campos de estudio.

**Orientación de servicio al cliente.** Esta competencia es uno de los componentes más importante que debe contar tanto las empresas como los profesionales de guía de turismo. Implica la capacidad de atender y satisfacer las necesidades, deseos y demandas del turista mediante un trato amable, mediante las técnicas de comunicación, interactuando en su idioma, orientando e informando educadamente al turista. Partiendo de la premisa de que el cliente es el factor más importante del negocio, el servicio al cliente juega un rol importante ya que el cliente es el que evalúa por los servicios que ofrece, por tanto, un profesional de guía de turismo debe tener esa predisposición al servicio y transmitir a sus clientes una imagen positiva y contribuir con la buena imagen de la empresa o su propia imagen como un profesional deseado. No hay duda de que los clientes que tuvieron una buena experiencia con los buenos servicios publicitarán y duplicarán la atracción de nuevos clientes. Lo que podría significar buenos incentivos y la retención en el empleo.

**Trabajo en equipo.** Esta competencia implica crear y desarrollar confianza mutua entre los individuos para realizar trabajos de forma responsable y cooperativa para lograr objetivos comunes. Asimismo, significa compartir conocimientos, compromisos, responsabilidades, experiencias, etc. en este sentido, trabajar en equipo se manifiesta en un esfuerzo integrado de todos los miembros de la empresa para la consecución de objetivos comunes. Al respecto Arrea (2016) sostiene que, “todos los miembros del equipo deben trabajar en sinfonía, son como una orquesta, si alguno desafina no se logrará una buena interpretación” (p.97). La ventaja de trabajar en equipo es que todos los miembros tendrán la oportunidad de aprender de entre todos conocimientos, habilidades, destrezas, etc. y motivar su aprendizaje para enfrentar nuevos retos.

**Adaptación al cambio.** Esta capacidad hace referencia cuando el individuo es capaz de modificar su propia conducta para adquirir nuevas habilidades y adecuarse ya sea en las nuevas formas o estrategias de trabajo o mantenerse permanentemente actualizado y estar a la vanguardia con las nuevos conocimientos y avances tecnológicos para ser más empleable

y conservar o ascender en un empleo. Un estudio realizado por Human Age Institute (2016) con la participación de 3791 empresas de ocho países europeos en su informe menciona que para tener éxito en los próximos años, es tener la capacidad de adaptación a los cambios y ser capaz de desenvolverse en diversas tareas. Muchos de los empleos tradicionales como los trabajos que requieren de esfuerzo físico están desapareciendo como consecuencia de la incorporación de tecnologías en las empresas y el modo de trabajo está cambiando más hacia las tareas intelectuales como la gestión de servicios y productos por los medios electrónicos y la inteligencia artificial. Al respecto Martin y Segundo (2020), menciona que “continuamente están desapareciendo actividades profesionales y apareciendo otras nuevas, para poder mantenerse activos en el mercado de trabajo, tengan que cambiar varias veces de profesión a lo largo de su vida activa” (p.161). Además, las formas de trabajo están evolucionando, posiblemente desaparezcan las oficinas y los reemplazarán por las plataformas virtuales y el trabajo remoto.

Resolución de problemas. Los futuros profesionales en guía de turismo deben contar con esta capacidad por que diariamente se enfrentarán a situaciones adversas a las cuales debe encontrar una solución y se verán en la necesidad de negociar con el turista y replantear servicios y/o productos. Las empresas actuales requieren que los empleados resuelvan problemas ante un inconveniente de tareas laborales en lugar de detenerse. Las personas con esta capacidad son más proactivas, no pierden el tiempo, encuentran soluciones más apropiadas y ponen en acción todos los conocimientos, la creatividad y el descubrimiento.

Capacidad de creatividad e innovación. La creatividad e innovación están dentro del top de las competencias generales más requeridas tanto por las empresas como para desempeñarse como trabajador libre. Las personas con estas cualidades son capaces de asumir riesgos para encontrar una solución. Se caracterizan por generar ideas novedosas, por ser flexibles en sus pensamientos, por ser perseverantes y son capaces de adaptarse a distintas situaciones, romper esquemas cotidianas o mentales como el miedo al fracaso y transformar su contexto. En un entorno cambiante y competitivo, toda empresa se ve en la necesidad de generar nuevas ideas, de hacer cosas diferentes, de innovar constantemente para ser más competitivos y crear una diferencia frente a lo que ya existe. La creatividad y la innovación son dos conceptos relacionados entre sí. La primera representa el proceso de generación de ideas y la segunda tiene que ver con la capacidad de convertir esas ideas en algo concreto. Hernández et al. (2015) menciona que para ser innovador se requiere tomar una idea creativa y convertirla en producto, servicio, método, estrategia o técnica que sea de utilidad. Dada la

importancia de contar con esta competencia, su desarrollo debe ser esencial para todo tipo de profesionales. En el sector turismo, la creatividad y la innovación juegan un rol muy importante tanto a nivel de organización o empresarial como en lo personal del profesional de Guía de Turismo. El primero debe preocuparse por crear e innovar nuevas formas de promocionar, difundir y comercializar sus productos frente a sus pares que luchan en el intento de captar clientes turistas. El segundo, debe ser capaz de innovar en productos o servicios recurriendo a su capacidad creativa orientadas a proporcionar servicio de calidad a fin de satisfacer tanto su imagen profesional como asegurar las expectativas de los clientes turistas. Asimismo, generar proyectos orientados a gestionar la creación de agencias dedicada a la prestación de servicios turísticos.

Competencias en el manejo de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones (TIC). En la actualidad muchas empresas han introducido innovaciones tecnológicas las cuales permiten la facilidad de administrar información de una manera dinámica en los procesos de promocionar y comercializar los sus productos y servicios, por lo que se requiere que los estudiantes de turismo desarrollen esta capacidad. Medina y Guevara (2018), en sus conclusiones mencionan que “las TIC han transformado y seguirán transformando muchos puestos de trabajo en el sector turístico, generando nuevos modelos de negocios” (p.38). Estas transformaciones han generado la desaparición de muchos empleos tradicionales y el nacimiento de otras, desprendidas del mundo tecnológico. El uso de las TIC como el impacto del internet, las redes sociales, las páginas web se ha convertido en una herramienta fundamental para las empresas que a través de ellas gestionan y promocionan servicios y productos a sus clientes. Asimismo, muchas de las empresas turísticas están optando como estrategia usar la inteligencia artificial que permite la automatización de información inteligente para sus actividades de captación al cliente. Esta competencia implica que los individuos cuenten con habilidades y destrezas para operar sistemas informáticos y la gestión de información aplicada a la promoción y comercialización turística, dispositivos móviles inteligentes y la alfabetización digital, de diseñar y promocionar sitios webs turísticos, manejar sistemas de información de reservas y de distribución, manejar herramientas estadísticas y su análisis, etc. todo ello en vista de que los usuarios provienen de lugares en lo que la tecnología está más avanzada.

El compromiso. El compromiso es un requisito indispensable para las empresas, es el factor humano la que define el éxito o el fracaso de las empresas, por tanto, muchos empleados que no cumplen con esta capacidad son separados o suspendidos del empleo. El

personal debe ser consciente de su trabajo y de la función que cumplen cada uno de ellos en la empresa, debe asumir constantemente la necesidad de mejorar, de identificarse, debe involucrarse con la metas y objetivos de esta, debe estar orgulloso con su empleo y con la institución para que sea valorado por su trabajo, estas actitudes aumentan la productividad en el trabajo y que debe ser practicado permanentemente.

La segunda categoría del presente estudio es la empleabilidad que ha ido evolucionando en el tiempo y en la actualidad varios autores han ido perfeccionando su concepto en torno a las exigencias de un mercado laboral competitivo donde los empleos ya no son eternos sino más bien temporales y que la estabilidad laboral dependerá de las competencias generales que posea el individuo. Lindozzi & Decuzzi (2020) refiere que la empleabilidad es la “confianza que posee la persona en su propia capacidad para afrontar una determina situación, evidenciando así el nivel de control que el individuo cree tener sobre las circunstancias” (p.3). Se debe aclarar que la empleabilidad no es sinónimo de empleo, sino más bien es un estado de la persona con las cualificaciones deseadas para un empleo, es decir, las probabilidades que tiene un individuo de conseguir un empleo. Para que el individuo sea más empleable y tenga más probabilidades de conseguir un empleo en un mercado competitivo debe contar además de las competencias específicas propias de una determinada profesión con las competencias generales o transversales del cual es motivo de este estudio. La definición de Hernández et al., (2011), sobre la empleabilidad “hace alusión a las oportunidades de empleo que tiene una persona atendiendo a sus características personales y a un determinado contexto laboral” (p.131). Con esta afirmación, no hay duda de que hace referencia a la probabilidad de inserción laboral dependiendo de las características que presenta las personas, su cualificación personal y trayectoria profesional sobre la empleabilidad.

En la resolución de la Conferencia Internacional del Trabajo (2005), menciona que “la empleabilidad abarca las calificaciones, los conocimientos y las competencias que aumentan la capacidad de los trabajadores para conseguir y conservar un empleo, mejorar su trabajo y adaptarse al cambio en diferentes períodos de su vida” (p.07). Todas estas definiciones sobre la empleabilidad reconocen que las personas son más empleables cuando han desarrollado una serie de competencias generales. Las personas con esas características hacen referencia al potencial que tienen un individuo y aumenta las probabilidades de ser seleccionado para cubrir un puesto y mantenerse en él. En este sentido, las habilidades

relacionadas a las competencias generales deben ser desarrollados más como una responsabilidad individual más que una responsabilidad social.

La empleabilidad percibida como subcategoría de la empleabilidad hace referencia la percepción que tiene uno mismo sobre sus características personales, su capacidad y confianza para conseguir un empleo. Esto significa que el individuo a partir de su autopercepción conoce sus capacidades y se siente preparado para conseguir un empleo. Esta percepción puede presentar una imagen de sí mismo como fuerte o débil y que a partir de su propia reflexión es capaz de autorregular el desarrollo de las competencias más valorados mediante el autoaprendizaje permanente. La autopercepción relacionada a la empleabilidad es definida por muchos autores como la empleabilidad percibida. Al respecto, la Universidad Tecnológica de El Salvador et al., (2022), mencionan que la empleabilidad percibida hace referencia a la percepción que tiene el individuo sobre sus capacidades y oportunidades para conseguir un empleo o mejorar el que posee, teniendo en cuenta que dichas oportunidades van a depender de sus características y conductas y de los factores contextuales que lo rodean. Pero esta percepción que tiene uno mismo puede que no se ajuste a una realidad objetiva, en todo caso, el individuo tendría que analizar no solo su realidad subjetiva sino también conocer las competencias generales más requeridas por los empleadores e identificar sus fortalezas y debilidades y desarrollarlas las que falte o mejorar las que tiene.

Al principio, muchos egresados podrían experimentar dificultades para conseguir un empleo sino han desarrollado las competencias necesarias durante su formación profesional, muchas veces quedan excluidos de los procesos de selección y podrían tardar varios meses o años en conseguir un empleo. En la ciudad del Cusco, lo común es que las agencias de turismo le ponen a prueba por un tiempo entre dos a más meses para su evaluación a los egresados de la carrera de Guía Oficial de Turismo y muchas veces no logran cumplir con las expectativas de los empleadores, quedando una vez más postergado el deseo de trabajar. El centro de Promoción de Empleos y Practicas de la Universidad de Granada (2017) menciona que el título profesional no asegura la empleabilidad sino han desarrollado una serie de competencias, pero que se constituye como un requisito indispensable para acceder a un empleo pero no determinante. En tiempos anteriores, poseer un título profesional, un master o un doctorado marcaba la diferencia, pero actualmente, poseer títulos no asegura que los egresados tengan un empleo, ni mucho menos asegura que este sea de calidad (Contreras et al., 2021). Los empleadores van a tomar un título como una credencial, pero



no determinante para ocupar un puesto, lo que más se toman en cuenta son las capacidades demostradas.

Al profesional no solamente lo define un título, sino, debe poseer un conjunto de cualificaciones como las mencionadas en este estudio y entre otros. Solo así, se hará más empleable. Postular a un empleo y salir elegido puede ser una gran oportunidad para iniciarse y demostrar el buen desempeño y por ende conseguir la permanencia en el puesto de trabajo o movilizarse cuando quiera. Para que ocurra tal experiencia, el individuo debe fortalecer su empleabilidad mediante el desarrollo de las competencias y fortalecer las que tienen, ya que ésta, está sujeta a cambios constantes según va evolucionando las formas de trabajo en un mercado competitivo. De acuerdo a la revisión de la literatura existen muchos factores por lo que los empleadores toman en cuenta a la hora de contratar a un personal y permanecer dentro de ella, uno de estos factores muy aparte de las competencias específicas, son las competencias generales como las aptitudes para seguir aprendiendo, la capacidad de adaptación, la capacidad para trabajar en equipo, resolver problemas, el compromiso, el dominio de una lengua extranjera, tener habilidades en el manejo de la TIC, las habilidades para comunicarse y tener una orientación de servicio al cliente y en otros. El nivel de empleabilidad va a depender en gran medida de los conocimientos, las competencias generales y las habilidades que posea el individuo y de las exigencias que demande el mercado laboral.

La mayoría de los puestos de trabajo implica relacionarse con los clientes, es así, que los profesionales de guía de turismo al estar en permanente interacción con los turistas y para que su servicio sea valorado por los empleadores y los clientes, deberá poseer además de las competencias específicas, las competencias generales como las ya mencionadas. En el perfil de un guía de turismo están consideradas un conjunto de habilidades específicas como la capacidad de guiar, orientar y conducir visitantes nacionales y extranjeros en las diversas modalidades de turismo convencional, así como, interpretar el patrimonio natural y cultural, las mismas que son fundamentales para desempeñarse como profesional, pero para tener una experiencia exitosa y marcar la diferencia dentro de un mercado competitivo se requiere movilizar las competencias generales para satisfacer las necesidades de los clientes y por ende los requerimientos de los empleadores. De acuerdo a los estudios de Gómez (2019), afirma que los empleadores valoran más las habilidades socioemocionales en un 51%, seguidamente están las habilidades cognitivas en un 29%, las competencias específicas un 16% y las habilidades básicas un 4%.

La empleabilidad comprende el desarrollo de varias capacidades y que suman la empleabilidad del individuo. Estas competencias benefician tanto al empleador como al empleable. En lo individual el desarrollo de las competencias generales mejoran las oportunidades de conseguir y conservar un empleo y le permiten desenvolverse exitosamente en su puesto de trabajo, asimismo, contribuye a su desarrollo personal y económico. Por otro lado, los empleadores buscan personas eficientes que no solo tengan dominio en la parte técnica, sino que también sean capaces de aprender constantemente, que puedan resolver problemas, que sean creativos, que dominen varios idiomas y las TIC, etc. en fin que sean capaces de adaptarse y responder mejor a la dinámica del trabajo y por ende coadyuvar al crecimiento de las empresas. Por ello, es necesario que los profesionales en Guía de Turismo se mantengan no solo actualizados en su campo, sino también adquieran o desarrollen permanentemente las competencias transversales para convertirse en un profesional o trabajador flexible en el sentido de que tienen que adaptarse al cambio.

Muchos de estas empresas turísticas requieren personales calificados para ocupar diversos puestos. Para lograr tal fin, los profesionales de guía de turismo deben verse como un producto, como una solución a las necesidades laborales y para ello tendrán que percibir la realidad del contexto laboral y autoevaluarse y conocer que competencias, capacidades y habilidades le falta desarrollar y cuáles son las más valoradas en un puesto de trabajo y trabajar en la adquisición de estas competencias para que mejoren su empleabilidad.

La desventaja de un profesional recién egresado por lo general es la falta de experiencia y uno de los requisitos indispensables que las empresas solicitan. Por lo tanto para los recién egresados es un gran reto por la hoja de vida que va más allá de la formación académica, aunque otros investigadores resaltan las ventajas de contratar a los recién egresados que por lo general son muy entusiastas, motivados y moldeables que suelen aprender rápido con ideas frescas y que son actitudes indispensables para las empresas, sin embargo, en cuanto a las desventajas y de acuerdo a la revisión literaria constituyen gastos extras, toda una inversión de tiempo y esfuerzo ya que tienen que formarlos y entrenarlos. Cuando los empleadores no encuentran candidatos con experiencia recurren en su proceso de selección a la potencialidad del individuo, es decir, toman en cuenta sus capacidades, habilidades o aptitudes personales que permitan intuir una capacidad de desenvolvimiento exitoso en el puesto de trabajo. Por estas razones, es muy importante que los recién egresados no solo tengan desarrollados sus competencias específicas sino también las competencias más valoradas por el mercado laboral.

El desarrollo de las competencias generales para la empleabilidad desde una dimensión individual se enfoca en el sentido de que el principal responsable de la formación del profesional es el propio individuo. Es el responsable de fortalecer su empleabilidad, depende de él el éxito o el fracaso de su carrera profesional. Para Llanes et al. (2017), la persona es el responsable del rumbo de su propia vida, de su carrera profesional, aprovechando las oportunidades que le ofrece el contexto social. Para que no ocurra esa frustración en lo posterior, los individuos durante su formación van a necesitar desarrollar algunas capacidades como el autoconocimiento de su propio perfil, sus cualidades y limitaciones y una actitud favorable para mejorar esas limitaciones mediante el autoaprendizaje permanente como proceso de autorregulación. Los estudiantes deben reflexionar, organizar y planificar sus propias metas de aprendizaje de una manera independiente y autónoma.

La calidad del futuro profesional y encontrar un empleo dependerá de cada individuo en la medida de como invierte su tiempo, evita las distracciones y se encamina hacia el logro de sus metas. El estudiante de la educación terciaria debe diseñar su formación profesional, debe tener una dirección hacia donde quiere alcanzar, debe trazar sus metas y objetivos, diseñar sus planes, etc. Los estudiantes que han desarrollado estas capacidades son capaces de percibir no solo su realidad, sino también analizar e identificar los requerimientos de habilidades y competencias más exigidas de un contexto laboral. Esta conciencia de la realidad permitirá al estudiante ubicar las necesidades de su aprendizaje y abordar esas necesidades según cuales sean sus metas u objetivos. De acuerdo a las recomendaciones por Michavila et al. (2018) publicado en el barómetro de empleabilidad y empleo universitario, el estudiante debe conocer las competencias más relevantes del mercado laboral para el diagnóstico de sus propias debilidades y orientar su formación, conocer sus fortalezas para ponerlos en valor y así como el desarrollo de métodos más efectivos para la búsqueda del empleo. En concreto, si el estudiante se autoevalúa teniendo en cuenta sus metas y objetivos como futuro profesional será capaz de mejorar su desarrollo personal y sus perspectivas profesionales.

