



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Propuesta de perfil profesional para las competencias profesionales  
específicas en un centro de idiomas, Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de Negocios – MBA**

**AUTORA:**

Tejada Bernal, Claudia Esthefany ([ORCID: 0000-0001-9312-9425](https://orcid.org/0000-0001-9312-9425))

**ASESOR:**

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique ([ORCID: 0000-0002-8152-7570](https://orcid.org/0000-0002-8152-7570))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y herramientas gerenciales

CHICLAYO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mi madre quien siempre me apoyo para continuar mis estudios, ha sido mi soporte, ayuda y principal motivación para poder alcanzar este logro.

Claudia Esthefany

## Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme y apoyarme a seguir estudiando y capacitándome día a día para poder ser una mejor profesional y a su vez optimizar mi trabajo y tener un desempeño de calidad en mis labores. Asimismo, agradezco a mi familia por ser mi soporte en cada uno de mis logros.

La autora

## Índice de contenido

<b>Carátula</b> .....	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iii</b>
<b>Índice de contenido</b> .....	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas</b> .....	<b>v</b>
<b>Índice de figuras</b> .....	<b>v</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>vi</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>13</b>
<b>3.1 Tipo y diseño de investigación</b> .....	<b>13</b>
<b>3.2 Variables y operacionalización</b> .....	<b>14</b>
<b>3.3 Población, muestra y muestreo</b> .....	<b>15</b>
<b>3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	<b>15</b>
<b>3.5 Procedimientos</b> .....	<b>17</b>
<b>3.6 Métodos de análisis de datos</b> .....	<b>17</b>
<b>3.7 Aspectos Éticos</b> .....	<b>18</b>
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>19</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>24</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>30</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>31</b>
<b>VIII. PROPUESTA</b> .....	<b>32</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>38</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1 Perfil profesional de puesto según el modelo de Martha Alles .....</b>	<b>7</b>
<b>Tabla 2 Competencias de un docente de idiomas.....</b>	<b>10</b>
<b>Tabla 3 Competencias de un coordinador .....</b>	<b>11</b>
<b>Tabla 4 Competencias de un asistente administrativo .....</b>	<b>12</b>

## Índice de figuras

<b>Figura 1 .....</b>	<b>19</b>
<b>Figura 2 .....</b>	<b>21</b>
<b>Figura 3 .....</b>	<b>23</b>
<b>Figura 4 .....</b>	<b>33</b>

## Resumen

El trabajo de investigación de titulado Propuesta de perfil profesional para las competencias profesionales específicas en un centro de idiomas tiene como objetivo general proponer el perfil profesional de los tres integrantes de dicho instituto.

Según Tobón en el año 2005 afirmó que el ser humano desarrolla diferentes tipos de competencias a lo largo de su vida y se agrupan en tres bloques: competencias básicas, genéricas y específicas. Las competencias básicas son aquellas que todo ser humano posee para desarrollarse con éxito en su medio. Las genéricas son aquellas que todo profesional debe poseer sea cual fuere su rama de estudio. Y finalmente las específicas que hacen alusión a las competencias y conocimientos exclusivos de una rama de estudio.

La población estuvo constituida por el total de colaboradores del CID cuales ascienden a 109 trabajadores a quienes se les realizó una encuesta según el cargo que desempeñan. Los puestos existentes son: coordinador de filial, docente y asistente administrativo. El instrumento fue previamente validado mediante el juicio de expertos y la prueba de confiabilidad.

Finalmente, se detalló que las competencias con mayor presencia fueron: comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, empatía, escucha efectiva, eficiencia.

Palabras clave: *perfil profesional, competencias, puesto*

## Abstract

The research work entitled Proposal of a professional profile for specific professional competences in a language center has as general objective is to propose the professional profile of the three members of said institute.

According to Tobón in 2005 he stated that human beings develop different types of competences throughout their lives and he grouped into three blocks: basic, generic and specific competences. The basic competencies are those that every human being possesses to develop successfully in his or her environment. The generic ones are those that every professional must possess regardless of his branch of study. And finally, the specific ones that refer to the exclusive skills and knowledge of a branch of study.

