



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Competencias profesionales y satisfacción en estudiantes de
Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima
Norte, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios-MBA

AUTORA:

Br. Lilian Consuelo Pozo Trigoso

ASESOR:

Dr. Carlos Sotelo Estacio

SECCIÓN:

Ciencias administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia del Talento Humano

PERÚ – 2017

Página del jurado

.....

Dr. Noel Alcas Zapata

Presidente

.....

Mgtr. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Secretario

.....

Dr. Carlos Sotelo Estacio

Vocal

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de investigación a mi esposo Jorge Yaya, mi hijo Hamid y a mis padres, por su apoyo y comprensión en todo momento.

Agradecimiento

A Dios y a los docentes de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas y orientaciones, de manera especial Dr. Carlos Sotelo Estacio, por su dedicación y constancia.

Declaración Jurada

Yo, Lilian Pozo Trigoso, estudiante del Programa de Administración de Negocios de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 18201441 con la tesis titulada: “Competencias profesionales y satisfacción en estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, abril del 2017.

.....

Firma

Lilian Consuelo Pozo Trigoso

DNI: 18201441

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Competencias profesionales y satisfacción en estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Administración de Negocios.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, está referido al marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis. La discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las sugerencias y los aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, reciban con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Lista Contenido

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	16
1.1 Antecedentes	17
1.1.1. Internacionales.	17
1.1.2. Nacionales	20
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	22
1.2.1. Variable competencia profesional.	22
1.2.2 Variable Satisfacción Laboral	29
1.3. Justificación	35
Justificación Teórica.	35
Justificación Práctica.	36
Justificación Metodológica.	36
1.4. Problema.	37
1.4.1. Realidad Problemática.	37
1.4.2. Formulación del problema general.	39
1.5 Hipótesis	40
1.6. Objetivos de la investigación	40
Objetivo general.	40
Objetivos Específicos.	40
II. Marco metodológico	42
2.1. variable:	43
2.2. Operacionalización de la variable control gubernamental.	43
2.3. Metodología	44

2.4. Tipos de estudio.	45
2.5. Diseño de investigación	45
2.6. Población, muestra y muestreo	47
2.6.1. Población.	47
2.6.2. Muestra.	47
2.6.3. Muestreo.	47
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.7.1. Validación y confiabilidad de los instrumentos	49
2.8. Método de análisis de datos	52
III. Resultados	53
3.1 Descripción de las variables	54
3.2. Contrastación de hipótesis	63
IV. Discusión	68
V. Conclusiones	71
VI. Recomendaciones	74
Referencias	76
Apéndice	77

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable competencia profesional.</i>	43
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable satisfacción laboral</i>	44
Tabla 3	<i>Estudiantes de prácticas preprofesionales de la EP de Administración en Turismo y Hotelería.</i>	47
Tabla 4	<i>Confiabilidad de los instrumentos competencias profesionales y satisfacción laboral.</i>	50
Tabla 5	<i>Validación del instrumento: competencias profesionales</i>	50
Tabla 6	<i>Validación del instrumento: satisfacción laboral</i>	50
Tabla 7	<i>Análisis de ítems-test de variables competencias profesionales y satisfacción laboral</i>	51
Tabla 8	<i>Nivel de competencias profesionales de acuerdo a los estudiantes de practica preprofesional de la EP de Administración en Turismo y Hotelería – UCV, 2017</i>	54
Tabla 9	<i>Nivel de competencias instrumentales de acuerdo a los estudiantes de practica preprofesional de la EP de Administración en Turismo y Hotelería – UCV, 2017</i>	55
Tabla 10	<i>Nivel de competencias interpersonales de acuerdo a los estudiantes de practica preprofesional de la EP de Administración en Turismo y Hotelería – UCV, 2017</i>	56
Tabla 11	<i>Nivel de competencias sistémicas de acuerdo a los estudiantes de practica preprofesional de la EP de Administración en Turismo y Hotelería – UCV, 2017</i>	57
Tabla 12	<i>Nivel de satisfacción laboral de acuerdo a los estudiantes de practica preprofesional de la EP de Administración en Turismo y Hotelería – UCV, 2017</i>	58
Tabla 13	<i>Distribución de frecuencias entre nivel de competencias instrumentales y satisfacción laboral de estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV, 2017</i>	59

Tabla 14	<i>Distribución de frecuencias entre nivel de competencias instrumentales y satisfacción laboral de estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV, 2017.</i>	60
Tabla 15	<i>Distribución de frecuencias entre nivel de competencias instrumentales y satisfacción laboral de estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV, 2017</i>	61
Tabla 16	<i>Distribución de frecuencias entre nivel de competencias instrumentales y satisfacción laboral de estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV, 2017.</i>	62
Tabla 17	<i>Correlación entre la satisfacción laboral y las competencias profesionales de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV, 2017.</i>	63
Tabla 18	<i>Correlación entre la satisfacción laboral y las competencias instrumentales de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV, 2017.</i>	Pág. 64
Tabla 19	<i>Correlación entre satisfacción laboral y las competencias interpersonales de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV, 2017.</i>	65
Tabla 20	<i>Correlación entre satisfacción laboral y las competencias interpersonales de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV, 2017.</i>	66

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Evolución de competencias en sistemas cerrados y abiertos Enfoque integrado	25
Figura 2	Teoría de la motivación e higiene	33
Figura 3	Barra de Nivel de competencias profesionales -UCV, 2017.	54
Figura 4	Barras Nivel de competencias instrumentales- UCV, 2017.	55
Figura 5	Barras Nivel de competencias interpersonales- UCV, 2017	56
Figura 6	Barras Nivel de competencias sistémicas- UCV, 2017	57
Figura 7	Barras Nivel de satisfacción laboral- UCV, 2017	58
Figura 8	Distribución de frecuencias entre nivel de competencias profesionales y satisfacción laboral.	59
Figura 9	Distribución de frecuencias entre nivel de competencias instrumentales y satisfacción laboral.	60
Figura 10	Distribución de frecuencias entre nivel de competencias interpersonales y satisfacción laboral	61
Figura 11	Distribución de frecuencias entre nivel de competencias sistémicas y satisfacción laboral	62

Resumen

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación que existe entre las competencias profesionales y satisfacción laboral en los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV – Lima Norte, 2017; siendo el problema general ¿Qué relación existe entre las competencias instrumentales y satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017?

El tipo de investigación es básica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal bajo el enfoque cuantitativo. La población está constituido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de IX y X ciclo que realizan prácticas preprofesionales. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario para medir las competencias profesionales y satisfacción laboral, instrumentos validados en otras investigaciones similares. La confiabilidad se obtuvo a través del Alpha de Cronbach de 0,92 para competencias profesionales y satisfacción laboral 0,93. El análisis estadístico se realizó a través de software SPSS versión 23. Se utilizaron técnicas de estadística descriptiva, se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman. Significancia <0.01 .

Se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman donde se observó que existe relación significativa entre las competencias profesionales y la satisfacción laboral en los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV – Lima Norte, 2017 . Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva moderada $r=0.629$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre las competencias profesionales y la satisfacción laboral en los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV – Lima Norte, 2017.

Palabras clave: competencias profesionales, la satisfacción laboral y práctica preprofesional

Abstract

'The objective of this research is to determine the relationship between the professional competencies and job satisfaction in the students of prevocational practice of management in tourism and hospitality of the UCV - North Lima, 2017; being the general problem what is the relationship between the instrumental skills and job satisfaction of students from prevocational practice of management in tourism and hospitality of the UCV - North Lima, 2017?

The type of research is basic, of designed non experimental, descriptive correlational cross section under the quantitative approach. The population consists of students from the professional school of management in tourism and hospitality of 9th and 10th cycle carrying out practical paraprofessional. Data collection was used to instrument questionnaire to measure the skills and job satisfaction, tools validated in other similar investigations. Reliability was obtained through a Cronbach's Alpha of 0.92 for professional skills and job satisfaction 0.93. The statistical analysis was performed using SPSS version 24 software. Descriptive statistical techniques were used, statistical test, Spearman Rho was used. Significance < 0.01.

Non-parametric statistic applied Spearman Rho where it was noted that there is relationship between skills and job satisfaction in the students of prevocational practice of management in tourism and hospitality of the UCV - North Lima, 2017. He was a moderate positive correlation coefficient $r = 0.629$, with $p = 0.000$ ($p < 0.01$), with which the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted. Therefore, we could say that there is relationship between skills and job satisfaction in the students of prevocational practice of management in tourism and hospitality of the UCV - North Lima, 2017.

Key words: professional skills, job satisfaction and practise pre-vocational

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1. Internacionales.

Chiang (2011) analizó la relación entre el desempeño basado en la productividad y la satisfacción laboral en una población de 264 persona que trabajan en ferias libres en la ciudad de Chile. Del total de la población aplicó el estudio, determinó la muestra al 60% del total de cada feria, equivalente a 158 personas. Para conseguir los objetivos se empleó una encuesta de 54 preguntas. En la primera parte del instrumento se solicitó información general; en la segunda, está relacionada al promedio con las ventas y salarios que sirvió para evaluar el nivel de productividad de los empleados. En cuanto se analizó la data, los resultados descubren que los componentes de satisfacción relacionados con lo laboral, asimismo con el jefe y los reconocimientos obtienen una relación significativa entre ambas variables. Por otro lado se determinó la relación de la satisfacción con la infraestructura del lugar, determinando una correspondencia significativa con el salario diario, incidiendo significativamente entre las horas laboradas con su salario.

Monzó (2011) en su investigación sobre la formación basada en competencias, en el caso de los estudios de la Escuela de Administración de Instituciones, de la Universidad Panamericana en México, analizó las competencias de un plan de la escuela de Administración de la Universidad Panamericana aplicando la metodología del proyecto Tuning para obtener una propuesta de nuevas competencias para realizar una retroalimentación al actual currículo. En el primer capítulo desarrolla el marco conceptual, definiendo los conceptos de competencias. En la segunda parte aborda el estudio empírico así como la investigación de campo donde se aplican un nuevo instrumento basado en el Proyecto Tuning y la tercera parte y última parte presenta las conclusiones que sintetizarán los resultados donde se puede evidenciar que los diferentes tipos de competencias que están involucrados el perfil de egreso. Esta desarrolló una investigación descriptiva, utilizando instrumentos para cuantificar sus datos, realizaron el análisis estadístico de la población. Los resultados obtenidos es que las 35 competencias definidas y desarrolladas se desarrollaron dentro del plan de

estudios actual pero se requiere agregar otras competencias que puedan definir bien el perfil del egreso.

Bethencourt y Cabrera (2012) en la revista *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, publicó un artículo sobre la Inserción laboral y competencias profesionales del psicopedagogo, cuyo objetivo fue conocer dónde se encuentran laborando los egresados en psicopedagogía, con la finalidad de determinar y describir los perfiles profesionales del profesional en psicopedagogía. En la investigación, se realizó el trabajo para el seguimiento de graduados en psicopedagogía de la Universidad de La Laguna. La muestra está determinada por 130 licenciados en psicopedagogía por la ULL, y fueron encuestados a través de un instrumento de 16 preguntas, todas ellas relacionadas con la situación de los egresados, con la formación universitaria obtenida y con las competencias profesionales que requieren en sus puestos de trabajo actuales. Los resultados muestran un nivel alto en la inserción laboral y el levantamiento de información para determinar los nuevos perfiles profesionales dentro de los contextos extra-escolares. Por otro lado se aprecia que se requiere una formación profesional más coherente y en correspondencia con los nuevos puestos de trabajo que el mercado laboral requiere. Así mismo es evidente la valoración que los titulados tienen con respecto a la formación recibida, pero a la vez se evidencia que no es suficiente para el mercado laboral. Las conclusiones a que se llegaron con este estudio incluyen: el cuerpo de conocimiento teórico y científico relacionado a la disciplina; el estudio de las actividades y tareas que requiere desempeñar en el puesto de trabajo; y el trabajo en el seguimiento de los egresados que facilita la identificación de los actuales perfiles requeridos. Las tres dimensiones permiten determinar las competencias profesionales en el tiempo del titulado realiza como tareas en el puesto de trabajo.

Salas, Díaz y Pérez (2012) en su investigación sobre las competencias y el desempeño laboral en el sistema nacional de salud desarrolló los fundamentos de la evaluación de la competencia y el desempeño laboral, a nivel nacional e internacional. El Ministerio de Salud ha empezado a diseñar políticas evaluativas teniendo como piedra angular las competencias, se puede ver que existe un mecanismo de alto nivel de valoración en el trabajo: el conocimiento. Este es

considerado la plataforma de desempeño de la persona en un campo laboral, por lo que se ha denominado la sociedad del conocimiento. En tal sentido, la calificación profesional en la actualidad se considera como la capacidad de actuar, interactuar y tomar decisiones en todo tipo de escenarios, tanto planificados como no planificados. La práctica laboral necesita de un enfoque por competencia. En la investigación se establece una nueva concepción de las relaciones entre aprendizaje y trabajo eficiente. Se constituyen y contextualizan en el sistema nacional de salud en Cuba basado en los fundamentos teóricos sobre las competencias y el desempeño laboral, incluyendo la evaluación y certificación del desempeño de los trabajadores.

Fuentes (2012) investigó la satisfacción laboral y su influencia en la productividad realizada en la Ciudad de Quetzaltenango. Las variables de la presente tesis: satisfacción laboral y productividad, obtuvieron la significación y fiabilidad. Los resultados arrojaron que no existe una influencia de ambas variables, la muestra afirmó tener un alto nivel de satisfacción laboral, consecuencia de que son valorados en el trabajo, presentan idóneas relaciones sociales colectivas y las políticas institucionales van de la mano con los objetivos de los trabajadores. Con respecto a la productividad los puntajes mayores fluctuaron por encima de los 90, concluyendo que los objetivos gerenciales que se obtiene por el adecuado desempeño diario.

Gómez, Recio, Avalos y González (2013) determinó en su investigación sobre Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P., la correlación entre los componentes de satisfacción laboral, supervisión, infraestructura y prestaciones, por otro lado, encontró la relación de los componentes del compromiso laboral, afectivo, continuidad y normativo, tomando en cuenta la variable sociodemográfica de los colaboradores de dicha empresa. El tipo de investigación es descriptiva correlacional de enfoque cuantitativo utilizó las técnicas estadísticas de Pearson, Rho de Spearman, ANOVA de un solo factor. Su muestra es de 196 colaboradores, se aplicó 1 cuestionario por cada variable. Los resultados arrojaron que existe una correspondencia entre ambas variables, asimismo lo sociodemográfico influye en el compromiso laboral.

Cantón y Téllez (2016) publicó en la *Lasallista* sobre la satisfacción laboral y profesional de los profesores, donde demuestra la importancia de la carrera de docente de los jóvenes, lo que le hace pertinente analizar su satisfacción, incidiendo directamente en el desempeño y eficacia de la profesión docente. La finalidad de la investigación fue revisar los estudios transcendentales sobre la variable satisfacción laboral y profesional de los profesores, Para ello se realizó una revisión de conceptos por autores puntualizando en la manera de como obtienen datos así como la determinación de las categorías. La metodología consistió en determinar tres plataformas de datos conceptuales y los resultados del ISBN, con la finalidad de seleccionar las últimas aportaciones sobre el tema. Los resultados exponen variedad de enfoques y perspectivas teniendo en cuenta el origen científico de cada uno de los investigadores. Así mismo se evidencia que un gran porcentaje de mujeres que no tienen nivel universitario tiene una satisfacción media alta con la profesión, especialmente de manera positiva dentro del aspecto relacional, y contrariamente de manera negativa, la valoración y el salario percibido.

1.1.2. Nacionales

Gómez, Incio y O'Donnell (2011) en su investigación sobre los niveles de satisfacción laboral en banca comercial explica la satisfacción laboral dentro del área comercial de un banco en el Perú. La variable grado de satisfacción laboral permite evaluar el sentimiento que tienen los trabajadores con su centro laboral. La investigación señala que los colaboradores que se sienten satisfechos con el trabajo tienen mayor productividad, esto se evidencia en el incremento económico para la empresa en estudio. Así mismo, la insatisfacción de los trabajadores trae como consecuencia: bajo nivel de eficiencia en la organización, comportamiento y conductas no adecuadas como la negligencia, la agresión, la frustración y finalmente la deserción en las labores. El estudio en el sector bancario comercial, tiene el mayor número de clientes requiere también mayor número de trabajadores. Se utilizó el cuestionario ESL, para la medir la variable principal y se le aplicó a 312 colaboradores que pertenecen a 38 agencias de un banco conocido. Para el análisis de los datos obtenidos se utilizó la ANOVA, esto sirvió para determinar las diferencias significativas entre los aspectos demográficos de los encuestados. En

tal sentido se demostró que el rango laboral si influye en el nivel de satisfacción laboral de los empleados. Por otro lado se determinó que los gerentes y funcionarios tienen mayor nivel de satisfacción laboral a comparación de aquellos trabajadores que tienen menor rango o nivel de puesto organizacional. Los aspectos demográficos, la edad del empleado influye en la satisfacción laboral. Los trabajadores, es decir los empleados que de mayor edad tienen alto grado de satisfacción a comparación de los trabajadores adultos jóvenes. Por otro lado se demostró que el sexo del trabajador no es un factor influyente en el grado de satisfacción laboral.

Alfaro, Leyton. Meza y Sáenz (2012) investigó las variables satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Este trabajo desea analizar la satisfacción laboral de tres municipalidades distritales de Lima y Callao. Tiene como objetivo medir la satisfacción laboral y analizar con los componentes: de condición laboral, de ocupación, de género y de tiempo de servicios. Esta investigación es de tipo descriptiva y correlacional, con enfoque cuantitativo. Con una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores. Para medir la variable satisfacción se midió a través de un cuestionario de cuatro variables en función de los componentes de presente trabajo. El estudio da como resultados que no hay diferencia significativa en condición laboral con relación a nivel de satisfacción de sus diversos factores de cada una de ellas.

Granados (2013) en su tesis doctoral sobre el desarrollo competencias laborales y la formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos- Año 2013, relaciona las variables competencias laborales en una muestra de 96 estudiantes del tipo no probabilística intencionada. Aplicó 2 instrumentos de tipo cuestionario en escala lickert. Los resultados muestra que el 59.38% de los estudiantes manifiestan que las competencias laborales son buenas, así como para las el 48.96% gestación de profesionales en Turismo es buena. La investigación concluye que las variables tienen relación directa y con una significación alta para los estudiantes de Turismo de la Universidad Mayor de San Marcos, por tanto la formación es idónea.

Wong (2014) presentó un trabajo sobre el sistema de evaluación y el desarrollo de competencias genéricas en estudiantes universitarios, cuyo objetivo principal fue evaluar la materia de comunicación y aprendizaje el cual permitió la gestión de competencias genéricas de 140 educandos. El trabajo es preexperimental de enfoque cuantitativo multivariado. La data se obtuvo dentro del contexto del desarrollo curricular de la experiencia curricular de comunicación y aprendizaje, asimismo se trabajaron instrumentos en sus 3 componentes importantes, cognitivas, procedimentales y actitudinales. Los resultados confirman que el sistema de evaluación utilizado permitió las competencias genéricas en dichos educandos, todo ello lo apreciamos en un 82.9% de la muestra y el 5% consiguió el nivel de desarrollo sobresaliente; los resultados han supuesto el uso de la técnica de regresión múltiple. Los hallazgos que los estudiantes han desarrollado de diferentes competencias genéricas. El mayor grado del nivel de desarrollo de las competencias cognitivas, se relacionan directamente al uso del método de casos y su evaluación, por otro lado el mayor nivel de desarrollo de las competencias procedimentales se relacionan a la elaboración del portafolio y finalmente en el caso de las competencias actitudinales la socialización de portafolio, se constituye en el mejor predictor para su desarrollo. Así mismo se determinó que la autoevaluación no es un predictor de desarrollo de competencias genéricas.

1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística

1.2.1. Variable competencia profesional.

Definición competencia profesional.

En Delors (1997) y UNESCO (1998) se dice sobre las competencias evidencia el conocimiento aprendido, tanto a nivel de capacidad, actitud y conducta, el cual se requiere para una determinada actividad. También es descrita como una compleja estructura de atributos que posibilita acciones intencionadas, todo ello se debe mucho al contexto (como se citó en Monzó, 2011, p. 22)

Martens (1997) citado por Monzó (2011) nos dice que la competencia refiere a aspectos del corpus de lo conceptual y las habilidades, las idóneas para alcanzar

metas exigidas en un contexto determinado, por ende, es el factor principal para alcanzar un resultado, por ello, la competencia tiene que ver con la resolución de conjeturas o determinado un resultado con criterios, por ende debe ser holístico, integrando diversas experiencias de trabajo. Por otro lado, Beneitone, et al, (2007) citado por Magaña-medina et al (2016) definió las competencias profesionales como las capacidades integradas en la cual infiere al desempeño del sujeto en diversos sociocontextos, evaluando integralmente y determinando la alternativa más acertada. Asimismo, Laval (2004), citado por Pavié (2012), considera a las competencias profesionales como las capacidades asociadas a la consecución eficaz de trabajos específicos de tipo profesional. No se trata del conocimiento de las materias aprendidas, sino del uso eficiente y eficaz que le damos, combinándolo con lo actitudinal.

Enfoques teóricos de la variable 1

A mediados del siglo XX el modelo Taylorista de la organización del trabajo se imponía como sinónimo de innovación y productividad, en ella refleja que los avances en la ciencia y tecnología de una empresa y su posterior aplicación a los diversos procesos productivos de la empresa daban el marco de un diseño que se aúna a la organización de la producción y el trabajo, ello se fundamentaba la división máxima de tareas, una ultra especialización con poca cooperación y autonomía que trunca la creatividad, ello era llamada por Merterns el “sistema tecnológico-organizativos cerrados”, todo ello reducía el parámetro de precios y con ello reducía los factores de organización integral CIDEC (2004) citado en Abrantes y Anibal (2014). Todo ello hizo que muchas empresas cierren sus puertas al no poder adaptarse a los nuevos tiempos, en donde el trabajador no solo busca poder generar dinero y réditos económicos, sino busca poder aplicar sus conocimientos aprendidos y empoderar nuevos saberes a su cotidianidad, por ello se requiere empresas que busquen el heteroaprendizaje integral de sus trabajadores, con una visión holística que busque formar y desarrollar las capacidades de toda la organización. Mucha de esta visión Taylorista sigue vigente en las empresas de nuestro país, la visión de tecnologizar los procesos y matematizarlos en formulas cuánticas que permita medir su real productividad, basándose solo en indicadores que poco miden la creatividad y la real innovación.

Es a fines de los 80 con la crisis de las grandes corporaciones y el avance de la “globalización real” que se puede apreciar un cambio de paradigmas en las organizaciones empresariales. La innovación ya no se fundamenta en los cambios tecnológicos de la empresa sino sobre todo en el plano organizativo integral de la corporación. Es aquí donde surge el término de arquitectura organizativa, en donde el factor humano resulta clave, en ella se busca empoderar a toda la institución humana cooperativa a la visión de la empresa y hacerles participar en los diversos procesos de empoderamiento de la empresa, para ello es necesario que los empleados no solo sean técnicos eficientes y aplicados sino requiere de un compromiso ético, asimismo una actitud idónea para interrelacionarse con el resto del componente corporativo. En este paradigma propuesta por Boyer, Bessant los cuales requieren de un sistema abierto que se va mejorando poco a poco y de manera constante. Infiere que lo resultante va en relación con la capacidad de concatenar los diversos sistemas tecnológicos, organizacionales y de avance de lo humano, asimismo ello se compone de indicadores y se encamina a sistemas organizativos abiertos.

El problema del paradigma anterior reside en las problemáticas conjuntas que deben enfrentar ante los retos externos de neoempresas corporativas y transnacionales, asimismo a las diversas políticas de globalización las cuales tienen un conjunto de instrumentos que analizar el proceso para medir el avance de las distintas empresas, si bien la tecnología y organización de la producción es importantes es necesario una sincronización con los objetivos y las perspectivas el trabajador, así consumamos las diversas cadenas productivas. Por ello, las empresas requiere, un aprendizaje constante de nuevos paradigmas, la cual busque la optimización, lo que se llama aprendizaje de las organizaciones (Bessant citado en CIDEC, 2004), por ello se busca el perfeccionamiento constante, la calidad total en una realidad constantemente transformadora, lo cual debe devenir en un “aprendizaje de la organización” lo cual le va a dar una verdadera visión integral de avance en la empresa, en esos términos las competencias profesionales juegan un rol trascendental, en la cual los RRHH se potencia con insumos de construcción de un corpus social que deviene a futuro en la innovación y cambio. Estos cambios responde a los cambios globalizadores que operan en el mundo,

en las diversas empresas empiezan a ver lo limitado de la cualificación especializada y buscan la manera de generar un tipo de trabajador competitivo, que abrace la visión de la empresa y que busque el desarrollo de sus habilidades y competencias organizativas. Por ende, los enfoques teóricos actuales sobre organización empresarial apuntan a un diálogo abierto de competencias, en el los resultados, tareas, funciones, organización y hasta tareas están en constante revisión, a diferencia del modelo Taylorista tal como lo apreciamos en el siguiente gráfico.