El desarrollo de las competencias generales para la empleabilidad como una competencia personal, “se puede definir actualmente como la competencia que posee una persona para diseñar su carrera profesional, acceder al mercado de trabajo y gestionar su propio desarrollo laboral con acierto y satisfacción” (Martínez , 2011, p. 11). Bajo esta premisa, la empleabilidad se concibe como la capacidad que posee un individuo para

conseguir un empleo de acuerdo a sus cualificaciones y preferencias. Al respecto, el mismo autor refiere que los individuos solo son competentes en términos de empleabilidad cuando son capaces de diseñar su carrera profesional y aplicarlos en su desempeño. Para ello, el estudiante debe tener una imagen de su perfil profesional y automotivarse constantemente y ser perseverante en el logro de sus metas. La orientación profesional permanente de parte del docente ayudará al individuo a perseguir sus objetivos y metas y a incrementar su empleabilidad. Así mismo las practicas pre profesionales deben convertirse en una buena oportunidad para aprovechar y perfeccionar la expresión de esas cualidades personales y desarrollar las que se carece con la ayuda de los empleadores. Los individuos con baja empleabilidad casi siempre son los que experimentan frustraciones al no ser elegido o al no poder conservar un puesto de trabajo. Si los estudiantes no toman conciencia sobre su desarrollo de aquellas habilidades y competencias requeridas por los empleadores, posiblemente cuando egresen, se pasen todo el tiempo buscando sin conseguir un empleo, por lo que podrían terminar frustrados y aceptar empleos con baja cualificación, es decir un trabajo inferior con respecto para lo que se ha formado. Cuando el individuo se considera empleable, es capaz de elegir y obtener un empleo de alto nivel, por lo que se traduce en el logro de sus expectativas como producto del esfuerzo, la dedicación que ha puesto durante su formación.

En la ciudad del Cusco el gran problema de la empleabilidad no radica en la escasez o cantidad de profesionales, sino más bien en la calidad. Las Instituciones superiores privadas no está produciendo profesionales competentes. Los egresados generalmente se encuentran inseguros y casi siempre optan por buscar empleos de medio mando y menos para lo que se han formado. El problema de la empleabilidad de los egresados puede ser producto de esos factores ya mencionados, así como el desajuste entre la demanda y oferta en las cualificaciones y de los mismos estudiantes que tienen poca claridad sobre su propia imagen profesional. De lo dicho, en un enfoque por competencias, poseer un título profesional no define la calidad del profesional, no garantiza la inserción laboral, sino más bien sobre sus capacidades demostradas, el éxito dependerá mucho no solo del esfuerzo que haya dedicado durante su formación, sino que también juega un rol muy importante la institución y la calidad de docentes con las que cuenta, porque son ellos las que impartirán los mejores niveles de formación académica, son los forjadores de los futuros profesionales y de ellos depende la calidad de formación del egresado.

Ver a muchos egresados sin empleo, debe ser un motivo de preocupación para las instituciones. En este sentido, a la educación terciaria no solo le corresponde identificar, crear patrones actualizadas y priorizar su desarrollo teniendo en cuenta la valoración de las competencias más demandados en el mercado laboral, sino también, debe asegurar que sus estudiantes salgan con el perfil ideal para enfrentarse con seguridad a un mercado competitivo laboral. La responsabilidad de las instituciones no termina con otorgar un título. Debe realizar el seguimiento de sus egresados para evaluar sus desempeños, sus fortalezas y deficiencias con el fin de reestructurar o fortalecer sus Proyectos Educativos Institucionales, en este sentido, la educación terciaria estaría cumpliendo con su rol de responsabilidad social.

Otro agente social que interviene en la formación profesional del egresado son las empresas o agencias de turismo. Aunque no les compete responsabilizarse por la formación del futuro profesional, pero tampoco pueden ser ajenos. Las practicas pre profesionales deben considerarse en los planes de estudio desde los primeros en convenios con las empresas, museos o agencias turísticas de manera coordinado y articulado tanto los propósitos de la educación terciaria como de las empresas en la formación del futuro profesional para asegurar la empleabilidad de los individuos.

El desarrollo de las competencias generales debe abordarse desde los primeros ciclos en la educación terciaria en forma progresiva desde las diferentes áreas curriculares. Debe asegurar en el recién egresado una formación con un perfil empleable para que en lo posterior se incorpore con facilidad a un mercado laboral o mantener un puesto. Además de la formación del individuo en la educación terciaria, el estudiante a partir de sus motivaciones, metas y objetivos debe desarrollar esa inclinación hacia la formación no formal permanente si quiere considerarse empleable en un futuro inmediato, es decir, que los individuos durante su formación no solo deben capacitarse en las aulas, sino que, por su cuenta, deben buscar cursos de orientación profesional, revisar tutoriales o por aprendizajes vicarios u observacionales. Al respecto cabe mencionar que esta última teoría corresponde a Bandura, en el que sostiene que al observar a personas que tienen éxito, el individuo en formación evalúa sus capacidades y se persuade asimismo en la creencia que también puede ser capaz de hacerlo. El desarrollo de competencias generales requiere no solo de una buena formación del estudiante, sino también de la percepción o visión que tienen y el compromiso para desarrollarlo y lograr su inserción laboral en un futuro inmediato, para ello, deben conocer cuáles son las competencias más demandadas y tomar conciencia sobre su desarrollo.

Al culminar una carrera profesional es común apreciar a los recién egresados a unos más fuertes y a otros débiles en términos de empleabilidad a pesar de contar con las mismas oportunidades. Esto puede deberse a que unos se encuentren motivados y han diseñado su carrera profesional desde los primeros ciclos de su formación, han dedicado el tiempo para aprender a conciencia sobre sus aprendizajes, se han esforzado por darle forma a su personalidad, han demostrado actitudes proclives hacia las buenas realizaciones en todas las tareas encomendadas y siempre han sido curiosos por aprender algo más por sus propias cuentas, entonces desde aquí las personas empiezan a diferenciarse de sus pares. Por otro lado, los que están en el grupo de los débiles en términos de empleabilidad, posiblemente no tienen definidos sus metas y objetivos, carecen de una dirección o simplemente no son conscientes de la realidad que les espera más adelante cuando tengan que buscar un empleo, en fin, esto coadyuva a la baja probabilidad de conseguir un empleo.

El desarrollo de estas competencias constituye todo un desafío, dado que muchas de las competencias que se requieren hoy en día como la capacidad de aprendizaje continuo, flexibilidad o adaptación, trabajo en equipo, compromiso, orientación de servicio al cliente, la creatividad, etc. son difíciles de enseñar por tratarse de actitudes, comportamientos y/o aspectos socioemocionales. En este sentido, el docente debe convertirse en un gran motivador permanente para direccionar la formación de los futuros profesionales, concientizarlos para empoderarlos hacia el desarrollo de estas competencias en forma progresiva sin descuidar el desarrollo de sus competencias específicas.

La educación terciaria debe identificar las competencias más valoradas por las empresas y articular previo un estudio las competencias más requeridas y fomentar su desarrollo en forma progresiva para la formación de perfiles reales acordes a las exigencias del mercado laboral y que el egresado sea capaz de conseguir un empleo en un futuro próximo. Debe promover estudios de análisis sobre la empleabilidad, a ayudar en la identificación de sus fortalezas y debilidades de los estudiantes para su autorregulación.

Si la educación terciaria no enfatiza el desarrollo de las competencias más requeridas por el mercado laboral competitivo, probablemente la función social de la educación no produzca profesionales preparados para responder a esas demandas tan exigentes. Al respecto, la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2019) menciona que “es de vital importancia que la educación en el turismo esté correctamente alineada con las competencias requeridas por los sectores turísticos” (p.20)., asimismo, refiere que para fomentar la calidad educativa se debe vincular la oferta educativa con la demanda laboral a través de

intercambios continuos para diseñar e implementar los perfiles con las competencias requeridas. Pero no se trata simplemente de enseñar contenidos o de dar a conocer cada uno de ellos, sino orientar a través de la percepción de la realidad y el estudio de casos y conseguir que la interioricen, las asimilen y pongan en práctica en situaciones reales para que cuando hayan egresado estén en condiciones para enfrentarse a retos que plantea un mercado cambiante y competitivo.

La empleabilidad percibida como subcategoría de la empleabilidad hace referencia la percepción que tiene uno mismo sobre sus características personales, su capacidad y confianza para conseguir un empleo. Esto significa que el individuo a partir de su autopercepción conoce sus capacidades y se siente preparado para conseguir un empleo. Esta percepción puede presentar una imagen de sí mismo como fuerte o débil y que a partir de su propia reflexión es capaz de autorregular el desarrollo de las competencias más valorados mediante el autoaprendizaje permanente. La autopercepción relacionada a la empleabilidad es definida por muchos autores como la empleabilidad percibida. Al respecto, la Universidad Tecnológica de El salvador et al., (2022), mencionan que la empleabilidad percibida hace referencia a la percepción que tiene el individuo sobre sus capacidades y oportunidades para conseguir un empleo o mejorar el que posee, teniendo en cuenta que dichas oportunidades van a depender de sus características y conductas y de los factores contextuales que lo rodean. Pero esta percepción que tiene uno mismo puede que no se ajuste a una realidad objetiva, en todo caso, el individuo tendría que analizar no solo su realidad subjetiva sino también conocer las competencias generales más requeridas por los empleadores e identificar sus fortalezas y debilidades y desarrollarlas las que falte o mejorar las que tiene.

## II. METODOLOGÍA

### 2.1 Enfoque, tipo y diseño de investigación

Según su enfoque la investigación que se desarrolló corresponde al enfoque cualitativo sustentada para su análisis en el paradigma interpretativo fenomenológico dado que este, “estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas” (Rodríguez et al.,1996 p.32). Visto de esta forma se procede a interpretar varias realidades como son la de los participantes, la del investigador y la que se produce por la interacción entre estos. Estas realidades se van modificando a medida que transcurre el estudio y luego se convierten en la fuente de datos para el investigador. De esta forma, el paradigma interpretativo bajo la perspectiva fenomenológica se aplica en el entorno natural donde ocurre el fenómeno que se quiere investigar, permitiendo conocer la realidad desde una perspectiva holística de las vivencias y experiencias propias de los sujetos en estudio, a través de este paradigma se pretende describir e interpretar desde la óptica de los estudiantes el desarrollo de las competencias generales que son necesarias para la empleabilidad en el área de turismo.

La investigación que se propone en este trabajo según el grado de abstracción corresponde al tipo de investigación básica que es aquella que busca ampliar el conocimiento teórico y general del objeto que se investiga. Este tipo de investigación también se conoce como investigación pura, y tal como la define Baena (2017), “es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento” (p.17). Su propósito es incrementar el saber científico mediante la formulación de nuevos conocimientos o mediante la modificación de principios teóricos ya existentes. En este sentido, la presente investigación tiene como finalidad conocer las opiniones, conceptos sobre el desarrollo de competencias generales para la empleabilidad que tienen los estudiantes de turismo, sin pretender buscar soluciones al problema de desempleo que en su campo puedan afrontar como profesionales.

Según el alcance y los objetivos que se proponen es de tipo descriptivo porque se basa en la descripción de hechos fenomenológicos que no recurren a la cuantificación. Según Chávez (2007) el tipo de investigación descriptiva puede definirse como aquella



que “se orienta a recolectar informaciones relacionadas con el estado real de las personas, objeto, situaciones o fenómenos, tal como se presentaron en el momento de su recolección” (p.135). De esta forma, la investigación que se desarrolló se describe el nivel de desarrollo de las competencias generales que debe tener el futuro profesional de la carrera Técnica de Guía Oficial de Turismo para acceder al mercado laboral.

Según las fuentes de datos que sustentan las bases teóricas y el cumplimiento del primer objetivo de la investigación, ésta es de tipo documental ya que se recurrirá a la revisión de la literatura sobre las competencias generales para la empleabilidad tratada por diversos autores, accediendo a las bases de datos presentes en internet tales como los repositorios de prestigiosa universidades nacionales e internacionales y buscadores especializados en artículos científicos. Para Escudero & Cortez (2018) “la investigación documental es aquella estrategia orientada a revisar y reflexionar sistemáticamente las realidades teórica de diferentes fuentes indagando e interpretando sus datos” (p.20). Y en este sentido en esta investigación se analiza y reflexiona la posición de diferentes autores sobre las competencias generales para la empleabilidad.

El presente estudio parte de la observación de fenómenos particulares como una forma de razonamiento de los más específico para llegar a conclusiones generales como producto de las observaciones. Rodríguez & Pérez (2017) refieren al respecto que la inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales.

El diseño que se ha empleado para esta investigación es el diseño no experimental, en virtud de que las categorías de estudio Competencias Generales y Empleabilidad serán analizadas en su estado natural sin ninguna clase de manipulación, y el procedimiento de recogida y análisis de datos se basará en la observación de los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural. Al respecto, Arias & Covinos (2021) mencionan que “los sujetos de estudio son evaluados en su contexto natural sin alterar ninguna situación; asimismo, no se manipulan las variables de estudio” (p. 78). Y es de tipo transversal, debido a que los datos se recopilarán en un período de tiempo determinado como señala el mismo autor que los datos se recogen en un solo momento y solo una vez.

Con relación al tipo de datos que se deben recolectar es un diseño de campo, puesto que permite establecer una interacción entre los objetivos planteados en la

investigación y la realidad de la percepción que sobre el desarrollo de sus competencias profesionales tienen los estudiantes de turismo, permitiendo recolectar los datos directamente de la vivencia institucional. Y tal como es señalado por Balestrini (2006) los diseños de investigación en los estudios descriptivos siempre serán de campo puesto que este diseño permite observar y recolectar los datos directamente de la realidad en su situación natural, profundizar en la comprensión de los hallazgos encontrados y proporcionar al investigador una lectura de la realidad objeto de estudio.

En vista de la anterior argumentación, el diseño propuesto puede ser diagramado o esquematizado de la siguiente forma:

**M.....O**

**M:** representa una muestra con quien vamos a realizar el estudio.

**O:** representa la información relevante que recogemos de la mencionada muestra.

## **2.2 Participantes de la investigación**

En la presente investigación, la población elegida es finita en cuanto se cuenta con el registro de todos los elementos que conforman la población estudiantil en estudio, la cual estuvo conformada por los estudiantes del VI ciclo de la Carrera Profesional de Guía Oficial de Turismo del Instituto Americana del Cusco, durante el periodo académico 2023-I y los cuales estaban próximos a egresar, la población estuvo conformada por 32 estudiantes.

Para la escogencia de los participantes en la investigación se obtendrá una muestra de tipo no probabilístico. La cual, según Hernández et al. (2014) define que es un “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p.176). En este sentido, como lo señala el mismo autor, el procedimiento para la escogencia de la muestra no se basa en fórmulas estadísticas, sino que depende de las decisiones y de los criterios propios a conveniencia del investigador.

El muestreo no probabilístico utilizado para la selección de los participantes en la investigación se realizó utilizando la técnica de conveniencia, la cual se suele emplear cuando no existan criterios que deban considerarse para que una persona pueda ser parte de la muestra. Al respecto para Mejía (2000), “la muestra por conveniencia es el procedimiento que consiste en la selección de las unidades de la muestra en forma arbitraria, las que se presentan al investigador, sin criterio alguno que lo defina” (p.169).

Estas unidades, prosigue el autor, se autoseleccionan o eligen de acuerdo a su fácil disponibilidad. En una investigación cualitativa, por lo general, la selección se realiza por conveniencia porque responden mejor a las intenciones de estudio, el de profundizar en la comprensión de la investigación mediante un análisis interpretativo.

De esta manera, considerando la argumentación anterior, la muestra tomada como participantes de la investigación, estuvo conformada por doce estudiantes que terminan su carrera técnica en el año 2023-I de la Carrera Profesional de Guía Oficial de Turismo del Instituto Americana de Cusco. Dicho Instituto de Educación Superior fue fundado el 20 de mayo de 1994 con el objetivo principal de contribuir al desarrollo educativo del Cusco, cuyos ejes principales de trabajo son el campo educativo y social, teniendo en cuenta la calidad e innovación como herramientas fundamentales para su desarrollo institucional. El plan de estudio para la carrera de “Guía Oficial de Turismo” es modular y enfocado a que los egresados obtengan conocimientos y capacidades para desenvolverse como guías profesionales o emprender sus propias empresas en el sector turístico y capacita a los estudiantes en aspectos tales como orientar al turista en acciones de recepción, estadía y salida en los lugares que constituyen su campo de acción. Por lo que el campo de empleo de los egresados se circunscribe principalmente a servir como asistentes de grupos turísticos, operadores de agencias de viajes, promotores y administradores de empresas dedicadas al servicio del turismo.

Desde la anterior perspectiva, el grupo elegido como muestra presenta como características estar integrado por jóvenes con edades comprendidas entre 20 y 30 años, de las cuales tres son mujeres y los demás son varones, de este grupo ocho trabajan temporalmente para financiar sus estudios en horarios que les permiten asistir a sus clases, provienen de las zonas rurales de la región del Cusco. Estos trabajos son de medio mando o básicos, que no requieren habilidades profesionales como la venta de artesanías, asistentes de guías de turismo profesionales, traslado de equipajes y pasajeros. Dos de las mujeres trabajan en un centro de belleza y cuidado del cuerpo. Ninguno de los estudiantes elegidos desempeña funciones propias a su profesión, por lo que carecen de alguna experiencia en el área en la cual son formados. El grupo es extrovertido y demostró interés por las entrevistas que se le realizaron.

### **2.3 Escenario de estudio**

La presente investigación tiene como escenario la ciudad del Cusco, más específicamente el Instituto Americana del Cusco. Dicha institución tiene 10 carreras

técnicas profesionales de las que, para la presente investigación, fue seleccionada una de ellas, al considerar para el estudio propuesto a los estudiantes de la carrera profesional de Guía oficial de turismo del VI semestre del 2023. Es de resaltar en este escenario que la ciudad de Cusco es considerada como la capital Arqueológica de América ya que fue la principal ciudad del Imperio Inca y en la actualidad el principal destino turístico del Perú, no solo por su legado histórico, cultural y arquitectónico sino también en que sus inmediaciones se encuentran los vestigios de lo que fue la ciudad inca de Machu Picchu.

Este instituto como formador de recursos humanos necesarios para el desarrollo turístico del país tiene como misión la de “formar Profesionales Técnicos altamente calificados, capaces de satisfacer los requerimientos del sector productivo y empresarial. Con el propósito de contribuir al progreso de la familia, siendo participes del desarrollo local, regional y nacional”. Y tiene como visión “ser una Institución Educativa acreditada y líder referente en la región, en la formación integral de profesionales técnicos calificados, con identidad cultural y responsabilidad social”.

Es importante mencionar en este escenario que según datos de la Dirección Regional de Comercio Exterior Y Turismo del Cusco (Dicetur), para el año 2018 operaban en la región cerca de 1.700 agencias de viajes y turismo, lo cual convierte a la región en una de las principales fuentes de empleo para los profesionales egresados de las instituciones educativas en esta área de la economía. Por lo que se requiere que estos profesionales posean las competencias necesarias para la empleabilidad.

#### **2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos /equipos de laboratorio**

La técnica más pertinente que responde al presente estudio es la entrevista porque permite la recolección de información cualitativa. Al respecto, González et al., (2022) refiere que la entrevista se constituye como una herramienta fundamental de la investigación cualitativa con base en el método inductivo y que dentro de sus objetivos, desde la metodología cualitativa es comprender los fenómenos del mundo a través de los entrevistados, y atribuirles significado. La entrevista tiene las características de ser flexible y abierta y recoger información detallada y minuciosa sobre los casos que se propongan investigar.

Para el presente estudio, se ha utilizado la entrevista estructurada, la cual ha sido sometido a validación por expertos en el tema a investigar tanto en su contenido disciplinario como metodológico empleando como instrumento un guion de preguntas

de tipo abierto, el cual ha permitido guiar a la entrevista, de tal forma se ha recogido la información sobre la propia percepción que tiene cada estudiante sobre su empleabilidad y la importancia de contar con las competencias generales que son requeridas para el empleo en el área de turismo. Una de las ventajas de este tipo de preguntas es la de disponer de una información más amplia sobre la problemática que se plantea.