The population consisted of the total number of CID collaborators, which amounted to 109 workers who were surveyed according to the position they hold. The existing positions are: branch coordinator, teacher and administrative assistant. The instrument was previously validated through expert judgment and the reliability test.

Finally, it was detailed that the competencies with the greatest presence were: communication, leadership, teamwork, empathy, effective listening, and efficiency.

Keywords: *professional profile, skills, position*

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se conoce que el éxito o el fracaso de una empresa depende mucho de los integrantes de la organización tal y como lo plantea Barlett (2001) quien indica que el punto en común para el éxito empresarial es “el capital humano” en ese sentido se evidencia la necesidad de una evaluación exhaustivamente durante la selección del talento humano y obliga a que ese candidato demuestre poseer las capacidades y herramientas necesarias para desempeñar su puesto exitosamente. Andrea María Cancinos Kestler (2015) en su investigación indica que las organizaciones actualmente se centran o procuran que sus procesos administrativos sean efectivos especialmente en el departamento de recursos humanos, siendo la selección de personal uno de estos procesos, la cual ayuda a predecir el desempeño laboral de los colaboradores seleccionados. Asimismo, concluye que, si en una empresa el proceso de selección es deficiente, repercute negativamente en el desempeño de los colaboradores incluso Solis, D (2015) señala que una de las causas de la rotación del personal es la inadecuada selección de los mismos. Peña, S (2005) en México indica que constantemente se están desarrollando y actualizando los métodos que son utilizados durante el proceso de selección, el cual es un problema permanente para las empresas, puesto que esta actividad puede prestarse a prejuicios, criterios subjetivos y errores de omisión. Hasta el modelo de selección considerado más científico tiene la misma probabilidad de éxito, el 50%, dado que puede acertar o equivocarse en su intento de elegir al mejor candidato. A raíz de lo mencionado es trascendental ser mucho más cuidadoso al momento de contratar ya que se busca que cumplan con las exigencias para el área y para ello es importante conocer el perfil que se está buscando lo que muchas veces no está del todo bien definido o se desconoce. Perú no es ajeno frente a esta problemática, en gran parte de empresas a nivel nacional se observa que los candidatos ya selectos para un cargo son puestos a prueba los por un cierto periodo debido a la importancia de saber cuánto se adecuan al trabajo.

Este periodo es fundamental para observar gran parte de conocimiento y comportamiento. Esta etapa de adaptación tiene como propósito evaluar si realmente poseen las condiciones para cubrir el puesto. Si se desconoce esta información y no se elige al perfil más cercano a lo que se requiere, la empresa sufriría una baja de productividad. Manco, S (2016) indica que los perfiles de puesto apoyan en la identificación del personal ideal para el puesto de acuerdo a sus actividades, funciones y responsabilidades. (Ayala, Castillo & Hernández 2011) señalan que el perfil del profesional se compone por el conjunto de competencias y capacidades que denotan la formación de una persona para desempeñar de manera óptima las responsabilidades, funciones y tareas propias de una determinada profesión”. El perfil profesional se desarrolla a lo largo de su vida estudiantil, en la adquisición de competencias y conocimientos en diferentes centros de trabajo que lo harán diferenciarse a un profesional y otro. Es la marca propia. Asimismo, (Acuña & Mozombite 2013) en su tesis desarrollada en la ciudad de Chiclayo, sostienen que “las empresas, en la actualidad necesitan profesionales con perfiles determinados, no solo basta con egresar o tener un título profesional, es importante desarrollar competencias y habilidades que hagan a un profesional verdaderamente competente en el mercado laboral. Esta idea ubica la realidad del problema de esta investigación. El centro de idiomas que se tomó como objeto de estudio se encuentra ubicado en Chiclayo - Perú y actualmente está operando de forma remota a causa de la pandemia mundial, afortunadamente esto no ha evitado que siga teniendo un gran número de estudiantes, incluso el mismo centro de idiomas cuenta con un número regular de docentes para cubrir esa demanda sin embargo al momento de contratar personal para laborar varios de ellos a pesar de poseer la competencia lingüística y pedagógica no han sido exitosos en su intento, es por ello que surge la necesidad plantear un perfil que se tome en cuenta al momento de hacer la selección. Entonces en este contexto se esboza el siguiente problema: ¿Cuál es la propuesta de perfiles profesionales para un centro de idiomas, Chiclayo? La siguiente investigación es de vital importancia y se justifica teóricamente en la necesidad de aportar conocimiento sobre los perfiles profesionales de los miembros del centro de idiomas, tales resultados podrán