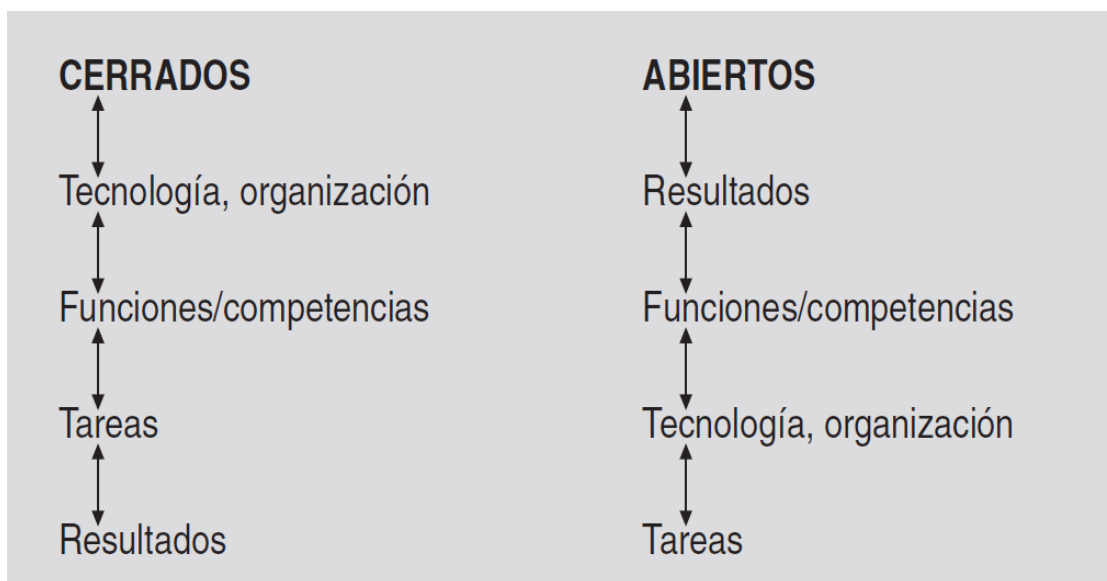


Figura 1. Evolución de competencias en sistemas cerrados y abiertos

Fuente: CIDEA, 2004, p. 13

En suma, el nuevo paradigma organizativo se basa en el desarrollo de las competencias profesionales las cuales permiten dar forma a las capacidades informales y procedimentales que son usadas más cotidianamente pero en otros contextos ajenos al trabajo, asimismo debe enfocarse a un problema social a resolver, debe tener una visión amplia y vinculada a diversas y distintas realidades, capaces de integrar diferentes tipos de capacidades (CIDEA, 2004), tanto para la empresa como para el colaborador, el cual nutra su desempeño profesional y de los resultados esperado para toda la corporación administrativa. Por tanto, esta coyuntura se viene dando a nivel mundial y ya nuestro país está sufriendo los primeros embates de la diversificación profesional y la mundialización de la productividad empresarial, por ello las funciones van cambiando, los objetivos son

a más largo plazo, pero el conocimiento y habilidades van modificándose. En nuestro país requiere dejar de lado el modelo taylorista de las empresas y buscar una optimización de los recursos integrales de todo el proceso administrativo, por ende debe basarse en la búsqueda del desarrollo de las competencias profesionales tanto de los empleados como de los empleadores, la cadena productiva debe renovarse constantemente, no debe haber tareas definidas o vitalicias, asimismo no debemos solo enfocarnos en el producto final y en los indicadores, sino en el proceso mismo y en la visión integral del mundo, dicho proceso debe abarcar un corpus organizativo amplio, variado y disperso en la cual todos formemos parte, desde el más fronterizo colaborador hasta el personal jerárquico de las elevado puesto, solo así se logrará una gestión basada en competencias.

Gonzi y Athanasou (1996) citado por Velaz et al (2013), tienen un enfoque integral sobre las competencias, ellos manifiestan que las competencias en la formación universitaria debe ser integral y holístico, ya que consideran a la formación superior no solo debe centrarse en la persona sino también en la vida producto de esta, promoviendo el desarrollo de sus potencialidades, habilidades, conocimientos, actitudes y valores bajo un esquema social donde se interrelacione con los elementos socioculturales.

Bajo este mismo enfoque integral el 2000 se crea el proyecto Tuning, por las universidades europeas como respuesta a la Declaración de Bolonia y la Comunidad de Praga quienes intentan mejorar la calidad de los programas de formación universitaria bajo tres directrices: La universidad, promoción del Espacio Europeo de Educación Superior y el aprendizaje a lo largo de la vida (*Life long Learning*) como factor principal para lograr competitividad, integración social, igualdad de oportunidades laborales y mejorar la calidad de vida. A finales de 2004 el proyecto se expande a América Latina como una metodología internacional reconocida una herramienta construida por las universidades para las universidades. (Informe Final – Proyecto Tuning – América Latina, 2007, p. 12). Monzó (2011), manifiesta que la metodología del Proyecto Tuning se basa en el estudiante orientado al perfil del egresado o del título universitario, esta debe ir en concordancia con la necesidad de la sociedad, conformada esta por el estudiante,

empresario, graduado y organizaciones de índole profesional, en este sentido se busca relacionar el conocimiento y las competencias de las áreas temáticas que conforman el programa de una carrera con los perfiles de titulación y los perfiles profesionales que el mercado laboral espera.

La modelo Tuning para América Latina, basa su metodología en 04 líneas de trabajo: Competencias genérica o específicas; enfoques de enseñanza, aprendizaje y evaluación de competencias; créditos académicos y calidad de programa. La primera línea busca identificar las competencias generales y comunes a cualquier titulación como las competencias de abstracción, de análisis, de síntesis, entre otras, estas competencias van de la mano con las áreas temáticas vinculadas con una disciplina que conllevan a un programa específico. Para Tuning es importante lograr resultados de aprendizaje y competencias equivalentes a cada titulación. La segunda línea quiere lograr entender los mejores métodos de enseñanza, aprendizaje y evaluación para lograr los resultados del aprendizaje y las competencias identificadas. En la tercera línea quiere lograr establecer una relación de este sistema medido con el trabajo y tiempo del estudiante a través de un sistema de créditos académicos estructurados para cada programa. Y finalmente en la cuarta línea se enfoca a la calidad como parte fundamental del currículo basado en competencias, así como eje transversal de las líneas anteriores descritas según el Informe Final – Proyecto Tuning – América Latina (2007) citado por Flores (2015).

Bajo este enfoque integral, Tuning de Europa define a las competencias como una mezcla dinámica de conocimiento, comprensión, capacidades y habilidades que son fomentadas en los programas educativos superiores a través de unidades divididas en competencias y conocimientos específicos de acuerdo al campo de estudio según el Informe Final – Proyecto Tuning – América Latina (2007) citado por Flores (2015). El Proyecto Tuning en América Latina inicia a finales del 2004 y dentro de sus principales tareas fue de definir las competencias genéricas para América Latina. Para ello en CNT, Centro Nacional de Tuning, jugó un papel preponderante en esta tarea definiendo un total de 27 competencias genéricas con el aporte de 18 países participantes y 62 universidades. La diferencia con las competencias del modelo europeo radican en 03 competencias nuevas:

Responsabilidad Social y compromiso ciudadano, compromiso con la preservación del medio ambiente y compromiso con su medio socio según el Informe Final – Proyecto Tuning – América Latina (2007) citado por Flores (2015). Todas estas capacidades se encuentran ubicadas en 03 grupos de competencias: competencias instrumentales, competencias interpersonales y competencias sistémicas.

Dimensiones de Modelo de Competencia

Dimensión 1 Competencias instrumentales

Las competencias instrumentales conllevan a la importancia de desarrollar capacidades de síntesis, organización, así como desarrolla competencias administrativas. Dichas competencias involucran no solo capacidades cognitivas, sino también destrezas tecnológicas y lingüísticas. Freire et al, (2011), define a las competencias instrumentales como aquellas capacidades cognitivas, metodológicas, técnicas y lingüísticas que son requeridas para poder comprender, construir, tener un juicio crítico. Estas constituyen capacidades básicas y generales que todo profesional debe tener como la capacidad de análisis y síntesis, de organización y planificación, toma de decisiones, resolución de problemas y sobre la todo la comunicación oral y escrita.

Dimensión 2 Competencias interpersonales

Se considera a las habilidades que se desarrollan que nos permiten trabajar de manera individual, consiente y con las capacidades de manifestar los sentimientos propios. Freire et al, (2011), define a las competencias interpersonales las habilidades que el individuo desarrolla para logra relación con su medio social y su integración a los distintos grupos o colectivos. Las principales capacidades que involucran este grupo son la de crítica y autocrítica, trabajo en equipo y habilidades interpersonales.

Dimensión 3 Competencias sistémica

Estas competencias es una mezcla de comprensión, sensibilidad y conocimiento que también la podemos llamar como competencias directivas ya que se puede ver como la persona es capaz de relacionado con un todo de forma integrada. Freire

et al, (2011), define a las competencias sistémicas habilidades relacionadas al sistema o al ambiente social, cultural y medioambiental, para ello se requiere niveles de sensibilidad, entendimiento y conocimiento real del medio y sus elementos. Las principales capacidades que se trabaja son liderazgo, adaptabilidad y compromiso y responsabilidad con el medio.

1.2.2 Variable

Satisfacción laboral

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) citado en Vega e Hidalgo (2013), definen que la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Blum y Naylor (1988) citado por Miranda (2016), definen a la satisfacción laboral como resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, y la vida en general. El empleo dado por los factores concretos como: la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, entre otros. El trabajador que se siente muy satisfecho como su puesto de trabajo mantiene actitudes positivas, pero si está insatisfecho manifiesta actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente según Robbins (1998) citado por Pérez y Rodríguez (2017).

Enfoques teóricos de la variable 2

Existen varias teorías planteadas por la psicología para explicar y predecir el comportamiento de las personas con respecto a su satisfacción ya sea personal, laboral, profesional, productiva, etc. Existen psicólogos que han desarrollado teorías que permiten entender y explicar éste fenómeno psicológico tan complejo Nash (1988) citado en Yagual et al (2015). La teoría de las necesidades de McClelland y sus colaboradores es una de las teorías que ofrecen una explicación de cómo entender a las necesidades, a través de identificar tres necesidades básicas: la necesidad de logro, la necesidad de Afiliación y la necesidad de Poder. La primera refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia. Las personas que tienen un grado elevado de tal necesidad dirigen su energía a terminar una tarea rápido y bien. La segunda explica la necesidad de

afecto, amor e interacción con la sociedad. La tercera, refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y en el trabajo de otros. Gordon (1997) citado en Yagual et al (2015). McClelland, mediante su investigación determino que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades en cierto nivel o grado, pero sin embargo, no hay dos personas que las tengan exactamente en las mismas proporciones.

La teoría de la equidad es otra de las teorías que explica el comportamiento de las personas que trabajan dentro de una organización y requieren ser productivas. Esta teoría propone que la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo. Trata de lograr explicar la relación entre el individuo y el grupo laboral, y los efectos que sobre dichas relaciones puede tener la desigualdad percibida, afirma con esta teoría que las personas buscan justicias al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben y además con lo que recibe sus compañeros de trabajo. Los elementos de este modelo están constituido por los insumos, los resultados, la persona comparable y la equidad-desigualdad. Cabe señalar que el insumo es el valor que el empleado percibe relacionado al puesto, es decir, la educación, experiencia, habilidades, esfuerzo, horas trabajadas, herramientas, equipo utilizado. El resultado es algo de valor que los empleados perciben que obtienen, tal como pagos, prestaciones, símbolos de status, reconocimiento, realización, participación. De este modo un empleado juzga la justicia de los resultados, comparando sus insumos con el resultado/insumo de las personas comparables. Wexley y Yuki, (1990) citado en Yagual et al (2015) manifiesta que la persona comparable puede ser de la misma empresa, de otra, o el empleado anterior. En el caso que la relación insumos-resultados del empleado es igual a la razón de insumos resultados de personas comparables, se percibe equidad. Pero, si percibe que no son iguales, percibirá un estado de desigualdad

La teoría de la expectativa de Vroom o también llamada teoría de las expectativas trata de explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones. Este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones: 1) el comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los individuos y en el ambiente; 2) las personas toman

decisiones conscientes sobre su comportamiento; 3) las personas tienen distintas necesidades, deseos y metas; 4) las personas escogen entre varias opciones de comportamientos, basándose en sus expectativas de que determinado comportamiento les produzca el resultado deseado.

La teoría de la fijación de metas, propone que el desempeño de las personas es mayor cuando existen metas establecidas. Locke y colaboradores explicaron sobre la importancia de antes y después del comportamiento deseado. Cuando participan en la fijación de metas, los trabajadores aprecian el modo en que su esfuerzo producirá un buen desempeño, recompensa y satisfacción personal. De esta manera, las metas se orientan hacia los trabajadores en direcciones aceptables. Davis y Newstrom, (1991) citado en Garzón (2014) indica que los resultados de las metas es reconfortante ya que ayuda a satisfacer el impulso de logro y las necesidades de estima y autorrealización. También se estimulan las necesidades de crecimiento ya que la obtención de metas con frecuencia lleva a los individuos a fijar metas más altas para el futuro.

Frederick Irving Herzberg, desarrolla una teoría sobre la necesidad en que supone que todos los individuos poseen un conjunto fijo de necesidades básicas que deben satisfacer. Esta teoría se basa en la teoría de Maslow en que propone que todos los que trabajan en organizaciones necesidades motivadoras y necesidades higiénicas, a las que les llama también satisfactores e insatisfactores. Es decir si una persona labora en condiciones de higiene no adecuadas estará insatisfecha, pero si las condiciones fueran las óptimas este estaría satisfecho. Herzberg sostiene que los factores de insatisfacción o higiénicos es lo que representa lo que afecta el contexto donde realiza el trabajo entre ellos se encuentran los salarios, las condiciones laborales, las prestaciones, la seguridad, las condiciones de trabajo y las relaciones con el jefe, con sus compañeros y también con sus subordinados. Por otro lado los satisfactores o motivadores son considerados aquel elemento que impulsa a hacia el trabajo como el logro, la realización, el reconocimiento, la responsabilidad y el trabajo en sí mismo.

Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes relataron una experiencia de trabajo

excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala. El análisis de los relatos e historia, reveló que los incidentes o malas experiencias que causa el estado psicológico del protagonista era la tarea en sí o la actividad encomendada, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas. León y Sepúlveda (1978) citado en Lynch (2014) propone la existencia de dos clases de factores: Factores Intrínsecos o Motivadores, incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad. Factores Extrínsecos. Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

Es así que el científico Herzberg realizó diversas investigaciones sobre la salud mental en las industrias y vio las 2 dimensiones principales independientes y específicas, uno es el factor de higiene que abarca los aspectos de supervisión, relaciones interpersonales, condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, las políticas y prácticas administrativas de la empresa, entre otros. Cuando hay ausencia de ello el empleado no logra sentirse cómodo, pero cuando están presentes solo contribuye a disminuir dicha insatisfacción. Apreciamos el papel fundamental que asume la higiene en la industria, no solamente a temas de salud sino a sus características colaterales, asimismo, ello se llega a normalizar y solo sirve para disminuir una insatisfacción. Otra de las variables independientes que se asocian es el tema de la motivación, la cual se asocian con las experiencias satisfactorias que los empleados experimentan, a ello se suma el sentimiento de realización que tiene participar en la realización de dicho trabajo, el reconocimiento de la misma y lo trascendente de la actividad que realiza. Por ende, tiene que ver con las políticas de inclusión y horizontalidad que aplican las empresas a su praxis diaria, asimismo toma en cuenta la formación de competencias profesionales para sus colaboradores. Esta propuesta de Herzberg aporta con 2 ideas fundamentales, la primera es que la satisfacción e insatisfacción son 2 componentes independientes, por ende

enfocarse solamente en mejorar las relaciones humanas y aumentar las condiciones laborales no ha resuelto todos los problemas.

Todo ello, puede representarse en el siguiente gráfico:

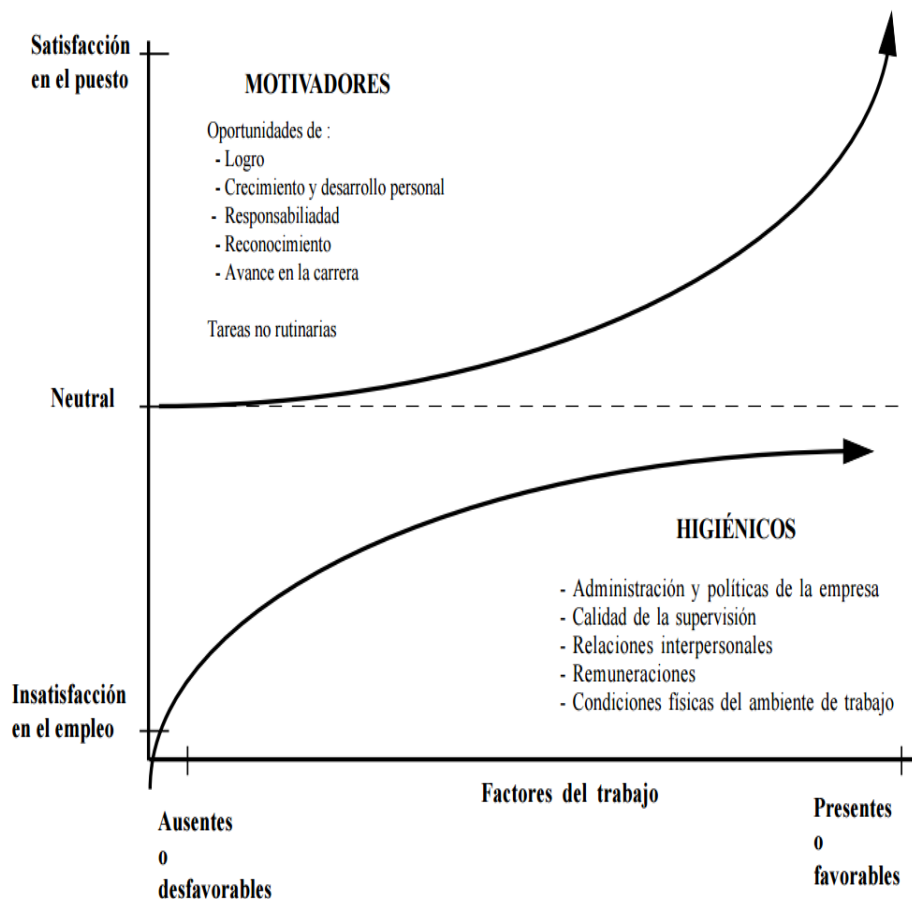


Figura 2. Teoría de la motivación e higiene. Fuente: (Manso, 2002, p. 81).

Por tanto el tema de fortalecer las competencias profesionales está aunado al término de satisfacción profesional, toda empresa debe apuntar a desarrollar las competencias transversales de sus colaboradores, asimismo mejorar las condiciones establecidas en su puesto de trabajo. Por ello, la competencia profesional resulta fundamental y elemental en toda empresa del presente siglo.

Dimensión 1 Motivación Personal

(Monzó, 2011, p.7). Es la satisfacción de la actividad realizadas, asimismo la posibilidad que ofrece la empresa de hacer algo que nos llama la atención y que se relaciona con los objetivos de la empresa. Actualmente las empresas vienen aplicando estrategias que motiven al bienestar de sus trabajadores, entendiendo como consecuencias del incremento de su productividad, la motivación es la fuerza que impulsa a las persona a actuar y a perseguir las metas trazadas, de tal modo que la motivación se entiende como un proceso que conlleva a modificar un determinado comportamiento. Tomando en cuenta que la motivación busca en el trabajador lograr un objetivo o meta y tiene como consecuencia la satisfacción laboral, esta debe ser entendida como el sentimiento positivo respecto del puesto trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este; busca medir los sentimientos de los trabajadores con respecto a las expectativas de la organización, las prácticas de recompensa y otros aspectos similares, la satisfacción laboral es evaluativa” (Robbins y Timothy 2013:314).

Dimensión 2 Ergonomía y condiciones ambientales

(Monzó, 2011, p.7). Es la infraestructura, se relaciona con la salubridad e idoneidad del ámbito físico laboral. Por otro lado la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2003:7), define la ergonomía como: El estudio del trabajo en relación con el entorno en que se lleva a cabo (el lugar de trabajo) y con quienes lo realizan (los trabajadores). Se utiliza para determinar cómo diseñar o adaptar el lugar de trabajo al trabajador a fin de evitar distintos problemas de salud y de aumentar la eficiencia.

Por otro lado Hernández (2015) define a las condiciones de trabajo como: Los distintos aspectos laborales que pueden influir en la comodidad y la salud del trabajador, entre ellos se encuentran: la iluminación, el ruido, la temperatura, las vibraciones, el diseño del lugar en que se trabaja, las herramientas, las máquinas, los asientos y el calzado así como el puesto de trabajo, incluidos elementos como el trabajo en turnos, las pausas y los horarios de descanso y comidas (p.26).

Dimensión 3 Socialización (Compañeros y Jefes)

(Monzó, 2011, p.7). Es la forma como evalúan tu tarea los supervisores, ello debe acompañarse con apoyo e igualdad en el trato. La socialización se define como el proceso por el cual las personas adquieren las actitudes, los comportamientos y el conocimiento indispensables para participar como miembros plenos y desempeñarse de forma efectiva en la vida de sus organizaciones (Van Maanen & Schein citado en Topa y Moriano, 2012). Para lograr este proceso de socialización las personas deben integrarse al nuevo ambiente de trabajo donde interactúen con el objetivo de tener un buen resultado.

Dimensión 4 Remuneración

(Monzó, 2011, p.7). Relacionado a la forma como la empresa cumple con el acuerdo inicial, se relaciona además con las oportunidades de promoción y formación laboral que está conversado desde el inicio. Madewell et al., (2003) citado en Saldaña y Juliana (2015) considera a la remuneración económica, como la percepción de correspondencia entre el salario recibido en el primer empleo con la inversión de tiempo, dinero y esfuerzo a lo largo de la preparación académica profesional, también se refiere a la correspondencia entre preparación académica y el sueldo percibido en el primer empleo de acuerdo a las condiciones del mercado laboral.

1.3. Justificación

Justificación teórica.

La presente investigación fundamenta las variables de estudio: Competencias profesionales y satisfacción laboral de los estudiantes de prácticas preprofesionales de la escuela de Administración en Turismo y Hotelería. El presente trabajo nace bajo la necesidad e interés de conocer la realidad de los estudiantes la EP de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo que están realizando prácticas preprofesionales en empresas del sector turísticos, dichos estudiantes se encuentran en los último ciclos de la carrera profesional y según el currículo debieron haber adquirido las competencias del

perfil del egresado. Por otro lado es necesario determinar qué tan satisfechos se encuentran laboralmente sus centros de prácticas a través de establecer una relación entre las competencias profesionales y la satisfacción laboral. En tal sentido se considera relevante la presente ya que permitirá retroalimentar el currículo y mejorar las estrategias en enseñanza aprendizaje en coherencia al mercado laboral exige, para lograrlo se partirá de establecimiento de un marco teórico, identificando las teorías que fundamente la variables en mención, se utilizarán instrumentos validados, se analizarán datos para finalmente obtener resultados y conclusiones.

Justificación práctica.

Servirá para evaluar el proceso de formación profesional de la carrera en bases capacidades que permitan el logro de las competencias profesionales y puedan aportar a la satisfacción laboral en las organizaciones dedicadas al turismo. Teniendo en cuenta esta premisas, las información relevante de este estudio sirve como fuente de replantear las estrategias y los procesos de enseñanza y de aprendizaje en el casa universitaria a fin de ayudar a potenciar en el proceso de formación profesional basado en una cultura emprendedoras con iniciativa y creatividad, así como desarrollar habilidades demandadas por los empresarios a fin de eliminar la brecha entre universidad y empresa y sirvan para retroalimentar y replantear los planes de estudios, contenidos, y los perfiles de los docentes o facilitadores de los mismo.