## **2.5 Técnica de procesamiento y análisis de la información**

Para el análisis de la información obtenida de las entrevistas realizadas a la muestra seleccionada para esta investigación y constituida por doce informantes claves (E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7, E8, E9, E10, E11, E12) estudiantes del VI ciclo-2023 de carrera profesional de Guía Oficial de Turismo del Instituto Americana de Cusco, se utilizó un enfoque inductivo, el cual implicó tres pasos: la reducción de los datos, la organización según las categorías y subcategorías establecidas y la interpretación y verificación de los resultados. La información obtenida de los estudiantes a través de la aplicación de la entrevista en su ambiente natural (en el aula) arroja datos no estructurados, los cuales se exploran como un primer acercamiento al problema planteado. El proceso de análisis se hace mediante la codificación con la cual se examinan minuciosamente los datos y de allí van surgiendo los conceptos, los cuales se van clasificando en básicos, importantes y más importantes, así los conceptos de nivel más alto se convierten en categorías y los de nivel más bajo forman las subcategorías, las cuales contienen las dimensiones y describen las propiedades de las categorías. De esta forma en la presente investigación se presentan las subcategorías apriorísticas y las subcategorías emergentes.

Las subcategorías apriorísticas se construyen antes del proceso de recopilación de la información y surgen a partir de los objetivos que se formulan en la investigación y sus tópicos materializan el diseño de la investigación constituyéndose en la expresión orgánica que orienta y direcciona la construcción de los instrumentos recopiladores de la información. Por otra parte, las subcategorías emergentes surgen a partir del análisis de la información que se recoge a través de la entrevista realizada a los sujetos en estudio (Cisterna, 2012).

Luego ese cúmulo de información se organizó y se definieron las unidades de análisis, las cuales según Hernández-Sampieri, & Mendoza, (2018) “Son segmentos de los datos narrativos para ir generando o descubriendo categorías que describan los conceptos de interés y sus vínculos, los cuales conforman el problema y permiten

entender el fenómeno bajo análisis” (p.472). A través de las unidades de análisis se generan las categorías emergentes que se plantean en este trabajo, se van generando las subcategorías emergentes, para este fin se siguió el procedimiento de tres fases planteado por Strauss & Corbin (2002), conocidas como codificación abierta, codificación axial y codificación selectiva. Según el mismo autor, la fase de codificación abierta “Es un proceso analítico por medio del cual se identifican los conceptos y se describen en los datos sus propiedades y dimensiones “(p. 110).

En el proceso de categorización, se fueron clasificando los conceptos en relación con la categoría principal tomada como objetivo general de la investigación, de esta manera se fueron describiendo las subcategorías apriorísticas y emergentes y a medida que se iba analizando la información recabada mediante las entrevistas, esta se iba integrando a los objetivos formulados en la investigación buscando las coincidencias de los entrevistados, así como las diferencias. Hecho esto, se realizó el análisis pormenorizado de la información recabada, a fin de construir los conceptos emergentes, los cuales se fueron depurando en función de seleccionar aquellos pertinentes al objeto de estudio.

Las dos categorías principales en que se ubica nuestro análisis se sustentan en dos unidades temáticas: Competencias y Empleabilidad.

## **2.6 Aspectos éticos de la investigación**

Aspectos éticos en investigación. Se tuvo en cuenta el respeto de manera estricta los principios que rigen este tipo de investigaciones, tales como: el principio de confidencialidad, confiabilidad, respeto a la persona humana, veracidad de la información y datos y respecto de la propiedad intelectual.

Confidencialidad: La confidencialidad es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. Dicha garantía se llevó a cabo por medio del anonimato de los entrevistados, a los cuales se les asignó un código para el respectivo análisis de la información solicitada, Los datos obtenidos se emplearon con objetividad y fines de análisis para el estudio y no se compartió la información con terceros ajenos a la investigación.

Confiabilidad: La confiabilidad depende de procedimientos de observación para describir detalladamente lo que está ocurriendo en un contexto determinado, tomando en cuenta para ello el tiempo, lugar y contexto objeto de investigación o evaluación, para poder así intercambiar juicios con otros observadores sean estos investigadores o

evaluadores. De allí que la confiabilidad representa el grado de similitud de las respuestas observadas entre el contexto del investigador o evaluador y el investigado o evaluado. Vista desde este aspecto en la presente investigación no se modificaron los datos obtenidos y fueron expuestos con objetividad y veracidad. El grupo escogido tenía los conocimientos requeridos para contestar a las preguntas que se le hicieron durante la entrevista. Por otra parte, el proceso de categorización empleado para el análisis de la información recabada permitió la correcta interpretación de la misma, asegurando de esta forma la confiabilidad de los resultados obtenidos.

Respeto: No se aplicaron juicios subjetivos frente a las percepciones de los encuestados y su posición frente a las variables de estudio fue respetada, así como su decisión voluntaria de participar en la investigación.

Veracidad: se recogió información verdadera de la realidad investigada, sin manipulación alguna. Los datos obtenidos fueron analizados con cuidado para que pudieran representar la realidad de lo que se perseguía como objetivo principal del estudio.

Propiedad intelectual: las teorías e investigaciones utilizadas en el estudio se referenciaron, consignando al autor o autores, respectivos respetando la propiedad intelectual de los mismos.

### **III. RESULTADOS**

#### **Análisis y presentación de los resultados**

##### **Primera unidad temática: competencias**

Para Frade (2009), las competencias son el conjunto de conocimientos que posee una persona y que al expresarlo a través de sus habilidades logra resolver problemas de la vida cotidiana. De esta forma, se pueden considerar las competencias como aquellas destrezas que posee una persona para realizar una determinada tarea o actividad, logrando llevarla a cabo mediante el uso de sus facultades, habilidades, conocimientos y aptitudes. En el campo laboral las competencias se caracterizan por hacer referencia a las capacidades técnicas o prácticas del individuo debido a que lo hacen lograr, cumplir y realizar tareas específicas de manera óptima.

Para los estudiantes de turismo las competencias laborales que este va adquiriendo a lo largo de su formación profesional representan un nivel importante desde el punto de vista social y económico, ya que estas establecen un vínculo con el mundo laboral donde se desempeñarán como profesionales. Y de esta forma las instituciones de educación superior tienen el compromiso de proporcionar una educación de calidad con un conjunto de competencias requeridas en el contexto laboral.

##### **Categoría: Competencias generales**

Para el análisis inductivo de la categoría “Competencias generales” luego de organizar y leer los protocolos de información surgen las siguientes subcategorías apriorísticas o emergentes como las competencias laborales y sus tipos como las competencias generales y específicas. De esta manera se organiza la información recibida de los estudiantes claves para su posterior análisis. En esta unidad temática queda conformada para su análisis por la categoría “Competencias generales”.

##### **Subcategoría apriorística: Competencias laborables**

El Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional define la competencia como la “capacidad de una persona para aplicar correctamente los resultados de aprendizaje obtenidos en un contexto concreto” (CEDEFOP, 2008, p.48). De esta forma, se pueden considerar las competencias como aquellas destrezas que posee una persona para realizar una determinada tarea o actividad, logrando llevarla a cabo mediante el uso de sus facultades, habilidades, conocimientos y aptitudes. Las competencias que posee un



profesional están relacionadas con las competencias laborales y son aquellos conocimientos y habilidades que tiene una persona para responder ante una tarea o actividad en el ámbito del trabajo. Estas competencias incluyen no solo los conocimientos adquiridos en su formación académica o profesional sino también las capacidades y actitudes que posea una persona para la realización de una determinada tarea. En definitiva, aquello que hace competente a la persona para un determinado puesto de trabajo. Hay que destacar que las competencias constituyen un nivel más profundo que la simple técnica. Mientras que esta última abarca los conocimientos para ejecutar una tarea, la competencia profesional es la capacidad para ejecutarla. Es decir, que una persona que ha aprendido un determinado oficio tiene la técnica para realizar, pero puede faltarle la capacidad para poder ejecutarlo en un trabajo. Por tanto, el saber realizar algo y ejecutarlo sería la competencia laboral.

Para los estudiantes de turismo las competencias que este va adquiriendo a lo largo de su formación profesional representan un nivel importante desde el punto de vista social y económico, ya que estas establecen un vínculo con el mundo laboral donde se desempeñarán como profesionales. Y de esta forma las instituciones de educación superior tienen el compromiso de proporcionar una educación de calidad con un conjunto de competencias requeridas en el contexto laboral.

Basado en el concepto anterior se interrogó a los informantes claves sobre el concepto que tenían sobre las competencias para la empleabilidad y su utilidad en el trabajo, obteniéndose la siguiente información:

**Tabla 2**

*Pregunta 1*

<b>PREGUNTA 1</b>	<b>ENTREVISTADOS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
¿Qué entiende Ud. por competencias laborales para la empleabilidad y para qué sirven?	E.1	Es una forma de dar calidad mediante la competencia en el trabajo, unas son mejores que otras.
	E.2	El informante manifestó no tener conocimientos sobre las mismas.
	E.3	Es demostrar todo nuestro potencial
	E.4	Cada profesión tiene ciertas competencias, por ejemplo, yo como futuro guía de turismo debo competir con otros guías, para ello debo de estar preparado y esforzarme más para conseguir ese trabajo y no ser retirado y así enriquecer mis competencias internas y externas.
	E.5	Es cuando en todo trabajo tenemos que competir en diferentes ramas y oficios, siempre hay competencias y sirven para que nos contraten o mantenernos en un puesto.
	E.6	En todo negocio o carrera siempre hay competencia, hay unos que tienen más conocimientos, habilidades y capacidades. En nuestra carrera existen una gran cantidad de profesionales técnicos y licenciados, y por ello hay mucha competencia para

	conseguir un empleo y para ello debemos de tener desarrolladas muchas competencias laborales.
E.7	Creo que son algunas capacidades o habilidades que se tienen laboralmente. Creo que nos serviría para desarrollarnos de mejor manera en un campo de acción.
E.8	Son algunas capacidades para desempeñarnos ya que hace que nos diferenciamos del resto demostrando nuestras habilidades y fortalezas en un determinado espacio de trabajo y sirven para medir el nivel de capacidad frente a situaciones y problemas que se pueden presentar en un trabajo.
E.9	Sirven para competir con las demás personas y para demostrar mis capacidades y a nivel de empresas también se diferencian cuando tienen mejores trabajadores con habilidades más alta y quien cuente con eso puede tener más ganancia.
E.10	En mi punto de vista son diferentes opciones a las cuales vamos a postular y que son muy competitivas.
E.11	Pueden ser las diferencias que tienen los empleados de la misma carrera, entre los dos compiten para hacer bien las cosas.
E.12	Es la habilidad que tiene una persona para desenvolverse en su trabajo como tal y puede ser el manejo de un idioma o como una habilidad específica o puede estar relacionado con el puesto que el empleador este requiriendo.

### Concepto emergente: Competencias generales

Las competencias generales pretenden dotar a los estudiantes de conocimientos, habilidades y actitudes útiles para desenvolverse en el ámbito profesional de la educación. Se trata de un conjunto de capacidades que los estudiantes desarrollarán a lo largo de su vida y que servirán para familiarizarse con el ámbito profesional. Este tipo de competencias son requeridas en un amplio campo de profesiones y ocupaciones, y aportan habilidades para analizar problemas, evaluar las estrategias a utilizar en resolver los mismos y aportar soluciones pertinentes a las situaciones nuevas que se vayan presentando en el desempeño laboral.

Como ejemplo de estas competencias generales o transversales se pueden mencionar las siguientes: aprendizaje continuo, trabajo en equipo, orientación a resultados, resolución de problemas, comunicación, adaptabilidad, creatividad e inteligencia emocional, etc.

Desde esta perspectiva se le preguntó a los entrevistados, el concepto que ellos tenían sobre las competencias generales y si conocían algunas, obteniendo las siguientes respuestas:

**Tabla 3**

*Pregunta 2*

PREGUNTA 2	ENTREVISTADOS	RESPUESTAS
	E.1	Es competir con diversas áreas de la economía. Es como una competencia internacional. Pueden ser el manejo de información y la atención al público.
	E.2	Sería como competir con los demás públicamente.

¿Qué son las competencias generales, puede mencionar algunas?	E.3	Es una acción y proceso.
	E.4	Desconozco que son.
	E.5	“Es cuando todas las empresas están en competencia”
	E.6	Se refieren a las competencias que son generales a cualquier carrera.
	E.7	No tengo idea
	E.8	Son las capacidades que cada ser humano posee y sirven para medir nuestras capacidades frente a otras personas o podrían servir para diferenciarnos del resto.
	E.9	Incluye a todas las personas que pueden ser competentes. Son capacidades que pueden servir para desarrollarse en el ámbito laboral y conseguir un trabajo y todos deben ser competentes para ver quién es el mejor, quien destaca más entre sus compañeros de trabajo dentro de una tarea.
	E.10	Podrían ser todos mis conocimientos que voy a brindar y sirven para ser más competitivo en el mercado laboral.
	E.11	Son las capacidades generales que tenemos todas las personas como las habilidades blandas que desarrollamos desde que nacimos, una de las habilidades blandas que conozco, vendría a ser la capacidad de comunicación. Esta capacidad debe ser desarrollada por todas las personas que estudian las diversas carreras.
	E.12	Son las habilidades que tiene uno y se pueden manifestar en la forma como uno habla, como se expresa y como se puede desarrollar en su ámbito. En nuestra carrera, una competencia general podría ser el dominio mínimo de tres idiomas y también el quechua para comunicarnos con gente de nuestro entorno, pero si comparamos con otra profesión como un ingeniero, no es tan exigente el dominio del inglés como los de carrera de guía.

### Concepto emergente: Competencias específicas

Este tipo de competencias son las que se requieren para el desempeño de una ocupación en particular, es decir son específicas a una determinada especialidad en el campo laboral. Bajo este aspecto, se adquieren mayormente en la formación profesional de los estudiantes, y aportan a estos conocimientos, actitudes, habilidades y valores propios de cada profesión o actividad laboral.

En el campo académico, estas competencias pretenden fundamentar y promover en los estudiantes el conocimiento, los recursos, los procesos y las herramientas que definen y contextualizan la profesionalización particular de cada quien, para la inserción y desempeño laboral en su campo profesional.

Para el caso del presente estudio en el cual se aborda el conocimiento que sobre competencias específicas tienen los estudiantes de la carrera profesional de Guía Oficial de Turismo del Instituto Americana de Cusco, se consideran como competencias específicas de esta carrera interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural, espacios naturales y otros

bienes para incrementar el turismo en la región, a la vez de ofrecer un servicio de calidad. De igual manera, prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes, y el diseño de itinerarios turísticos.

Desde esta perspectiva se le preguntó a los entrevistados, el concepto que ellos tenían sobre las competencias específicas y si conocían algunas de ellas, obteniendo la siguiente información:

**Tabla 4**  
*Pregunta 3*

<b>PREGUNTA 3</b>	<b>ENTREVISTADOS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
¿Qué son las competencias específicas, puede mencionar algunas?	E.1	Son aquellas que se centran en algo único.
	E.2	No tengo idea.
	E.3	Puede ser una ocupación en concreto.
	E.4	Es como especializarse en algo, por ejemplo, yo me voy a especializar en Trek King dentro de mi carrera y especializarme en idiomas que servirán mucho en mi profesión.
	E.5	Es cuando uno compite frente a dos o tres personas.
	E.6	En nuestro ámbito vendría ser dominar un idioma. Hay unos que tienen dominio en idioma que otros y eso hace que se esté en desventaja frente a otros.
	E.7	Creo que serían aquellas capacidades para desenvolvernos dentro de una profesión como el manejo del idioma a la perfección, el manejo de conocimientos de historia para guiar, las técnicas de guiado.
	E.8	Puede ser una habilidad del área en la que nos estamos formando. Una de las competencias específicas vendría a ser como el dominio en técnicas de guiado.
	E.9	Son competencias personales. Dentro de mi profesión unos pueden tener mayor dominio en un City Tour y otros en un circuito de aventura. Entonces cada uno desarrolla diferentes competencias. Dentro de mi ámbito un guía puede conocer más circuitos y esto hace que sea mejor que el otro porque este conoce mucho más que el otro.
	E.10	Una competencia específica es algo que me va a diferenciar de los demás, por ejemplo, una capacidad de mi parte sería el poder de convencimiento.
	E.11	Se refiere a que uno mismo lo desarrolla, es algo propio y en nuestra carrera de guía de turismo las capacidades específicas vendrán a ser la técnica de guiado.
	E.12	Son habilidades exclusivas del profesional como tal, esta se puede ir aprendiendo con el tiempo, se pueden ir perfeccionando. El desarrollo de las competencias específicas se puede constituir como un factor estrella o de perdición porque estas capacidades pueden aumentar tu rango de trabajo como también te puede hundir sino la has aprendido a utilizar bien esta capacidad que uno tiene.

Estos conceptos emergentes conforman la Subcategoría Apriorística: Competencias. Las concepciones hacen referencia a la percepción, las ideas, el conocimiento o las definiciones construidas por los sujetos en estudio sobre lo que se entiende por competencias

en su formación profesional y su clasificación según el ámbito de desempeño. En estos conceptos, se reflejan los elementos educacionales y culturales de los entrevistados acerca de las competencias, su clasificación y el conocimiento de alguna de ellas.

### **Subcategoría apriorística: Competencias generales más requeridas por los empleadores**

Siguiendo el análisis de la información, surgen los siguientes conceptos emergentes como la Capacidad de aprendizaje continuo y autónomo, dominio de varios idiomas, orientación de servicio al cliente, habilidades comunicativas y relaciones interpersonales, compromiso, trabajo en equipo, flexibilidad y adaptación al cambio, resolución de problemas, capacidad de innovación y creatividad y competencias digitales, los cuales conformaran la siguiente subcategoría apriorística del análisis: Competencias generales más requeridas por los empleadores.

#### **Concepto emergente: Capacidad de aprendizaje autónomo**

Esta competencia consiste en la habilidad que tienen las personas para desarrollar nuevos conocimientos y destrezas, el interés por la formación continua y la motivación que expresen por ampliar sus capacidades tanto técnicas como de comportamiento. Esta capacidad se puede considerar la más importante porque implica que los estudiantes sean conscientes de su propio aprendizaje y se automotiven constantemente para aprender por uno mismo de acuerdo a sus propósitos, metas y objetivos. Por tanto, servirá de base para la adquisición de otras competencias que les permita a los individuos organizar y planificar para alcanzar sus propias metas de aprendizaje de una manera independiente y autónoma. Si desarrollan esta capacidad, los estudiantes serán capaces de aprender permanentemente.

#### **Concepto emergente: Dominio de varios idiomas**

El dominar varios idiomas es una de las competencias más apreciadas por los empleadores del sector turístico cuando se trata de contratar guías de turismo, aunque el inglés es uno de los idiomas más utilizados, el fenómeno de la globalización obliga a utilizar otros idiomas que se hablan en el mundo.

#### **Concepto emergente: Orientación de servicio al cliente**

La orientación al cliente es una filosofía empresarial que da prioridad al consumidor. Esto significa tomar decisiones teniendo en cuenta sus necesidades y deseos; haciendo siempre un esfuerzo por ofrecerle la mejor experiencia posible. En el área de turismo, es la asistencia y el asesoramiento que ofrece una empresa o del profesional en guía para satisfacer las necesidades del turista durante su viaje. Permite que el viajante haga uso

óptimo de las instalaciones, bienes, actividades, alojamientos, transporte y todo lo relacionado a su estadía.