sistematizarse como una propuesta por lo que serán parte y uso de toda la comunidad científica. Justificación Práctica: la exigencia y necesidad de contar con colaboradores altamente calificados. Muchas veces no se le da la verdadera relevancia a esta tarea lo que posteriormente genera una baja de productividad generándole pérdidas a la empresa. Genera interés el buscar formas de mejorar la etapa de selección, crear alternativas que hagan un mejor filtro al momento de necesitar un nuevo colaborador. La búsqueda implacable del personal idóneo genera ahorro de tiempo que puede transformarse en ahorro de dinero a largo plazo para la empresa cual es una condición que las empresas encarecidamente buscan. La hipótesis que esboza este trabajo es que la propuesta de los perfiles profesionales mejorará la selección de personal en el centro de idiomas. El propósito y objetivo general de esta investigación es proponer el perfil profesional de los tres integrantes del centro de idiomas y para ello se realizarán una serie de acciones que apoyarán a llegar al objetivo general. Estos son los objetivos específicos: identificar las características de los colaboradores actuales para cada puesto, diseñar los perfiles para cada puesto en base a la información obtenida y finalmente validar la propuesta generada a través de expertos.

## II. MARCO TEÓRICO

A menudo se cree que cada ser humano es un universo distinto, un perfil diferente, un desemejante ser humano por lo que la evaluación que se le realiza a cada persona se realiza en base a sus competencias y esto ayuda a saber su nivel de adecuación hacia el trabajo, así como sus mismos intereses y aspiraciones profesionales. Este es un tema de interés mundial por lo que a lo largo de los años se han venido elaborando estudios tales como el de (Saracho, 2005) Chile, quien señala que cada persona tiene características particulares que le permiten desempeñarse “con éxito” en una organización por lo que es de vital importancia poder identificar tales características, al hacer esto la organización obtiene resultados sobresalientes que garantizan mantener y mejorar el desempeño organizacional en un nivel más alto. Asimismo, (Parra & Rodríguez 2016), aseguran que el crecimiento de las empresas debe en gran parte a las funciones desarrolladas por sus colaboradores, así como a las normas y procedimientos establecidos y al cumplimiento de éstos por parte de los mismos, todo esto contribuye a un resultado final total. (Espinoza, et al 2017) sostiene que el perfil de un docente del siglo XXI se distingue por su necesidad y búsqueda de: la capacitación constante y superación permanente, procura el aprendizaje de sus estudiantes y es un ente en búsqueda de soluciones pedagógicas; se le considera a un maestro un ejemplo de vida que pone en primer lugar los valores humanos. Un buen colaborador requiere ostentar cualidades como: responsabilidad, flexibilidad, dedicación, compasión, empatía, creatividad, preocupación, cooperativismo, decisión y ser cautivador. Por otro lado (Tito y Serrano, 2016) en su artículo en la revista INNOVA Research Journal – Quito, Ecuador opinan que actualmente en el mercado laboral existe una gran brecha entre la demanda y la oferta de personal apropiado; asimismo concluyen que las universidades representan un papel sumamente trascendental en el adiestramiento de los profesionales que ya existen y tendremos en el mercado en el futuro. Son entes que se instruyen desarrollando ventajas diferenciadoras para competir en el mundo laboral. A nivel nacional se cuenta con algunos estudios relacionados a