Justificación metodológica.

Permitirá aplicar el método científico en todas sus etapas, con la finalidad de llegar a las conclusiones y recomendaciones, a través de la aplicación de dos instrumentos validados en tesis y cuyos datos serán procesados en software para poder determinar la correlación entre las variables de estudio. En tal sentido el resultado obtenido será productos de un proceso científico.

1.4 Problema.

1.4.1 Realidad problemática.

Los avances acelerados de las organizaciones, los cambios en las economías, estilos de vidas, las nuevas tecnologías, entre otras, exigen a las empresas a prepararse para ser más competitivas en el mercado y sostenible en el tiempo, así como a encontrar y preparar recursos humanos que puedan estar sintonizado con los objetivos y metas de las organizaciones. En tal sentido la preocupación se centra en contar recursos humanos cuyas competencias profesionales logradas en los centros educacionales superiores sean adecuadas y estén alineadas con la satisfacción en sus centros de laborales (Monzó, 2011). En el Perú, se han incrementado la oferta de programas de estudios superiores cuyos planes de estudio no sincroniza con las necesidades del mercado laboral principalmente con las necesidades de las empresas del sector turismo. En Lima se han registrados veinte centros superiores de la especialidad de turismo y hotelería y no contamos con estudios que puedan relacionar las competencias adquiridas por los estudiantes con su satisfacción laboral de aquellos que ya se encuentran insertados en empresas turísticas (Granados, 2013)

Actualmente, las competencias profesionales están demandadas por un mercado laboral exigente por los cambios y avances que atraviesa, en tal sentido se ha visto que existen competencias requeridas con mayor importancia que otras dependiendo el tipo de organización donde laboran y se requiere reforzar especialmente en las carreras de servicios cuyo contexto está el presente estudio. Dentro de las competencias instrumentales los practicantes suelen tener dificultad en el dominio del idioma inglés que es el idioma que el mercado laboral actual está exigiendo, así como el manejo de las tecnología aplicado a la hotelería, agencias de viajes, restaurantes, entre otros. La toma de decisiones es otra de las competencias que el estudiante tienen limitaciones para poder realizar una buenas practicas preprofesionales. Por otro lado, dentro de las competencias interpersonales, los estudiantes para un mejor desempeño requieren reforzar habilidades interpersonales como la empatía para con sus compañeros de trabajo y con el cliente, teniendo en cuenta que las empresas de turismo y hotelería basan

el su negocio en la atención al cliente. El control de sus emociones es otra de las habilidades que se debe reforzar considerando la naturaleza de la actividad. Finalmente dentro de las competencias sistémicas se ha visto dificultad en aplicar en sus centros de práctica los conocimientos adquiridos en la universidad, además de actualizarse permanentemente, considerando que el turismo se consolida en la necesidades y preferencia de los consumidores turísticos y estos son muy evolutivos en concordancia a los cambios que se dan en el medio (Monzó, 2011).

Por otro lado es necesario conocer en su real dimensión la satisfacción laboral de los jóvenes practicantes, teniendo en cuenta que ellos realizan las mismas actividades que un trabajador con la diferencia que lo realizan en un menor número de horas semanales y su remuneración es menor. En tal sentido es necesario que la empresa debe proveer seguridad para la continuidad de sus prácticas preprofesionales, darles posibilidades de promoción a través de la valoración del trabajo que desempeñan, de la valoración de los objetivos logrados y de otros aspectos relevantes que puedan ser indicadores de promoción. Se ha podido ver que algunas empresas optan por darles solo pasajes o algún otro incentivo como parte de su remuneración por el trabajo realizado, sustentando que las empresas están aportando a la formación del profesional, situaciones que desmotiva al practicante. Es necesario brindarles condiciones de trabajo adecuados donde los practicantes puedan desempeñarse adecuadamente, se ha visto que la capacidad de los ambientes físico no corresponde a la cantidad de trabajadores que deberían estar. Dentro de los factores extrínsecos podemos ver que alguna empresas son de organizaciones familiares o se han desarrolladle de manera espontánea que no han delimitado una organigrama, ni cuentan con planes estratégicos y manual de funciones que les permita a los practicantes puedan contribuir al logro de los objetivos de la organización (Sánchez-Alcaraz y Parra-Meroño, 2011).

Actualmente los estudiantes que realizan prácticas preprofesionales de la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte, registran falencias en determinadas capacidades y habilidades para poder desenvolverse adecuadamente en sus centros de prácticas, por lo tanto con la presente investigación es importante demostrar que existe una relación directa

entre las competencias profesionales de los estudiantes con la satisfacción laboral en sus centros de prácticas preprofesionales, toda vez que estos puedan lograrse.

1.4.2. Formulación del problema general.

¿Qué relación existe entre las competencias profesionales y satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017?

Problemas específicos.

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre las competencias instrumentales y satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre las competencias interpersonales y satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre las competencias sistémicas y satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general.

Existe una relación entre las la competencia profesional con la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería Lima Norte – 2017.

Hipótesis específicas.***Hipótesis específica 1.***

Existe una relación entre las competencias instrumentales y satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería Lima Norte – 2017.

Hipótesis específica 2.

Existe una relación entre las competencias interpersonales con la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería Lima Norte – 2017.

Hipótesis específica 3.

Existe una relación significativa entre las competencias sistémicas con la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería Lima Norte – 2017.

1.6. Objetivos de la investigación***Objetivo general.***

Determinar la relación entre la competencia profesional con la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017.

Objetivos específicos.***Objetivo específico 1.***

Determinar la relación entre las competencias instrumentales y satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación entre las competencias interpersonales con la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería Lima Norte – 2017.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación de las competencias sistémicas con la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería Lima Norte – 2017.

II. Marco metodológico

2.1 variable:

Variable 1 Competencias profesionales.

Definición conceptual.

Forgas (2013) define a las competencias profesionales como:

“Son el resultado de la integración, esencial y generalizada de un complejo conjunto de conocimientos, habilidades, y valores profesionales que se manifiestan a través de un desempeño profesional eficiente en la solución de los problemas de su profesión pudiendo incluso resolver aquellos no predeterminados” (p. 112).

Variable 2 Satisfacción laboral

Definición conceptual.

Podría definirse la satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, que pueden estar referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo (Meliá y Peiró, 1989a).

2.2. Operacionalización de la variable.

Tabla 1

Operacionalización de la variable competencia profesional.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles	Rangos
Competencias Instrumentales	Capacidad de análisis	1-9			
	Habilidades de comunicación				
	Capacidad de toma de decisiones				
Competencias Interpersonales	Actualización	10-18	Ordinal	Mucho Bastante Regular Poco Nada	Alto: de 93 a 135 Medio: de 70 a 93 Bajo: de 27 a 70
	Adaptabilidad				
	Autonomía				
	Responsabilidad Social				
Competencias Sistémicas	Habilidades interpersonales	19-27			
	Compromiso medioambiental				

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles	Rangos
Motivación personal	Identificación con la empresa	1-9		Nada satisfecho	
	Satisfacción con el puesto de trabajo Promoción laboral			Algo satisfecho	
Ergonomía y condiciones ambientales	Ambiente físico	10-18	Ordinal	Satisfecho	Alto: de 138 a 225
	Infraestructura Equipamiento			Bastante satisfecho	Medio: de 92 a 138
Socialización	Compañeros de trabajo Jefes superiores Subordinados	30-41		Totalmente satisfecho	Bajo: de 45 a 92
Remuneración	Remuneración acorde a la empresa Remuneración acorde al entorno social	42-45			

2.3. Metodología

El presente estudio utilizó el método hipotético deductivo porque es un proceso científico, que aplica situaciones específicas a ideas generales, pero fundamentado en experiencias específicas, como el caso de la presente investigación fundamentado en teorías vinculadas a las variables de estudio.

Al respecto, Hernández, Fernández y Batista (2014) afirma que sobre el método hipotético deductivo como:

Es una técnica que utiliza el científico para ejecutar las actividades de un sistema. Este método posee diversas etapas primordiales: contemplación del fenómeno de estudio, formación de una hipótesis para fundamentar dicho fenómeno, predicción de resultados o enunciados más primordiales que la propia hipótesis y revisión o comprobación de la verdad de las declaraciones deducidas de manera empírica. (p.49)

En cuanto al enfoque cuantitativo, Kerlinger (1985) citado por Cárdenas (2017), sostiene que este enfoque de investigación se caracteriza porque usa la data para inferir la hipótesis de acuerdo a una medición y evaluación numérica que resultan en conjeturas. Empieza formulando el problema, luego viene el estado del

arte que será base del marco teórico, de aquel corpus teórico viene la hipótesis y el cuestionario se procesa en los diseños elegidos.

Es por ello, para ejecutar el proceso de investigación se empleó el método científico cuantitativo acorde al diseño del estudio establecido, para lo cual se ha elaborado un instructivo sólido, precisado de forma estructurada para la obtención del conocimiento científico. Además, se ha empleado métodos de contemplación, correlación, hipotético – deductivo, de evaluación y síntesis perfeccionado con el método estadístico. Técnicas que acceden observar el fenómeno a estudiar y los elementos de evaluación del trabajo en campo y; que una vez tabulados y procesado la información se obtiene la data usando el software SPSS versión 23 para fines del tratamiento estadístico descriptivo e inferencial, sobre todo para el contraste de las hipótesis.

2.4. Tipos de estudio.

Dentro de la tipología de los estudios e investigaciones científicas, muchos autores concuerdan que existirían dos tipos de estudio, denominadas como básica y aplicada. Por la estructura propia que presenta, el estudio se caracteriza por ser de tipo básica; al respecto Hernández et al. (2014) indican que aporta un corpus secuenciado de conocimientos, sin tener resultados pragmáticos al momento.

2.5. Diseño

El diseño de la presente investigación de enfoque cuantitativo, es de tipo no experimental, de corte trasversal y descriptiva correlacional, ya que no se ha llegado a someter a pruebas de experimentación las variables de estudio.

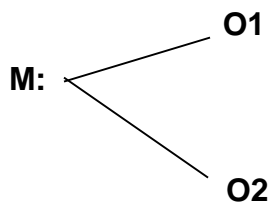
Es no experimental debido a que la presente investigación se ha realizado sin llegar a manipular deliberadamente las variables Competencias profesionales y Satisfacción Laboral (Hernández, et al, 2014)

La utilidad principal de la presente investigación es haber descrito el comportamiento de dos variables, identificando el grado de asociación para poder predecir el valor estimado de una variable, al identificar el valor de la otra y poder

determinar un comportamiento sistemático sin llegar a determinar la causalidad de las variables.

Por otro lado, la investigación realizada es también transversal ya que describe los componentes e infiere su influencia en un contexto y momento determinado (Hernández et al., 2014).

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente



Donde

M=Muestra de estudio

O1: variable 1

O2: variable 2

R: Relación entre variables

Nivel de estudio

La presente investigación se caracteriza además por ser de tipo descriptiva, donde se ha primado la caracterización de las variables de estudio. Las investigaciones descriptivas se caracterizan por presentar la realidad del estudio, siendo primordial para aportes científicos en base a aquella realidad estudiada; tal como lo sostiene Mejía (2005) al afirmar que “Las investigaciones descriptivas son las que pretenden decir cómo es la realidad. La descripción científica es muy importante porque constituye la primera aproximación sistemática al conocimiento de la realidad” (p.30).

El estudio es de tipo correlacional debido a que se ha tenido como finalidad determinar la asociación entre las variables de estudio. Estas investigaciones son aquellas que parten de la siguiente formulación: ¿existe relación entre a y b?, en

donde a, es una variable y b es otra, pero no han pretendido establecer relación de causa a efecto entre ellas. Estas corresponden a investigaciones descriptivas relacionales no causales. (Sotelo, 2015)

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población.

Está conformada por 180 estudiantes de ambos sexos que están realizando prácticas preprofesionales de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo del semestre 2017 -1.

2.6.2. Muestra.

Teniendo en cuenta el tamaño de la población, la muestra estuvo constituida por la totalidad de los estudiantes matriculados, es decir los 180 estudiantes que realizan prácticas preprofesionales en la EP de Administración en Turismo y Hotelería. Entendiéndose por muestra al "subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (Sotelo, 2013, p. 83), Esto significa que representa una parte de la población objeto, permitiéndonos hacer generalizaciones. En este caso no ha sido necesario extraer una muestra ya que ha resultado accesible el número de unidades en su totalidad, por ello se afirma que en el presente estudio la muestra está representada por la totalidad de los miembros de la población.

2.6.3. Muestreo.

Se utilizó el total de la población en la presente investigación.

Tabla 3

Estudiantes de e practicas preprofesionales de la EP de Adm. Turismo y Hotelería.

Nº	Unidad de Análisis	Total
1.	Estudiantes de IX ciclo	97
2	Estudiantes de X ciclo	83
	Total	180

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos.

Se usó la técnica de la encuesta, debido a la naturaleza del estudio y el tiempo de aplicación, además se usó el cuestionario de instrumento. En tal sentido, de acuerdo con Hernández et al, (2014) la encuesta es el procedimiento para recolectar datos a números grandes de muestras en un determinado momento. En esta técnica se ha considerado utilizar la escala para medir las actitudes ya que se ha utilizado el escalamiento de tipo Likert. Los instrumentos aplicados han sido el cuestionario con alternativas de escala, estos estuvieron en relación con los procedimientos de la operacionalización de las variables.

Instrumento de recolección de recolección de datos.

Ficha técnica del instrumento competencias profesionales

Para medir la variable competencia profesional.

Nombre: competencia profesional

Autor: Proyecto Tunning para América Latina (2011)

Objetivo: Determinar el nivel de competencias profesionales en los estudiantes de practica preprofesional

Lugar de aplicación: EP de Adm Turismo y Hotelería UCV. Los Olivos

Forma de aplicación: Directa.

Duración de la aplicación: 15 minutos.

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:

(5) Mucho

(4) Bastante

(3) Regular

(2) Poco

(1) Nada

Baremo:

Alto: de [93 a 135]

Medio: [de 70 a 93[

Bajo: de [27 a 70[

Para la variable satisfacción laboral, se aplicó el cuestionario de Satisfacción Laboral de la Tesis “Incidencia de la Satisfacción Laboral en el manejo de tiempo empleados administrativo: Investigación aplicada en la empresa Pimax LTDA.

Ficha técnica del instrumento satisfacción laboral

Para medir la variable satisfacción laboral.

Nombre: satisfacción laboral

Autor: Tomas Lombana Sergio Perafan

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral en los estudiantes de practica preprofesional.

Lugar de aplicación: EP de Adm Turismo y Hotelería UCV. Los Olivos

Forma de aplicación: Directa.

Duración de la aplicación: 15 minutos.

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes:

(5) Totalmente Satisfecho

(4) Bastante Satisfecho

(3) Satisfecho

(2) Algo satisfecho

(1) Nada satisfecho

Baremo:

Alto: de [165 a 225]

Medio: de [105 a 165[

Bajo: de [45 a 105[

2.7.1. Validación y confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad.

Se midió con el Alfa de Cronbach (ver tabla 4), el resultado es 0.917 para 31 preguntas de competencia profesional y 10 preguntas para satisfacción laboral (0.932), por ende la confiabilidad es muy alta.

Tabla 4

Confiabilidad de los instrumentos competencias profesionales y satisfacción laboral.

	N de ítems	Alfa de Cronbach
Variables		
Competencias profesionales	31	0.92
Satisfacción labora	31	0.93

Validez.

Validez de contenido.

Los instrumentos a utilizar han sido validados y utilizados en otras investigación referidas a la las variables que estamos estudiando. Pero igualmente han pasado por un juicio de expertos para comprobar si se aplican a nuestra realidad. Los expertos son catedráticos de la Escuela de Postgrado de la UCV:

1. Dr. Carlos Sotelo Estacio.
2. Dr. Carlos Choquehuanca Saldarriaga.
3. Mg. Carlos Tovar Zacarías

Tabla 5

Validación del instrumento: competencias profesionales

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherencia	Si	Si	Si	Si
Pertinencia	Si	Si	Si	Si
Relevancia	Si	Si	Si	Si

Tabla 6

Validación del instrumento: satisfacción laboral

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherencia	Si	Si	Si	Si
Pertinencia	Si	Si	Si	Si
Relevancia	Si	Si	Si	Si

Validez de constructo.

La validez de constructo tiene como finalidad darle rigidez de calidad al instrumento de investigación; y se caracteriza por ser el indicador de relación que existen en los resultados de un test, asimismo los preceptos teórico que se basan para medir. Mejía (2005) nos dice que trata de verificar en qué medida la prueba se halla en el corpus teórico de la investigación.

En la Tabla 7, apreciamos los resultados de análisis de relación test-items en ambas variables de estudios tiene 0-32, por lo cual los ítems son idóneos para constituir el instrumento de medición final.

Tabla 7

Análisis de ítems-test de variables competencias profesionales y satisfacción laboral

Competencia Profesional				Satisfacción Laboral			
Ítem	R Pearson	Ítem	R Pearson	Ítem	R Pearson	Ítem	R Pearson
I1	0.35	I24	0.679	I1	0.630	I24	0.333
I2	0.402	I25	0.619	I2	0.561	I25	0.455
I3	0.440	I26	0.619	I3	0.693	I26	0.539
I4	0.440	I27	0.617	I4	0.715	I27	0.462
I5	0.227			I5	0.613	I28	0.617
I6	0.444			I6	0.478	I29	0.531
I7	0.510			I7	0.473	I30	0.463
I8	0.498			I8	0.409	I31	0.499
I9	0.427			I9	0.550	I32	0.363
I10	0.294			I10	0.443	I33	0.266
I11	0.446			I11	0.376	I34	0.304
I12	0.446			I12	0.326	I35	0.529
I13	0.541			I13	0.570	I36	0.31
I14	0.428			I14	0.386	I37	0.483
I15	0.615			I15	0.396	I38	0.448
I16	0.602			I16	0.474	I39	0.662
I17	0.629			I17	0.769	I40	0.569
I18	0.679			I18	0.597	I41	0.671
I19	0.326			I19	0.510	I42	0.583
I20	0.489			I20	0.593	I43	0.555
I21	0.800			I21	0.631	I44	0.419
I22	0.638			I22	0.692	I45	0.315
I23	0.679			I23	0.682		

Nota: Validación en la construcción del instrumento a través de la relación ítem instrumento a través de r Pearson.

Técnicas de recojo de información.

Para complementar el presente estudio se ha utilizado -también- el manejo de información documental. La hermenéutica nos permitió elegir las primeras ideas relevantes del estudio.

Al respecto Sotelo (2013). Señala sobre el análisis estadístico se divide en dos partes, uno para realizar una descripción de la data procesada, y el inferencial para hallar significatividad en los resultados.

Por otro lado, la estadística nos permitió procesar la data obtenida. Ambas variables fueron analizadas estadísticamente y se logró describir e interpretar los resultados de la presente investigación.

2.8. Método de análisis de datos

Se trabajó a nivel descriptivo e inferencial. Primero se acomodó la data y se realizaron las tablas y figuras respectivas. Posteriormente, se realizó un contraste de las hipótesis a través de Rho de Spearman, ella nos permitió determinar la relación entre las distintas variables y componentes. Asimismo, las dos variables fueron de medida cualitativa categórica y no siendo necesario la prueba de normalidad. Finalmente, se consignaron los gráficos de barras, los cuales confirman la correlación existente entre las variables de la presente investigación.

III. Resultados

3.1 Descripción de las variables

Tabla 8

Nivel de competencias profesionales de los estudiantes practica preprofesionales de la EP de Administración en Turismo y Hotelería – UCV

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	44	24.4	24.4	24.4
Medio	76	42.2	42.2	66.7
Alto	60	33.3	33.3	100.0
Total	180	100.0	100.0	

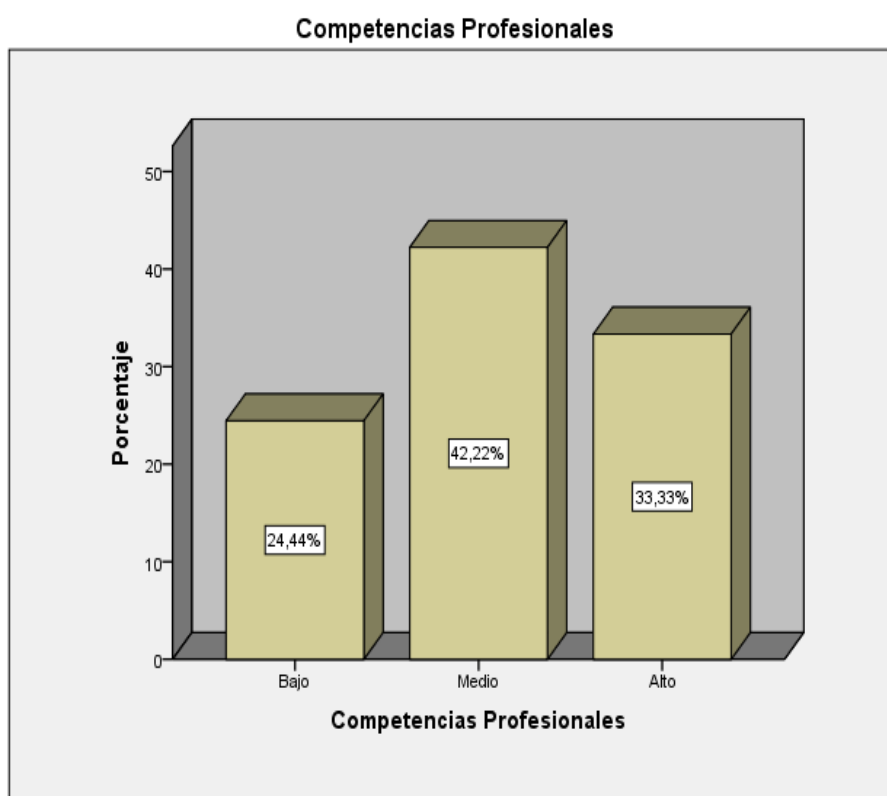


Figura 3. Nivel de competencias profesionales

En la presente tabla se puede observar que el 24.4% de los estudiantes de prácticas preprofesionales de la escuela de Administración en Turismo y Hotelería, registran un nivel bajo en competencias profesionales, el 42.2% un nivel regular y el 33.3% registran un nivel alto.

Tabla 9

Nivel de competencias instrumentales de los estudiantes de practica preprofesional de la EP de Administración en Turismo y Hotelería – UCV

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	44	24.4	24.4	24.4
Medio	90	50.0	50.0	74.4
Alto	46	25.6	25.6	100.0
Total	180	100.0	100.0	

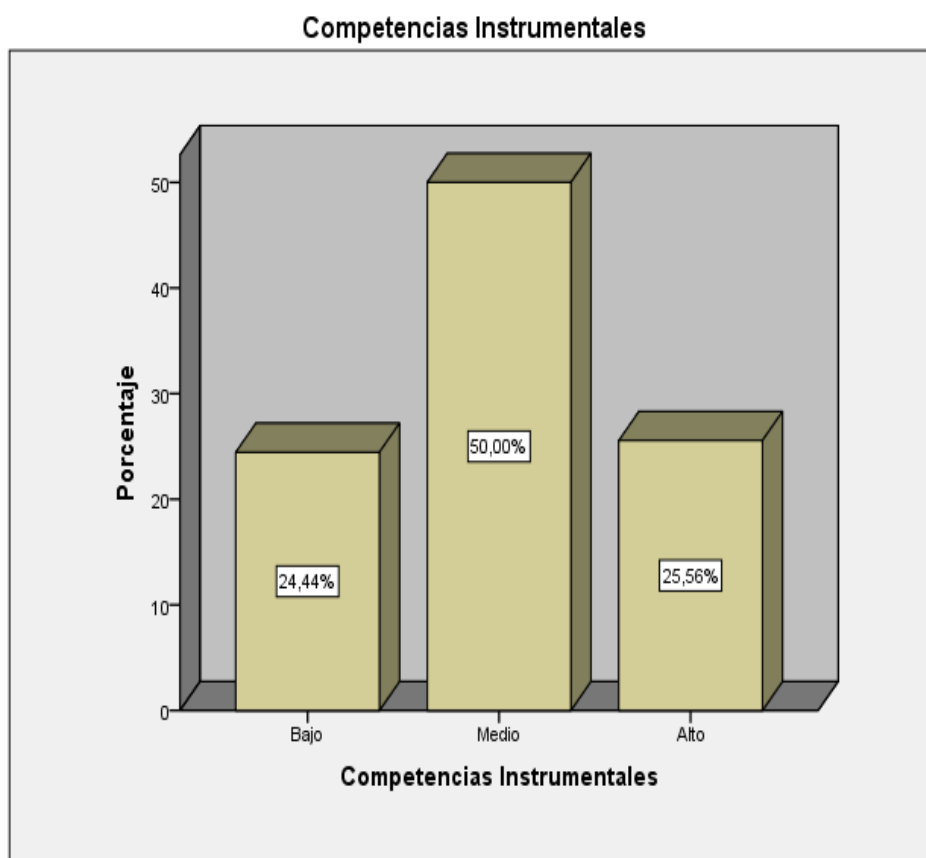


Figura 4. Nivel de competencias instrumentales

En la presente tabla se puede observar que el 24.4% de los estudiantes de prácticas preprofesionales de la escuela de Administración en Turismo y Hotelería, manifiestan tener un nivel bajo de competencias instrumentales, el 50.0% un nivel regular y el 25.6% un nivel alto.