Estos tres conceptos emergentes surgen de las opiniones recibidas de los empleadores en turismo, y de la literatura al respecto sobre las competencias más importantes que deben de poseer los guías de turismo para ser contratados. Por lo que, al entrevistar a la muestra de estudiantes seleccionados, se les preguntó sobre cuáles serían las competencias más solicitadas para conseguir un trabajo en su área profesional. Y al respecto se les presentó una lista de diez competencias, a fin de que consideraran las más importantes en orden de importancia y nombrando cinco de ellas. Obteniéndose la siguiente información:

**Tabla 5**  
*Pregunta 4*

<b>PREGUNTA 4</b>	<b>ENTREVISTADOS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
De la siguiente lista de competencias generales requeridas por las agencias de turismo ¿Cuál cree Ud. que son las más valoradas por el mercado laboral en el sector turismo, mencione al menos cinco de estas competencias en orden de importancia? (se entrega una cartilla con una lista de 10 competencias generales)	E.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidad de innovación y creatividad</li> <li>2. Compromiso</li> <li>3. Resolución de problemas</li> <li>4. Orientación de servicio al cliente</li> <li>5. Trabajo en equipo</li> </ol>
	E.2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidad de aprendizaje autónomo</li> <li>2. Orientación de servicio al cliente</li> <li>3. Compromiso</li> <li>4. Trabajo en equipo</li> <li>5. Resolución de problemas.</li> </ol>
	E.3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trabajo en equipo</li> <li>2. Orientación de servicio al cliente</li> <li>3. Capacidad de innovación y creatividad</li> <li>4. Dominio de varios idiomas</li> <li>5. Resolución de problemas</li> </ol>
	E.4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trabajo en equipo</li> <li>2. Resolución de problemas</li> <li>3. Habilidades comunicativas y relaciones interpersonales</li> <li>4. Dominio de varios idiomas</li> <li>5. Capacidad de innovación y creatividad</li> </ol>
	E.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidad de aprendizaje autónomo</li> <li>2. Orientación de servicio al cliente</li> <li>3. Compromiso</li> <li>4. Habilidades comunicativas y relaciones interpersonales</li> <li>5. Capacidad de innovación y creatividad.</li> </ol>
	E.6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidad de innovación y creatividad</li> <li>2. Habilidades comunicativas y relaciones interpersonales</li> <li>3. Competencias digitales</li> <li>4. Flexibilidad y adaptación al cambio</li> <li>5. Dominio de varios idiomas</li> </ol>
	E.7	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resolución de problemas</li> <li>2. Capacidad de aprendizaje autónomo</li> <li>3. Dominio de varios idiomas</li> <li>4. Trabajo en equipo</li> <li>5. Orientación de servicio al cliente.</li> </ol>
	E.8	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Habilidades comunicativas y relaciones interpersonales</li> <li>2. Resolución de problemas</li> </ol>

	3. Compromiso 4. Orientación de servicio al cliente 5. Trabajo en equipo
E.9	1. Capacidad de aprendizaje autónomo 2. Resolución de problemas 3. Dominio de varios idiomas 4. Habilidades comunicativas y relaciones interpersonales 5. Orientación de servicio al cliente
E.10	1. Dominio de varios idiomas 2. Capacidad de aprendizaje autónomo 3. Competencias digitales 4. Habilidades comunicativas y relaciones interpersonales
E.11	1. Compromiso 2. Habilidades comunicativas y relaciones interpersonales 3. Capacidad de aprendizaje autónomo 4. Dominio de varios idiomas 5. Resolución de problemas
E.12	1. Orientación de servicio al cliente 2. Habilidades comunicativas y relaciones comunicativas 3. Flexibilidad y adaptación al cambio 4. Competencias digitales 5. Resolución de problemas

Los tres conceptos emergentes definidos conforman la Subcategoría Apriorística: Competencias generales más requeridas por los empleadores. Las concepciones hacen referencia a lo que los entrevistados piensan que son las competencias que prefieren los empleadores del área de turismo, de entre las diez competencias generales que se les presentaron.

Para continuar con el análisis se presentan a continuación los siguientes conceptos emergentes que surgen a partir de los objetivos que se plantearon en la investigación.

**Concepto emergente: Habilidades comunicativas y relaciones interpersonales**

La comunicación interpersonal es el proceso por el cual los seres humanos intercambian sentimientos e información mediante mensajes verbales y no verbales. Las habilidades sociales y de comunicación interpersonal involucran las interacciones entre las personas y entre sí mismos, entre las personas y grupos; lo que se busca, entonces, es que la persona maneje correctamente estos aspectos, conductual, personal y situacionalmente; además de considerar los aspectos verbales, no verbales y cognitivos, todos importantes para el desarrollo integral de su personalidad y su formación profesional.

**Concepto emergente: Compromiso**

El compromiso laboral es un factor que hace que los empleados se involucren tanto con su trabajo como con los objetivos y los valores de la empresa. Un empleado comprometido es alguien que siente pasión con su trabajo, y esto lo demostrará realizando un esfuerzo mayor a la hora de realizar sus tareas.

### **Concepto emergente: Trabajo en equipo**

La competencia de trabajo en equipo se refiere a la capacidad de participar activamente en la búsqueda de una meta común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo. Esta competencia hace referencia a la relación e integración en un grupo, colaborando de forma activa para lograr objetivos comunes, intercambiando informaciones, asumiendo responsabilidades y funciones de liderazgo, resolviendo dificultades y contribuyendo a la mejora y al desarrollo colectivo.

### **Concepto emergente: Flexibilidad y adaptación al cambio**

La flexibilidad y adaptabilidad al cambio, se puede definir como la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas situaciones y con personas diversas. Es la habilidad para adaptarse a los entornos laborales, a los constantes cambios que se dan en él y supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados. Es una competencia muy demandada en el mundo laboral, es determinante para conocer la capacidad de los trabajadores a adaptarse a nuevas situaciones o, incluso, atender a sus clientes sin una rigidez mental, permitiendo la empatía y adaptación a las necesidades del cliente.

### **Concepto emergente: Resolución de problemas**

La habilidad en la resolución de problemas se puede definir como la capacidad para identificar un problema, tomar medidas lógicas para encontrar una solución deseada, y supervisar y evaluar la implementación de tal solución. Es una habilidad cognitiva, flexible y adaptativa que indica apertura, curiosidad y pensamiento divergente, a partir de la observación y reconocimiento preciso del entorno. Estas actitudes conducen a la autoeficacia y al empoderamiento, lo que permite que las personas resuelvan problemas mediante el pensamiento crítico y la toma de decisiones.

### **Concepto emergente: Capacidad de innovación y creatividad**

La creatividad por sí sola, es la capacidad que posee un individuo de crear e idear algo nuevo y original, mientras que la innovación por su lado es el arte de convertir las ideas en productos, procesos y servicios nuevos y mejorados que el mercado reconozca y valore. La creatividad y la innovación son herramientas diferentes, pero que trabajan en conjunto para dar como resultado la generación de aquellos cambios dentro de la organización que conlleven una mayor satisfacción a sus clientes.

### **Concepto emergente: Competencias digitales.**



Según la Morduchowicz (2021) las competencias digitales son habilidades de alto nivel que permiten a los usuarios usar las tecnologías digitales de manera transformadora y que contribuye al empoderamiento, incluidas otras competencias que son la base de empleos y profesiones especializados en las TIC. Estas permiten usar dispositivos digitales, aplicaciones de comunicación y redes para acceder y gestionar información, crear y compartir contenido digital, comunicarse, colaborar y resolver problemas para una realización personal efectiva y creativa, el aprendizaje, el trabajo y las actividades sociales en general.

### **Subcategoría apriorística: Competencias generales que poseen los estudiantes**

Los anteriores siete conceptos emergentes surgen de las competencias que van desarrollando los estudiantes durante la formación académica de su profesión en turismo, muchas de las cuales se van dando de manera espontánea a medida que el estudiante se acostumbra a trabajar en equipo para la realización de tareas y actividades a la vez que utiliza, para su presentación, herramientas digitales. De esta forma se le preguntó a los entrevistados. De la relación de las competencias presentadas ¿cuenta usted con algunas competencias desarrolladas? ¿Mencione las que crea que posee? Obteniéndose la siguiente información.

**Tabla 6**  
*Pregunta 5*

<b>PREGUNTA</b> <b>5</b>	<b>ENTREVISTADOS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
De la relación de competencias presentadas ¿cuenta usted con algunas competencias desarrolladas? Mencione las que crea que posee.	E.1	- Capacidad de innovación y creatividad.
	E.2	- Compromiso.
	E.3	- Trabajo en equipo.
	E.4	- Trabajo en equipo.
	E.5	- Compromiso. - Capacidad de aprendizaje autónomo.
	E.6	- Trabajo en equipo. - Flexibilidad y adaptación al cambio.
	E.7	- Compromiso. - Capacidad de aprendizaje autónomo.
	E.8	- Capacidad de innovación y creatividad. - Orientación de servicio al cliente. - Habilidades comunicativas relaciones interpersonales.
	E.9	- Resolución de problemas.
	E.10	- Resolución de problemas. - Habilidades comunicativas por que puedo comunicarme haciendo lazos de confianza.

E.11	- Compromiso ya que sin esta capacidad no podría resolver problemas, no podría tener relaciones interpersonales de manera fluida.
E.12	- Orientación al servicio, tengo la habilidad comunicativa, soy una persona que sabe llegar mediante fuertes lazos al cliente. - También tengo la capacidad de flexibilidad y adaptación al cambio porque me puedo adaptar a cualquier ámbito bajo presión. Y por último tengo las competencias de resolución de problemas porque me siento apto frente a cualquier situación que pueda suscitarse, tener la certeza y eficacia para poder reaccionar y resolver problemas oportunamente.

Los siete conceptos emergentes definidos conforman la Subcategoría Apriorística: “Competencias generales” que poseen los estudiantes. Las concepciones hacen referencia a lo que los entrevistados piensan que son las competencias que han desarrollado durante su formación profesional o que ellos poseen independientemente de la educación recibida, y que son las que les permitirán conseguir un trabajo en el futuro.

### **Segunda unidad temática: Empleabilidad**

Se denomina empleabilidad al conjunto de las capacidades y los talentos que hacen que un individuo esté en condiciones de conseguir y mantener un trabajo. La empleabilidad se refiere a una serie de logros personales que brindan a una persona más probabilidades de encontrar trabajo. Estos incluyen habilidades técnicas, conocimientos y cualidades personales. La Organización Internacional del trabajo (OIT, 2012) define a la empleabilidad como la capacidad de conseguir y conservar un empleo; la capacidad de sintonizar con el mercado del trabajo, de poder cambiar de empleo sin dificultades o de encontrar un puesto de trabajo. Esta noción hace referencia a que una persona es empleable en la medida en que pueda utilizar efectivamente las competencias que ha desarrollado para competir con las demandas del contexto.

De la anterior argumentación, esta unidad temática queda conformada para su análisis por la categoría “Empleabilidad”.

### **Categoría: Empleabilidad**

Para el análisis inductivo de la categoría “Empleabilidad” luego de organizar y leer los protocolos de información surgen los siguientes conceptos emergentes o subcategorías emergentes: el desarrollo de las competencias generales para la empleabilidad desde una dimensión individual, social y formación profesional y percepción de los estudiantes sobre su empleabilidad. De esta manera se organiza la información recibida de los estudiantes claves para su posterior análisis.

**Concepto emergente: Desarrollo de las competencias generales para la empleabilidad desde una dimensión individual.**

El desarrollo de las competencias generales para la empleabilidad desde una dimensión individual se enfoca en el sentido de que el principal responsable de la formación del profesional es el propio individuo. Es el responsable de fortalecer su empleabilidad, depende de él el éxito o el fracaso de su carrera profesional. Para Llanes et al. (2017), la persona es el responsable del rumbo de su propia vida, de su carrera profesional, aprovechando las oportunidades que le ofrece el contexto social. Para el caso de la presente investigación se conceptualiza el desarrollo de competencias desde una dimensión individual como la capacidad de los estudiantes de conocer sus limitaciones en cuanto a las competencias que necesita para desenvolverse en el campo laboral, y la manera de ir las desarrollando por iniciativa propia puesto que el principal responsable del diseño de su carrera profesional es el propio sujeto.

**Concepto emergente: Desarrollo de las competencias generales para la empleabilidad desde una dimensión social.**

Esta dimensión hace referencia de que los empleadores y empresarios deben poseer un carácter social en la formación profesional del individuo practicante, el principio de enseñar a los demás, como señala la OIT, en el que precisa que las empresas deben promover una cultura de aprendizaje permanente, fomentar la formación en lugar de trabajo y facilitar el intercambio de conocimientos, contribuyendo así la participación social y fomentando el compromiso de aprendizaje permanente (OIT-CINTERFOR, 2022).

**Concepto emergente: desarrollo de competencias para la empleabilidad desde la Formación Profesional**

Para cumplir con los objetivos de la presente investigación, se define la Formación Profesional como el conjunto de acciones que tienen como propósito la formación académica para el trabajo, orientada tanto a la adquisición y mejora de las cualificaciones como a la recualificación de los trabajadores en el área de turismo.

Como lo indica Valdebenito (2019), publicado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, la educación y formación técnica y profesional (EFTP) es aquella parte de la educación que se ocupa de impartir conocimientos y destrezas o capacidades para el mundo del trabajo.

Habiendo definido los tres conceptos emergentes anteriores como dimensiones de desarrollo de las competencias generales para la empleabilidad; se les preguntó a los entrevistados sobre el concepto de empleabilidad, obteniendo la siguiente información.

**Tabla 7**  
*Pregunta 6*

<b>PREGUNTA</b>	<b>ENTREVISTADOS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
<b>6</b>		
	E.1	Es la capacidad que tiene un individuo para asumir con responsabilidad en una empresa.
	E.2	Empleabilidad es tener un empleo.
	E.3	No tengo idea.
	E.4	Que esta apto para ser contratado en un puesto.
	E.5	Es cuando una persona es contratada para un empleo.
	E.6	Cuando uno está preparado para que sea contratado.
	E.7	Creo que se refiere cuando las agencias requieren personales de servicio, también considero que es la capacidad de adaptarse a los trabajos.
¿Qué entiende Ud. por empleabilidad?	E.8	Podría ser la diferencia entre dos personas, que sean capaces de crear nuevos circuitos turísticos, tener buen desempeño, destacarse entre los demás y la razón por que deberían contar conmigo las empresas y no a otra persona.
	E.9	Son las personas que están aptos para desempeñarse en un puesto, salir al mercado y estar preparado. Aun no me considero empleable. Estoy en proceso de mi formación. Siento que me falta desarrollar muchas competencias, pero soy muy buena en muchas cosas, pero al momento de enfrentarme con otros para conseguir un empleo aun no soy competitivo.
	E.10	La empleabilidad es buscar trabajo.
	E.11	Es la capacidad de conseguir trabajo ya que el empleado tiene que estar bien apto para el momento porque no va durar en el empleo y debería estar preparado para asumir cualquier trabajo dentro de su profesión.
	E.12	Es una condición que se da a la hora de contratar a un personal previo un filtro por currículum vitae de ahí depende de la habilidades o competencias que tenga un individuo puede ser seleccionado por la empresa.

De igual forma se les preguntó, basados en los conceptos emergentes anteriores, ¿Quién sería el responsable de asegurar de que Ud. tenga una buena formación para la empleabilidad? para este fin se ha presentado tres premisas: Es responsabilidad del individuo, es responsabilidad de los empleadores, es responsabilidad de la Institución Superior de Educación. Obteniéndose la siguiente información.

**Tabla 8***Pregunta 7*

<b>PREGUNTA</b> 7	<b>ENTREVISTADOS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
¿Quién sería el responsable de asegurar de que Ud. tenga una buena formación para la empleabilidad?  - Es responsabilidad del individuo - Es responsabilidad de los empleadores. - Es responsabilidad de la Institución Superior de Educación.	E.1	Yo pienso que el principal responsable en asegurar una buena formación es el propio individuo.
	E.2	Es responsabilidad instituto.
	E.3	Cada uno es responsable de su propia formación.
	E.4	Creo que es responsabilidad de cada uno de su propia formación. Respecto al desarrollo de las competencias generales, una parte se desarrolla en aula, pero la mayoría en el trabajo, en la casa o desde la formación básica.
	E.5	Es responsabilidad del individuo
	E.6	Es responsabilidad del individuo
	E.7	Es responsabilidad del propio individuo porque depende de uno la adquisición de conocimientos y desarrollo de competencias, creo que el dueño de propio destino es la misma persona.
	E.8	Yo pienso que es responsabilidad de los empleadores porque ellos miden nuestra capacidad.
	E.9	Yo pienso que son los tres, primero la institución debe asegurar la buena formación, pero también es importante que el individuo aproveche lo que ofrece la institución, asimismo los estudiantes que deben aprender por sí mismo, poner de su parte y aplicarlo en el trabajo para que los empleadores queden satisfechos. Pero quien tendría que poner más de su parte en asegurar la buena formación es el propio individuo.
	E.10	Es el propio individuo ya que depende el éxito o el fracaso de uno mismo. Al ser contratado va a tener que demostrar sus mejores habilidades y sino lo demuestra va a ser despedido o separado del trabajo
	E.11	Uno mismo es responsable de la adquisición de conocimientos y el desarrollo de competencias o habilidades y para ser exitoso hay que seguir desarrollándose de buena forma obteniendo capacidades que otros no tienen, pero antes debemos autoevaluarnos para superar los que nos falta.
	E.12	Es responsabilidad del individuo

Una vez obtenida la información y explicarles quien era responsable de asegurar la formación para la empleabilidad de los estudiantes, donde la mayoría de los encuestados opinaron que es responsabilidad de cada individuo, luego se les pregunto si creían que la institución se preocupaba por desarrollar en los estudiantes esas competencias requeridas por los empleadores. Obteniéndose la siguiente información:

**Tabla 9**  
*Pregunta 8*

<b>PREGUNTA</b> <b>8</b>	<b>ENTREVISTADOS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
Considera usted que la institución se preocupa por desarrollar las competencias requeridas por los empresarios del área de turismo.	E.1	No. No veo que están en constante seguimiento a los estudiantes, no les dan tanta importancia.
	E.2	Si. nos dan charla periódicamente con temas generales como psicología, pero menos sobre el desarrollo de nuestras competencias.
	E.3	La verdad que no.
	E.4	A mi parecer no se preocupa, antes al menos la institución se preocupaba por su imagen y actualmente no lo hace desde la pandemia, estamos de mal a peor.
	E.5	Para mí la institución no se preocupa, tampoco se preocupa por asegurar el desarrollo de nuestras competencias
	E.6	No, porque no nos exigen con las practicas. No hace convenios
	E.7	Yo considero que si por que nos brindan cursos que son útiles en la vida profesional o lo que requiere el empleador. Además, algunas competencias lo desarrollamos desde la educación básica.
	E.8	Creo que si por que nos dan algunas charlas como ser líder en una agencia de turismo y algunas pautas para desarrollarnos en el ámbito laboral.
	E.9	Yo creo si, por que se preocupan por desarrollar las competencias requeridas por que nos enseñan las técnicas de guiado y aparte que nos sacan a los museos y centros arqueológicos y también mediante las practicas fortalecemos nuestras capacidades
	E.10	Nos dan charlas, pero no he escuchado que la responsabilidad sea prioritaria como competencia
	E.11	Algunas veces, pero no siempre, y cuando nos comentan sobre eso, parece que no le dan importancia
	E.12	Pienso que si se preocupan para mantener el prestigio de la institución

Luego de obtenida esta información basada en los anteriores conceptos emergentes, estos pasaron a formar parte de la subcategoría apriorística: Desarrollo de las competencias generales para la empleabilidad, a fin de realizar el análisis correspondiente dentro de la categoría “Empleabilidad”.