esta investigación como (Tito, 2012) en su trabajo relacionado a la gestión por competencias en Lima - Perú demuestra una manera de mejorar la productividad laboral es optar por la gestión por competencias, indica que este es un modelo innovador y puede ser orientada a pequeñas y mediana empresa. (Pacheco, 2019) en su tesis donde midió la relación entre el perfil profesional por competencias y el desempeño en Cusco concluyó que el desempeño del personal de enfermería dependía de un 39,1% del cumplimiento del perfil profesional, lo que demuestra una vez más que mientras más cercano este el candidato del perfil profesional solicitado, mejores serán los resultados que este obtenga en su paso por la empresa. A nivel local se cuenta con un trabajo de investigación elaborado por (Díaz y Delgado 2015), quienes sintieron interés por implementar un currículo por competencias en las carreras profesionales; y llegaron a la conclusión que es necesario de crear y desarrollar perfiles de puestos en base a competencias en especial de tipo genéricas y específicas de manera que las organizaciones e instituciones hagan una mejor selección y escojan colaboradores competentes, idóneos, con la capacidad de generar cambios positivos al interior de las empresas y hacer frente nuevos retos". En base a eso (Álvarez et al. 2018) sostiene que un perfil profesional debe estar enlazado a las características del perfil académico cuales son adquiridas, en parte, durante su periodo de formación profesional cual a su vez están en función a las exigencias del mercado laboral. Entonces surge la pregunta, ¿qué es un perfil profesional y en qué consiste? Según (Ruiz et al. 2013) un perfil profesional es una serie de características que demuestran el grado de adecuación de una persona para asumir, las responsabilidades, exigencias, tareas de manera que cubra satisfactoriamente un puesto de trabajo. De igual manera, Díaz, F (2012) sostiene que el perfil consta de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten ejercer labores que fortalecen la generación de servicios y bienes. De acuerdo al Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, (2016) un perfil profesional detalla en términos de competencia, los conocimientos técnicos, habilidades, destrezas y actitudes que se requiere en cada uno de los trabajadores para un determinado empleo. En el desempeño laboral es donde son claramente observables el

cumplimiento de todas aquellas condiciones. A más puntos tenga a su favor el candidato y eso refiere a estar más cercano al perfil o cumplir mayor número de requerimientos posibles para ocupar la vacante le será más sencillo cubrir las expectativas de la empresa y condiciones que se necesitan para las tareas diarias y extraordinarias que el mismo trabajo demande. (Hawes BG, Corvalán VO 2005) Chile, indican que un perfil profesional se entiende como una realidad dinámica, en consecuencia, se encuentra en constante cambio y ajuste en relación sus variaciones y a su entorno. Al mismo tiempo el entorno se comprende no solo como las demandas que la sociedad busca o requiere sobre la profesión, o las condiciones para el ejercicio profesional; sino también debe abarcar el ambiente científico, sociológico, tecnológico, ético e identitario, cuales son elementos variables que interactúan entre sí y que influyen significativamente en el perfil profesional. (Sichi 2010) declara que el perfil está formado por dos componentes:

1. El perfil académico cual se comprende como las características que se desea alcanzar durante la formación y en áreas tales como la sensibilización e información, todas ellas configuran los conocimientos, particularidades, expectativas y rasgos que atribuyen al egresado ser merecedor de su credencial o grado académico.
2. El perfil profesional propiamente revela muy específicamente la descripción de las características deseables o pretendidas, pero en esta ocasión para el mundo laboral, por lo que refleja los requerimientos del mercado ocupacional: habilidades, rasgos y destrezas de la personalidad y nivel educativo inherente, aplicadas al desempeño profesional. La aleación de las dos dimensiones demuestra la vinculación significativa de la educación con la sociedad demandante. Tomando en cuenta esta idea, el perfil profesional permite certificar que una persona sea destacada y/o reconocida como profesional ante los demás, siendo posible la asignación de responsabilidades para las que se demuestra estar capacitado y ser competente. Esto hace suponer que las dos dimensiones se complementan y tienen una continuidad.

**Perfil profesional y descripción de puesto.** Muchas veces se tiende a confundir estos dos conceptos sin embargo Alles (2013) plantea y propone un modelo de perfil profesional de puesto al mismo tiempo advierte acerca de la diferencia entre el perfil y la

descripción del puesto, pues indica que lo último es solo una parte de todo el perfil y demanda la recopilación de información al interno de la empresa u organización sobre las exigencias mínimas que posibiliten definir el perfil que se busca. Los responsables de recursos humanos difunden el requerimiento y determinan las posibilidades para encontrar ese perfil en el mercado. Asimismo, el momento en el que se da cada uno de estos conceptos se encuentran antes y después de la contratación. Esta autora propone un modelo para determinar del perfil de un trabajador.