Tabla 10

Nivel de competencias interpersonales de los estudiantes de practica preprofesional de la EP de Administración en Turismo y Hotelería – UCV

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	46	25.6	25.6	25.6
Medio	84	46.7	46.7	72.2
Alto	50	27.8	27.8	100.0
Total	180	100.0	100.0	

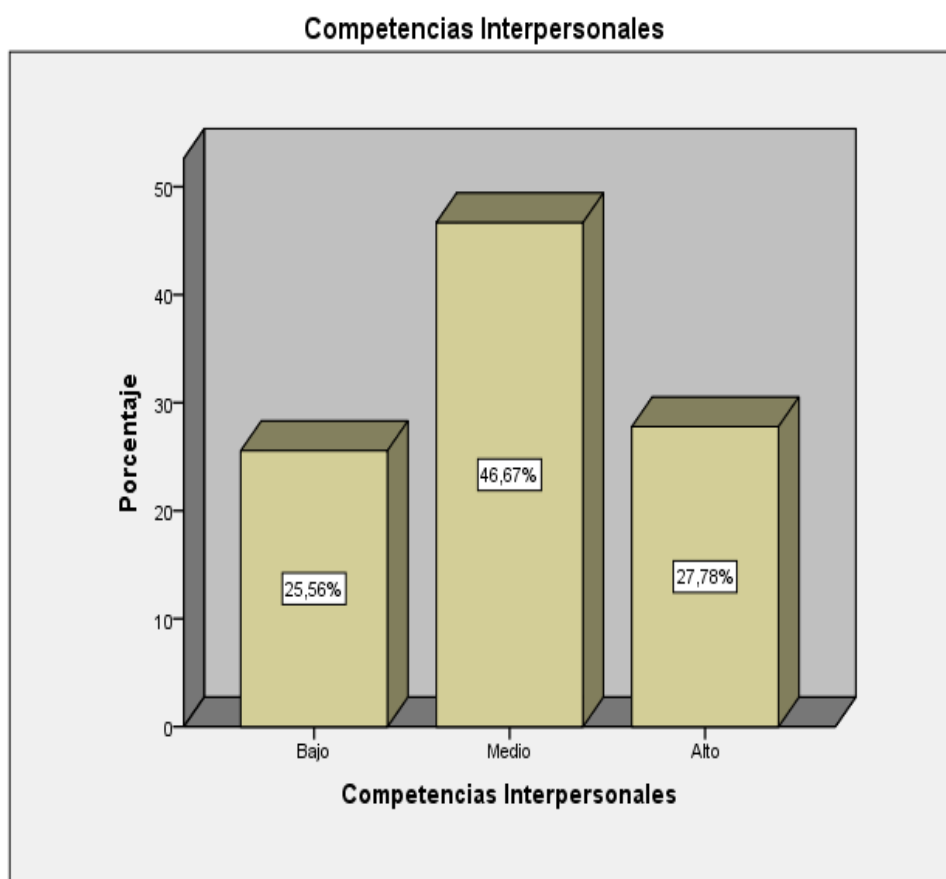


Figura 5. Nivel de competencias interpersonales

Se puede observar que el 25.6% de estudiantes de práctica preprofesional de la escuela de Administración en Turismo y Hotelería manifiestan tener un nivel bajo de competencias interpersonales, el 46.7% un nivel regular y el 27.8% un nivel alto de competencias interpersonales.

Tabla 11

Nivel de competencias sistémicas de los estudiantes de practica preprofesional de la EP de Administración en Turismo y Hotelería – UCV.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	62	34.4	34.4	34.4
Medio	54	30.0	30.0	64.4
Alto	64	35.6	35.6	100.0
Total	180	100.0	100.0	

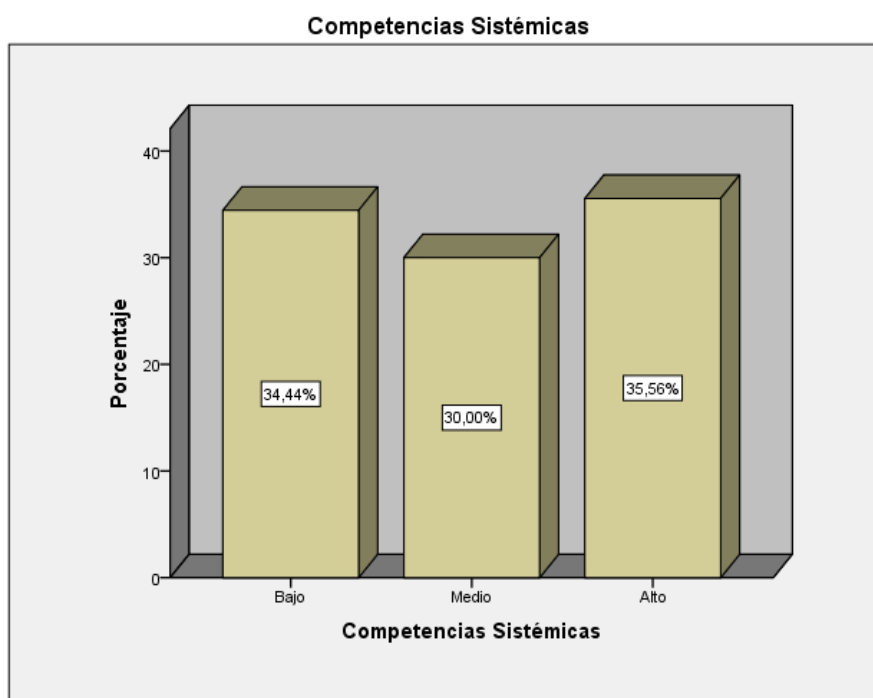


Figura 6. Nivel de competencias sistémicas

Se puede observar que el 34.4% de estudiantes de práctica preprofesional de la escuela de Administración en Turismo y Hotelería, manifiestan que hay un nivel bajo de competencias sistémicas, el 30.0% manifiesta tener un nivel regular y el 35.6% un nivel alto de competencias sistémicas.

Tabla 12

Nivel de satisfacción laboral los estudiantes de practica preprofesional de la EP de Administración en Turismo y Hotelería – UCV.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	17	9.4	9.4	9.4
Medio	117	65.0	65.0	74.4
Alto	46	25.6	25.6	100.0
Total	180	100.0	100.0	

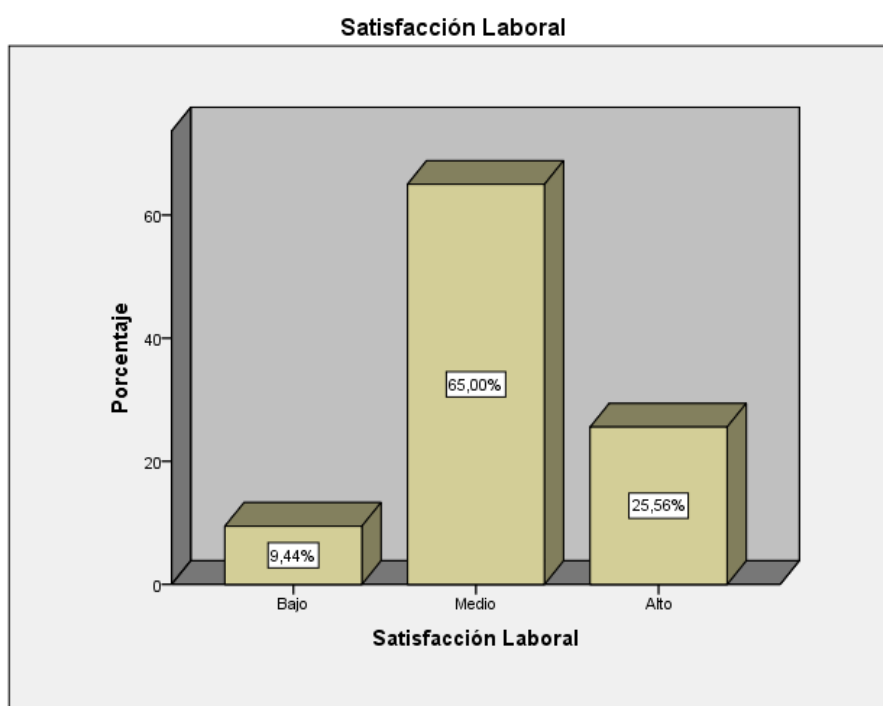


Figura 7. Nivel de satisfacción laboral

Se puede observar que el 9.4% de estudiantes de práctica preprofesional de la escuela de Administración en Turismo y Hotelería, manifiestan tener un nivel bajo de satisfacción laboral, el 65.0% un nivel regular y el 25.6% un nivel alto de satisfacción laboral.

3.1.1 Niveles comparativos entre competencias profesionales y satisfacción laboral los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV.

Tabla 13

Distribución de frecuencias entre nivel de competencias profesionales y satisfacción laboral de estudiantes de práctica preprofesional.

		Satisfacción Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Competencias Profesionales	Bajo	Recuento	14	30	0	44
		% del total	7.8%	16.7%	0.0%	24.4%
	Medio	Recuento	3	64	9	76
		% del total	1.7%	35.6%	5.0%	42.2%
	Alto	Recuento	0	23	37	60
		% del total	0.0%	12.8%	20.6%	33.3%
Total	Recuento	17	117	46	180	
	% del total	9.4%	65.0%	25.6%	100.0%	

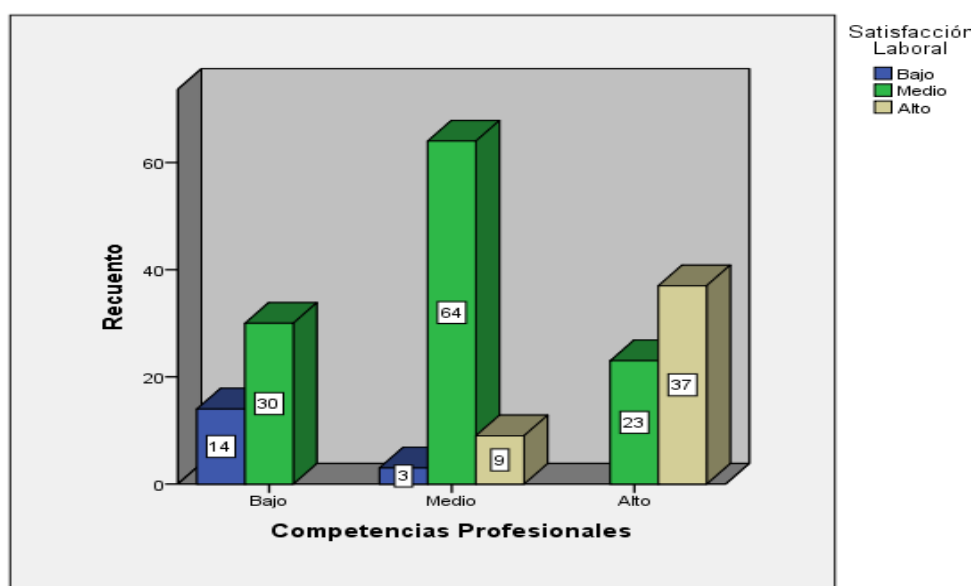


Figura 8. Distribución de frecuencias entre nivel de competencias profesionales y satisfacción laboral

De la tabla 13 y figura 8, se observa que existe orientación media con respecto al nivel del competencia profesionales y nivel de satisfacción laboral de los estudiantes de prácticas preprofesionales, de los cuales se tiene que el 7.8% de los evaluados manifiestan que hay un bajo nivel de competencias profesionales en la satisfacción laboral de los estudiantes de prácticas preprofesionales; asimismo, el 35.6% manifiestan que hay un nivel medio de competencias profesionales en la satisfacción laboral; y por último, el 20.6% manifiestan que hay un alto nivel de competencias profesionales en la satisfacción laboral.

Niveles comparativos entre competencias instrumentales y satisfacción laboral los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV.

Tabla 14

Distribución de frecuencias entre nivel de competencias instrumentales y satisfacción laboral de estudiantes de práctica preprofesional.

		Satisfacción Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Competencias Instrumentales	Bajo	Recuento	13	31	0	44
		% del total	7.2%	17.2%	0.0%	24.4%
	Medio	Recuento	4	71	15	90
		% del total	2.2%	39.4%	8.3%	50.0%
	Alto	Recuento	0	15	31	46
		% del total	0.0%	8.3%	17.2%	25.6%
Total	Recuento	17	117	46	180	
	% del total	9.4%	65.0%	25.6%	100.0%	

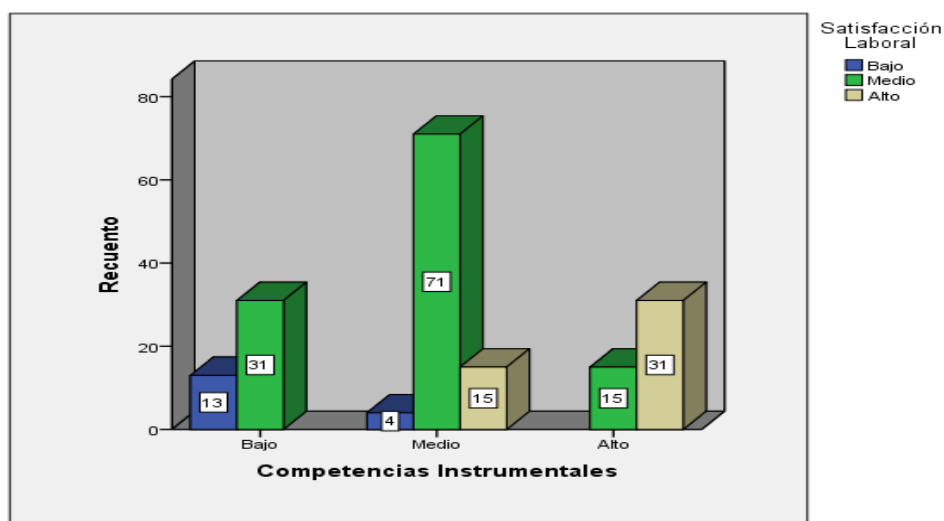


Figura 9. Distribución de frecuencias entre nivel de competencias instrumentales y satisfacción laboral

De la tabla 14 y figura 9, se observa que existe orientación media con respecto al nivel del competencia instrumental y nivel de satisfacción laboral de los estudiantes de prácticas preprofesionales, de los cuales se tiene que el 7.2% de los evaluados manifiestan que hay un alto nivel de competencias instrumentales en la satisfacción laboral de los estudiantes de prácticas preprofesionales; asimismo, el 39.4% manifiestan que hay un nivel regular de competencias instrumentales en la satisfacción laboral; y por último, el 17.2% de los encuestado manifiestan que hay un alto nivel de competencias instrumentales en la satisfacción laboral.

Niveles comparativos entre competencias interpersonales y satisfacción laboral los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV.

Tabla 15

Distribución de frecuencias entre nivel de competencias interpersonales y satisfacción laboral de estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV.

		Satisfacción Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Competencias Interpersonales	Bajo	Recuento	15	31	0	46
		% del total	8.3%	17.2%	0.0%	25.6%
	Medio	Recuento	2	65	17	84
		% del total	1.1%	36.1%	9.4%	46.7%
	Alto	Recuento	0	21	29	50
		% del total	0.0%	11.7%	16.1%	27.8%
Total	Recuento	17	117	46	180	
	% del total	9.4%	65.0%	25.6%	100.0%	

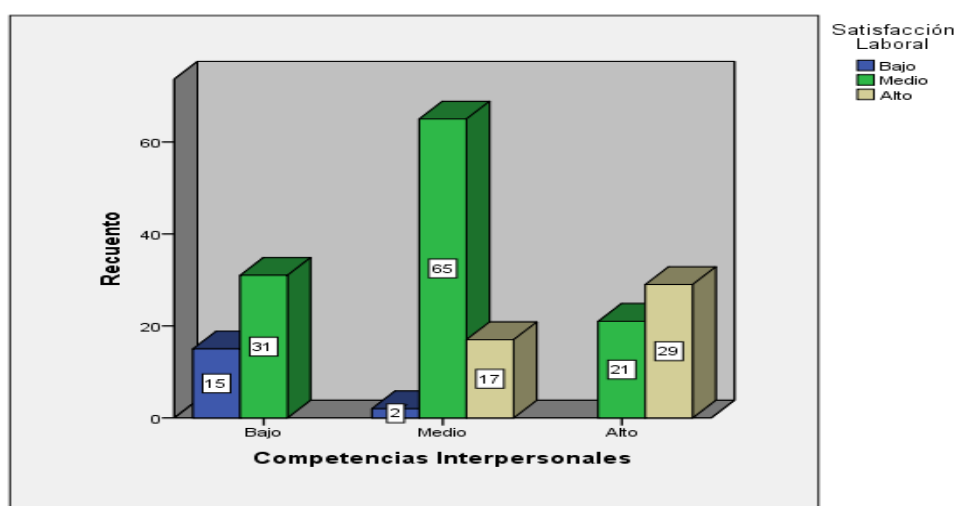


Figura 10. Distribución de frecuencias entre nivel de competencias interpersonales y satisfacción laboral

De la tabla 15 y figura 10, se observa que existe orientación media con respecto al nivel del competencia interpersonal y nivel de satisfacción laboral de los estudiantes de prácticas preprofesionales de la EP de Administración en Turismo y Hotelería, de los cuales se tiene que el 8.3% de los evaluados manifiestan que hay un bajo nivel de competencias interpersonales en la satisfacción laboral; asimismo, el 36.1% manifiestan que hay un nivel medio de competencias interpersonales en la satisfacción laboral; y por último, el 16.1% de los encuestado manifiestan que hay un alto nivel de competencias interpersonales en la satisfacción laboral.

Niveles comparativos entre competencias sistémicas y satisfacción laboral los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV.

Tabla 16

Distribución de frecuencias entre nivel de competencias sistémicas y satisfacción laboral de estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV.

		Satisfacción Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Competencias Sistémicas	Bajo	Recuento	16	46	0	62
		% del total	8.9%	25.6%	0.0%	34.4%
	Medio	Recuento	1	48	5	54
		% del total	0.6%	26.7%	2.8%	30.0%
	Alto	Recuento	0	23	41	64
		% del total	0.0%	12.8%	22.8%	35.6%
Total	Recuento	17	117	46	180	
	% del total	9.4%	65.0%	25.6%	100.0%	

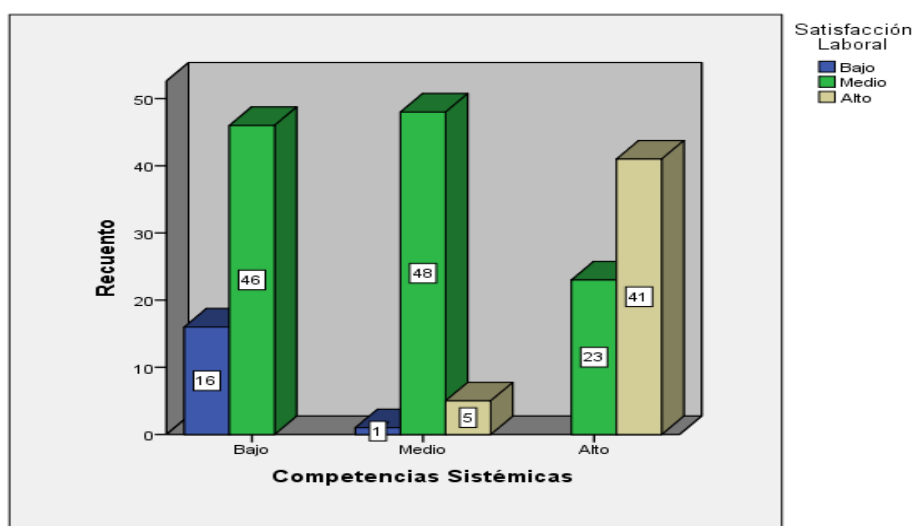


Figura 11. Distribución de frecuencias entre nivel de competencias sistémicas y satisfacción laboral

De la tabla 16 y figura 11, se observa que existe orientación media con respecto al nivel del competencia sistémica y nivel de satisfacción laboral de los estudiantes de prácticas preprofesionales de la EP de Administración en Turismo y Hotelería, de los cuales se tiene que el 8.9% de los evaluados manifiestan que hay un bajo nivel de competencias sistémicas en la satisfacción laboral de los estudiantes de prácticas preprofesionales; asimismo, el 26.7% manifiestan que hay un nivel medio de competencias sistémicas en la satisfacción laboral; y por último, el 22.8% de los encuestado manifiestan que hay un alto nivel de competencias sistémicas en la satisfacción laboral.

3.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general.

H₀: No existe relación entre las competencias profesionales y la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de administración en Turismo y Hotelería de la UCV

H₁: Existe relación entre las competencias profesionales y la satisfacción laboral de los estudiantes de practica preprofesional de administración en Turismo y Hotelería de la UCV

Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 1%; es decir del 0.01.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0.01, se acepta H₀ y se rechaza H₁.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 17

Correlación entre la satisfacción laboral y las competencias profesionales de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV.

		Competencias Profesionales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Competencias Profesionales	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	180
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0.629**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	180

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Regla de decisión

Sig > 0.01: Se acepta H₀

De los resultados que se aprecia en la tabla 17, se observa que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.629; asimismo el grado de significancia estadística indica que el valor $p = 0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y aceptamos la hipótesis alterna (H₁), estableciendo que existe relación buena entre las variables competencias profesionales y satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV, 2017.

Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

H₀: No existe relación entre las competencias instrumentales y la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV.

H₁: Existe relación entre las competencias instrumentales y la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV.

Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 1%; es decir del 0.01.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0.01, se acepta H₀ y se rechaza H₁.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 18

Correlación entre las competencias instrumentales y la satisfacción laboral y de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV

		Competencias Instrumentales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Competencias Instrumentales	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.606**
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	.606**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	180

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Regla de decisión

Sig > 0.01: Se acepta H₀

De los resultados que se aprecia en la tabla 18, se observa que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.606; asimismo el grado de significancia estadística indica que el valor $p = 0.000 < 0,01$, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y aceptamos la hipótesis alterna (H₁), estableciendo que existe relación buena entre la dimensión competencias instrumentales y la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV, 2017.

Hipótesis específica 2.

H₀: No existe relación entre las competencias interpersonales y la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV.

H₁: Existe relación entre las competencias interpersonales y la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV.

Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 1%; es decir del 0.01.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,01, se acepta H₀ y se rechaza H₁.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 19

Correlación entre satisfacción laboral y las competencias interpersonales de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV.

			Competencias Interpersonales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Competencias Interpersonales	Coefficiente de correlación	1.000	.576**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	N		180	180
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	.576**	1.000
Sig. (bilateral)		.000	.	
N		180	180	

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Regla de decisión

Sig > 0.05: Se acepta H₀

De los resultados que se aprecia en la tabla 19, se observa que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.576; asimismo el grado de significancia estadística indica que el valor $p = 0.000 < 0,01$, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y aceptamos la hipótesis alterna (H₁), estableciendo que existe relación moderada entre la dimensión competencias interpersonales y la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV, 2017.

Hipótesis específica 3.

H₀: No existe relación entre las competencias sistémicas y la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV.

H₁: Existe relación entre las competencias sistémicas y la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV.

Nivel de Significancia: Se asume el nivel de significancia del 1%; es decir del 0.01.

Zona de rechazo: Para todo valor de probabilidad mayor que 0,01 se acepta H₀ y se rechaza H₁.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Tabla 20.

Correlación entre satisfacción laboral y las competencias interpersonales de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV.