**Sub categoría: Percepción de los estudiantes sobre su empleabilidad.**

**Concepto emergente: Empleabilidad Percibida**

Por empleabilidad percibida, y a los fines de esta investigación, se entiende la capacidad para lograr autoevaluar qué competencias laborales son las que se tienen para conseguir trabajo y cuáles se pueden mejorar o adquirir, además de considerar aquellos factores del contexto que pueden servir para tener mayores posibilidades de encontrar el trabajo idóneo. La empleabilidad por autopercepción se centra en el aspecto subjetivo,

realizando una autovaloración de las capacidades que se tiene y que pueden ser mejoradas y potenciadas para un futuro cercano.

Bajo este aspecto se les preguntó a los entrevistados en qué manera ellos, se consideraban empleables para las agencias de turismo que requirieran de sus servicios, obteniéndose las siguientes respuestas:

**Tabla 10**  
*Pregunta 9*

PREGUNTA 9	ENTREVISTADOS	RESPUESTAS
¿Usted en qué medida se considera empleable para las agencias de turismo que requieran de sus servicios? Y ¿Por qué?	E.1	Me considero empleable, pero me falta pulir mi idioma.
	E.2	Aun no me considero empleable porque me faltan desarrollar muchas de mis capacidades como perfeccionar mis habilidades comunicativas, no hablo fluidamente.
	E.3	No, me falta desarrollar más conocimientos y otras capacidades que exigen las empresas.
	E.4	Me considero empleable porque creo que tengo los conocimientos y capacidades como para asumir una tarea dentro de una empresa de turismo, pero siento que me falta algo.
	E.5	No me considero empleable. Me falta desarrollar mis capacidades.
	E.6	Si me considero empleable, pero tendría que perfeccionar mi idioma y superar mi miedo.
	E.7	Si me considero empleable por que en algunas agencias piden algunos requisitos que quizás yo los tengo, pero siempre hay miedo cuando algo nuevo se presenta.
	E.8	Me considero empleable. Creo que no sería al cien por ciento porque me falta conocimiento para desenvolverme. Por ejemplo, si me dan un empleo como guía me faltaría manejar más conocimientos en técnicas de guiado, en idiomas. Y en el caso que domine conocimientos, se me dificultaría en transmitir esos conocimientos, por lo que me faltaría desarrollar mis habilidades comunicativas.
	E.9	Aun no me considero empleable. Estoy en proceso de mi formación. Siento que me falta desarrollar muchas competencias, pero soy muy buena en muchas cosas, pero al momento de enfrentarme con otros para conseguir un empleo aun no soy competitivo.
	E.10	Si me considero empleable, pero en campo de turismo como es amplio requieren que uno tenga bien desarrollado las competencias como por ejemplo como captar a los clientes, pero me faltaría más practica en el guiado porque es más amplio.
	E.11	Aun no me considero empleable por que falta perfeccionar mis estudios de inglés, la maximización de mis capacidades interpersonales para que me pueda comunicar fácilmente con los clientes.
	E.12	Me considero empleable porque tengo conocimiento de los sistemas de intranet de las agencias de trenes, dominio del office, tengo las competencias digitales que me pueden hacer factible en el área de logística.

Continuando con la entrevista, se les preguntó a los estudiantes que, si en el caso de no aprobar el periodo de prueba al que son sometidos en las empresas, seguirían insistiendo en buscar empleo como “guías de turismo” o se dedicarían a otra actividad, obteniéndose la siguiente información:

**Tabla 11**  
*Pregunta 10*

<b>PREGUNTA</b> <b>10</b>	<b>ENTREVISTADOS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
Antes de ser contratados por las agencias o empresas turísticas, primero le ponen a prueba por un tiempo, muchas veces no suelen ser contratados por no cumplir las expectativas del empleador. Ante esta situación, ¿Ud. Seguiría insistiendo en trabajar como guía de turismo o se dedicaría a otra actividad?	E.1	No, me dedicaría otra cosa. Puedo emprender en lo que hay más ingresos como en la industria del vestido y alimentos, también podría perfeccionar el manejo de idiomas y adaptarme al cambio.
	E.2	Si. Ante una frustración tendría que evaluar lo que me falta y reforzar mis capacidades hasta lograr ocupar un puesto.
	E.3	Si, intentaría una y otra vez, pero tendría que reforzar o desarrollar las competencias que exigen los empleadores.
	E.4	Si no logro un empleo es porque no estoy apto para las condiciones que me pide para ocupar ese puesto. Este es caso yo insistiría, pero antes tendría que evaluarme y desarrollar aquellas competencias requeridas por el empleador.
	E.5	En mi caso seguiría insistiendo y a la vez tendría que prepararme más. Tendría que ver lo que exigen las empresas de acuerdo a eso para prepararme. Tendría que ver por qué me han rechazado y me evaluaría para así mejorar o desarrollar lo que me falta.
	E.6	Seguiría insistiendo. Me prepararía en las cosas que me falta, mientras eso, voy estudiando otra carrera o conseguir un empleo en vez de perder el tiempo. Tengo otras metas como abrir un negocio y estudiar otra carrera.
	E.7	No me dedicaría a otra actividad porque considero que en cualquier rama o profesión siempre se pasa por ello. Es decepcionante, pero en mí no afectaría a que yo desista, pero si fuera recurrente ya tendría que preocuparme y tendría que evaluarme y replantearme y ver en que estaría fallando o que debo cambiar.
	E.8	Creo que seguiría intentando porque es también demostrar a mí misma que soy capaz de lograr mis metas. En el primer intento de rechazo podría sentirme defraudada de mí mismo, pero debo comprender la situación y previa una autoevaluación debo mejorar algunas capacidades que me falta para cumplir con las expectativas del empleador para conseguir ese empleo. creo que eso de dedicarse a otra actividad seria como la última opción después de haber agotado todos los esfuerzos, pero seguiría insistiendo.
	E.9	En mi caso, si no me contratan yo revisaría cuales son los motivos del por qué no me han contratado para mejorar y volver a presentarme en otra oportunidad. Primeramente, tendría que evaluarme, como dije antes, aun no me siento preparada, no puedo lanzarme de frente sin antes sentirme seguro de mis capacidades. En caso no logre conseguir un empleo tendría que empezar por los empleos con



	requerimientos sencillos y aprender gradualmente y subir de nivel hasta lograr mi meta.
E.10	Seguiría insistiendo, pero antes me capacitaría hasta lograr el objetivo deseado.
E.11	Me haría una autoevaluación profunda para ver por qué no me han contratado y superar estos errores que tengo para vencer o ganar a los demás, de esa manera conseguir un empleo en una agencia.
E.12	En caso sea rechazado en varios intentos, la tristeza para mí no es un medio común, simplemente me levantaría y evaluaría para preguntarme que está pasando conmigo, porque no me están contratando, sacaría algunas expectativas sobre mi persona y analizar en el ámbito en el que estoy de por qué me encuentro estancado y yo siempre creo que las oportunidades llegan en algún momento cuando una puerta se cierra se abren otras dos y si esto no me funciona aquí puedo intentar en otro lugar y en otro campo y prepararme para eso y un poquito más y seguir capacitándome o aprendiendo mediante el aprendizaje continuo y autónomo.

Siguiendo con la entrevista, se les preguntó a los informantes claves que Muchos egresados de la carrera de guía oficial de turismo tienen dificultades para conseguir un empleo. ¿cuál cree que sea el motivo principal? A lo que respondieron lo siguiente:

**Tabla 12**  
*Pregunta 11*

PREGUNTA	ENTREVISTADOS	RESPUESTAS
11		
Muchos egresados de la carrera de guía oficial de turismo tienen dificultades para conseguir un empleo. ¿Cuál cree que sea el motivo principal?	E.1	Podría ser a falta de capacidad y experiencia.
	E.2	Yo creo que depende del individuo porque no han logrado desarrollar capacidades y conocimientos durante su formación.
	E.3	Puede ser a falta de conocimientos, porque muchos de ellos no conocen la realidad y muchas veces se lanzan de frente sin tener experiencia y sin practicas preprofesionales.
	E.4	Al parecer es la competencia ya que aquí en el Cusco están egresando muchos profesionales de diferentes institutos y universidades también podría ser que unos tienen bien desarrollado el manejo de idiomas, además unos están mejor preparados que otros en conocimientos, habilidades y capacidades.
	E.5	Por qué no tienen experiencia y no tienen dominio de idioma y falta de conocimientos.
	E.6	Podría ser por falta de manejo de idiomas, de conocimientos y experiencia.
	E.7	Yo creo porque quizás no tienen desarrollados esas capacidades o porque no han tenido una buena formación. O no están preparados, sienten miedo o por falta de experiencia. Pero considero que, si uno se plantea trabajar en tal cosa y salir adelante pues tiene que

	hacerlo de todas formas y encontrar un empleo, pero viendo la situación social, estamos en tiempos difíciles y encontrar un trabajo no es fácil, en todo caso el problema sería el desarrollo de capacidades. Estamos en una sociedad muy competitiva y eso incentiva que nos preparemos más.
E.8	Puede ser porque tienen capacidades limitadas, al momento de buscar empleo se dan cuenta que no tienen desarrollado sus capacidades y conocimientos. O tal vez cuando salgan a practicar, los empleadores les dan tareas fáciles como repartir volante o de transfer y cuando se ven en un ámbito real se dan cuenta de sus dificultades.
E.9	La dificultad para conseguir un empleo se debe al miedo, al miedo de sentir que no han desarrollado las competencias requeridas por los empleadores. No han recibido lo suficientemente las pautas para ser un guía de turismo y tiene dificultades ya que no se siente preparado aun y el miedo de no conseguir un empleo. Hay personas que han desarrollado más competencias que otros y sienten miedo de no ser aceptado en un puesto. Para ello debemos estudiar muchas y exigirnos.
E.10	En mi opinión sería que en el sector turismo las bases de todo guía es saber un idioma, la facilidad de palabras y entre otras competencias y si no lo dominas no marcas la diferencia
E.11	Es simple porque no cumples con las expectativas del empleador, los conocimientos, las habilidades o capacidades del empleado no son suficientes para ser contratados por las agencias de turismo.
E.12	Por qué no están a la altura de su formación personal que no les ha permitido crecer y el motivo principal sería la falta de interés de su propia formación.

Luego se le pregunto a los entrevistados que cuál sería su compromiso para que una vez egresados, no tuvieran dificultades a la hora de conseguir un empleo. A lo que los estudiantes respondieron de la siguiente manera:

**Tabla 13**  
*Pregunta 12*

<b>PREGUNTA</b> <b>12</b>	<b>ENTREVISTADOS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
Cuál sería su compromiso para que en lo posterior no tenga dificultades a la hora de conseguir un empleo.	E.1	Perfeccionarme en el manejo de un idioma.
	E.2	Seguir preparándome, repasando, participar en eventos, charlas sobre empleabilidad”.
	E.3	Mi compromiso sería perfeccionar el manejo de idiomas y conocimientos.
	E.4	En mi caso sería potenciar mis debilidades para que en la siguiente pueda conseguir un empleo.
	E.5	Prepararme más. Desarrollar más conocimientos, averiguar que competencias son requeridas y aprender.
	E.6	Mi compromiso sería perder el miedo, controlar mis nervios, dominar un idioma y seguir leyendo para aprender más.

E.7	Mi compromiso sería aprovechar todas esas capacidades que me ofrece el instituto y aprender también fuera del instituto por mí misma cuenta. Tratar de aprender y desarrollar muchas capacidades para que sea competente en el campo laboral.
E.8	Mi compromiso sería seguir aprendiendo o mejorar o medirme con otros profesionales para saber lo que me falta o en que puedo destacar y mejorar mis debilidades como el dominio de grupo.
E.9	Mi compromiso sería aprovechar todo lo que me ofrece la institución y potenciar mis capacidades para asegurar un empleo en el futuro, por ejemplo, mientras voy estudiando en el Inst. podría realizar otros cursos como el inglés para ser más competente frente a mis compañeros, asimismo puedo estar creando nuevos planes, nuevos circuitos para aumentar o sumar a la empresa donde voy a trabajar.
E.10	Seguiría postulando, pero antes tendría que capacitarme hasta lograr mi objetivo deseado y seguir las reglas de juego para que todos queden satisfechos.
E.11	En particular me comprometería a perfeccionar mi inglés para lograr un empleo.
E.12	Si es cierto que la capacitación constante ayuda al individuo como tal a formarse profesionalmente y a nivel personal, pero siempre faltan algunos factores como la acción o la puesta en práctica, entonces de nada sirve tener capacitaciones si en la práctica no demuestro esas conocimientos y habilidades, entonces mi compromiso sería poner en práctica toda las habilidades que ya tengo y también seguir en constante mejoramiento de estas mismas para que a la hora de postular y desenvolverme en un puesto de trabajo ya no tenga dificultades y no defraudar las expectativas de mis empleadores y mis resultados sean satisfactorio.

Como última pregunta de la entrevista, se les preguntó a los entrevistados que teniendo en cuenta la realidad actual del empleo como “guía de turismo”, cómo visualizaban ellos su futuro profesional. Obteniéndose la siguiente información:

**Tabla 14**  
*Pregunta 13*

PREGUNTA	ENTREVISTADOS	RESPUESTAS
A partir de su realidad actual ¿cómo crees que será su futuro profesional?	E.1	Exitosa en el proyecto de mi carrera profesional.
	E.2	Aún no. Pero me gustaría ser un profesional exitoso.
	E.3	Creo que me vería capacitado con dominio de idioma.
	E.4	Yo creo que voy a ser exitoso.
	E.5	Siempre voy a tener dificultades, pero también quiero ser exitoso en mi carrera.
	E.6	Considero que, a pesar de mis deficiencias, si me esfuerzo voy a tener éxitos en mi trabajo como guía de turismo.
	E.7	Yo creo que no va ser malo. Pero me falta cómo desarrollar más capacidades porque uno nunca deja de aprender y siempre hay cosas que aprender de un trabajo; pero voy a poner de mi parte para que sea bueno.
	E.8	Mi futuro profesional viéndolo desde mi actualidad, me considero como intermedio, como no tan buena ni tan mala,

	pero mi perseverancia me ayudará a la adquisición de conocimientos y desarrollar mis capacidades que me van ayudar en mi carrera profesional.
E.9	“En mi realidad actual me veo en un futuro como guía profesional de turismo; pero también con otra carrera, pero en otro ámbito.
E.10	Sería gozar de mi profesión ampliando mis conocimientos, habilidades y capacidades y estudiar otra carrera más.
E.11	Mi futuro profesional a partir de mi realidad actual será de un nivel intermedio o tal vez si desarrollo mis habilidades blandas pueda aspirar a empleos más altos.
E.12	Yo creo que mi futuro será interesante porque según a mi realidad la carrera misma me lleva por distintos caminos en los cuales hasta el día de hoy no me arrepiento de estudiar, porque gracias a esto siento que me va ir bien como base para todo lo que se pueda venir y creo que voy a estar a la altura de otros profesionales.

Luego de obtener la anterior información basada en el concepto emergente “Empleabilidad Percibida” este pasó a formar parte de la subcategoría apriorística “Percepción de los estudiantes sobre su empleabilidad”, conformándose de esta manera la segunda categoría del presente estudio “Empleabilidad”

Una vez categorizada y procesada toda la información obtenida por los estudiantes claves, se procedió al análisis de estos resultados para cada categoría.

### **Análisis descriptivo de la categoría competencias generales:**

#### **Concepto que tienen sobre las competencias laborales y su utilidad en el trabajo.**

Para un gran parte de los entrevistados el concepto de competencia se refiere al hecho de competir en el puesto de trabajo, no como una aptitud, sino como la forma de ser más productivo e imponerse sobre otro para obtener mayores salarios y permanencia o estabilidad laboral. Solo uno de los entrevistados acertó al concepto real de lo que son las competencias laborales y lo que significan para la productividad de una empresa. Por lo que se revela una carencia de información total en este aspecto.

#### **Concepto que tienen acerca de las competencias generales:**

Algunos entrevistados confunden las competencias generales con las habilidades que al parecer se heredan genéticamente como un talento o algo parecido, sin poder concretar realmente que es una competencia general, es decir una habilidad que desarrollan las personas para desempeñarse en cualquier área laboral, independientemente de la profesión para lo que fueron formados.

Solo uno de los entrevistados está de acuerdo en que estas competencias generales son las que se aplican en cualquier carrera o trabajo tales como la habilidad para comunicarse con los demás lo que hace competitiva a una persona para trabajar en equipo.

Sigue el aspecto predominante de considerar las competencias como la de competir con otra persona, como cuando se está en una competencia deportiva, es decir se compete para ser mejor que el otro. Solo uno de los entrevistados nombra lo que a su parecer es una competencia general en el área de turismo, como es el dominio de varios idiomas, cosa que debido a la globalización se considera en la actualidad como una competencia general común a todas las profesiones.

### **Concepto que tienen acerca de las competencias específicas**

En este aspecto todos los informantes están de acuerdo en que estas competencias son las que se aplican a una profesión particular, y en su caso mencionaron algunas como el dominio del idioma inglés y la técnica de guiado en el caso específico de la carrera de “guía de turismo”, lo cual denota un acertado conocimiento sobre las competencias específicas que los harán aptos para ser buenos profesionales en el área específica de turismo.

De esta forma se evidencia que con respecto a la subcategoría apriorística “Tipos de Competencia”, los entrevistados tienen un conocimiento herrado respecto a lo que son las competencias generales y las que exige el empleador en el área de turismo, y aunque no lograron identificar las competencias generales, si acertaron al concepto de lo que son las competencias específicas.

### **Apreciación con respecto a las competencias señaladas por los empresarios del turismo como indispensables.**

De los resultados obtenidos, se evidencia que las competencias más valoradas por los estudiantes bajo esta óptica son la capacidad de aprendizaje y el dominio de varios idiomas como las competencias que más piensan los estudiantes que son requeridas por los empleadores de la región; con lo cual coinciden plenamente con las competencias que considera el sector empleado regional que son las más importantes. Con respecto a la capacidad de aprendizaje esta competencia busca mejorarse con la experiencia en el trabajo del cual van surgiendo nuevos conocimientos que luego aplicaran para ser más competentes. Como Perú es un país turístico por excelencia coinciden los entrevistados, que, dentro del área de turismo, el dominio de varios idiomas para un guía de turismo, lo hace muy competitivo en esa área. En cuanto a la otra competencia apreciada por los empresarios como la “orientación al servicio al Cliente” esta, aunque fue escogida por una proporción

grande de los entrevistados, no se le dio la importancia debida, colocándola en los últimos lugares de la valoración que se les dio a estas competencias.

Y en conclusión, para estas competencias que conforman la subcategoría apriorística “Competencias generales más requeridas por los empleadores”, los estudiantes entrevistados seleccionaron en su mayoría, de acuerdo con los empleadores de la región, en orden de importancia, la capacidad de aprender y al dominio de varios idiomas y entre las competencias que se les mostró para seleccionar, aunque en distinto orden de importancia, consideran al compromiso y a la capacidad de aprendizaje autónomo como una de las más reconocidas. El dominio de varios idiomas, aunque es reconocido por los estudiantes entre las competencias indispensables, estas aparecen en los órdenes inferiores de importancia por lo que se concluye que para los estudiantes esta competencia no es tan importante para conseguir un empleo.