**Tabla 1**  
**Perfil profesional de puesto según el modelo de Martha Alles**

Cliente interno o externo	
Puesto	
Perfil o puesto a cubrir	
Objetivo básico del puesto (misión del puesto)	
Descripción del puesto	Dependencia
	Sectores a cargo
	Principales funciones
Requisitos del puesto	Experiencia
	Educación
	Idiomas, tecnología
	Requisitos: edad, sexo, estado civil
	Competencias predominantes

Fuente: Modelo de Alles, M (2013)

Parte del perfil profesional está compuesto por competencias por lo que en esta parte se habla mucho de las competencias que deben poseer los colaboradores para desempeñar diferentes tareas según la labor y área a la que pertenecen, pero la pregunta es, ¿qué es una competencia? Existe vasta información y estudios sobre este tema por eso a continuación se presentan los más desatacados: (Gómez, 2018) comenta que alrededor de 1960 es cuando aparece el término competencia por Noam Chomsky. Tal término se utilizó en Psicología, Lingüística,

Sociología y el ámbito laboral en la gestión del recurso humano. Según (Alles, 2005) “El vocablo “competencia” refiere a las características de personalidad, desvelados en comportamientos, que cooperan para un desempeño exitoso en la labor diaria. Cada puesto de trabajo puede poseer distintas características según los mercados y/o las empresas”. Este mensaje pone en evidencia que las competencias que deba poseer un candidato pueden variar a pesar que sean de un mismo campo de estudio, la variación podría generarse en la misma empresa donde laboraría, algunas de ellas tienen tareas relacionadas específicamente a la organización lo que requerirá capacidades muy particulares por parte del candidato. Por otro lado, (Giuffra, F 2007) afirma que si se desea poseer un perfil profesional competitivo son las competencias profesionales las que harán la distinción entre uno y otro profesional muy al margen de la universidad o instituto del en el cual hayan estudiado. Las competencias que buscan las empresas según Giuffra son: *Innovación*, que refiere a la actividad para buscar la forma de mejorar el trabajo constantemente. *Liderazgo*, crear la fuerza para que un grupo de personas avance con un fin en común. *Visión estratégica*, ver y poder deducir más que los demás. *Trabajo en equipo*, necesario para laborar en conjunto actualmente en las organizaciones. *Aprovechar las experiencias*, como aprendizajes que aporten al mismo trabajo. Además, asegura que las competencias laborales se adquieren fuera de la universidad y que aquellas personas que en su CV indican que practican alguna actividad muy aparte de sus estudios se percibe como una persona de mucho valor incluso mucho más que aquel que obtuvo 20 en matemática o economía.

(Gómez 2015) indica que las competencias profesionales son definidas como un conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber-hacer) y actitudes (saber-estar y saber-ser) integrados y coordinados entre sí para el ejercicio profesional y por lo que el dominio de estos conocimientos vuelve al individuo “capaz de” actuar eficientemente en escenarios profesionales. Esto explica que la competencia es un proceso constante de practica-acción para saber (conocimiento), saber-hacer (habilidades), saber-estar y saber-ser y (actitud). El conocimiento hace alusión a los saberes adquiridos a lo largo de historia producto de su interrelación con:

maestros, familiares, compañeros; en determinado ambiente natural, social, con los medios tecnológicos y simbólicos (lenguaje)". (Mintzberg, 2010) "Las habilidades son vistos como procedimientos aprendidos con ardua práctica hasta lograr realizar actividades con el esfuerzo mínimo, menos tiempo y máximos resultados; en otras palabras, son mecanismos que dan sentido de unidad, dirección y propósito organizacional para el cumplimiento de objetivos empresariales"

Y (Tobón, 2006) define a las actitudes como "disposiciones específicas de las personas guiadas por valores y a su vez siguen una estructura en base a tres componentes conductuales: cognitivo (saber: conocimientos e informaciones), afectivo (saber emocional: vinculado a amar a los demás) y conductual (observado mediante conductas y comportamientos)". Por su parte, (Martell 2010), explica que el hecho de desarrollar competencias hace que el ser humano desarrolle y aplique, de una manera pertinente y oportuna, sus saberes y/o conocimientos en la resolución de problemas. Por lo que es posible entender a las competencias como procesos complejos de buen desempeño en una determinada situación, responsablemente.