			Competencias Sistémicas	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Competencias Sistémicas	Coefficiente de correlación	1.000	.667**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	180	180
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	.667**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	180	180

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Regla de decisión

Sig > 0.01: Se acepta H₀

De los resultados que se aprecia en la tabla 20, se observa que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.667; asimismo el grado de significancia estadística indica que el valor $p = 0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H₀) y aceptamos la hipótesis alterna (H₁), estableciendo que existe relación buena entre la dimensión competencias sistémicas y la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV, 2017.

IV. Discusión

De los resultados se desprende que existe correlación buena $r=0.629$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$), Por lo tanto se puede decir que hay una relación directa entre competencias profesionales y satisfacción laboral en los estudiantes de practica preprofesional de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto significa que las competencias profesionales de los estudiantes para desempeñarse en su centro de prácticas manifestadas a través de sus habilidades comunicativas, toma de decisiones, capacidad de adaptabilidad y autonomía no conllevan directamente a niveles de satisfacción laboral en su centro de prácticas. Se podría decir que son una es causal de la otra variables. Los resultados del estudio muestran que las competencias profesionales estructuradas por Pavié (2012), instrumental, sistemática e interpersonales, son trascendentales para el desarrollo institucional y alcance de metas y objetivos, ello bajo la percepción de estudiantes practicantes y personal administrativo y gerencial.

Así mismo se ha comprobado que existe una relación buena, $r=0.606$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$), entre las competencias instrumentales y la satisfacción laboral en los estudiantes de prácticas preprofesionales de la Escuela de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. De acuerdo con estos resultados es posible mencionar el desarrollo de las capacidades de abstracción, organización, de comunicación oral y/o escrita, capacidad de comunicación en un segundo idioma así como el uso de las tecnologías están asociadas directamente con la satisfacción laboral de los estudiantes. De acuerdo a Pavié (2012), las competencias instrumentales resalta la trascendencia de solidificar las relaciones mediante los distintos modos de comunicación entre los miembros del centro laboral tanto en sentido horizontal como vertical, así como también el manejo y dominio del idioma inglés, sin embargo ello en estos tiempos de globalización no es suficiente ya que este idioma se ha generalizado tanto que es vital el dominio de un tercer idioma donde el portugués y francés ocupan cada vez más espacio entre los visitantes o huéspedes; además, el manejo y dominio de sistemas informáticos juega un rol preponderante sobre todo en las áreas vinculantes, ya que estos sistemas permiten una mayor dinámica y facilidad con clientes, sin embargo la capacitación constante en el dominio de ello es también vital ya que

estos sistemas cada vez en menos tiempo se van actualizando y surgen otros que logran reemplazar los ya utilizados. Se ha podido detectar, que todo lo mencionado es de mucha importancia para el logro de los objetivos institucionales, La universidad puede contribuir en mejoras sistemáticas, ya que el desarrollo de las competencias instrumentales o las mismas competencias profesionales en los estudiantes incide en el desempeño académico y profesional, tal como lo sostiene Villanueva (2014):

Del mismo modo se ha evidenciado que existe relación moderada $r=0.576$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$), entre las competencias interpersonales y la satisfacción laboral en los estudiantes de prácticas preprofesionales de la Escuela de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. A partir de estos resultados se puede decir que las capacidades de actualización, investigación, creatividad, motivación están relacionadas con el grado de satisfacción de los estudiantes. Por otro lado, el manejo y dominio de los sistemas informáticos o de información vinculados a las actividades propias de la hotelería (conocidos como las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC) forman parte de herramientas donde a los estudiantes no solo les son útiles para desenvolverse en el ámbito laboral, sino que ello forma parte de un instrumento de cambio en su estructura mental y cultural, tal como lo afirman Velarde, Bernete y Franco (2015), al sostener que "...las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) están transformando la cultura y el conocimiento"; no refiriéndose sólo a ámbitos donde la intromisión de las TIC ha transformado radicalmente los modos y estructuras culturales, como es el caso de comunidades indígenas que se han visto abrumados por las tecnologías propias de la globalización, sino además en ámbitos laborales que ha llegado a facilitar los procesos propios de la actividad, donde la hotelería, específicamente en el área de reservas, las TIC ha llegado a sistematizar cada uno de los procedimientos volviéndolos más efectivos en tiempo y calidad.

También se ha encontrado que existe relación buena $r=0.667$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$), entre las competencias sistémicas y la satisfacción laboral en los estudiantes de prácticas preprofesionales de la Escuela de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, con la cual se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir las capacidades de trabajo en equipo, capacidad crítica y autocrítica, así como las habilidades interpersonales, compromiso con su medio y su compromiso ético se relacionan directamente con la satisfacción laboral, resalta la importancia en el conocimiento de costumbres o culturas internas ya que ello favorece la comunicación con los huéspedes y por ende una mayor dinámica del servicio que ofrece el establecimiento. Respecto a esta competencia los estudiantes se encuentran en una situación adecuada, ello porque presentan facilidades comunicacionales, así como un adecuado conocimiento del entorno local y regional, ello pone en manifiesto que el desarrollo de esta competencia podría influir en la satisfacción de los mismos, así como de aquellos percibidos por los gerentes y administrativos en entrevista.

Bajo esta realidad, la universidad juega un rol importante al ser un elemento clave para el desarrollo de las competencias profesionales de los estudiantes, vinculados al desenvolvimiento en el centro laboral, tal como afirma Guillen (2012), que la universidad o centro de formación, con el centro laboral o de producción juegan un rol de relación de responsabilidad social compartida donde los beneficios directos de aquella simbiosis e interrelación son los estudiantes y empleadores.

V. Conclusiones

- Primera:** Existe relación entre las competencias profesionales y la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV -2017. $Rho=0.629$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$). Confirma que la relación es directa y buena, además se afirma que: a mayores competencias profesionales, la reacción alcanza el 62.9% de parte la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - 2017.
- Segunda:** Existe relación entre las competencias instrumentales y la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV -2017. $Rho=0.606$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$). Confirma que la relación es directa y buena, además se afirma que: a mayores competencias instrumentales, la reacción alcanza el 60.6% de parte la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - 2017.
- Tercera:** Existe relación entre las competencias interpersonales y la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV -2017. $Rho=0.576$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$). Confirma que la relación es directa y moderada, además se afirma que: a mayores competencias interpersonales, la reacción alcanza el 57.6% de parte la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV -2017.
- Cuarta.** Existe relación entre las competencias sistémicas y la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV -2017. $Rho=0.667$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$). Confirma que la relación es directa y buena, además se afirma que: a mayores competencias interpersonales, la reacción alcanza el 66.7% de parte la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - 2017.

VI. Recomendaciones

1. A las organizaciones que supervisan la calidad de la educación, fortalecer y fomentar el currículo por competencias de los programas de Turismo y Hotelería que permita la flexibilidad y adaptabilidad a las necesidades cambiantes del mercado laboral y así como a desarrollar las habilidades en los estudiantes a nivel de comunicación, adaptabilidad, toma de decisiones con responsabilidad social y ambiental.
2. A la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, a través de la coordinación de prácticas preprofesionales, establecer estrategias conjuntas con las empresas del sector turismo para lograr complementar y fortalecer las capacidades y desempeño de los estudiantes y donde puedan aplicar las teorías y modelos dentro de las empresas que dan oportunidad a los jóvenes profesionales.
3. A la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, a través de la coordinación de prácticas preprofesionales, programar talleres de reforzamiento de competencias en base a la evaluación del perfil del egreso de los estudiantes de práctica preprofesional, con la finalidad de que los estudiantes eleven sus competencias a nivel instrumental, interpersonal y sistémico y por ende su nivel de satisfacción laboral en las empresas donde realizan las practicas preprofesionales.
4. A la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería, a través de la coordinación de prácticas preprofesionales, fomentar la participación de los estudiantes en proyectos de responsabilidad social y medioambiental, a través de trabajo en equipo con un sentido ético y profesional, los mismo que ayudad a formar no solo profesionales sino personas que sirvan a su sociedad y logras elevar los niveles de satisfacción laboral.

Referencias

- Abrantes, P., & Aníbal, A. (2014). *Reconocimiento de competencias experienciales de adultos, en Portugal (2001-2011): hallazgos y debilidades*. Trabajo Social Global-Global Social Work, 4(6), 72-91.
- Benítez, J., y Cabrera, L. (2012). *Electronic Journal of Research in Educational*, 475-504.
- Cárdenas, T. G. (2017). *Desconstrucción Epistemológica de la Formación Investigativa-Ontológica para la Construcción de un Modelo Teórico-Práctico en la formación de docentes investigadores*. *Dialéctica*, (2).
- Chiang, M., y Ojeda, J. (2011). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. Guanajuato, México.
- Fajardo, M. (2014). *Sistema De Evaluación Y El Desarrollo De Competencias Genéricas En Estudiantes Universitarios*. Lima.
- Flores, J. H. (2015). *Proyecto Tunning América Latina. Reflexiones y perspectivas de la Educación Superior en América Latina*. Informe final 2004-2007, Universidad Deusto-Universidad de Groningen, Bilbao, 2007, 427 páginas.
- Freire Seoane, M J; Teijeiro Alvarez, M; Pais Montes, C; (2011). *Políticas educativas y empleabilidad: ¿Cuáles son las Competencias más Influyentes?* Education Policy Analysis Archives/Archivos Analíticos de Políticas Educativas, (19) 1-24. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=275019735028>
- Garzón, K. Y. C. (2014). *Comportamiento organizacional en las instituciones educativas oficiales/Organizational Behavior in the official educational institutions*. *Hexágono Pedagógico*, 5(1), 195-207.
- Gómez, C. (2011). *Niveles de Satisfacción Laboral En Banca Comercial*. Lima.
- Gómez, D., Recio, R, Avalos, M., y González, J. (2013). Satisfacción Laboral y Compromiso en las Organizaciones De Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*,
- Gonzi, A. y Athanaosou, J. (1996): *Instrumentación de la Educación Basada en Competencias. Perspectivas de la Teoría y la Práctica en Australia*.
- Hernández, M y Prieto, C. (2002). *Motivación Animal y Humana*, primera Edición, Editorial El Manual Moderno
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). México: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores.

- Lynch Sánchez, U. X. (2014). *Incidencia del Estrés Laboral en la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Área Contable de la Empresa Agrícola Arvecor S. A* (Bachelor's thesis).
- Madewell, T. M., Savin, M. C. & Brye, K. R. (2003). *Alumni and employer perceptions of crop, soil, and environmental sciences curricula: Survey results. Journal Of Natural Resources And Life Sciences Education*, 32, 100. Recuperada el 28 de septiembre de 2004, de ProQuest Agriculture Journals database.
- Magaña-Medina, D. E., Aguilar-Morales, N., & Avendaño-Rodríguez, K. C. (2016). *Diferencias de género en capacidad de liderazgo percibido en estudiantes de pregrado. Opción*, 32(13).
- Maguiño, M. (2013). *Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo*. Lima.
- Mayo, I. y Téllez, S. (2016). *La Satisfacción Laboral y Profesional de los Profesores. Lasallista de Investigación*, 214-226. México. Limusa
- Miranda, C. (2016). *Relación entre la satisfacción laboral y el sentido de vida en trabajadores de la empresa Listos SAS*.
- Monzó, R. (2011). *Formación basada en competencias. El caso de los estudios de la Escuela de Administración de Instituciones*, México.
- Navarro, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad. Quetzaltenango*.
- OIT. Organización Internacional del Trabajo. (2003). *La Salud y la Seguridad en el Trabajo Ergonomía. Colección de Módulos*. Disponible: http://training.itcilo.it/actrav_cdrom2/es/osh/ergo/ergoa.htm.
- Pavié, A. (2012). *Las Competencias Profesionales del Profesorado de Lengua Castellana y Comunicaciones en Chile: Aportaciones a la Formación Inicial* (Tesis doctoral). Universidad de Valladolid, Chile.
- Perea, R., Díaz, L., y Pérez, G. (2012). *Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud*.
- Pérez, J. T., & Rodríguez, J. F. G. (2017). *La Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Delegación Federal de la Secretaría de Educación Pública (sep) en el Estado de Tabasco. Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, (64), 184-202.

- Salazar, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz Torres, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su Relación Con Algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades*. Lima.
- Saldaña, C., & Juliana, P. (2015). *Condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores en la Financiera EDYFICAR-Chimbote: 2014*.
- Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge, (2013) *Comportamiento Organizacional*, Quinta Edición, Editorial Pearson.
- Vega, M. M. C., & Hidalgo, J. F. O. (2013). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. *Contaduría y administración*, 58(2), 39-60.
- Velaz de Medrano Ureta, C., Manzanares Moya, A., López-Martín, E., & Manzano Soto, N. (2013). *Competencias y formación de los orientadores escolares: estudio empírico en nueve comunidades autónomas: School counsellor competences and training: an empirical study in nine Spanish autonomous communities*. Ministerio de Educación.
- Villanueva, G. (2014). *Competencias Genéricas en Estudiantes Universitarios: Elaboración y Validación de un Instrumento para la Mejora de la Calidad Universitaria*. Universidad Complutense de Madrid. España.
- Yagual, F. V., Salazar, B. A., & Paredes, D. V. (2015). *Implementación de un Plan Estratégico para Reducir la Insatisfacción Laboral*. *PODIUM*, (28), 85-103.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre las competencias profesionales y satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre las competencias instrumentales y satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre las competencias interpersonales y satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre las competencias sistémicas y satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la competencia profesional con la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivos específicos 1 Determinar la relación entre las competencias instrumentales y satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017.</p> <p>Objetivo específicos 2 Determinar la relación entre las competencias interpersonales con la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017.</p> <p>Objetivo específicos 3 Determinar la relación de las competencias sistémicas con la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería Lima Norte – 2017.</p>	<p>Hipótesis General: Existe una relación entre las la competencia profesional con la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería Lima Norte – 2017. Hipótesis específicas</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis Especifica 1 H1: Existe una relación entre las competencias instrumentales y satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería Lima Norte – 2017.</p> <p>Hipótesis Especifica 2 H2: Existe una relación entre las competencias interpersonales con la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería Lima Norte – 2017.</p> <p>Hipótesis Especifica 3 H3: Existe una relación entre las competencias sistémicas con la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería Lima Norte – 2017.</p>	Variable: (X): Competencias profesionales			
			Dimensiones	Indicador	Item	Nivel
			Competencias Instrumentales	- Capacidad de análisis - Habilidades de comunicación - Capacidad de toma de decisiones	1-9	Ordinal
			Competencias Interpersonales	- Capacidad de actualización. - Adaptabilidad - Autonomía	10-18	
			Competencias Sistémicas	- Responsabilidad social - Habilidades interpersonales - Compromiso medioambiental	19-27	
			Variable: (Y): Satisfacción laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
			Motivación personal	Identificación con la empresa Satisfacción con el puesto de trabajo Promoción laboral	1- 20	Ordinal
			Ergonomía y condiciones ambientales	Ambiente físico Infraestructura Equipamiento	21-29	
			Socialización (Compañeros y Jefes)	Compañeros de trabajo Jefes superiores Subordinados	30-41	
			Remuneración	Remuneración acorde con la empresa Remuneración acorde al entorno social	42-45	

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA												
<p>Método: El diseño de la investigación es de tipo no experimental, de corte trasversal y descriptiva correlacional. No se someterá a pruebas las variables de estudio. Es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 149). Por otro lado, la investigación es también transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010, p.151).</p> <p>Tipo: básico Recibe igualmente el nombre de investigación pura, teórica o dogmática, porque parte de un planteamiento de marco teórico y permanece en él; su finalidad es formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, teniendo presente de no contrastarlos con ningún aspecto referido práctico. (Tamayo (2010, p. 8).</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacionaql Diseño: No experimental El diseño no experimental, de corte transeccional, según Hernández. (2010, p.149), se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. El esquema a utilizar es el siguiente: M₁: Muestra 1 con quien(es) vamos a realizar el estudio. M₂: Muestra 2 con quien(es) vamos a realizar el estudio.: Información (observaciones) relevante o de interés que recogemos de la muestra.</p>	<p>Población: La población, objeto de estudio, está conformada por 180 estudiantes de ambos sexos que están realizando prácticas preprofesionales de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo del semestre 2017 - 1</p> <table border="1" data-bbox="779 517 1240 751"> <thead> <tr> <th>N°</th> <th>Unidad de Análisis</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Estudiantes de IX ciclo</td> <td>97</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Estudiantes de X ciclo</td> <td>83</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Total</td> <td>180</td> </tr> </tbody> </table> <p>Muestreo La selección de la muestra es no probabilística intencionada, dicha representatividad se ha considerado a todos los estudiantes que están realizando prácticas preprofesionales siendo estos la población dentro de la presente investigación</p> <p>Muestra Teniendo en cuenta el tamaño de la población, la muestra está constituida por los 180 estudiantes que realizan prácticas preprofesionales en la EP de Administración en Turismo y Hotelería.</p>	N°	Unidad de Análisis	Total	1	Estudiantes de IX ciclo	97	2	Estudiantes de X ciclo	83		Total	180	<p>Ficha técnica del instrumento competencias profesionales Para medir la variable competencia profesional. Nombre: competencia profesional Autor: Proyecto Tunning para América Latina (2011) Objetivo: Determinar el nivel de competencias profesionales en los estudiantes de practica preprofesional Lugar de aplicación: EP de Adm Turismo y Hotelería UCV. Los Olivos Forma de aplicación: Directa. Duración de la aplicación: 15 minutos. Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: (5) Mucho (4) Bastante (3) Regular (2) Poco (1) Nada Baremo: Alto: de [93 a 135] Medio: [de 70 a 93] Bajo: de [27 a 70]</p> <p>Ficha técnica del instrumento satisfacción laboral Para medir la variable satisfacción laboral. Nombre: satisfacción laboral Autor: Tomas Lombana Sergio Perafan Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral en los estudiantes de practica preprofesional.</p>	<p>Descriptiva: Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>De prueba: Prueba hipótesis Para Torres(1997) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” p.(129) Nivel de Significación: Si s es menor del valor 0.01, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.01 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error). Si s es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error). (Sampieri: 2006; 445).</p>
N°	Unidad de Análisis	Total													
1	Estudiantes de IX ciclo	97													
2	Estudiantes de X ciclo	83													
	Total	180													

		<p>Lugar de aplicación: EP de Adm Turismo y Hotelería UCV. Los Olivos Forma de aplicación: Directa. Duración de la aplicación: 15 minutos. Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: (5) Totalmente Satisfecho (4) Bastante Satisfecho (3) Satisfecho (2) Algo satisfecho (1) Nada satisfecho Baremo: Alto: de [165 a 225] Medio: de [105 a 165[Bajo: de [45 a 105[</p>	
--	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos

Variable 1:

Cuestionario TUNNING

Por cada una de las competencias y habilidades que se presentan a continuación, indique por favor, la importancia que, en su opinión tiene la competencia o habilidad en su organización. Puede utilizar los espacios en blanco para incluir otra competencia que considere importante y que no aparece en el listado.

Utilice, por favor, la siguiente escala

1 = Nada; 2= Poco; 3= Regular; 4= Bastante; 5= Mucho

Habilidades/Competencias		Importancia				
Competencias Instrumentales						
1	Capacidad de abstracción, análisis y síntesis	1	2	3	4	5
2	Capacidad para organizar y planificar el tiempo	1	2	3	4	5
3	Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión	1	2	3	4	5
4	Capacidad de comunicación oral y escrita	1	2	3	4	5
5	Capacidad de comunicación en un segundo idioma	1	2	3	4	5
6	Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación	1	2	3	4	5
7	Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas	1	2	3	4	5
8	Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas	1	2	3	4	5
9	Capacidad para tomar decisiones	1	2	3	4	5
Competencias Interpersonales						
10	Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica	1	2	3	4	5
11	Capacidad de investigación	1	2	3	4	5
12	Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente	1	2	3	4	5
13	Capacidad para actuar en nuevas situaciones	1	2	3	4	5
14	Capacidad creativa	1	2	3	4	5
15	Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes	1	2	3	4	5
16	Habilidad para trabajar en forma autónoma	1	2	3	4	5
17	Capacidad para formular y gestionar proyectos	1	2	3	4	5
18	Compromiso con la calidad	1	2	3	4	5
Competencias Sistémicas						
19	Responsabilidad social y compromiso ciudadano	1	2	3	4	5
20	Capacidad crítica y autocrítica	1	2	3	4	5
21	Capacidad de trabajo en equipo	1	2	3	4	5
22	Habilidades interpersonales	1	2	3	4	5
23	Compromiso con la preservación del medio ambiente	1	2	3	4	5
24	Compromiso con su medio socio-cultural	1	2	3	4	5
25	Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad	1	2	3	4	5
26	Habilidad para trabajar en contextos internacionales	1	2	3	4	5
27	Compromiso ético	1	2	3	4	5

Variable 2:

Cuestionario caso PIMAX LTDA

Sección A:

A lo largo de este cuestionario se le harán una serie de preguntas sobre distintos aspectos de su empresa. Por favor, utilice la siguiente escala para responder:

1 = Nada satisfecho 2 = Algo satisfecho 3 = satisfecho 4 = Bastante satisfecho, 5 = Totalmente satisfecho

Por favor marque con un **círculo** cada una de sus respuestas u opciones que mejor se ajusten a lo que usted piensa de cada una de las preguntas.

Motivación personal	1	2	3	4	5	N/A				
1	¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la empresa?					1	2	3	4	5
2	¿Le gusta la empresa?					1	2	3	4	5
3	¿Se siente orgulloso de pertenecer a ella?					1	2	3	4	5
4	¿Se siente integrado en su empresa?					1	2	3	4	5
5	¿Es usted consciente de lo que aporta a la empresa?					1	2	3	4	5
6	¿La considera un poco como suya, como algo propio?					1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?					1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que tiene la suficiente autonomía en su trabajo?					1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que sus ideas son tenidas en cuenta por su jefe o superiores?					1	2	3	4	5
10	¿Considera usted que su trabajo es lo suficientemente variado?					1	2	3	4	5
11	¿Su puesto en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?					1	2	3	4	5
12	¿Su puesto en la empresa está en relación con su titulación académica?					1	2	3	4	5
13	¿Su puesto en la empresa está lo suficientemente valorado?					1	2	3	4	5
14	¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?					1	2	3	4	5
15	¿Existen posibilidades de movilidad en su empresa?					1	2	3	4	5
16	¿Considera que realiza un trabajo útil para la empresa?					1	2	3	4	5
17	¿Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro?					1	2	3	4	5
18	¿Es posible una promoción laboral basada en resultados?					1	2	3	4	5
19	¿Cree usted que existen oportunidades iguales en la empresa para los empleados?					1	2	3	4	5
20	¿Se levanta naturalmente motivado por su jornada laboral?					1	2	3	4	5
Ergonomía y condiciones ambientales						1	2	3	4	5
21	¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?					1	2	3	4	5
22	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?					1	2	3	4	5
23	¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?					1	2	3	4	5
24	¿El nivel de ruido es soportable?					1	2	3	4	5
25	¿Los baños, comedor y zonas comunes están limpios?					1	2	3	4	5
26	¿Su computador funciona a una velocidad adecuada?					1	2	3	4	5
27	¿El lugar en el que se sienta le resulta cómodo?					1	2	3	4	5
28	¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?					1	2	3	4	5
29	¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?					1	2	3	4	5

Anexo 1. Cuestionario caso PIMAX LTDA.