### **Creencias sobre las competencias que piensan los que poseen**

Con respecto a este punto de análisis, entre las competencias que los estudiantes consideran que han desarrollado durante su formación académica, la gran mayoría de los entrevistados consideran al compromiso y al trabajo en equipo como competencias que han desarrollado en su vida estudiantil, lo cual lleva a interpretar de que los estudiantes han desarrollado estas competencias en las actividades académicas que ameritan la realización de exposiciones y preparación de actividades evaluativas. Con respecto al compromiso, se infiere que los estudiantes asumen el deber que tienen para aprender e instruirse en una institución educativa que consideran de prestigio y en aprovechar todas las facilidades que se le dan para su formación académica, involucrándose en los valores y objetivos de la institución.

Bajo este aspecto se concluye para la subcategoría apriorística “Competencias generales que poseen los estudiantes” que para los estudiantes entrevistados el hecho de tener la oportunidad de conseguir un empleo estable y bien remunerado los identificará con los logros y objetivos de la organización que los emplee, lo cual redundará en beneficio mutuo que se traducirá en ventajas productivas para el sector empleador en el área de turismo.

### **Análisis descriptivo de la categoría Empleabilidad.**

#### **Creencias sobre quien sería el responsable de asegurar el buen desarrollo de competencias generales para la empleabilidad**

La mayoría de los entrevistados piensan que las competencias generales son adquiridas durante sus estudios y que le permitirán obtener un empleo en el futuro se

encuentra la responsabilidad, lo cual refleja el compromiso que se adquiere con una organización al formar parte de ella, así mismo, valores como la honestidad, el compañerismo y el respeto de lo cual se infiere el comportamiento que los estudiantes mantienen en la institución con respecto a sus obligaciones y deberes como estudiantes.

Desde esta perspectiva los resultados revelan como la Formación Profesional adquirida durante su formación estudiantil se convierte, según los entrevistados, en una de las oportunidades que les facilitará el desarrollo de las competencias generales y la consecución de un empleo, con lo cual reconocen la necesidad de poseer los conocimientos disciplinarios necesarios para desempeñarse como “guías de turismo”, siendo esta una competencia específica propia del área de turismo. Esto revela como los entrevistados ven la necesidad de acudir a una institución que los acredite profesionalmente mediante un título profesional en el área de turismo. Igualmente, dos entrevistados piensan que el desarrollo de sus competencias es de responsabilidad social e individual, es decir, reconocen que las empresas como agentes sociales que les dan la oportunidad de hacer las prácticas se convierten en una buena oportunidad para aprender y perfeccionar no solo las habilidades cognitivas sino también para desarrollar y perfeccionar las habilidades blandas o generales. Así mismo, reconoce que el principal responsable del desarrollo de las competencias generales es el propio sujeto en la medida que se considera consciente de sus debilidades en el desarrollo de esta competencia.

### **Preocupación de la institución por desarrollar competencias para la empleabilidad de los estudiantes.**

Bajo este aspecto, la mayor parte de los entrevistados considera que la institución no se preocupa por desarrollar competencias para la empleabilidad en los estudiantes y lo cual apoyan con argumentos como el que la institución no hace seguimiento a sus estudiantes, y tampoco se preocupa por el éxito de estos en las prácticas profesionales. Solo tres de los entrevistados justifica esta preocupación de la institución dado que les dan charlas y pautas para desempeñarse en el mercado laboral, además de prácticas profesionales que les permiten desarrollar estas competencias. De donde se infiere que el descontento expresado por los entrevistados al respecto es motivo de reflexión de las autoridades a fin de mantener el prestigio de la institución. La mayoría considera que la formación profesional es un requisito indispensable para la consecución de un empleo. Sin embargo, parecen desestimar otras competencias que los empleadores consideran de gran importancia.

Bajo este aspecto se concluye para la subcategoría apriorística “Desarrollo de las Competencias Generales” que los estudiantes entrevistados muestran gran inconformidad por la falta de interés, que parecen manifestar las directivas de la institución, en el desarrollo de competencias que les permitan con facilidad obtener un empleo una vez egresados.

### **Concepto de empleabilidad y el autoconocimiento de ser empleable**

Sobre este aspecto los entrevistados coinciden en que es la capacidad que tiene una persona para conseguir un trabajo, de manera tal de ser conscientes de sus aptitudes y competencias que les van a permitir conseguir y mantener un empleo. Y reconocen la oportunidad que se les brinda para recibir formación profesional en una institución superior que los beneficiará en el futuro, al conseguir un empleo estable y bien remunerado que les permitirá aumentar su nivel de vida. Aunque varios de los entrevistados no se consideran empleables en la medida que no han desarrollado algunas competencias básicas como el dominio de un idioma y las digitales propias a la carrera de turismo, se consideran seguros en cuanto en poner en práctica los conocimientos adquiridos en la carrera. Unos pocos de los entrevistados se consideran empleables en la medida que ya han tenido experiencia laboral y desarrollado algunas competencias generales

### **El período de prueba como requisito para permanecer en el empleo.**

Con respecto a este aspecto, los entrevistados respondieron en su gran mayoría que en el caso de no aprobar el periodo de prueba al que son sometidos en las empresas seguirían insistiendo, realizando una autoevaluación para fortalecer las debilidades que no les permitieron permanecer en el puesto. La mayoría piensa, que, en tal caso, se dedicarían a fortalecer las competencias que exigen los empleadores y a autoevaluarse periódicamente. Solo un entrevistado confesó que se dedicaría a otras actividades y no seguiría intentándolo. Con lo cual se demuestra la importancia que los estudiantes la han dado a la educación en el campo de turismo para obtener un empleo.

### **Compromiso de los egresados para facilitar el ingreso al mercado laboral**

Al respecto, los estudiantes entrevistados manifestaron que en el caso de no conseguir empleo de inmediato una vez egresados, seguirían capacitándose en las competencias y habilidades propias al desempeño de su profesión como guías de turismo, entre las que destaca el perfeccionamiento del inglés. De igual manera manifestaron su interés en capacitarse más en la rama de su profesión y desarrollar las competencias generales que se necesitan para tener éxito en cualquier empleo. De este análisis se nota el



hecho de que los estudiantes no se conformarán con lo aprendido en las aulas, sino que buscarán perfeccionarse a través de la experiencia en el campo laboral.

### **Apreciación en cuanto los entrevistados se consideran empleables**

Respecto a este punto, la gran mayoría de los entrevistados se consideran empleables, aunque admiten tener ciertas debilidades en algunas competencias que pueden desarrollar antes de buscar un trabajo una vez egresados. Se nota la importancia que el aprendizaje y dominio de un idioma como el inglés sigue siendo una prioridad para la consecución de un buen empleo. Los estudiantes reconocen las debilidades en algunas competencias como el saber comunicarse eficazmente y algunos mencionaron temor ante el reto de enfrentar un trabajo del cual aún no han tenido ninguna experiencia.

### **Visualización de su futuro profesional**

En lo referente a este punto, todos los entrevistados manifestaron verse trabajando en su especialidad una vez egresados y se mostraron optimistas, lo cual evidencia la vocación y el interés que sienten por la carrera de “Guías de Turismo”. De igual manera, estuvieron de acuerdo en seguir capacitándose en el área de turismo cuando egresen, para mejorar sus capacidades y poder ascender en el trabajo donde se desempeñen como guías de turismo. Del análisis se vislumbra el optimismo con que los estudiantes ven su futuro profesional y el deseo de querer destacarse en la carrera para la cual han sido formados.

Analizadas las respuestas de los entrevistados sobre los conceptos emergentes anteriores, estos pasaron a formar parte de la subcategoría apriorística “Percepción de los estudiantes sobre su empleabilidad”, con lo cual se concluye a manera general que esta se ajusta a las percepciones que tienen los entrevistados sobre la capacidad que tienen para asegurarse un trabajo en el futuro, que les permita seguir desarrollando sus competencias y conocimientos, a la vez que afrontar situaciones nuevas en el medio laboral.

## IV. DISCUSIÓN

Según los resultados para el primer objetivo como el de determinar cuáles son las competencias generales para la empleabilidad más requeridas por el mercado laboral desde la revisión literaria que permitan orientar la formación de los estudiantes, de los conocimientos que los entrevistados tienen sobre el concepto de competencias generales para un gran parte se refiere al hecho de competir en el puesto de trabajo, no como una aptitud, sino como la forma de ser más productivo e imponerse sobre otro para obtener mayores salarios y permanencia o estabilidad laboral. Por tanto, las apreciaciones que tienen sobre el concepto de competencias generales no se ajustan a lo mencionado por varios autores. Al respecto, en la Guía para el equipo docente de la Unidad de Promoción y Empleo de la Diputación de Badajoz de España (2017), precisa que son competencias transversales y transferibles a multitud de funciones y tareas, dotando a la persona de flexibilidad y adaptación a diferentes situaciones y son comunes a la mayoría de profesiones. Por lo manifestado por los estudiantes no se ajusta a las definiciones planteada por diferentes autores. Por lo que se revela una carencia de información total en este aspecto por parte de los estudiantes. Así mismo, cuando se les pregunto si conocían alguna competencia general no mencionaron ninguna. Los estudiantes por si solos no demostraron conocer y especificar a alguna otra competencia general.

De la revisión de la literatura se han determinado las competencias generales para la empleabilidad más requeridas por los empleadores, de las cuales se seleccionaron diez que fueron presentadas a los estudiantes para que escogieran cinco de ellas en orden de importancia, de los resultados obtenidos, se evidencia que las competencias más valoradas por los estudiantes son la capacidad de aprendizaje y el dominio de varios idiomas como las competencias que más piensan los estudiantes que son requeridas por los empleadores de la región; con lo cual coinciden plenamente con las competencias que considera el sector empleado regional que son las más importantes. Con respecto a la capacidad de aprendizaje, esta competencia es la más valorada por cuanto se ubica en los primeros lugares en orden de importancia por los organismos internacionales como la International Labour organization (ILO, 2021), Organización Internacional del Trabajo (OIT)-CINTERFOR (2022)., el proyecto tunning y entre otros. Como la ciudad del Cusco es una región turística por

excelencia coinciden los entrevistados que, dentro del área de turismo, el dominio de varios idiomas para un guía de turismo, lo hace muy competitivo en esa área. Esto concuerda con lo que menciona Canalis (2018) que, de las 5 competencias generales que considera como importantes, la competencia de idioma es lo que más valoran las empresas turísticas convirtiéndose esta, en un requisito primordial para conseguir empleo en el área de turismo. En cuanto a la otra competencia apreciada por los empresarios como la “orientación al servicio al cliente” esta, aunque fue escogida por una proporción grande de los entrevistados, no se le dio la importancia debida, colocándola en los últimos lugares de la valoración que se les dio a estas competencias cuando esta competencia se constituye como uno de los pilares fundamentales de las empresas, con lo cual se demuestra una carencia de esta competencia, ya que la carrera de guía de turismo los pone en contacto directo con personas de diversos géneros y procedencias. Poca importancia se les dio a otras competencias generales como las competencias digitales, las cuales son importantes para todas las carreras profesionales hoy en día, dado el adelanto en las tecnologías de la información, lo cual hace presumir que los estudiantes se sienten capacitados en este campo. También refieren a la creatividad, competencia fundamental para trazar estrategias que redunden en mayor productividad

En conclusión, esto revela como los estudiantes, a pesar de estar en cursos avanzados de su formación profesional desconocen los conceptos de las competencias generales y no mencionaron ninguna competencia general por si solos, por lo que se traduce que le dan más importancia a la formación disciplinaria dentro de su profesión, es decir a limitarse a aprender solo lo que se les enseña en las aulas de clase referentes a su área académica.

Con relación al segundo objetivo, Identificar cuáles son las competencias generales para la empleabilidad que poseen los estudiantes, desde su propia perspectiva, la mayoría señaló como las competencias que poseen como el trabajo en equipo y el compromiso, no mencionando el dominio del idioma inglés como una competencia general a pesar de que es considerado como una de las competencias requeridas por el sector turismo, como menciona Canalis (2018) acerca de ser una de las competencias fundamentales en el área de turismo. Aun cuando reconocen no poseer esta competencia como el dominio del inglés, se ve la preocupación de los estudiantes en perfeccionar esta competencia que es de suma importancia en la profesión de “guía de turismo”, dos de los entrevistados reconocen que con ser responsables pueden considerarse como empleables siendo este más bien un valor.

De forma similar Piróg et al., (2021) en su investigación sobre las percepciones que tienen los estudiantes sobre las competencias generales en turismo y su incidencia en el mercado laboral menciona que la competencia que tienen mayor impacto en la percepción de los estudiantes sobre las posibilidades en encontrar un empleo es la habilidad de dominio de un idioma. Este resultado concuerda con los estudiantes entrevistados cuando manifiestan que es fundamental para el profesional de guía, aunque no lo tienen bien desarrollado esta competencia.

Asimismo, Wakelin (2019) en su estudio con el propósito principal de determinar la empleabilidad de los graduados en turismo, confirma que los graduados en turismo carecen de preparación para el trabajo y experiencia, ya que algunas instituciones de educación superior no ofrecen aprendizaje integrado al trabajo en turismo, ni prácticas integradas y coherentes para avanzar en la planificación de la carrera y su desarrollo. Esta afirmación también concuerda con lo que manifestaron los estudiantes de que la institución donde estudian no se preocupa por garantizar una buena formación porque no cuenta con planes de estudios sincronizadas con las competencias requeridas por los empleadores y que carecen de convenios con instituciones o empresas turísticas donde puedan poner en práctica tanto sus competencias disciplinares como las generales o desarrollarlas los que falte.

En conclusión, se revela que los entrevistados tienen escaso desarrollo de competencias generales como consecuencias de las instituciones educativas no se interesan por la empleabilidad de los estudiantes, lo que hace que no están aptos para los desafíos que les espera en un futuro a la hora de conseguir un empleo para lo se han formado.

En relación al tercer objetivo, describir la percepción que tienen sobre su empleabilidad al culminar sus estudios, cuando se les pregunto a los estudiantes que saben sobre la empleabilidad manifestaron que es buscar un empleo, tener un empleo, es estar preparado o competir entre dos personas para un puesto lo cual revela que los estudiantes no tienen un concepto cuando es como un estado de la persona. Según Hernández et al., (2011), sobre la empleabilidad “hace alusión a las oportunidades de empleo que tiene una persona atendiendo a sus características personales y a un determinado contexto laboral” (p.131). Evidenciando que están de acuerdo en que la empleabilidad se refiere a la capacidad que tienen las personas para conseguir un trabajo, sin enfatizar en el hecho de que se necesitan competencias desarrolladas para considerarse empleables. Los entrevistados que se consideran capacitados para obtener un empleo en el área de turismo, ya tenían experiencia previa en trabajos anteriores, y otros manifestaron que a pesar de sentirse con pocas

competencias desarrolladas si se consideraban empleables, señalando poseer competencias como la comunicación y la capacidad de aprendizaje. Los pocos que contestaron no considerarse empleables, argumentaron no sentirse preparados para ello, haciendo notar el poco conocimiento de idiomas extranjeros como el inglés. De igual forma expresan sentirse más capacitados en cuanto a competencias particulares, propias a la carrera de turismo, que las generales para conseguir un empleo.

Cuando se les preguntó quién sería el responsable de asegurar el desarrollo de su empleabilidad lo cual consideran que es responsabilidad de la institución que imparte la formación académica, razón por la cual muchos estudiantes cuando llega a una entrevista se confían demasiado en su conocimientos sin tener en cuenta que serán sometidos a periodos de prueba donde deben demostrar que poseen las competencias necesarias para el puesto, muchas de las cuales el estudiante ignora, al no ser vistas como materia, sino más bien como competencias que el propio individuo debe desarrollar por sí solo en su vida diaria. También vuelven a considerar que la Formación Profesional es de suma importancia para la empleabilidad, cosa que todavía es discutible sino se cuenta con las demás competencias que les permitan poner en práctica los conocimientos adquiridos en su formación profesional y académica.

De igual manera, hacen mención a la autopercepción como una forma de tener consciencia de sus propias debilidades para ir superando los obstáculos y las dificultades que se le puedan ir presentando a lo largo de su carrera profesional ya que esta habilidad le permite al individuo adaptarse a situaciones nuevas pudiendo dar respuestas satisfactorias al medio donde desempeñará su trabajo. según la Universidad Tecnológica de El Salvador et al., (2022), afirma que la empleabilidad percibida hace referencia a la percepción que tiene el individuo sobre sus capacidades y oportunidades para conseguir un empleo o mejorar el que posee, teniendo en cuenta que dichas oportunidades van a depender de sus características y conductas y de los factores contextuales que lo rodean. Sin embargo, esta afirmación pueda que este lejos de los estudiantes sino conoce su realidad competitiva, sino es capaz de autoevaluarse e identificar sus debilidades y fortalezas y desarrollarlas los que falte mediante la capacidad del aprendizaje permanente y autónomo y el compromiso consigo mismo.

Los entrevistados además puntualizaron que en el caso de no encontrar empleo de inmediato una vez egresados, lo seguirían intentando, haciéndose una autoevaluación sobre las competencias que se requieren para el trabajo y de las cuales ellos carezcan, a fin de ir las desarrollando paulatinamente, lo cual denota el interés de los estudiantes por superarse y

capacitarse en cuanto a competencias y conocimientos sean necesarios para poder conseguir un buen empleo.

En conclusión, los estudiantes entrevistados se consideran empleables a pesar de no tener bien desarrollados las competencias requeridas, y que su desarrollo atribuye como responsabilidad de la Institución donde estudian cuando estas competencias más bien son disciplinarias. Asimismo, confían en sus valores que en sus competencias para conseguir un empleo en lo futuro y en caso de no conseguir un empleo, la mayoría de los entrevistados seguiría insistiendo previa regulación de sus capacidades mediante la asistencia a charlas, capacitaciones, etc. Finalizado el estudio se logró determinar el optimismo con que los entrevistados visualizan su futuro como profesionales, admitiendo carencias y debilidades, pero al mismo tiempo con el compromiso de superar todas las dificultades que se le vayan presentando en la consecución de un trabajo estable y bien remunerado. Bajo este aspecto se hace notar que los entrevistados sienten vocación por la carrera de “Guía de Turismo” que actualmente cursan y su interés en desarrollar aquellas competencias que son requeridas por el sector empleador de la región en el área de turismo.

## V. CONCLUSIONES

En relación con el primer objetivo cuyo propósito fue el de determinar en base a una revisión documental sobre las competencias generales para la empleabilidad más requeridas por el mercado laboral en el área de turismo, se tienen en base a los hallazgos obtenidos las siguientes conclusiones:

Los estudiantes reconocen como necesarias a las competencias generales como específicas, para la consecución de un empleo.

- Existen similitudes en los conceptos sobre las diversas competencias generales encontradas en la literatura, que son necesarias para la empleabilidad y que son requeridas por el mercado laboral en el área de turismo.
- Entre las competencias generales citadas por los autores, diez de estas competencias se ajustan a los requerimientos por los empresarios de turismo de la región que también son válidos internacionalmente. Estas fueron: capacidad de aprendizaje, dominio de varios idiomas, orientación de servicio al cliente, habilidades comunicativas y relaciones interpersonales, compromiso, trabajo en equipo, adaptabilidad, resolución de problemas, capacidad de innovación y creatividad, competencias digitales,
- Los estudiantes entrevistados no tienen una idea clara sobre lo que son las competencias generales, y las conocen muy poco, de hecho, solo lograron mencionar dos estudiantes de las competencias escogidas de la revisión documental.
- Las competencias generales sacadas de la literatura, son entendidas como necesarias por los estudiantes y de las cuales escogieron cinco en orden de importancia siendo para la mayor parte del grupo entrevistado el compromiso y el trabajo en equipo entre las más importantes.
- En cuanto a las competencias específicas fueron más claros al definir las, como las concernientes a la carrera de “Guía de turismo” que cursan, en este aspecto nombraron el dominio de las técnicas de guiado y el dominio del idioma inglés.