(Tobón, 2005) conceptualiza a la competencia profesional como un conjunto de conocimientos teórico-prácticos, habilidades y actitudes que necesita en un profesional de cualquier estudio. Involucra el dominio total de los elementos y no solo de alguna de las partes". Esta definición trata acerca de los conocimientos, actitudes y habilidades inherentes o ligadas a la profesión y no al cargo a desempeñar, es decir, se trata de los conocimientos fundamentales básicos que necesita y debe dominar un profesional de cualquier área de estudio para poder ejercer su profesión en cualquier campo de trabajo. Asimismo, asegura que las competencias se dividen en tres dimensiones: **básicas, genéricas y específicas**. **Competencias básicas:** Son aquellas esenciales y necesarias para desenvolverse en la vida en general, independientemente de la profesión que haya estudiado, y que a su vez son la base fundamental para la construcción y fortalecimiento de otras competencias. Las competencias básicas son: la comunicación, razonamiento matemático, autogestión, liderazgo, manejo de tics

afrontamiento al cambio, y conocimiento de sí mismo. **Competencias genéricas:** Hacen posible la realización de actividades de diferentes ocupaciones y campos profesionales de estudio. Ejemplo: emprendimiento, gestión de recursos, trabajo en equipo, entre otras. **Competencias específicas:** Son competencias específicas relacionadas a los campos ocupacionales y profesionales, en otras palabras, competencias relacionadas al estudio realizado y a la labor que desempeña. Por ejemplo, la competencia para el manejo de estudiantes en los docentes o para la práctica de cirugías en los profesionales de la salud.

Según lo que indica el Modelo de Sergio Tobón para las competencias profesionales, se detalla las competencias para cada profesión que se estudiará en esta investigación:

**Tabla 2**  
**Competencias de un docente de idiomas**

Competencias básicas	Comunicación	Fundamentales para vivir en sociedad y desenvolverse en cualquier ámbito laboral
	Razonamiento matemático	
	Autogestión	
	Liderazgo	
	Manejo de Tics	
	Afrontamiento al cambio	
	Conocimiento de sí mismo	
Competencias genéricas	Emprendimiento	Comunes a varias ocupaciones y profesiones
	Gestión de recursos	
	Trabajo en equipo	
	Gestión de información	
	Resolución de problemas	
	Planificación	
Competencias específicas	- Idiomas	Aquellas propias de una profesión u ocupación
	- Construcción de conocimiento	
	- Creativo	
	- Empatía	
	- Liderazgo	
	- Atención personalizada	

**Tabla 3**  
**Competencias de un coordinador**

Competencias básicas	Comunicación	Fundamentales para vivir en sociedad y desenvolverse en cualquier ámbito laboral
	Razonamiento matemático	
	Autogestión	
	Liderazgo	
	Manejo de Tics	
	Afrontamiento al cambio	
	Conocimiento de sí mismo	
Competencias genéricas	Emprendimiento	Comunes a varias ocupaciones y profesiones
	Gestión de recursos	
	Trabajo en equipo	
	Gestión de información	
	Resolución de problemas	
	Planificación	
Competencias específicas	- Liderazgo	Aquellas propias de una profesión u ocupación
	- Desarrollo del talento	
	- Manejo de grupos de personas	
	- Escucha efectiva	
	- Creatividad	
	- Empatía	

**Tabla 4**  
**Competencias de un asistente administrativo**

Competencias básicas	Comunicación	Fundamentales para vivir en sociedad y desenvolverse en cualquier ámbito laboral
	Razonamiento matemático	
	Autogestión	
	Liderazgo	
	Manejo de Tics	
	Afrontamiento al cambio	
	Conocimiento de sí mismo	
Competencias genéricas	Emprendimiento	Comunes a varias ocupaciones y profesiones
	Gestión de recursos	
	Trabajo en equipo	
	Gestión de información	
	Resolución de problemas	
	Planificación	
Competencias específicas	- Escucha efectiva	Aquellas propias de una profesión u ocupación
	- Creatividad	
	- Empatía	
	- Respuesta oportuna	
	- Integración	
	- Eficiencia	

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**Descriptiva**, porque se hará una descripción de las características que poseen los integrantes de CID en especial aquellos que tienen más de un año laborando para la empresa. La investigación es de Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación es descriptiva, tiene como objetivo proponer los perfiles profesionales de las tres figuras laborales en el centro de idiomas y para ello se va a describir las características y condiciones que tienen los colaboradores actualmente para establecer un perfil profesional de puesto para la mejora que necesita en selección de personal.