Socialización (Compañeros y Jefes)		1	2	3	4	5
30	¿Se lleva bien con sus compañeros?	1	2	3	4	5
31	¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando entró en la empresa?	1	2	3	4	5
32	¿Considera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
33	¿Si dejase la empresa para ir a otra, lo sentiría por sus compañeros?	1	2	3	4	5
34	¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?	1	2	3	4	5
35	¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?	1	2	3	4	5
36	¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	1	2	3	4	5
37	¿Considera que su jefe es comunicativo?	1	2	3	4	5
38	¿Considera usted que su jefe es justo?	1	2	3	4	5
39	¿Existe buena comunicación de arriba a abajo entre jefes y subordinados?	1	2	3	4	5
40	¿Existe buena comunicación de abajo a arriba entre subordinados y jefes?	1	2	3	4	5
41	¿Su jefe o superiores escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?	1	2	3	4	5
Remuneración		1	2	3	4	5
42	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?	1	2	3	4	5
43	¿Su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?	1	2	3	4	5
44	¿Cree que su remuneración está por encima de la media en su entorno social?	1	2	3	4	5
45	¿Cree que su sueldo está alineado con la situación económica de la empresa?	1	2	3	4	5

Anexo 3: Base de datos

1	3	2	2	3	3	1	3	4	22	1	1	1	1	2	1	2	4	5	18
	2	1	5	2	2	2	3	3	2	22	3	2	2	3	2	3	2	2	2
	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	5	5	2	5	2	2
	3	5	3	2	2	2	2	3	3	3	5	3	3	2	2	3	2	62	111
	1	2	2	1	2														
5	2	5	5	4	5	2	4	4	36	2	5	5	3	4	5	4	5	1	34
	4	5	4	5	4	5	3	3	4	37	2	4	2	4	2	5	2	3	4
	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	2	5	4	3	5	4
	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	3	5	5	4	3	4	107	173
	3	3	3	3	3														
4	4	4	5	4	4	5	4	3	37	4	4	5	4	5	4	2	1	4	33
	4	4	4	5	4	4	5	4	3	37	3	4	3	3	2	3	1	2	1
	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	3	5	3
	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	107	180
	3	3	3	2	3														
3	2	2	2	2	2	2	5	1	21	2	5	1	1	5	1	1	5	5	26
	3	3	5	3	5	3	2	2	5	31	2	3	3	4	3	2	4	3	4
	4	3	1	4	3	4	2	1	2	3	1	3	1	3	5	3	1	1	3
	5	1	3	1	3	1	3	2	4	3	2	2	1	5	5	1	5	78	123
	2	2	1	2	2														
3	2	3	3	4	3	4	2	3	27	2	2	2	2	3	3	3	4	3	24
	1	3	2	3	2	2	3	3	3	22	2	2	2	1	1	2	2	1	1
	2	2	2	2	4	3	5	3	2	2	5	3	3	2	3	3	3	2	3
	3	3	3	2	5	5	1	5	1	2	3	3	5	4	4	2	4	73	123
	2	2	2	2	2														
2	2	4	4	2	4	4	5	1	28	4	2	4	2	5	1	2	4	1	25
	2	2	5	3	1	5	4	4	5	31	1	1	1	1	1	3	2	2	1
	5	2	5	2	3	3	2	5	2	3	2	5	2	5	2	3	5	3	2
	2	4	2	2	5	3	3	2	3	3	3	3	5	4	5	4	5	84	132
	2	2	2	2	2														
2	5	4	4	3	5	5	2	4	34	5	4	5	5	4	4	2	5	5	39
	4	5	4	5	4	5	3	3	4	37	3	3	2	2	1	3	2	3	2
	3	3	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	3	2	5
	4	5	3	5	4	3	5	3	5	2	5	5	4	2	5	5	5	110	169
	3	3	3	3	3														
3	5	2	5	3	2	5	2	4	31	2	5	1	5	1	5	5	5	1	30
	1	2	5	5	5	1	4	4	4	31	3	3	2	2	2	3	2	2	2
	2	2	2	5	3	3	3	3	2	2	2	5	2	3	5	3	2	3	2

	2	3	2	2	2	3	5	2	2	3	5	3	4	4	4	5	5	92	131
5	2	2	2	2	2														
	2	5	5	5	5	5	5	5	41	2	2	5	3	2	4	5	5	5	33
	5	5	2	3	5	5	3	3	2	33	2	2	4	3	4	3	4	3	2
	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	2	2	2	2	4
	4	3	3	3	3	5	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	4	107	154
2	3	3	3	2	2														
	2	2	2	3	2	2	2	3	2	21	2	2	2	1	2	2	3	1	2
	1	3	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	4	3	4
	3	2	4	2	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	2	3	2	66	104
2	2	1	2	2	1														
	5	2	5	3	5	2	3	4	31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
	5	2	5	2	2	2	3	3	5	29	4	3	4	3	3	4	3	3	3
	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5
	5	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	105	165
2	3	2	2	3	2														
	1	2	2	5	2	2	3	1	20	1	2	2	1	1	1	1	4	1	14
	4	1	1	1	1	1	3	3	2	17	3	3	2	3	3	2	2	2	2
	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	1	2	2	1	1	1
	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	51	101
5	1	1	1	1	1														
	5	2	5	2	4	2	2	4	31	2	2	4	2	2	4	5	5	4	30
	4	5	5	4	5	4	5	4	2	38	3	2	2	2	1	3	1	4	3
	5	3	3	2	2	4	5	2	5	3	3	1	2	5	5	5	4	5	5
	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	99	170
4	2	3	2	2	3														
	4	4	5	5	5	5	5	4	41	4	4	4	5	5	5	5	5	4	41
	4	4	4	5	5	5	5	5	4	41	1	2	1	1	1	2	1	5	5
	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	123	186
4	3	3	3	3	3														
	3	4	3	4	4	3	4	3	32	4	4	3	4	4	4	3	4	3	33
	4	4	5	4	4	5	4	5	3	38	3	3	3	3	2	2	2	2	2
	1	2	3	2	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3
	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	103	167
5	3	3	2	2	3														
	4	2	5	5	4	2	4	5	36	4	5	5	4	2	4	5	5	5	39
	2	5	5	5	5	5	4	5	4	40	3	3	3	3	3	3	3	2	3
	5	2	5	2	5	2	3	3	3	5	3	5	3	5	3	3	5	5	3
	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	115	171
	3	3	3	3	3														
2	2	3	3	3	3	2	2	3	23	2	3	3	3	2	4	3	4	2	26
	3	3	2	3	2	2	2	2	2	21	3	3	3	4	2	4	1	1	3

1	2	1	1	5	4	2	3	4	23	1	1	1	1	2	1	1	5	1	14
	1	1	1	3	1	1	3	3	1	15	4	3	3	2	1	3	1	2	2
	1	3	1	5	2	1	3	3	3	1	3	3	3	1	2	5	1	2	1
	1	1	3	1	4	2	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	52	113
	1	2	2	1	1														
3	3	2	2	4	2	3	2	1	22	3	1	1	2	1	4	3	5	1	21
	2	3	2	1	2	2	2	2	3	19	4	3	3	3	2	3	2	2	3
	2	3	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	62	130
	1	2	2	1	1														
5	4	4	4	5	4	3	2	3	34	2	5	5	4	2	4	4	4	2	32
	5	2	4	2	5	5	5	4	5	37	3	3	2	1	1	2	1	1	1
	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	4	3	5	5	3	5	3
	3	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	2	3	5	5	103	168
	3	3	3	2	3														
3	3	3	3	4	1	3	2	3	25	2	1	1	2	2	4	2	5	2	21
	2	2	3	3	2	2	4	4	2	24	3	1	2	2	1	2	3	3	1
	2	1	1	1	1	5	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	5	4	1
	2	4	1	3	4	1	1	4	1	3	4	4	5	3	3	3	3	70	114
	2	2	2	1	2														
3	1	1	1	3	2	1	1	1	14	1	1	1	1	2	1	1	5	1	14
	1	1	1	1	1	1	3	3	4	16	2	2	2	2	1	2	2	2	2
	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1
	1	1	1	1	3	2	3	3	1	2	1	1	5	5	3	4	3	44	92
	1	1	1	1	1														
4	5	5	5	3	5	3	2	4	36	5	5	5	2	5	5	4	5	1	37
	5	5	2	2	5	5	4	4	5	37	1	1	1	2	2	3	1	2	2
	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5
	2	5	2	5	5	5	2	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	110	171
	3	3	3	3	3														
4	4	4	5	4	3	4	5	4	37	3	4	3	4	5	4	4	5	5	37
	4	3	2	5	4	5	3	4	5	35	2	2	2	2	3	3	2	2	2
	5	5	5	3	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	5
	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	109	179
	3	3	3	3	3														
4	4	4	2	4	2	4	4	4	32	2	4	4	4	5	4	5	5	4	37
	5	4	5	4	5	4	5	4	4	40	2	2	3	3	5	3	3	2	3
	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	3	5
	4	2	5	5	2	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	109	183
	3	3	2	3	3														
3	3	3	3	5	5	5	3	4	34	2	5	5	5	2	5	5	4	5	38
	5	5	2	3	5	5	3	5	5	38	2	2	2	4	4	3	4	2	4
	2	4	3	3	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4

	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	110	163
3	3	2	3	3	3														
	4	5	4	5	3	2	3	3	32	2	3	3	3	5	4	3	3	5	31
	3	2	3	5	4	4	5	5	5	36	3	3	3	3	2	3	3	2	3
	3	3	3	3	3	3	2	2	3	5	2	3	2	3	2	3	2	2	5
	3	3	3	3	4	3	2	5	2	5	2	5	5	3	5	3	3	99	138
2	2	2	2	2	3														
	2	2	2	3	2	2	2	1	18	2	2	2	2	2	1	2	5	2	20
	5	5	4	4	4	3	4	3	2	34	2	1	1	1	2	1	2	1	2
	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	3	5	2	5	5	4	5	2	4
	4	5	2	5	4	5	4	2	2	5	2	5	4	3	3	3	3	72	122
	2	2	1	1	3														
3	2	2	2	4	3	3	2	4	25	2	2	2	2	2	4	2	4	2	22
	2	2	1	2	1	1	3	3	2	17	4	3	3	3	2	3	2	3	4
	3	3	3	3	3	5	2	3	2	4	3	3	4	4	5	2	4	4	4
	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	1	2	64	134
	2	2	2	2	1														
2	4	4	3	2	3	4	3	3	28	2	4	4	3	2	3	4	3	3	28
	4	5	5	4	5	4	4	5	4	40	3	3	2	2	3	2	3	2	3
	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	5	5	3	5	5	5	5
	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	96	169
	2	3	2	2	3														
2	5	2	2	3	3	5	3	1	26	3	5	2	5	2	5	5	4	5	36
	5	2	5	2	5	5	5	5	5	39	2	2	3	3	4	4	5	3	3
	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	2	4	2	4	2	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	101	164
	3	2	2	3	3														
4	4	5	4	4	5	4	4	3	37	4	4	5	4	5	4	5	4	3	38
	4	4	4	5	4	4	4	5	3	37	5	4	4	4	4	4	4	4	4
	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	5	5
	5	5	4	4	5	5	3	4	5	2	1	1	2	2	2	2	2	112	167
	3	3	3	3	3														
1	2	2	2	2	2	1	1	4	17	2	1	1	1	2	4	2	4	2	19
	1	1	1	1	1	1	2	2	2	12	1	1	1	3	3	4	3	4	3
	4	4	4	3	4	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3
	3	3	3	1	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	48	124
	1	2	1	1	1														
2	2	2	2	3	2	3	2	4	22	3	3	3	3	3	4	2	4	2	27
	2	3	2	2	2	2	3	3	2	21	2	1	1	1	1	1	1	1	1
	1	2	1	1	1	3	1	2	2	1	1	4	4	1	4	4	1	4	4
	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	70	117
	2	2	2	2	1														
1	1	1	1	1	2	1	1	1	10	2	1	1	1	1	1	2	4	1	14
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	3	3	2	2	2	2	2	2	2

4	5	4	5	4	4	5	4	3	38	4	4	5	4	5	4	4	5	3	38
	4	5	4	5	4	5	4	5	3	39	5	5	5	4	4	3	5	3	4
	5	2	5	4	5	4	2	2	5	2	5	4	3	3	3	5	5	5	5
	4	5	4	2	2	5	5	5	4	3	3	3	3	2	3	2	2	115	169
	3	3	3	3	3														
2	4	4	3	2	3	4	3	3	28	2	4	4	3	2	3	4	3	3	28
	4	5	5	4	5	4	4	5	4	40	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	2	2	5	2	5	4	5	4	2	2	5	2	5	4	3	3	3	3	4
	5	2	5	4	5	4	2	2	5	2	5	4	3	3	3	3	3	3	96
	2	2	2	2	3														143
2	2	1	1	1	2	2	3	3	17	1	1	1	2	2	1	1	4	1	14
	2	2	2	3	2	2	3	3	1	20	4	3	3	2	3	3	2	3	2
	3	3	3	4	3	5	2	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3
	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	4	4	1	4	2	1	1	51	126
	1	2	1	1	1														
3	5	2	2	3	3	3	5	4	30	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
	5	5	5	5	5	5	3	3	5	41	5	5	5	4	5	5	3	5	5
	3	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	2	3	5	2	2	4	3
	2	5	2	2	3	5	2	3	4	5	5	5	2	2	2	2	2	115	162
	3	2	2	3	3														
3	3	2	2	4	2	3	3	4	26	2	2	2	2	2	4	3	4	3	24
	2	2	2	3	2	2	2	2	2	19	3	3	3	3	2	2	2	2	1
	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	1	3	4	3	4	5	2	3
	2	1	2	1	4	1	2	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	69	114
	2	2	2	2	1														
2	5	2	2	5	5	2	3	4	30	5	5	5	5	2	4	5	3	2	36
	2	5	5	3	2	2	5	2	5	31	2	2	2	2	2	3	2	2	3
	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	97	130
	2	2	2	3	2														
1	1	2	2	1	1	2	2	1	13	2	1	1	2	1	1	1	4	1	14
	1	1	2	2	1	1	2	2	2	14	2	3	2	3	2	3	2	3	2
	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	41	112
	1	2	1	1	1														
3	2	5	5	3	5	5	5	5	38	2	3	3	5	5	4	5	4	5	36
	5	3	2	5	5	5	2	2	5	34	2	2	2	2	3	2	4	4	4
	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	5	5	4	2
	3	4	3	3	4	3	5	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	108	143
	3	2	3	3	3														
2	2	3	3	2	3	2	3	4	24	2	3	3	3	2	3	3	4	2	25
	3	3	2	2	3	3	3	3	3	25	2	2	2	2	2	3	2	2	3
	2	2	2	3	2	4	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3

	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	74	116
2	2	2	2	2	2														
	2	2	4	4	1	4	1	21	4	1	4	1	4	4	4	2	4	2	26
	1	2	1	2	2	2	1	2	14	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5
	3	3	3	5	4	5	2	3	3	3	4	1	3	1	3	3	1	1	2
	3	2	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	61	128
1	1	2	1	2	1														
	3	1	1	1	2	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	5	1	13
	1	2	1	1	1	1	1	1	3	12	3	3	4	4	2	4	2	4	2
	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	1	3	1
	3	2	1	3	1	3	1	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	37	105
4	1	1	1	1	1														
	5	4	4	5	4	4	4	4	38	4	3	4	4	3	3	4	2	4	31
	3	3	3	4	3	3	5	5	4	33	3	3	2	2	3	3	2	2	3
	3	2	3	2	3	3	2	5	4	4	3	5	5	2	5	5	5	4	4
	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	102	171
4	3	3	3	2	2														
	5	4	4	5	4	4	5	3	38	4	5	4	4	5	4	5	4	3	38
	4	5	4	5	4	5	4	5	3	39	4	4	4	2	5	3	1	2	3
	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
	4	2	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	115	190
3	3	3	3	3	3														
	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	2	2	3	4	2	3	2	23
	3	2	3	3	4	4	4	4	2	29	1	1	1	1	1	3	2	2	1
	4	1	1	1	1	1	1	4	2	4	3	1	4	1	2	3	4	4	1
	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	3	2	2	79	126
5	2	2	2	2	2														
	5	5	5	3	3	3	5	4	38	5	2	2	5	2	4	5	4	2	31
	2	5	5	3	5	5	5	2	5	37	1	2	5	2	2	2	5	3	2
	5	3	3	3	2	5	2	2	5	3	5	3	2	5	2	3	4	5	4
	3	3	2	3	5	2	4	5	4	2	4	2	2	5	5	5	2	106	148
3	3	2	3	2	3														
	2	3	3	4	2	2	3	3	25	3	2	2	3	3	3	3	2	3	24
	2	3	2	2	2	2	5	5	3	26	1	2	2	2	1	2	2	2	2
	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	4	2	4	2
	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	5	5	4	3	3	2	2	75	120
2	2	2	2	2	2														
	4	4	4	3	2	3	2	4	28	4	4	4	4	2	5	4	5	5	37
	5	4	5	5	5	5	2	5	5	41	2	2	4	4	4	4	2	2	2
	5	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	5	3
	4	2	2	5	2	4	5	2	2	2	5	5	5	2	2	4	2	106	141
4	3	2	2	3	3														
	1	1	1	1	3	1	1	4	17	1	2	2	4	1	4	2	4	2	22
	1	3	1	1	1	1	1	1	2	12	3	2	2	2	2	3	1	2	1

4	2	4	4	2	4	4	3	3	30	1	4	4	4	4	4	3	4	32
	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39	4	4	4	4	2	4	2	4
	2	4	2	3	4	5	2	4	4	5	5	2	4	5	5	3	5	2
	4	2	4	5	4	2	4	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	101
	3	3	2	2	3													167
1	1	1	1	2	1	1	2	1	11	2	1	1	1	1	4	1	5	2
	1	2	1	1	1	1	1	1	1	10	4	4	4	5	2	5	2	4
	2	5	5	4	5	1	2	5	5	4	2	1	2	2	1	1	2	1
	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	4	4	1	4	3	2	39
	1	2	1	1	1													117
4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	4	4	4	4	4	4	5	4	3
	4	4	5	4	4	4	5	4	3	37	2	2	2	3	2	2	2	3
	3	4	5	5	3	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4
	5	5	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	108
	3	3	3	3	3													178
4	3	2	2	3	3	2	2	4	25	3	3	3	2	2	3	2	3	3
	3	2	3	3	2	2	2	2	3	22	1	1	1	2	2	2	1	2
	2	3	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	3	3	2	3	3
	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	71
	2	2	2	2	2													109
2	3	3	3	4	3	2	3	4	27	4	3	3	2	3	4	3	4	3
	3	3	3	2	3	3	2	2	2	23	4	4	4	3	4	4	4	4
	4	2	2	3	2	4	3	2	2	4	3	3	2	4	2	3	3	4
	4	3	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	2	3	2	2	2	79
	2	2	2	2	2													139
3	4	3	3	4	3	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	2	2	2	3	2	2	3
	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3
	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	1	5	5	5	83
	2	2	2	2	2													121
3	3	4	4	4	4	4	3	3	32	3	2	4	4	4	5	5	4	4
	5	4	4	4	4	4	5	5	4	39	3	3	4	3	3	4	4	3
	3	4	4	4	4	5	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3
	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	5	2	5	2	106
	3	2	2	3	3													140
2	4	4	3	2	3	4	3	3	28	2	4	4	3	2	3	4	3	3
	4	5	5	4	5	4	4	5	4	40	2	3	3	3	2	4	2	2
	4	5	2	5	4	5	4	2	2	5	2	5	4	3	5	3	3	5
	5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	5	3	3	3	5	5	5	96
	2	3	2	2	3													172
3	3	4	4	2	4	3	4	3	30	4	2	2	4	4	3	2	3	3
	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28	2	2	2	2	2	2	2	2
	2	5	2	5	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4

	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	5	4	2	3	3	3	5	85	134
2	2	2	2	2	2														
	3	2	2	2	2	3	3	4	23	2	2	2	2	2	4	2	3	2	21
	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	1	1	2	1	1	1	2
	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	100
	1	1	2	1	1														
5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	3	3	4	2	3	3	30
	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2
	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	95	141
	2	2	3	2	2														
5	4	4	4	4	5	4	4	4	38	5	5	5	4	5	5	5	3	1	38
	3	4	1	3	3	3	4	4	3	28	2	2	2	2	2	2	2	3	3
	5	5	3	5	5	3	5	3	4	3	4	2	5	5	4	5	3	2	5
	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	104	175
	3	3	3	3	2														
2	2	1	1	4	2	4	1	4	21	4	2	2	4	2	4	2	4	4	28
	4	2	4	2	2	2	2	2	2	22	4	4	4	4	3	5	5	5	5
	4	4	5	5	2	2	2	2	2	3	1	3	1	3	2	2	2	1	3
	1	1	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	5	2	2	2	2	71	119
	2	2	1	2	2														
3	4	2	2	4	4	2	2	4	27	4	4	4	1	4	4	4	4	1	30
	2	2	1	1	1	1	4	2	1	15	1	4	4	4	3	3	1	1	1
	4	4	1	4	4	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	3	4	4
	4	4	1	1	1	1	4	1	4	1	4	1	3	4	4	5	4	72	127
	2	2	2	2	1														
2	2	3	3	2	3	3	3	3	24	2	2	2	2	2	4	2	4	2	22
	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25	4	3	2	2	2	3	2	3	3
	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3
	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	71	116
	2	2	2	2	2														
1	1	2	2	3	1	3	1	4	18	1	1	1	3	3	1	3	5	3	21
	3	2	2	1	3	3	1	3	2	20	3	3	3	2	2	2	2	3	2
	3	3	4	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	59	124
	1	2	1	1	1														
4	4	5	4	4	4	4	4	3	36	4	4	4	4	5	4	4	4	3	36
	4	4	4	5	4	4	5	4	3	37	4	2	2	3	3	3	3	3	3
	5	3	2	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	3	2	5	5
	5	5	4	4	5	5	3	4	5	2	3	3	3	4	4	3	3	109	171
	3	3	3	3	3														
2	1	2	2	2	3	2	2	4	20	3	1	3	1	3	1	3	5	2	22
	3	2	3	1	3	3	4	4	1	24	4	3	3	4	4	4	4	3	3

4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	4	4	4	3	3	4	4	2	4	32
	3	4	3	2	2	2	3	3	4	26	3	1	2	2	4	3	3	4	1
	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	92	133
	2	2	3	2	2														
4	4	5	5	4	4	4	4	5	39	3	5	5	2	3	4	4	4	5	35
	3	5	4	4	4	3	5	5	4	37	2	2	4	4	2	3	3	3	2
	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	2	3	2	2	4	4	2	3
	3	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	111	145
	3	2	3	3	3														
2	2	2	2	1	2	1	1	1	14	2	2	2	2	2	1	1	4	1	17
	1	1	2	2	2	2	4	2	1	17	2	2	2	2	2	3	2	2	2
	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1	5	3	3	3	3	48	96
	1	1	1	1	1	1													
2	2	2	2	2	2	1	1	3	17	2	3	3	2	2	4	2	5	2	25
	1	3	1	1	3	1	3	3	2	18	3	4	5	3	3	5	2	2	4
	1	3	2	3	5	5	2	5	5	2	5	1	1	1	1	1	2	2	5
	3	1	1	1	1	1	2	5	3	4	4	4	4	5	5	2	2	60	131
	1	2	1	2	1														
2	2	3	3	2	2	3	3	3	23	4	2	2	3	2	1	1	5	2	22
	3	3	2	3	3	3	4	2	2	25	3	3	3	2	3	3	3	3	2
	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3
	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	70	114
	2	2	2	2	2														
3	3	3	3	3	4	3	2	4	28	3	2	2	2	3	3	3	2	4	24
	2	3	1	2	2	2	4	4	4	24	4	4	4	4	3	3	3	3	2
	1	1	2	2	2	5	2	1	1	1	1	4	4	2	2	2	3	4	4
	2	3	4	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	5	5	4	4	76	125
	2	2	2	2	2														
4	4	3	3	4	4	2	4	5	33	4	5	5	4	4	4	3	4	4	37
	2	5	5	4	4	2	3	3	4	32	3	2	5	5	2	2	2	2	5
	2	5	5	5	5	5	4	3	2	2	2	5	2	2	4	3	5	2	5
	4	5	2	5	5	5	4	2	5	4	2	4	5	5	5	5	5	102	168
	3	3	2	3	2														
4	3	5	5	3	3	4	4	5	36	4	5	5	4	4	4	4	4	2	36
	4	5	4	4	4	4	4	4	3	36	3	3	3	3	3	3	2	3	3
	2	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	2	5	3	3	4	3
	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	3	3	108	151
	3	2	3	3	3														
2	1	1	1	2	2	3	1	1	14	1	2	2	1	2	4	2	4	2	20
	1	2	1	1	1	1	3	3	2	15	3	3	3	3	3	3	2	3	3
	2	2	4	3	3	5	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3