En relación al segundo objetivo cuya finalidad fue la de identificar las competencias generales para la empleabilidad que poseen los estudiantes del VI ciclo de la Carrera Profesional de Guía de Turismo del Instituto Americana del Cusco, los resultados encontrados, llevan a las siguientes conclusiones:

- Los estudiantes consideran que entre las competencias generales que ellos poseen y que han logrado desarrollar en su carrera y que les ayudaran a conseguir un empleo están la responsabilidad del individuo y la formación profesional
- De igual forma identifican las siguientes competencias generales como las que pueden desarrollar más en la etapa de su formación profesional y que forman parte de la empleabilidad y les ayudaran a conseguir un buen empleo: Capacidad de innovación y creatividad, Capacidad de aprendizaje continuo y autónomo, Compromiso, resolución de problemas, Trabajo en equipo, Flexibilidad y adaptación al cambio.
- La poca importancia dada a otras competencias generales como las competencias digitales y las de comunicación supone que los estudiantes ya las poseen y que forman parte de su educación, dado el uso masivo de las tecnologías de la información y de las redes sociales. De igual manera las habilidades comunicativas suelen desarrollarse desde la infancia.

Con respecto al tercer objetivo de este estudio como fue el de describir la percepción que tienen sobre su empleabilidad al culminar sus estudios, los estudiantes del VI ciclo de la Carrera Profesional de Guía de Turismo del Instituto Americana del Cusco. Se tienen las siguientes conclusiones:

- La honestidad, el compañerismo, el respeto, la disciplina y tener buenas calificaciones son para las estudiantes características de la empleabilidad, lo que supone que consideran a estos valores como indispensables para conseguir un empleo.
- Los estudiantes reconocen sus limitaciones en cuanto a la empleabilidad, como consecuencia de desconocer muchas competencias básicas que se requieren en el mercado laboral, y así mismo muestran interés en desarrollar muchas de estas competencias antes de graduarse.
- La apreciación que tienen los estudiantes hacia la institución de educación terciaria en lo que respecta a la formación de competencias para la empleabilidad es poco favorable, indican en su mayoría que existe una falta de interés por parte de las autoridades académicas para su información y desarrollo.
- Aun cuando la mayoría de los entrevistados se consideran empleables por poseer alguna capacidad o habilidad para desempeñarse profesionalmente no tienen un



concepto claro sobre la empleabilidad y la percepción que tienen sobre esta es muy vaga e imprecisa.

- El dominio de un idioma como el inglés, según los estudiantes, es un requisito fundamental para la empleabilidad en su área de especialización.
- Los estudiantes entrevistados se muestran optimistas con su futuro profesional, lo que refuerza su vocación por la carrera de “Guía de turismo” y están dispuestos a superar las dificultades que se les presenten para conseguir y permanecer en un trabajo estable y bien remunerado.

## VI. RECOMENDACIONES

Dado que el objetivo general de esta investigación fue el de analizar el desarrollo de las competencias generales para la empleabilidad, en los estudiantes del VI ciclo de la Carrera Profesional de Guía de Turismo del Instituto Americana del Cusco; en base a los resultados de la misma, se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Crear conciencia en los estudiantes desde las aulas con respecto a la importancia del desarrollar las competencias generales y hacer notar que el único responsable del diseño de su carrera profesional es el propio individuo.
2. Incidir de manera importante en los programas de formación para el desarrollo práctico de las competencias necesarias para la empleabilidad tanto generales como específicas en el área de turismo.
3. Realizar de manera periódica estudios que permitan conocer las necesidades del mercado laboral de turismo, y en especial en lo concerniente a las labores propias del profesional de “Guía Oficial de Turismo” egresado de la institución.
4. Reforzar los cursos de idiomas como es el caso del idioma de inglés, ya que en este aspecto existe descuido por parte de las autoridades académicas, cosa que se ve reflejada en el escaso dominio del idioma inglés por parte de los egresados y muchos de los cuales deben acudir a academias especializadas para superar esa debilidad formativa.
5. Mantener contacto frecuente con las empresas de turismo empleadoras de la región, para saber sus necesidades en cuanto a competencias requeridas por el personal en turismo que desean contratar.
6. Dar a conocer a los empleadores las funciones que puede desempeñar el “Guía Oficial de Turismo” y su papel e importancia en esa área, ya que como se vislumbra, la gran mayoría de los egresados se encuentran desarrollando actividades no acordes a su formación profesional.
7. Facilitar a los estudiantes la realización de sus prácticas profesionales, donde puedan poner en práctica los conocimientos y competencias adquiridas en sus estudios profesionales, tales como los museos y en los circuitos turísticos que organizan las empresas.

## VII. REFERENCIAS

- Arias Gonzales, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Repositorio CONCYTEC. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arrea Baixench, C. (2016). Más Sobre el Trabajo en Equipo. *Acta Médica Costarricense*, 58(3), 96–99. <https://www.redalyc.org/pdf/434/43448497001.pdf>
- Baena Paz, G. M. E. (2017). *Metodología de la Investigación* (G. E. Patria (ed.)). [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia de la investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Balestrini Acuña, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación* (C. Asociados (ed.); Séptima ed). [https://issuu.com/sonia\\_duarte/docs/como-se-elabora-el-proyecto-de-inve](https://issuu.com/sonia_duarte/docs/como-se-elabora-el-proyecto-de-inve)
- Bhari, R., Hofmann, C., Kirsch, H., McGregor, J., Samaran, V., Schoderer, S., & Thomet, N. (2021). Promoción de la cohesión social y la convivencia pacífica en contextos frágiles a través de la EFTP, Guía para profesionales en EFTP. In O. I. del Trabajo (Ed.), *Organización Internacional del Trabajo*. [https://www.oitinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/wcms\\_838650.pdf](https://www.oitinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/wcms_838650.pdf)
- Botín, A. (2019). Graduados universitarios y mercado de trabajo. In *Informe CYD 2019, capítulo 2, 115-164*. <https://www.fundacioncyd.org/wp-content/uploads/2020/12/ICYD2019-D-CAP2.pdf>
- Brewer, L. (2013). Enhancing youth employability: What? Why? and How? Guide to core work skills. *International Labour Organization*. [https://www.ilo.org/skills/areas/skills-for-youth-employment/WCMS\\_213452/lang-en/index.htm](https://www.ilo.org/skills/areas/skills-for-youth-employment/WCMS_213452/lang-en/index.htm)
- Canalis, X. (2018, April 4). *¿Estudias Turismo? Esto es lo que más valorarán de tí las empresas*. Hosteltur. [https://www.hosteltur.com/127424\\_estudias-turismo-esto-es-lo-valoraran-ti-empresas.html](https://www.hosteltur.com/127424_estudias-turismo-esto-es-lo-valoraran-ti-empresas.html)
- Carbajulca Milla, M. J. (2019). *Perfil de competencias y empleabilidad del egresado en turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz 2014-2018*. [Tesis de Doctorado, Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5812>

- Casanellas Chueco, M., Camos Ramio, M., Medir Tejado, L., Montolio Estivill, D., Sibina Tomás, D., Solé Catalá, M., & Sayos Santigosa, R. (2008). Capacidad de aprendizaje. In *Capacidad de aprendizaje.-protocolo del profesorado. Facultad de derecho de la universidad de Barcelona.* (pp. 1–11). [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/58466/1/Capacidad de aprendizaje - Protocolo profesores.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/58466/1/Capacidad%20de%20aprendizaje%20-%20Protocolo%20profesores.pdf)
- Centro de promoción de empleos y práctica. Universidad de Granada. (2017). Estudio sobre las demandas del mercado laboral a los graduados de la Universidad de Granada. *Universidad de Granada,* 1–156. <https://empleo.ugr.es/observatorio/files/publications/8.pdf>
- Chávez Alizo, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa: Vol. Ejemplar N* (M. G. González (ed.); 38th ed.).
- Cisterna, F. (2012). *Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa.* Universidad del Bío Bío Chillán, Chile. <http://colectivomep.blogspot.cl/2012/05/categorizacion-ytriangulacioncomo.html>
- Contreras, M. J., Juárez, J. P., & Valverde, B. (2021). Perspectivas laborales de estudiantes de turismo en universidades de Puebla, México. *Papeles de Poblacion, 27,* n.109. <https://doi.org/https://doi.org/10.22185/24487147.2021.109.26>
- Cueva, M., & Pilco, M. (2019). Influencia de las características de competencias en la empleabilidad de los egresados y profesionales de las Instituciones de Educación Superior en Guayaquil. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies, Vol. 3, Núm. 1, 2019. Pag 32-41.* <https://www.redalyc.org/journal/5736/573668148005/html/>
- Diputación de Badajoz-España. Area de desarrollo rural y sostenibilidad. (2017). Desarrollo del módulo de competencias básicas y genéricas y orientación profesional de las escuelas profesionales de Extremadura. *Guía: Módulo de Competencias Básicas y Genéricas y Orientación Profesional,* 1–136. <https://latroje.dip-caceres.es/wp-content/uploads/sites/3/2017/10/Competencias-Genericas.pdf>
- Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica* (E. UTMACH (ed.); primera ed). <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodosCualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Frade Rubio, L. (2009). Planeación por competencias. In 2a Edición (Ed.), *México:*

*Ediciones Inteligencia Educativa.* (Inteligenc).

- Global Education and Skills Forum 2018. (2018, March 20). *¿Qué habilidades deben desarrollar los jóvenes para trabajar en el 2030?* Educa Web. <https://www.educaweb.com/noticia/2018/03/20/habilidades-deben-desarrollar-jovenes-trabajar-2030-16362/>
- Gómez-Gamero, M. E. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. *Divulgare Boletín Científico de La Escuela Superior de Actopan*, 6(11), 1–5. <https://doi.org/https://doi.org/10.29057/esa.v6i11.3760>
- González-Vega, A. M. del C., Molina Sánchez, R., López Salazar, A., & López salazar, G. leticia. (2022). La entrevista cualitativa como técnica de investigación en el estudio de las organizaciones. *Nuevas Tendencias En Investigación Cualitativa*, 14. <https://doi.org/https://doi.org/10.36367/ntqr.14.2022.e571>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, ciudad de México. *Editorial Mc Graw Hill Education*. <https://doi.org/2018>, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hernández Arteaga, I., Alvarado Pérez, J. C., & Luna, S. M. (2015). Creatividad e innovación: competencias genéricas o transversales en la formación profesional. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte-Colombia*, N° 44, 135–151. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194238608010>
- Hernández Fernaud, E., Ramos Sapena, Y., Negrín, F., Ruiz de la Rosa, C. I., & Hernández, B. (2011). Empleabilidad Percibida y Autoeficacia para la Búsqueda de Empleo en Universitarios. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 27(2), 131–142. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231322142005.pdf>
- Human Age Institute. (2016). *Soft Skills 4 Talent*. 1–16. <https://humanageinstitute.org/wp-content/uploads/2016/12/Estudio-Human-Age-Institute-Soft-Skills-4-Talent-ok.pdf>
- Human Age Institute y la Asociación Española de Directores de Recursos Humanos. (2019). Posiciones y competencias más demandadas en la empresa. In *Informe EPyCE 2019*. <https://humanageinstitute.org/wp-content/uploads/2020/03/EPYCE19.pdf>
- Inter-American Development Bank. (2023). ANNUAL REPORT. *IDB Annual Report 2022*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0004783>
- International Labour organization. (2021). Shaping skills and lifelong learning for the future of work. *International Labour Conference 109th Session, 2021*. [https://www.ilo.org/skills/what/WCMS\\_830025/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/skills/what/WCMS_830025/lang--es/index.htm)

- Lindozi, M. G., & Decuzzi, M. (2020). Autopercepción de empleabilidad y competencias socio emocionales en jóvenes graduados de psicología. *Centro de Publicaciones Periódicas Electrónicas de La Universidad Nacional de Rosario* 2020. <https://www.flacsoandes.edu.ec/buscador/Record/UNR-2133-17649>
- Llanes Ordóñez, J., Figuera Gazo, P., & Torrado Fonseca, M. (2017). Desarrollo de la empleabilidad y gestión personal de la carrera de graduados en pedagogía. *Revista Española De Orientación Y Psicopedagogía*, 28(2), 46–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.5944/reop.vol.28.num.2.2017.20118>
- Martin Hernández, M. L., & Segundo Fernandez, A. (2020). La formación de los futuros trabajadores: adquisición de competencias transversales de empleabilidad a través de referencias a personajes ejemplares. In E. U. de Salamanca (Ed.), *Aulas innovadoras en la formación de los futuros educadores de educación secundaria* (pp. 157–176). <https://eusal.es/index.php/eusal/catalog/view/978-84-1311-323-4/5368/5738-1>
- Martínez González, J. A. (2011). La empleabilidad: una competencia personal y una responsabilidad social. *Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, 14, párr.1. [https://www.eumed.net/rev/cccs/14/jamg\(2\).html](https://www.eumed.net/rev/cccs/14/jamg(2).html)
- Medina Cerezo, A., & Guevara Plaza, A. (2018). Propuesta de un marco de competencias digitales en turismo. *International Journal of Information Systems and Tourism*, 3(2), 29–39. <http://www.uajournals.com/ojs/index.php/ijist/article/view/387/285>
- Mejía Navarrete, J. (2000). *El muestreo en la investigación cualitativa. Investigaciones Sociales*. <https://doi.org/10.15381/is.v4i5.6851>.
- Mendoza, E. D. R. (2020). *El rol de la academia en la formación de competencias del profesional en turismo, como gestor del desarrollo socio-económico del Perú 2019*. [Tesis Doctoral. Universidad San Martín de Porres (USMP) Lima]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6077>
- Michavila, F., Martínez, J. M., Martín-González, M., García-Peñalvo, F. J., Cruz-Benito, J., & Vázquez-Ingelmo, A. (2018). Barómetro de empleabilidad y empleo universitarios. *Observatorio de Empleabilidad y Empleo Universitarios*, 1–114. [https://repositorio.grial.eu/bitstream/grial/1165/1/INFORME\\_OEEU\\_2017\\_FINAL\\_27-2-2018\\_rep.pdf](https://repositorio.grial.eu/bitstream/grial/1165/1/INFORME_OEEU_2017_FINAL_27-2-2018_rep.pdf)
- Morduchowicz, R. (2021). Competencias y habilidades digitales. *UNESCO*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380113.locale=en>
- Moreno Murcia, L. M., SilvaGarcía, M. B., Hidrobo Baca, C. C., RincónTéllez, D. C.,

- Fuentes Rojas, G. Y., & Quintero Pulgar, Y. A. (2022). Habilidades blandas y empleabilidad. In C. U. M. de D. Uniminuto (Ed.), *Formación en habilidades blandas en instituciones de educación superior: reflexiones educativas, sociales y políticas*. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/14369>
- Organización Internacional del Trabajo. (2005). Resoluciones adoptadas por la Conferencia Internacional del Trabajo en su 93.<sup>a</sup> reunión. *Oficina Internacional Del Trabajo-Ginebra*, Art. 33, nota al pie 1. [https://www.ilo.org/youthmakingithappen/PDF/resolutions\\_es.pdf](https://www.ilo.org/youthmakingithappen/PDF/resolutions_es.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT)-CINTERFOR. (2022). *¿Cómo impactan la formación y el desarrollo de competencias a las personas, las empresas y la sociedad?* Guia Para La Evaluación de Impacto de La Formacion. <https://test-guia.oitcinterfor.org/contexto/abanico-beneficios>
- Organización Mundial del Turismo. (2019). Desarrollo del talento humano para la mejora de la competitividad de los destinos\_ El caso del Perú. *OMT.Madrid*. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420766>
- Piróg, D., Kilar, W., & Rettinger, R. (2021). Self-assessment of competences and their impact on the perceived chances for a successful university-to-work transition: the example of tourism degree students in Poland. *Tertiary Education and Management (2021) 27:367–384*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11233-021-09081-5>
- Quicaña, E. (2021). Hacia una recuperación sostenible del empleo en el sector del turismo en América Latina y el Caribe. Serie Panorama Laboral en América Latina y el Caribe 2021. *Organización Internacional Del Trabajo*. [https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS\\_809290/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_809290/lang--es/index.htm)
- Rodrigues, M., Fernández-Macías, E., & Sostero, M. (2021). A unified conceptual framework of tasks, skills and competences. *European Commission, JRC121897*. <https://joint-research-centre.ec.europa.eu/system/files/2021-02/jrc121897.pdf>
- Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa* (ALJIBE). [https://www.researchgate.net/publication/44376485\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_cualitativa\\_Gregorio\\_Rodriguez\\_Gomez\\_Javier\\_Gil\\_Flores\\_Eduardo\\_Garcia\\_Jimenez](https://www.researchgate.net/publication/44376485_Metodologia_de_la_investigacion_cualitativa_Gregorio_Rodriguez_Gomez_Javier_Gil_Flores_Eduardo_Garcia_Jimenez)
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela De Administración De Negocios*,

- 82, 175–195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Santos Garcia, F. G. (2020). *Competencias blandas y empleabilidad de los estudiantes que concluyen sus estudios en el Instituto de Educación Superior “Simón Bolívar”, Callao* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú.]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47348/Santos\\_GFG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47348/Santos_GFG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Schwalje, W. (2011). The Prevalence and Impact of Skills Gaps on Latin America and the Caribbean. *GCG GEORGETOWN UNIVERSITY - UNIVERSIA*, 5, 16–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.3232/GCG.2011.V5.N1.01>
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativo. técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. *Editorial Universidad de Antioquia*. [https://www.academia.edu/29601295/Bases\\_de\\_la\\_investigación\\_cualitativa\\_Técnicas\\_y\\_procedimientos\\_para\\_desarrollar\\_la\\_teoría\\_fundamentada](https://www.academia.edu/29601295/Bases_de_la_investigación_cualitativa_Técnicas_y_procedimientos_para_desarrollar_la_teoría_fundamentada)
- Tobón, S. (2007). Aspectos básicos de la formación basada en competencias. *Investigación, Tecnología y Ciencia*. <https://revistas.unicomfacauca.edu.co/ojs/index.php/itc/article/view/26>
- Universidad Tecnológica de El salvador, Navarrete, P. M., Campos Moran, S., & Campos solorzano, M. (2022). Percepción de empleabilidad en egresados universitarios. *MINDS*. <http://biblioteca.utec.edu.sv:8080/jspui/handle/11298/1270>
- Valdebenito Infante, M. J. (2019). *Educación y formación técnica y profesional*. UNESCO. [https://siteal.iiiep.unesco.org/eje/educacion\\_y\\_formacion\\_tecnica\\_y\\_profesional](https://siteal.iiiep.unesco.org/eje/educacion_y_formacion_tecnica_y_profesional)
- Wakelin-Theron, N. (2019). Determining tourism graduate employability, knowledge, skills, and competencies in a VUCA world: Constructing a tourism employability model. *The Journal of Hospitality Leisure Sport and Tourism*. <https://www.researchgate.net/publication/335790019>
- Wong, S. C. (2020). Definiciones de competencias, desarrollo y evaluación: una breve revisión. *Revista Internacional de Investigación Académica En Educación Progresiva y Desarrollo* 9(3):95-114. [https://www.researchgate.net/publication/347441323\\_Compentency\\_Definitions\\_Development\\_and\\_Assessment\\_A\\_Brief\\_Review](https://www.researchgate.net/publication/347441323_Compentency_Definitions_Development_and_Assessment_A_Brief_Review)



## ANEXOS

### Anexo 1: Instrumento de recolección de información

#### Guía de entrevista

Nombre del entrevistador: Juan Carlos Huillca Castillo.