	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	49	118
2	1	2	1	1	1														
	4	4	3	2	3	4	3	3	28	2	4	4	3	2	3	4	3	3	28
	4	5	5	4	5	4	4	5	4	40	4	2	2	2	3	2	2	3	2
	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	3	2	5	5
	5	5	4	4	5	5	3	4	5	2	2	2	2	5	5	5	5	96	174
2	2	3	2	2	3														
	2	2	2	3	2	2	4	4	23	3	3	3	2	1	3	3	3	2	23
	2	2	2	2	2	2	4	2	3	21	2	2	2	3	1	3	1	1	1
	2	1	2	2	2	2	2	4	3	2	1	4	1	4	1	2	4	1	4
	1	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	67	113
	2	2	2	2	1														
5	4	5	4	3	4	5	4	3	37	4	3	4	5	4	4	5	4	3	36
	4	5	4	3	4	4	4	5	3	36	2	2	2	3	2	2	3	3	2
	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
	4	2	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	109	186
	3	3	3	3	3														
1	1	3	3	3	2	2	1	4	20	1	1	1	2	2	1	1	5	1	15
	1	2	1	1	1	1	1	1	1	10	3	3	3	3	2	2	2	4	4
	3	2	3	2	4	2	2	1	1	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3
	2	3	3	3	1	3	1	1	4	2	4	4	2	1	5	1	1	45	112
	1	2	1	1	1														
4	4	5	5	5	5	2	5	3	38	2	4	4	4	5	3	5	5	3	35
	5	3	5	3	5	3	4	4	3	35	3	4	4	4	4	4	4	4	3
	3	5	4	4	3	3	4	3	3	2	5	3	4	2	3	3	5	3	2
	5	3	2	1	2	5	2	5	4	5	2	5	4	3	2	2	2	108	152
	3	2	3	3	3														
2	2	2	2	3	2	3	2	4	22	2	1	1	2	1	4	3	4	3	21
	2	3	1	2	2	2	4	2	1	19	4	4	3	4	3	5	3	3	3
	3	4	4	3	5	2	3	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	1	3
	2	2	1	2	5	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	1	5	62	126
	1	2	2	1	1														
4	4	4	4	5	4	4	4	3	36	4	3	4	4	5	4	4	4	3	35
	4	3	4	4	5	4	4	5	3	36	4	4	4	4	2	4	4	4	4
	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	2	5	4	5	4	2	2
	5	2	5	4	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	4	5	2	107	168
	3	3	3	3	3														
4	4	5	5	2	4	4	4	4	36	5	4	4	4	5	4	5	5	5	41
	5	4	4	4	5	5	4	4	4	39	4	2	2	2	2	2	4	2	4
	2	2	2	5	5	5	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	4
	2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	116	148
	3	2	3	3	3														
2	3	2	2	2	2	3	2	3	21	2	3	3	2	2	4	2	4	2	24
	2	2	2	2	2	2	4	2	3	21	4	3	3	3	3	3	1	2	2

1	3	1	1	3	4	1	3	4	21	3	1	4	2	3	1	3	3	3	23
	4	3	1	3	1	4	1	4	4	25	1	2	1	2	2	2	1	1	3
	2	2	2	1	2	4	1	2	1	1	4	4	4	1	1	4	4	4	1
	4	2	1	4	1	2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	3	3	69	108
	2	2	1	2	2														
3	3	2	2	4	2	3	2	4	25	2	3	3	2	3	3	3	3	3	25
	2	2	2	3	3	3	3	3	2	23	2	3	3	3	3	3	2	3	3
	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	4	3	3	3	2	4	2	3	2
	2	4	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	73	118
	2	2	2	2	2														
2	2	2	2	2	3	2	1	4	20	2	1	1	1	1	1	2	5	2	16
	1	2	1	1	1	1	4	2	2	15	4	2	2	3	3	2	2	2	2
	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	3	2	2
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	3	4	51	91
	1	1	1	1	1														
2	3	2	2	4	2	4	2	4	25	2	2	2	2	3	4	2	3	1	21
	1	3	2	3	2	2	5	5	2	25	1	1	1	1	2	3	1	1	2
	1	2	2	2	5	3	4	2	2	3	4	1	4	2	4	3	4	4	3
	4	1	4	1	2	2	2	2	2	4	2	4	5	2	3	3	2	71	113
	2	2	2	1	2														
4	5	4	5	4	4	5	4	3	38	4	3	4	4	3	4	4	4	3	33
	4	5	4	4	5	4	4	5	3	38	3	2	2	2	2	2	3	3	3
	5	3	2	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	2	5	5	5	3
	2	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	2	4	3	4	4	109	170
	3	3	3	2	3														
3	4	3	3	3	4	5	3	4	32	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
	4	3	5	5	5	5	3	3	5	38	3	3	2	2	4	4	3	2	3
	2	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2
	3	4	4	3	3	2	2	4	3	2	3	5	5	3	3	3	3	110	143
	3	2	2	3	3														
3	2	3	3	2	2	1	2	4	22	2	3	3	3	2	1	1	4	2	21
	3	3	1	2	2	2	4	2	2	21	3	2	2	2	1	3	2	2	2
	2	2	2	2	3	4	2	3	4	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3
	2	2	2	2	2	2	5	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	64	120
	2	2	2	1	1														
4	4	4	4	4	3	4	5	3	35	4	5	5	4	3	5	4	4	5	39
	4	4	2	5	5	5	4	4	5	38	4	5	3	4	3	3	4	3	3
	3	4	3	4	5	5	3	4	4	2	5	3	5	3	4	5	3	5	5
	4	5	5	4	4	5	2	5	2	5	2	4	5	2	5	2	2	112	170
	3	3	3	3	3														
3	3	5	5	4	4	3	4	4	35	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
	5	4	5	5	5	5	5	5	2	41	1	1	5	1	2	2	5	5	5
	5	2	5	5	4	2	5	2	2	5	5	3	2	4	4	3	5	2	3

	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	3	115	166
2	3	3	3	3	3	1	2	3	23	2	3	3	2	2	4	2	4	2	24
	2	2	2	2	3	3	3	3	2	22	3	4	3	3	3	4	2	3	3
	4	3	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4
	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	69	122
	2	2	2	2	2														
2	2	2	2	3	1	2	2	4	20	2	2	2	2	2	4	2	4	2	22
	2	2	2	2	2	2	3	3	2	20	1	2	3	2	1	3	2	1	2
	3	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2
	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	62	107
	1	2	1	2	1														
3	2	3	3	4	3	3	2	4	27	2	2	2	3	2	4	2	3	3	23
	2	3	2	3	2	2	4	4	3	25	2	4	5	4	2	4	2	4	2
	2	4	5	5	4	5	2	5	5	5	3	2	4	4	2	2	5	5	5
	3	2	5	2	3	2	2	2	2	4	1	4	1	1	5	4	4	75	150
	2	2	2	2	2														
2	2	2	2	3	1	3	3	4	22	2	2	2	2	2	4	2	4	2	22
	2	2	2	2	1	1	3	3	2	18	3	3	4	3	3	5	3	4	4
	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	5	2	62	109
	1	2	2	2	1														
5	4	5	4	3	4	4	4	3	36	3	5	4	3	4	4	3	4	3	33
	4	5	4	5	4	5	5	5	5	42	4	3	3	3	2	3	2	2	2
	5	3	2	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5
	5	3	2	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	2	2	2	111	172
	3	3	3	2	3														
2	1	1	1	2	1	2	2	4	16	1	2	2	1	1	1	2	4	1	15
	1	2	1	1	2	2	4	2	2	17	4	3	3	3	1	5	3	3	3
	3	2	5	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	48	121
	1	2	1	1	1														
2	1	3	3	2	1	2	4	4	22	2	2	2	3	3	4	2	4	2	24
	2	4	2	1	3	3	1	1	2	19	5	5	5	5	2	3	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	65	137
	2	2	2	2	1														
4	4	4	4	4	4	2	5	4	35	4	2	4	5	4	5	2	4	5	35
	5	3	5	5	4	4	4	4	4	38	5	2	2	2	3	4	3	3	4
	2	4	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
	3	2	2	2	2	5	5	2	5	5	3	5	2	5	2	3	3	108	140
	3	2	3	3	3														
4	5	5	4	5	4	5	4	3	39	4	4	5	4	4	4	5	4	3	37
	4	5	4	5	4	4	5	4	3	38	4	4	4	3	3	5	3	4	4

2	1	2	2	3	1	1	2	4	18	1	1	1	1	2	1	2	5	1	15
	1	1	1	1	1	1	4	2	1	13	3	3	2	2	1	3	2	3	2
	3	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	46	109
	1	2	1	1	1														
3	2	2	2	3	2	1	2	4	21	2	1	1	1	1	1	1	5	1	14
	1	2	1	1	1	1	4	2	2	15	3	3	2	2	2	3	2	2	2
	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	4	4	4	5	5	50	116
	1	2	1	1	1														
4	4	5	5	5	5	5	5	4	42	4	4	4	5	2	4	4	5	5	37
	4	5	4	3	5	5	3	3	4	36	2	2	2	3	2	3	2	3	2
	4	4	3	4	4	2	2	3	2	2	4	5	5	5	2	2	2	2	2
	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	115	150
	3	2	3	3	3														
2	3	3	3	2	2	1	3	4	23	2	2	2	2	2	4	2	4	2	22
	2	2	2	3	2	2	3	3	2	21	2	2	1	2	2	3	1	2	2
	1	3	1	2	2	4	1	4	2	2	2	2	4	4	4	1	4	3	4
	3	2	2	2	4	2	2	2	4	3	2	2	2	4	4	3	2	66	112
	2	2	2	2	1														
4	5	4	4	3	4	4	3	4	35	5	5	5	5	2	5	5	5	4	41
	5	4	5	2	4	4	3	3	4	34	4	3	2	3	3	2	3	3	3
	3	2	5	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	4	5	5	5	4	5
	5	2	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	110	149
	3	2	3	3	3														
2	1	2	2	5	2	2	3	1	20	1	2	2	1	1	1	1	4	1	14
	4	1	1	1	1	1	3	3	2	17	3	3	2	3	3	2	2	2	2
	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	1	2	2	1	1	1
	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	51	101
	1	1	1	1	1														
4	4	3	4	4	4	3	4	3	33	4	4	3	4	4	3	4	4	3	33
	4	3	4	4	3	4	4	4	3	33	3	2	2	2	1	3	1	4	3
	5	3	2	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	2	5
	3	2	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	2	2	3	2	99	167
	2	3	2	2	2														
3	3	2	2	4	2	2	3	4	25	2	2	2	2	3	1	2	3	1	18
	2	3	3	3	2	2	3	3	2	23	1	2	1	1	1	2	1	1	1
	2	2	3	4	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	4	4
	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	3	66	105
	2	1	2	1	2														
2	2	2	2	4	2	2	2	4	22	1	1	1	2	2	1	1	4	1	14
	1	2	1	1	1	1	3	3	2	15	3	3	3	3	2	2	2	2	2
	1	2	3	2	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3

	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	51	115
2	1	2	2	1	1														
	2	2	2	3	4				21	4	1	4	1	2	4	1	5	4	26
	2	3	1	3	1	3	4	2	2	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	2	2	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3
	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	5	2	4	3	68	133
2	2	2	1	2	1														
	2	3	3	3	3	2	2	3	23	2	3	3	3	2	4	3	4	2	26
	3	3	2	3	2	2	4	2	2	23	3	3	3	4	2	4	1	1	3
	4	1	1	4	3	5	2	2	2	2	3	1	2	1	1	4	3	3	2
	4	1	4	4	4	2	4	1	4	1	3	4	2	4	4	4	5	72	125
2	2	2	2	2	2														
	2	2	2	1	2	3	2	4	20	2	2	2	2	2	1	2	5	1	19
	1	2	1	1	1	1	1	1	1	10	3	3	3	3	3	4	3	3	3
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3
	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	49	119
	1	2	1	1	1														
3	3	2	2	1	4	2	3	4	24	2	2	2	3	2	3	2	3	3	22
	2	2	3	5	4	4	3	3	4	30	1	2	1	1	1	1	1	2	1
	2	1	3	1	1	2	1	4	1	3	4	4	4	2	3	2	4	4	4
	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	2	5	2	3	3	3	76	123
	2	2	2	2	2														
2	4	4	3	2	3	4	3	3	28	2	4	4	3	2	3	4	3	3	28
	4	5	5	4	5	4	4	5	4	40	3	4	3	3	3	3	1	4	1
	3	5	5	3	4	5	3	5	3	5	3	3	5	4	3	3	5	3	5
	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	96	175
	2	3	2	2	3														
1	2	1	1	1	1	1	1	4	13	1	1	1	1	1	1	1	5	1	13
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	3	4	3	2	4	3	3	3	3
	4	3	4	3	2	3	4	3	2	1	3	3	2	1	1	2	2	1	2
	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	4	4	1	3	2	2	35	106
	1	2	1	1	1														
2	2	2	2	3	2	2	1	1	17	2	2	2	2	2	4	2	5	1	22
	1	2	1	2	1	1	1	1	1	11	3	4	5	4	2	3	2	2	1
	3	3	5	4	3	5	1	3	3	2	2	5	3	5	3	3	4	5	5
	2	1	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	5	1	4	1	1	50	123
	1	2	1	2	1														
3	2	2	2	4	3	2	1	1	20	3	3	3	2	2	4	3	3	4	27
	1	3	1	2	1	1	4	4	3	20	3	3	3	3	1	2	1	1	5
	1	1	2	3	3	5	5	3	3	3	2	2	2	2	2	1	5	3	5
	3	3	3	2	5	2	3	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3	67	129
	2	2	1	2	1														
3	1	2	2	3	1	2	2	4	20	1	1	1	1	1	1	1	5	1	13
	1	3	1	2	1	1	3	3	1	16	1	2	2	1	1	2	1	1	1

Anexo 4: Formato de validación.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(lta):

Señor Esteban Rojas

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Administración de Negocios MBA con mención de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2017, aula B23, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: Competencias profesionales y satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar, contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma

Lilian Consuelo Pozo Trigo
D.N.I: 2561408



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE: COMPETENCIAS PROFESIONALES

En el Informe Delors en 1997, y a la Declaración de la UNESCO en 1998, se define a las competencias como la estrategia educativa que evidencia el aprendizaje de conocimientos, las capacidades, actitudes y comportamientos requeridos para desempeñar un papel específico, ejercer una profesión o llevar a cabo una tarea determinada. Concebidas también como una compleja estructura de atributos y tareas, que permiten que ocurran varias acciones intencionadas simultáneamente se basan en el contexto (cultura y lugar) en el cual se lleva a cabo la acción e incorporan la ética y los valores. (como se citó en Monzó, 2011, p. 22)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1 Competencias instrumentales

Monzó (2011, P.87) indicó:

entre las competencias que tienen una función instrumental, entre las que se encuentran: capacidad de síntesis, de organizar, de planificar, conocimientos básicos de la profesión, toma de decisiones, manejo de la computadora, etc. para efectos de esta investigación, estas competencias se engloban en las "Competencias Administrativas"

Dimensión 2: Competencias interpersonales

(Monzó, 2011, P.87). Suponen una combinación de la comprensión, sensibilidad, y conocimiento que permitan al individuo ver como las partes se relacionan en un todo.

Dimensión 3: Competencias sistémica

(Monzó, 2011, P.87). Destrezas sociales, capacidades individuales, habilidades críticas y autocríticas. El Informe Final de Tuning, las define de la siguiente manera: "capacidades individuales relativas a la capacidad de expresar los propios sentimientos, habilidades críticas y de autocrítica, Destrezas sociales relacionadas con las habilidades interpersonales, la capacidad de trabajar en equipo o la expresión de compromiso social o ético. Estas competencias tienden a facilitar los procesos de interacción social y cooperación".

VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

Podría definirse la satisfacción laboral como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, que pueden estar referidas hacia el trabajo en general o hacia labores específicas del mismo (Melá y Peiró, 1989a)

Dimensión 1 Motivación Personal

(Melá y Peiró, 2011, P.7) Satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar

Dimensión 2 Ergonomía y condiciones ambientales

(Meliá y Peiró, 2011, P.7). Relativos al entorno físico y al espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.

Dimensión 3 Socialización (Compañeros y Jefes)

(Meliá y Peiró, 2011, P.7). Relativos a la forma en que los superiores juzgan a tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.

Dimensión 4 Remuneración

(Meliá y Peiró, 2011, P.7). Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Competencias profesionales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Competencias instrumentales	- Capacidades de análisis	1-9	Cualitativo
	- Habilidades de comunicación		
Competencias intrapersonales	- Capacidad de actualización	10-18	
	- Actitudes		
Competencias sistémicas	- Autonomía	19-27	
	- Responsabilidad social		
	- Habilidades interpersonales		
- Compromiso medioambiental			

Fuente: Elaboración propia.

Variable: Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Motivación personal	- Identificación con la empresa	7-20	Cualitativo
	- Satisfacción con el puesto de trabajo		
	- Promover labora.		
Ergonomía y condiciones ambientales	- Ambiente físico	21-29	
	- Infraestructura		
	- Equipamiento		
Socialización (Cooperativos y Juntas)	- Compañeros de trabajo	30-41	
	- Jefe/supervisores		
	- Subordinados		
Remuneración	- Remuneración acorde con la empresa	42-45	
	- Remuneración acorde al entorno social		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS PROFESIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
COMPETENCIAS INSTRUMENTALES								
1	Capacidad de abstracción, análisis y síntesis	✓		✓		✓		
2	Capacidad para organizar y planificar el tiempo	✓		✓		✓		
3	Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión	✓		✓		✓		
4	Capacidades de comunicación oral y escrita	✓		✓		✓		
5	Capacidad de comunicación en un segundo idioma	✓		✓		✓		
6	Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación	✓		✓		✓		
7	Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas	✓		✓		✓		
8	Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas	✓		✓		✓		
9	Capacidad para tomar decisiones	✓		✓		✓		
COMPETENCIAS INTERPERSONALES								
10	Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica	✓		✓		✓		
11	Capacidad de investigación	✓		✓		✓		
12	Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente	✓		✓		✓		
13	Capacidad para actuar en nuevas situaciones	✓		✓		✓		
14	Capacidad creativa	✓		✓		✓		
15	Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes	✓		✓		✓		
16	Habilidad para trabajar en forma autónoma	✓		✓		✓		
17	Capacidad para formular y gestionar proyectos	✓		✓		✓		
18	Compromiso con la calidad	✓		✓		✓		
COMPETENCIAS SISTÉMICAS								
19	Responsabilidad social y compromiso ciudadano	✓		✓		✓		
20	Capacidad crítica y autocrítica	✓		✓		✓		
21	Capacidad de trabajo en equipo	✓		✓		✓		
22	Habilidades interpersonales	✓		✓		✓		
23	Compromiso con la preservación del medio ambiente	✓		✓		✓		

24	Compromiso con el medio socio-cultural				
25	Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad				
26	Habilidad para trabajar en contextos internacionales				
27	Compromiso ético				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): puede ser un piloto

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Esteban Estroza Rojas D.R.D. DNI: 18168818

Especialidad del validador: Teoría y Metodología

*Pertinencia: Item correspondiente al contenido teórico temático.
 *Relevancia: El item es de interés para el personal al que pertenece o tiene una asociación del curso.
 *Claridad: Se entiende si el ítem es claro en el relato del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se otorga si el evaluado cumple los ítems planteados con el sujeto (en una medida cuantitativa).

... de ... del 2012

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinen- cia ¹		Relevanc ia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
MOTIVACION PERSONAL								
1	¿Esta usted satisfecho con su trayectoria en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Le gusta la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿Se siente orgulloso de pertenecer a ella?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿Se siente integrado en su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿Es usted consciente de lo que aporta a la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿La considera un poco como suya, como algo propio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿Cansaría usted que fene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿Considera usted que tiene la suficiente autonomía en su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿Considera usted que sus ideas son tomadas en cuenta por su jefe o superiores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿Considera usted que su trabajo es lo suficientemente variado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿Su puesto en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	¿Su puesto en la empresa está en relación con su titulación académica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	¿Su puesto en la empresa está lo suficientemente valorado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	¿Existen posibilidades de movilidad en su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	¿Conoce a que realiza un trabajo útil para la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	¿Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo de cara al futuro?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	¿Es posible una promoción laboral basada en resultados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

43	¿Su sueldo está en consonancia con los sueldos que hay en su empresa?	X						
44	¿Como que su remuneración está por encima de la media en su entorno social?		Y					
45	¿Cree que su sueldo está alineado con la situación económica de la empresa?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): positivo

Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Miguel Estora y Combarro
 DNI: 5168816

Especialidad del validador: Carreteras y sustrato

100 de 100 del 29/7



Firma del Experto Informante.

Indicador: El ítem responde al propio técnico o familia.
 Referencia: El ítem es aplicable para evaluar el cumplimiento de los requisitos de la actividad.
 Claridad: La aplicación de la actividad se encuentra en el ítem, es sencilla, clara y directa.
 Nota: Si se indica, se debe indicar los datos de contacto de los interesados para poder contactar con ellos.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Carlos Droquehuarca Saldarriaga.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Administración de Negocios MBA con mención de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2017, aula 823, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Competencias profesionales y satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

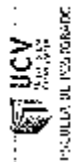
1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3 : Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Firma

Lilian Consuelo Pozo Trigo
D.N.I: 18201441



UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS PROFESIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
COMPETENCIAS INSTRUMENTALES								
1	Capacidad de abstracción, análisis y síntesis	X		X		X		
2	Capacidad para organizar y planificar el tiempo	X		X		X		
3	Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión	X		X		X		
4	Capacidad de comunicación oral y escrita	X		X		X		
6	Capacidad de comunicación en un segundo idioma	X		X		X		
6	Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación	X		X		X		
7	Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas	X		X		X		
8	Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas	X		X		X		
9	Capacidad para tomar decisiones	X		X		X		
COMPETENCIAS INTERPERSONALES								
10	Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica	X		X		X		
11	Capacidad de investigación	X		X		X		
12	Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente	X		X		X		
13	Capacidad para actuar en nuevas situaciones	X		X		X		
14	Capacidad creativa	X		X		X		
15	Capacidad de mejorar y conducir trabajos con otras personas	X		X		X		
16	Habilidades para trabajar en forma autónoma	X		X		X		
17	Capacidad para formular y gestionar proyectos	X		X		X		
18	Compromiso con la calidad	X		X		X		
COMPETENCIAS SISTÉMICAS								
19	Responsabilidad social y compromiso cívico	X		X		X		
20	Capacidad crítica y autocrítica	X		X		X		
21	Capacidad de trabajo en equipo	X		X		X		
22	Habilidades interpersonales	X		X		X		
23	Compromiso con la preservación del medio ambiente	X		X		X		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³		Sugerencias
		SI		No		SI		No		SI	No	
	MOTIVACION PERSONAL											
1	¿Está usted satisfecho con su trayectoria en la empresa?	X				X				X		
2	¿Le gusta la empresa?	X				X				X		
3	¿Se siente orgulloso de pertenecer a ella?	X				X				X		
4	¿Se siente integrado en su empresa?	X				X				X		
5	¿Les usted consciente de lo que aporta a la empresa?	X				X				X		
6	¿La considera un poco como suya, como algo propio?	X				X				X		
7	¿Considera usted que tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?	X				X				X		
8	¿Considera usted que tiene la suficiente autonomía en su trabajo?	X				X				X		
9	¿Considera usted que sus ideas son tenidas en cuenta por su jefe o superiores?	X				X				X		
10	¿Considera usted que su trabajo es lo suficientemente variado?	X				X				X		
11	¿Su puesto en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?	X				X				X		
12	¿Su puesto en la empresa está en relación con su titulación académica?	X				X				X		
13	¿Su puesto en la empresa está lo suficientemente valorado?	X				X				X		
14	¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	X				X				X		
15	¿Existen posibilidades de movilidad en su empresa?	X				X				X		
16	¿Considera que realiza un trabajo útil para la empresa?	X				X				X		
17	¿Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro?	X				X				X		
18	¿Es posible una promoción laboral basada en resultados?	X				X				X		

43	¿Su estado está en consonancia con los estados que hay en su empresa?	X	X	X	X
44	¿Cree que su "entrevista" está por encima de la media en su entorno social?	X	X	X	X
45	¿Cree que su nivel de estrés relacionado con la situación económica de la empresa?	X	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Carlos Augusto Herrera Sotoca Niagra

DNI: 25.851.141

Especialidad del validador: Psicología

Dr. Carlos A. Herrera Sotoca Niagra
 del 20 17
 Firma del Experto Informante.

* Pertinencia: El ítem corresponde a un concepto teórico-formal de la psicología. El ítem es apropiado para representar el fenómeno o atributo de especificidad del constructo.
 * Validación: Si el ítem es difícil de entender al momento de leerlo, puede ser necesario reescribirlo.
 * Nota: Si el ítem es difícil de entender al momento de leerlo, puede ser necesario reescribirlo.
 * Nota: Si el ítem es difícil de entender al momento de leerlo, puede ser necesario reescribirlo.



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ta)

Carlos Tomas Zacarias

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Administración de Negocios MBA con mención de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2017 aula 823, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Competencias profesionales y satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

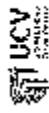
1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo N° 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Firma

Lilian Consuelo Pozo Trigos
D.N.I: 18201441



ESCALA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPETENCIAS PROFESIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinen- cia ¹		Relevanc ia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
COMPETENCIAS INSTRUMENTALES								
1	Capacidad de abstracción, análisis y síntesis	X		X		X		
2	Capacidad para organizar y planificar el tiempo	X		X		X		
3	Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión	X		X		X		
4	Capacidad de comunicación oral y escrita	X		X		X		
5	Capacidad de comunicación en un segundo idioma	X		X		X		
6	Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación	X		X		X		
7	Habilidades para buscar, procesar y analizar información proveniente de fuentes diversas	X		X		X		
8	Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas	X		X		X		
9	Capacidad para tomar decisiones	X		X		X		
COMPETENCIAS INTERPERSONALES								
10	Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Capacidad de investigación	X		X		X		
12	Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente	X		X		X		
13	Capacidad para actuar en nuevas situaciones	X		X		X		
14	Capacidad creativa	X		X		X		
15	Capacidad de motivar y ser motivado hacia metas comunes	X		X		X		
16	Habilidad para trabajar en forma autónoma	X		X		X		
17	Capacidad para formular y gestionar proyectos	X		X		X		
18	Compromiso con la calidad	X		X		X		
COMPETENCIAS SISTÉMICAS								
19	Responsabilidad social y compromiso ciudadano	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Capacidad crítica y autocrítica	X		X		X		
21	Capacidad de trabajo en equipo	X		X		X		
22	Habilidades interpersonales	X		X		X		
23	Compromiso con la preservación del medio ambiente	X		X		X		

discusiones más específicas

24	Conjunción con su propia socio-cultural	X	X	X
25	Valoración y rasgo por su diversidad y multiculturalidad	X	X	X
26	Habilidad para trabajar en contextos internacionales	X	X	X
27	Compromiso ético			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

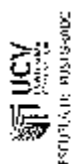
Apellidos y nombres del juez validador, D.N.I.: Tomas Escarot Cortés DNI: 101399218

Especialidad del validador: Administración de Turismo

Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Operación específica: El ítem es aplicado para representar el conocimiento o habilidad específica en la evaluación.
Claridad: Se entiende el ítem y se puede entender el ítem, es claro y directo.
Nota: Se valoran los ítems que se valoran cuando los ítems planteados son adecuados para medir la dimensión.

21 de Julio del 2017


Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	MOTIVACIÓN PERSONAL							
1	¿Le gusta trabajar en esta empresa?	X				X		
2	¿Le gusta la empresa?	X				X		
3	¿Se siente orgulloso de pertenecer a ella?	X				X		
4	¿Se siente integrado en su empresa?	X				X		
5	¿Ha considerado o que aporta a la empresa?	X				X		
6	¿Considera usted que tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?	X				X		
7	¿Considera usted que tiene la suficiente autonomía en su trabajo?	X				X		
8	¿Considera usted que sus ideas son tomadas en cuenta por su jefe o superiores?	X				X		
9	¿Considera usted que su trabajo es lo suficientemente variado?	X				X		
10	¿Su puesto en la empresa está en relación con la experiencia que usted posee?	X				X		
11	¿Su puesto en la empresa está en relación con su titulación académica?	X				X		
12	¿Su puesto en la empresa está lo suficientemente valorado?	X				X		
13	¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de su empresa?	X				X		
14	¿Existen posibilidades de movilidad en su empresa?	X				X		
15	¿Considera que realiza un trabajo útil para la empresa?	X				X		
16	¿Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro?	X				X		
17	¿Es posible una promoción laboral basada en resultados?	X				X		

19	¿Cree usted que existen oportunidades iguales en la empresa para los empleados?						
20	¿Se levanta naturalmente motivado por su jornada laboral?						
ERGONOMIA Y CONDICIONES AMBIENTALES							
21	¿Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo?						
22	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?						
23	¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?						
24	¿El nivel de ruido es soportable?						
25	¿Los baños, comedor y zonas comunes están limpios?						
26	¿Su computador funciona a una velocidad adecuada?						
27	¿El lugar en el que se sienta le resulta cómodo?						
28	¿Su pantalla está a la altura adecuada para usted?						
29	¿Tiene espacio suficiente en su puesto de trabajo?						
SOCIALIZACION							
30	¿Se lleva bien con sus compañeros?						
31	¿Le ayudan y apoyan los primeros días cuando entro en la empresa?						
32	¿Consciera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?						
33	¿Si dejase la empresa por la mañana, lo sentiría por sus compañeros?						
34	¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?						
35	¿Su jefe o superiores le tratan bien, con amabilidad?						
36	¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?						
37	¿Considera que su jefe es comunicativo?						
38	¿Consciera usted que su jefe es justo?						
39	¿Existe buena comunicación de arriba y abajo entre jefes y subordinados?						
40	¿Existe buena comunicación de arriba y abajo entre jefes y subordinados y jefes?						
41	¿Su jefe o superiores escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?						
REMUNERACION							
42	¿Considera que su trabajo está bien remunerado?						

43	¿Si el suicidio está en consonancia con los estudios que hay en su empresa?	X							
44	¿Cómo que su ramificación está por encima de la media en su entorno social?	X	X	X	X	X	X	X	X
45	¿Cree que su suicidio está alineado con la situación económica de la empresa?	X							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Miguel Torres Ríos Carlos

DNI: 601392218

Especialidad del validador: Administrador de Empresas

Reclinator: El llenado con el símbolo lo hizo formalmente.
Relevancia: El llenado es apropiado para expresar el conocimiento de los datos.
Claridad: Los datos se encuentran en el cuadro del DNI, es claro, exacto y de fácil lectura.
Nota: Se indica que los símbolos que se han utilizado son símbolos que se encuentran en el cuadro.

21 de Julio del 2014

Firma del Experto Informante.

Competencias profesionales y satisfacción en estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017

Pozo Trigoso, Lilian Consuelo

lpozot@ucv.edu.pe

Universidad Cesar Vallejo

Resumen

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación que existe entre las competencias profesionales y satisfacción laboral en los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV – Lima Norte, 2017; siendo el problema general ¿Qué relación existe entre las competencias instrumentales y satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV - Lima Norte, 2017? El tipo de investigación es básica, de diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal bajo el enfoque cuantitativo. La población está constituida por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de IX y X ciclo que realizan prácticas preprofesionales. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento cuestionario para medir las competencias profesionales y satisfacción laboral, instrumentos validados en otras investigaciones similares. La confiabilidad se obtuvo a través del Alpha de Cronbach de 0,92 para competencias profesionales y satisfacción laboral 0,93. El análisis estadístico se realizó a través de software SPSS versión 23. Se utilizaron técnicas de estadística descriptiva, se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman. Significancia <0.01 . Se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman donde se observó que existe relación significativa entre las competencias profesionales y la satisfacción laboral en los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV – Lima Norte, 2017. Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva moderada $r=0.629$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: competencias profesionales, la satisfacción laboral y práctica preprofesional

The objective of this research is to determine the relationship between the professional competencies and job satisfaction in the students of prevocational practice of management in tourism and hospitality of the UCV - North Lima, 2017; being the general problem what is the relationship between the instrumental skills and job satisfaction of students from prevocational practice of management in tourism and hospitality of the UCV - North Lima, 2017?. The type of research is basic, of designed non experimental, descriptive correlational cross section under the quantitative approach. The population consists of students from the professional school of management in tourism and hospitality of 9th and 10th cycle carrying out practical paraprofessional. Data collection was used to instrument questionnaire to measure the skills and job satisfaction, tools validated in other similar investigations. Reliability was obtained through a Cronbach's Alpha of 0.92 for professional skills and job satisfaction 0.93. The statistical analysis was performed using SPSS version 24 software. Descriptive statistical techniques were used, statistical test, Spearman Rho was used. Significance < 0.01 . Non-parametric statistic applied Spearman Rho where it was noted that there is relationship between skills and job satisfaction in the students of prevocational practice of management in tourism and hospitality of the UCV - North Lima, 2017. He was a moderate positive correlation coefficient $r = 0.629$, with $p = 0.000$ ($p < 0.01$), with which the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted.

Key words: professional skills, job satisfaction and practise pre-vocational

Introducción

En estos tiempos de globalización, libre mercado y de gran competencia en los negocios, se torna cada vez más importante la formación académica y profesional de todas aquellas personas involucradas en el emprendimiento empresarial, pues sus capacidades y competencias debe reflejarse, de acuerdo al Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial de la Universidad Icesi (Colombia), en un proceso de transformación, desarrollo del espíritu, cultura y liderazgo empresarial, así como de la comprensión de las etapas del proceso empresarial y de todo negocio (Valera & Bedoya, 2006). Ello no solo debe limitarse sólo en aquellos que emprenden un negocio, sino además involucrar a quienes desarrollan funciones importantes para que las empresas, instituciones o industrias se consoliden en el mercado, pues es este valor agregado en el recurso humano que contribuye a dinamizar el mercado en áreas donde el estilo de vida de muchas personas depende de la dinámica de este sector tan importante para la economía de un país, sobre todo en países donde la economía se rige por el enfoque capitalista, que en muchas regiones de Latinoamérica lo vivimos de forma sistemática.

Por otro lado, las instituciones que forman profesionales también juegan un rol muy importante no solo en la sociedad y ciudadanía, sino además en el modo de desenvolvimiento del mercado, pues serán los estudiantes y posteriores profesionales quienes contribuyan con ideas o mecanismos dentro de cada empresa o industria que se verá reflejada en aceleración o desaceleración de la dinámica del mercado; por ello el vínculo entre la institución académica y el mercado debe ser cada vez más sistemático con un encaminamiento unidireccional; por ello, Guillén (2012) afirma que:

La institución, mediante la vinculación con la participación de los estudiantes en el sector productivo, tiene la oportunidad de mostrar a la sociedad y a las organizaciones anfitrionas, la calidad de profesionistas que forma. Con este esquema de vinculación profesional, la universidad y el sector productivo se inscriben en una relación de responsabilidad social compartida en la formación de profesionistas. (p.14)

El enfoque de visualizar el vínculo entre las organizaciones educativas y el sector productivo como una relación de responsabilidad social compartida, generaría en cada sector un mayor acercamiento institucional, donde el estudiante se ubicaría en el centro de esa relación y por consecuencia un mayor empoderamiento en el desarrollo de sus competencias y capacidades profesionales que se vería reflejado en la dinámica del mercado, así como en el desenvolvimiento de la sociedad y ciudadanía.

Dentro de estas instituciones u organizaciones que tienen como funciones el de formar profesionales, tenemos a los institutos o universidades, que en nuestro modelo del sistema educativo peruano, la educación posterior a la escolar, se encuentra estructurada en la educación superior no universitaria y universitaria, y es en este último sector donde entra el análisis del presente estudio, para poder determinar la influencia de las competencias profesionales en los estudiantes de práctica pre profesionales que laboran en hoteles, con la empleabilidad de estos, para luego analizar esta situación.

La situación legal respecto a las modalidades en que un estudiante o egresado de determinado centro de estudios pueda insertarse en el centro productivo, varía por cada región dependiendo de muchas variables, como la demanda y oferta laboral, condición sociopolítica, situación de la normatividad vinculante, entre otros. En el Perú, esta situación se refleja en la Ley sobre Modalidades Formativas Laborales (Ley 28518, 2005) y su respectivo reglamento, que enfatizan en sus objetivos:

- a. Coadyuvar a una adecuada y eficaz interconexión entre la oferta formativa y la demanda en el mercado de trabajo;
- b. Fomentar la formación y capacitación laboral vinculada a los procesos productivos y de servicios, como un mecanismo de mejoramiento de la empleabilidad y de la productividad laboral y,
- c. Proporcionar una formación que desarrolle capacidades para el trabajo, que permitan la flexibilidad y favorezcan la adaptación de los beneficiarios de la formación a diferentes situaciones laborales. (p. 2)

En la ley se enfatiza además que los tipos de modalidades formativas son las prácticas profesionales, exclusivo para egresados de los centros de estudios quien busca consolidar los aprendizajes adquiridos a lo largo de la formación profesional, así como ejercitar su desempeño en una situación real de trabajo (Ley 28518, 2005); prácticas pre profesionales, exclusivo para aún estudiantes que le permite, durante su condición, aplicar sus conocimientos, habilidades y aptitudes mediante el desempeño en una situación real de trabajo (Ley 28518, 2005); además de entre otras modalidades.

Ello evidencia la trascendencia del acercamiento entre los centros de formación profesional y los centros de producción, sobre todo cierta obligatoriedad legal de las empresas e industrias como centros formadores y de desarrollo profesional, situación que se dinamiza dependiendo de cada centro de estudios y de producción, ya que en cada centro de estudios, sobre todo en las universidades, en base a ley, se plantea su propia reglamentación y condiciones que en muchos de los casos no es acorde a la demanda laboral, así como en los centros de producción plantean también sus propios lineamientos que a veces no es acorde a la realidad académica de los centros de estudios, tal es el caso del dominio de idiomas, manejo de las TICs, entre otras.

Por otro lado, Caballero, López-Miguens & Lampón (2014), en una investigación realizada en un conjunto de centros de enseñanza superior de España respecto a la implicancia de la empleabilidad de sus graduados en relación a la universidad, bajo las dimensiones de empleabilidad básica, protocolo empresarial, matching y feedback, concluyen que solo un tercio de los centros analizados están comprometidos con las dimensiones propuestas y plantean posibles actuaciones de mejora por parte de las universidades, como pueden ser el requisito imprescindible de un nivel mínimo de un idioma extranjero para finalizar la titulación, la utilización de metodologías de aprendizaje interactivo o la colaboración con empresarios. Marta y London (2012), respecto a una investigación acerca de la situación de la empleabilidad y los centros de estudios en Colombia, concluyen que:

Una importante porción de la sociedad posee limitaciones para ingresar y/o permanecer en el mercado laboral. Esta dificultad de ser “empleable”, entendida como la “habilidad para obtener o conservar un empleo”, se destaca en los grupos de individuos con mayores desventajas económicas. Estos individuos se encuentran entrampados por habitar en un entorno desfavorable para estudiar y adquirir competencias de empleabilidad. Esto perpetúa y acentúa las desigualdades sociales en el tiempo. (p. 79)

Estas situaciones grafican que la situación por la cual atraviesa la sociedad peruana, no es muy ajena en nuestro país vecino de Colombia, ni tan alejada a lo que sucede en España, por ello la trascendencia de explorar en la temática abordada para plantear propuesta de mejora a la actual situación, donde las competencias profesionales se convierten en ejes pilares para la empleabilidad en los centros de producción.

Las competencias profesionales, cada vez forman parte integral del enfoque contemporáneo en los centros de formación universitaria, pues ello abarca desde la misma formación de los estudiantes universitarios, hasta los documentos y procesos pedagógicos que forman parte del sistema pedagógico de muchas universidades peruanas. Acerca de la conceptualización de competencias, existen muchos autores y escritos al respecto; por un lado, la Real Academia Española conceptualiza en una segunda acepción que la competencia se refiere a la “pericia, aptitud o idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado” (RAE, 2014). Sin embargo, una definición más coherente al objeto de estudio se encuentra establecido en el Informe Delors de 1997, y la Declaración de la UNESCO en 1998, en la cual la define como “la estrategia educativa que evidencia el aprendizaje de conocimientos, las capacidades, actitudes y comportamientos requeridos para desempeñar un papel específico, ejercer una profesión o llevar a cabo una tarea determinada” (Monzó, 2011). En síntesis, las competencias se relacionan con capacidades, actitudes y comportamientos del individuo o estudiante, siendo de carácter intrínseco, y que lo desarrolla ante diversos contextos que se les presenta para poder resolver alguna situación. Echevarría (citado por Pavié, 2012) afirma que posee competencia un profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para ejercer su

propia actividad laboral, resuelve los problemas de forma autónoma y creativa y está capacitado para colaborar en su entorno laboral y en la organización del trabajo.

Método

Se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman donde se observó que existe relación significativa entre las competencias profesionales y la satisfacción laboral en los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV – Lima Norte, 2017. Se obtuvo un coeficiente de correlación positiva moderada $r=0.629$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre las competencias profesionales y la satisfacción laboral en los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV – Lima Norte, 2017

Discusión

De los resultados se desprende que existe correlación buena $r=0.629$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$), Por lo tanto se puede decir que hay una relación directa entre competencias profesionales y satisfacción laboral en los estudiantes de practica preprofesional de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Esto significa que las competencias profesionales de los estudiantes para desempeñarse en su centro de prácticas manifestadas a través de sus habilidades comunicativas, toma de decisiones, capacidad de adaptabilidad y autonomía no conllevan directamente a niveles de satisfacción laboral en su centro de prácticas. Se podría decir que son una es causal de la otra variable. Los resultados del estudio muestran que las competencias profesionales estructuradas por Pavié (2012), instrumental, sistemática e interpersonales, son trascendentales para el desarrollo institucional y alcance de metas y objetivos, ello bajo la percepción de estudiantes practicantes y personal administrativo y gerencial.

Así mismo se ha comprobado que existe una relación buena, $r=0.606$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$), entre las competencias instrumentales y la satisfacción

laboral en los estudiantes de prácticas preprofesionales de la Escuela de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. De acuerdo con estos resultados es posible mencionar el desarrollo de las capacidades de abstracción, organización, de comunicación oral y/o escrita, capacidad de comunicación en un segundo idioma, así como el uso de las tecnologías están asociadas directamente con la satisfacción laboral de los estudiantes. De acuerdo a Pavié (2012), las competencias instrumentales resalta la trascendencia de solidificar las relaciones mediante los distintos modos de comunicación entre los miembros del centro laboral tanto en sentido horizontal como vertical, así como también el manejo y dominio del idioma inglés, sin embargo ello en estos tiempos de globalización no es suficiente ya que este idioma se ha generalizado tanto que es vital el dominio de un tercer idioma donde el portugués y francés ocupan cada vez más espacio entre los visitantes o huéspedes; además, el manejo y dominio de sistemas informáticos juega un rol preponderante sobre todo en las áreas vinculantes, ya que estos sistemas permiten una mayor dinámica y facilidad con clientes, sin embargo la capacitación constante en el dominio de ello es también vital ya que estos sistemas cada vez en menos tiempo se van actualizando y surgen otros que logran reemplazar los ya utilizados. Se ha podido detectar, que todo lo mencionado es de mucha importancia para el logro de los objetivos institucionales, La universidad puede contribuir en mejoras sistemáticas, ya que el desarrollo de las competencias instrumentales o las mismas competencias profesionales en los estudiantes incide en el desempeño académico y profesional, tal como lo sostiene Villanueva (2014):

Del mismo modo se ha evidenciado que existe relación moderada $r=0.576$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$), entre las competencias interpersonales y la satisfacción laboral en los estudiantes de prácticas preprofesionales de la Escuela de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. A partir de estos resultados se puede decir que las capacidades de actualización, investigación, creatividad, motivación están relacionadas con el grado de satisfacción de los estudiantes. Por otro lado, el manejo y dominio de los sistemas informáticos o de información vinculados a las actividades propias de la hotelería (conocidos como las Tecnologías de la

Información y la Comunicación - TIC) forman parte de herramientas donde a los estudiantes no solo les son útiles para desenvolverse en el ámbito laboral, sino que ello forma parte de un instrumento de cambio en su estructura mental y cultural, tal como lo afirman Velarde, Bernete y Franco (2015), al sostener que "...las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) están transformando la cultura y el conocimiento"; no refiriéndose sólo a ámbitos donde la intromisión de las TIC ha transformado radicalmente los modos y estructuras culturales, como es el caso de comunidades indígenas que se han visto abrumados por las tecnologías propias de la globalización, sino además en ámbitos laborales que ha llegado a facilitar los procesos propios de la actividad, donde la hotelería, específicamente en el área de reservas, las TIC ha llegado a sistematizar cada uno de los procedimientos volviéndolos más efectivos en tiempo y calidad.

También se ha encontrado que existe relación buena $r=0.667$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$), entre las competencias sistémicas y la satisfacción laboral en los estudiantes de prácticas preprofesionales de la Escuela de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, las capacidades de trabajo en equipo, capacidad crítica y autocrítica, así como las habilidades interpersonales, compromiso con su medio y su compromiso ético se relacionan directamente con la satisfacción laboral, resalta la importancia en el conocimiento de costumbres o culturas internas ya que ello favorece la comunicación con los huéspedes y por ende una mayor dinámica del servicio que ofrece el establecimiento. Respecto a esta competencia los estudiantes se encuentran en una situación adecuada, ello porque presentan facilidades comunicacionales, así como un adecuado conocimiento del entorno local y regional, ello pone en manifiesto que el desarrollo de esta competencia podría influir en la satisfacción de los mismos, así como de aquellos percibidos por los gerentes y administrativos en entrevista.

Bajo esta realidad, la universidad juega un rol importante al ser un elemento clave para el desarrollo de las competencias profesionales de los estudiantes, vinculados al desenvolvimiento en el centro laboral, tal como afirma Guillen (2012), que la universidad o centro de formación, con el centro laboral o de producción

juegan un rol de relación de responsabilidad social compartida donde los beneficios directos de aquella simbiosis e interrelación son los estudiantes y empleadores.

Conclusiones:

Existe relación entre las competencias profesionales y la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV -2017. $Rho=0.629$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$). Confirma que la relación es directa y buena, además se afirma que: a mayores competencias profesionales, la reacción alcanza el 62.9% de parte la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV -2017. Existe relación entre las competencias instrumentales y la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV -2017. $Rho=0.606$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$). Confirma que la relación es directa y buena, además se afirma que: a mayores competencias instrumentales, la reacción alcanza el 60.6% de parte la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV -2017. Existe relación entre las competencias interpersonales y la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV -2017. $Rho=0.576$, con un $p=0.000$ ($p<0.01$). Confirma que la relación es directa y moderada, además se afirma que: a mayores competencias interpersonales, la reacción alcanza el 57.6% de parte la satisfacción laboral de los estudiantes de práctica preprofesional de Administración en Turismo y Hotelería de la UCV -2017.

Bibliografía

Barrio, I. et al. (s.f.). El Estudio de Casos. España: Universidad Autónoma de Madrid.

Caballero, G., López-Miguens, M., Lampón, J. (2014). La universidad y su implicación con la empleabilidad de sus graduados. *Reis. Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, vol. 146. pp. 23-45. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99743606002>

Díaz, S., Mendoza, V. & Porras, M. (2011). Una guía para la elaboración de estudios de caso. *Razón y Palabra*, vol. 75. s/pp.

García, J. & Pérez, D. (2008). El grado en turismo: un análisis de las competencias profesionales. *Cuadernos de Turismo*, vol. 21. pp 67-83. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39802103>

Guillén, I. (2012). La vinculación profesional Universidad - Sector Productivo: una responsabilidad social compartida. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, vol. III. pp. 7-16. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215026158002>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.

Ley 28518. *Diario Oficial El Peruano*, Lima, Perú, 3 de mayo del 2005.

Marta, M. & London S. (2012). Empleabilidad, educación y equidad social. *Revista de Estudios Sociales*, vol. 47. pp. 79-91. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.7440/res47.2013.06>

Monzó, R. (2011). *Formación basada en competencias. El caso de los estudios de la Escuela de Administración de Instituciones, de la Universidad Panamericana en México* (Tesis de maestría). Universidad Internacional de Catalunya, Barcelona, España.

Pavié, A. (2012). *Las competencias profesionales del profesorado de lengua castellana y comunicaciones en Chile: Aportaciones a la formación inicial* (Tesis doctoral). Universidad de Valladolid, Chile.

Real Academia Española (2017). Competencia [online]. *Diccionario de la lengua española*. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=A0fanvT|A0gTnnL> [consultado 1 Feb. 2017].

Suárez, B. (2016). Empleabilidad: análisis del concepto. *Revista de Investigación en Educación*, vol. 14. pp. 67-84. Recuperado de <http://webs.uvigo.es/reined/>

Varela, R. & Bedoya, O. (2006). Modelo conceptual de desarrollo empresarial basado en competencias. *Estudios Gerenciales*, vol. 100. pp. 21-47. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21210001>

Velarde, O., Bernete, F. & Franco, D. (2015). Paradigmas de los efectos de las TIC en la cultura y en el conocimiento. *Revista Latina de Comunicación Social*, vol. 70. pp. 347-380. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81948469020>

Villanueva, G. (2014). Competencias Genéricas en estudiantes universitarios: elaboración y validación de un instrumento para la mejora de la calidad universitaria (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid. España.