Lugar donde se realiza la entrevista: Instituto Americana del Cusco

Ciudad: Cusco

Fecha:.....

Nº de entrevista:.....

#### Buen día estimado estudiante.

La presente entrevista tiene como objetivo conocer la percepción que Ud. tiene sobre la importancia de las competencias generales para la empleabilidad y la necesidad de su desarrollo. La información obtenida se utilizará exclusivamente para fines académicos, por lo cual le invitamos a contestar con sinceridad.

Ítems
1. ¿Qué entiende Ud. por competencias laborales y para qué sirven?
2. ¿Qué son las competencias generales, puede mencionar algunas?
3. ¿Qué son las competencias específicas, puede mencionar algunas?
4. De la siguiente lista de competencias generales requeridas por las agencias de turismo ¿Cuál cree Ud. que son las más valoradas por el mercado laboral en el sector turismo, mencione al menos cinco de estas competencias en orden de importancia? (se entrega una cartilla con una lista de 10 competencias generales)
5. De la relación de competencias presentadas ¿cuenta usted con algunas competencias desarrolladas? Mencione las que crea que posee.
6. ¿Qué entiende Ud. por empleabilidad?
7. ¿Quién sería el responsable de asegurar de que Ud. tenga una buena formación para la empleabilidad? - Es responsabilidad del propio individuo - Es responsabilidad de los empleadores - Es responsabilidad de la institución educativa superior
8. Considera usted que la institución se preocupa por desarrollar las competencias requeridas por los empresarios del área de turismo.
9. ¿Usted en qué medida se considera empleable para las agencias de turismo que requieran de sus servicios? Y ¿Por qué?
10. Antes de ser contratados por las agencias o empresas turísticas, primero le ponen a prueba por un tiempo, muchas veces no suelen ser contratados por no cumplir las expectativas del empleador. Ante esta situación, ¿Ud. Seguiría insistiendo en trabajar como guía de turismo o se dedicaría a otra actividad?
11. Muchos egresados de la carrera de guía oficial de turismo tienen dificultades para conseguir un empleo. ¿cuál cree que sea el motivo principal?
12.Cuál sería su compromiso para que en lo posterior no tenga dificultades a la hora de conseguir un empleo.
13. A partir de su realidad actual ¿cómo crees que será su futuro profesional?

## Anexo 2: Matriz de categorías y subcategorías

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA APRIORÍSTICA	SUBCATEGORÍA EMERGENTE	METODOLOGIA
Desarrollo de competencias generales para la empleabilidad de los estudiantes del Instituto Americana del Cusco-2023.	<p><b>Pregunta orientadora general:</b></p> <p>¿Cómo es el desarrollo de las competencias generales para la empleabilidad de los estudiantes del VI ciclo_ 2023 de la Carrera Profesional de Guía Oficial de Turismo del Instituto Americana del Cusco?</p> <p><b>Preguntas orientadoras específicas</b></p> <p>¿Cuáles son las competencias generales para la empleabilidad más requeridas por el mercado laboral en el sector turismo desde una revisión literaria?</p> <p>¿Cuáles son las competencias generales para la empleabilidad que poseen los estudiantes de la Carrera Profesional de Guía de Turismo del Instituto Americana del Cusco-2023?</p> <p>¿Qué percepción tienen sobre su empleabilidad al culminar sus estudios los estudiantes del VI ciclo de la Carrera Profesional de Guía de Turismo del Instituto Americana del Cusco?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Analizar el desarrollo de las competencias generales para la empleabilidad de los estudiantes del VI ciclo-2023 de la carrera de Guía Oficial de Turismo del Instituto Americana del Cusco.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar cuáles son las competencias generales para la empleabilidad más requeridas por el mercado laboral desde la revisión literaria que permitan orientar la formación de los estudiantes del VI ciclo de la Carrera Profesional de Guía de Turismo del Instituto Americana del Cusco.</p> <p>Identificar cuáles son las competencias generales para la empleabilidad que poseen los estudiantes del VI ciclo de la Carrera Profesional de Guía de Turismo del Instituto Americana del Cusco.</p> <p>Describir la percepción que tienen sobre su empleabilidad al culminar sus estudios los estudiantes del VI ciclo de la Carrera Profesional de Guía de Turismo del Instituto Americana del Cusco.</p>	Competencias generales	<p>(Subcategoría 1) Competencias laborales Tipos de competencias</p> <p>(Subcategoría 2) Competencias generales más requeridas por los empleadores</p> <p>(Subcategoría 3) Competencias generales que poseen los estudiantes</p> <p>(Subcategoría 1) Desarrollo de las competencias generales para la empleabilidad</p> <p>(Subcategoría 2) Percepción de los estudiantes sobre su empleabilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencias específicas.</li> <li>- Competencias generales.</li> <li>- Capacidad de aprendizaje continuo y autónomo</li> <li>- Dominio de varios idiomas</li> <li>- Orientación de servicio al cliente.</li> <li>- Habilidades comunicativas y relaciones interpersonales</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Flexibilidad y adaptación al cambio</li> <li>- Resolución de problemas</li> <li>- Capacidad de innovación y creatividad.</li> <li>- Competencias digitales</li>   <li>- Enfoque individual</li> <li>- Enfoque social</li> <li>- Enfoque Formación profesional</li>   <li>- Empleabilidad percibida</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Según su enfoque es cualitativa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Según el grado de abstracción es básica</li> <li>- Según su alcance es descriptivo</li> <li>- Según su fuente de datos es documental.</li> </ul> <p><b>Método:</b> inductivo</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental de corte transversal y descriptivo.</p> <p><b>Población:</b> 32 estudiantes que hacen de la carrera profesional de Guía Oficial de Turismo del instituto Americana del Cusco del VI ciclo-2023.</p> <p><b>Muestra:</b> está constituida por 12 estudiantes de tipo no probabilística y el muestreo es por conveniencia.</p> <p><b>Técnica:</b> entrevista</p> <p><b>Instrumentos:</b> guion de preguntas</p> <p><b>Métodos de análisis de investigación:</b> de enfoque inductivo el cual implicó tres pasos: la reducción de los datos, la organización según las categorías y subcategorías establecidas y la interpretación y verificación de los resultados.</p>

## Anexo 3: Carta de presentación



*“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”*

Trujillo, 20 de junio del 2023

### **CARTA DE PRESENTACION N° 080-2023/UCT-EPG-D**

**Ingeniero Macedo Rueda Quintana:**

DIRECTOR DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO  
“AMERICANA DEL CUSCO”

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo en nombre de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y, a la vez, presentarle a **Juan Carlos Huilca Castillo**, identificado con DNI N° 25327573, alumno del programa de Maestría en Investigación y Docencia Universitaria, de nuestra casa superior de estudios, quien viene desarrollando su proyecto de investigación titulado: **DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENERALES PARA LA EMPLEABILIDAD DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO AMERICANA DEL CUSCO-2023.**

Presento a usted al mencionado maestrando para que pueda realizar la investigación de dicho proyecto con la finalidad de viabilizar la aplicación del instrumento de investigación en su casa de estudios.

En espera de su atención a la presente, me despido reiterándole los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.



**Dr. Winston Rolando Reaño Portal**  
Director (e) de la Escuela de Posgrado  
Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

#### **DISTRIBUCIÓN**

Interesados, archivo EPG  
WRRP/maj

**Anexo 4: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos**

**AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA Y/O INSTITUCIÓN**

Yo Ingeniero. Macedo Rueda Quintana  
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)  
identificado con DNI 25001831, en mi calidad de Director General  
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)  
del área de .....  
(Nombre del área de la empresa)  
de la institución I.S.T "Americana del Cusco"  
(Nombre de la empresa)  
con R.U.C N° 20222356645, ubicada en la ciudad de Cusco

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al Sr. JUAN CARLOS HUILLCA CASTILLO

Identificado con DNI N° 25327573, del Programa de Maestría en INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA, para que utilice la siguiente información de la empresa:

**Aplicación de entrevista a los estudiantes del último ciclo de la carrera de Guía Oficial de Turismo y la información obtenida de ella sobre el desarrollo de las competencias generales para la empleabilidad.**

con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Informe estadístico, ( X) Trabajo de Investigación, ( X) Tesis para optar el grado académico de Maestro.

( X ) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCT.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

( X ) Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
( ) Mencionar el nombre de la empresa.



Ingeniero. Macedo Rueda Quintana  
Representante Legal  
DNI: 25001831

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

[Firma]  
Firma del Estudiante  
DNI: 25327573

## Anexo 5: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### Estimado/a participante

El propósito de esta invitación es para solicitarle su participación en el estudio de la investigación titulado DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENERALES PARA LA EMPLEABILIDAD DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO AMERICANA DEL CUSCO conducida por el Br. Juan Carlos Huilca Castillo, maestrante de la Universidad Católica de Trujillo. Esta investigación tiene como propósito recoger información para analizar las competencias generales más valoradas en el mercado laboral del sector turismo y concientizar su desarrollo para la mejora de la empleabilidad de los estudiantes de la carrera de guía oficial de turismo del Instituto Americana del Cusco.

De aceptar en este estudio, se deberá cumplir con el siguiente protocolo:


La entrevista durará entre 20 a 30 minutos aproximadamente y todo lo que diga será tratado de manera confidencial.

La información que se recoja quedará grabada para transcribirlo posteriormente las ideas que Ud. haya expresado y será utilizado únicamente para esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. En caso le resulte incomodas las preguntas puede retirarse sin prejuicio alguno.

#### Consentimiento:

Acepto voluntariamente participar en este estudio tomando en cuenta los protocolos ya mencionados en líneas arriba.

Nombre completo:	Ronal chunca Huaman
Firma del participante:	
Fecha:	29, 05, 23

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### Estimado/a participante

El propósito de esta invitación es para solicitarle su participación en el estudio de la investigación titulado DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENERALES PARA LA EMPLEABILIDAD DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO AMERICANA DEL CUSCO conducida por el Br. Juan Carlos Huilca Castillo, maestrante de la Universidad Católica de Trujillo. Esta investigación tiene como propósito recoger información para analizar las competencias generales más valoradas en el mercado laboral del sector turismo y concientizar su desarrollo para la mejora de la empleabilidad de los estudiantes de la carrera de guía oficial de turismo del Instituto Americana del Cusco.

De aceptar en este estudio, se deberá cumplir con el siguiente protocolo:


La entrevista durará entre 20 a 30 minutos aproximadamente y todo lo que diga será tratado de manera confidencial.

La información que se recoja quedará grabada para transcribirlo posteriormente las ideas que Ud. haya expresado y será utilizado únicamente para esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. En caso le resulte incomodas las preguntas puede retirarse sin prejuicio alguno.

### Consentimiento:

Acepto voluntariamente participar en este estudio tomando en cuenta los protocolos ya mencionados en líneas arriba.

Nombre completo:	Raquel Machaca Cabrera
Firma del participante:	
Fecha:	11-05-2023

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### Estimado/a participante

El propósito de esta invitación es para solicitarle su participación en el estudio de la investigación titulado DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENERALES PARA LA EMPLEABILIDAD DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO AMERICANA DEL CUSCO conducida por el Br. Juan Carlos Huillca Castillo, maestrante de la Universidad Católica de Trujillo. Esta investigación tiene como propósito recoger información para analizar las competencias generales más valoradas en el mercado laboral del sector turismo y concientizar su desarrollo para la mejora de la empleabilidad de los estudiantes de la carrera de guía oficial de turismo del Instituto Americana del Cusco.

De aceptar en este estudio, se deberá cumplir con el siguiente protocolo:

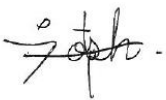
La entrevista durará entre 20 a 30 minutos aproximadamente y todo lo que diga será tratado de manera confidencial.

La información que se recoja quedará grabada para transcribirlo posteriormente las ideas que Ud. haya expresado y será utilizado únicamente para esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. En caso le resulte incómodas las preguntas puede retirarse sin perjuicio alguno.

Consentimiento:

Acepto voluntariamente participar en este estudio tomando en cuenta los protocolos ya mencionados en líneas arriba.

Nombre completo:	Joshua Oswaldo Magan Flores
Firma del participante:	
Fecha:	24 de Mayo de 2023

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### Estimado/a participante

El propósito de esta invitación es para solicitarle su participación en el estudio de la investigación titulado DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENERALES PARA LA EMPLEABILIDAD DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO AMERICANA DEL CUSCO conducida por el Br. Juan Carlos Huilca Castillo, maestrante de la Universidad Católica de Trujillo. Esta investigación tiene como propósito recoger información para analizar las competencias generales más valoradas en el mercado laboral del sector turismo y concientizar su desarrollo para la mejora de la empleabilidad de los estudiantes de la carrera de guía oficial de turismo del Instituto Americana del Cusco.

De aceptar en este estudio, se deberá cumplir con el siguiente protocolo:


La entrevista durará entre 20 a 30 minutos aproximadamente y todo lo que diga será tratado de manera confidencial.

La información que se recoja quedará grabada para transcribirlo posteriormente las ideas que Ud. haya expresado y será utilizado únicamente para esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. En caso le resulte incomodas las preguntas puede retirarse sin prejuicio alguno.

Consentimiento:

Acepto voluntariamente participar en este estudio tomando en cuenta los protocolos ya mencionados en líneas arriba.

Nombre completo:	Abel Alexis Zovar Mayhua
Firma del participante:	
Fecha:	24 de Mayo del 2023



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### Estimado/a participante

El propósito de esta invitación es para solicitarle su participación en el estudio de la investigación titulado DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENERALES PARA LA EMPLEABILIDAD DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO AMERICANA DEL CUSCO conducida por el Br. Juan Carlos Huilca Castillo, maestrante de la Universidad Católica de Trujillo. Esta investigación tiene como propósito recoger información para analizar las competencias generales más valoradas en el mercado laboral del sector turismo y concientizar su desarrollo para la mejora de la empleabilidad de los estudiantes de la carrera de guía oficial de turismo del Instituto Americana del Cusco.

De aceptar en este estudio, se deberá cumplir con el siguiente protocolo:


La entrevista durará entre 20 a 30 minutos aproximadamente y todo lo que diga será tratado de manera confidencial.

La información que se recoja quedará grabada para transcribirlo posteriormente las ideas que Ud. haya expresado y será utilizado únicamente para esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. En caso le resulte incomodas las preguntas puede retirarse sin prejuicio alguno.

Consentimiento:

Acepto voluntariamente participar en este estudio tomando en cuenta los protocolos ya mencionados en líneas arriba.

Nombre completo:	Diego Tito Huaman
Firma del participante:	
Fecha:	24/Mayo/2023

## Anexo 6: Validación de Instrumentos

Validador 1



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: Sandra Carola Maldonado Ortega
- 1.2 Institución donde labora: SUBDIRECTORA DE LA I.E COMERCIO 41
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: entrevista semiestructurada
- 1.4 Autor del instrumento: JUAN CARLOS HUILLCA CASTILLO
- 1.5 Título de la Investigación: **Desarrollo de competencias generales para la empleabilidad de los estudiantes del Instituto Americana del Cusco-2023**

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X			
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																X					
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		X			
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		X			
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X			
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																		X			
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																		X			
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																		X			
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X			
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																		X			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **Muy buena.**

Lugar y Fecha: Cusco, 18 de abril del 2023

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
DNI: 23950279 Teléfono: 984300648

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02		X				
03		X				
04	X					
05		X				
06		X				
07	X					
08		X				
09		X				
10	X					
11	X					
12	X					
13	X					

**CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:**

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

**Evaluado por:**

APELLIDOS Y NOMBRES: Sandra Carola Maldonado Ortega

COLEGIATURA:

DNI: 23950279



Dra. Sandra C. Maldonado Ortega  
SUO DIRECTORA DE FORMACIÓN GENERAL  
Firma

Fecha: 12 de abril del 2023

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: LEONCIO OQUENDO LOAIZA
- 1.2 Institución donde labora: I.E COMERCIO 41
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: entrevista semiestructurada
- 1.4 Autor del instrumento: JUAN CARLOS HUILLCA CASTILLO
- 1.5 Título de la Investigación: **Desarrollo de competencias generales para la empleabilidad de los estudiantes del Instituto Americana del Cusco-2023**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA					
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X			
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																					X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																						X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X			
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																					X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					X	
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																					X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																						X
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																				X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: aplicable

 IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **Muy buena.**

Lugar y Fecha: Cusco, 24 de abril del 2023



 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
 DNI: 23982618 Teléfono: 984650046

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01	X					
02	X					
03	X					
04	X					
05	X					
06	X					
07	X					
08		X				
09						
10	X					
11	X					
12	X					
13	X					

**CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:**

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

**Evaluado por:**

APELLIDOS Y NOMBRES: LEONCIO OQUENDO LOAIZA  
 COLEGIATURA: A1670238  
 DNI: 23982618



Firma

Fecha: 24 de abril del 2023

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: **Ferdinand Porcel Luna**
- 1.2 Institución donde labora: I.E COMERCIO 41
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: entrevista semiestructurada
- 1.4 Autor del instrumento: propia
- 1.5 Título de la Investigación: **Desarrollo de competencias generales para la empleabilidad de los estudiantes del Instituto Americana del Cusco-2023**

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	6	11	16	61	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																			X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar estrategias utilizadas																			X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			X	
8.COHERENCIA	Entre dimensiones, índices e indicadores.																	X			
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	X			
10.PERTINENCIA	Es útil y funcional para la investigación.																			X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **Muy buena.**

Lugar y Fecha: Cusco, 12 de abril del 2023



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI: 23810185 Teléfono: 984743370

**TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

**Las categorías a evaluar son:** Redacción, contenido, congruencia y pertinencia.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº Ítems	Alternativas de Evaluación					Observaciones
	E	B	M	X	C	
01		X				
02	X					
03	X					
04		X				
05	X					
06	X					
07	X					
08	X					
09	X					
10	X					
11	X					
12	X					
13	X					

**CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN:**

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

**Evaluado por:**

APELLIDOS Y NOMBRES: Ferdinand Porcel Luna

COLEGIATURA: CU-2388-2008-GT

DNI: 23810185



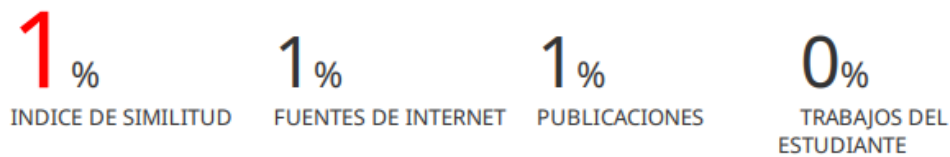
Firma

Fecha: 12 de abril del 2023

## Anexo 7: Imagen del porcentaje del Turnitin

### DESARROLLO DE COMPETENCIAS GENERALES PARA LA EMPLEABILIDAD DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO AMERICANA DEL CUSCO-2023

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="http://www.rumbosdelperu.com">www.rumbosdelperu.com</a> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>2</b>	<a href="http://riull.ull.es">riull.ull.es</a> Fuente de Internet	<b>1</b> %

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias < 1%