**Propositiva**, porque se va a elaborar una propuesta de perfil profesional para mejorar la selección del personal de un centro de idiomas cual es el objeto de estudio. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) una investigación propositiva se emplea para indicar cómo deberían ser las cosas para lograr sus fines y para funcionar adecuadamente. Para el caso de estudio de esta investigación, a partir del estudio descriptivo se identificará las características más comunes de los integrantes con más permanencia y a raíz de eso se propondrá un perfil profesional para la mejora de la selección.

El diseño de investigación que se trabajará es el de carácter no experimental, dado que no se va a someter a ninguna prueba. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), lo que hace una investigación no experimental es simplemente la observación de fenómenos tal y como se desarrollan en su contexto natural, para ser analizados en lo posterior. Se va a utilizar el siguiente esquema: **M** → **O** → **P**  
Dónde: **M** = Muestra de estudio, **O** = Observación y **P** = Propuesta

### 3.2 Variables y operacionalización

Variable dependiente: Competencias

**Definición conceptual:** (Tobón, 2005) define a la competencia profesional como un conjunto de conocimientos teórico–prácticos, habilidades y actitudes que necesita en un profesional de cualquier estudio. Involucra el dominio total de los elementos y no solo de alguna de las partes. Son de tres tipos: **básicas, genéricas y específicas.**

**Definición operacional:** Las dimensiones que forman parte de esta variable desglosarán los indicadores que a través de los ítems evaluarán las competencias presentes en los colaboradores CID. Las competencias según Tobón son las siguientes: Las básicas refieren a las competencias que cada ser humano debe poseer para desarrollar comúnmente en su día a día. Sin embargo, las competencias genéricas son aquellas que todo profesional debe desarrollar para desenvolverse con éxito en el ámbito profesional, sea cual fuere su profesión. Finalmente, las competencias específicas, como su nombre lo dicen, son específicas del área de estudio del individuo. Por ejemplo, el idioma, en un docente de idiomas.

Variable independiente: Perfil profesional

Alles (2013) plantea y propone un modelo de perfil profesional de puesto cual será el modelo en el cual se presentará la propuesta de cada perfil de puesto existente en el centro de idiomas. Se utilizará el modelo de Alles para la presentación final de los perfiles.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

De acuerdo a Tamayo y Tamayo, (1997), la población es definida como el total del fenómeno a estudiar, en el cual, las unidades de población poseen una misma característica que es estudiada para dar origen a los datos del proyecto. La población para esta investigación fue conformada por el total de docentes, coordinadores y asistentes que forman parte del centro de idiomas en el cual se realizó esta investigación cuales suman un total de 109 colaboradores, de los cuales son 83 docentes, 12 coordinadores y 14 asistentes a nivel nacional dando un total de 109 colaboradores encuestados.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Encuesta: Según Hernández (2004) la encuesta es una técnica para recolectar información a través de preguntas organizadas en un cuestionario impreso que, por la situación actual, en esta oportunidad fue una encuesta virtual. Para esta investigación se utilizó esta técnica para recolectar la información que fue procesada estadísticamente.

Instrumento

Cuestionario: Como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario, con un total de 41 preguntas las cuales miden la importancia y el nivel de desarrollo de las competencias mencionadas para cada perfil de puesto que existe en el centro de idiomas donde se realizó este estudio. Las figuras son: coordinador, docente y administrativo.

La confiabilidad del instrumento se obtuvo por medio del Alfa de Cronbach, que según Martínez (2011) compromete cualidades de estabilidad, indicadores, exactitud de las dimensiones, veracidad y estándares sometidos estadísticamente. Tomando una muestra de 10 coordinadores, 10 docentes y 10 asistentes para cada prueba piloto.

Con un total 36 ítems y 10 encuestados en cada cuestionario se ha aplicado la formula del alfa de Cronbach obteniendo el siguiente resultado en cada cuestionario

$$a = \frac{k}{k - 1} \left( 1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$$

Resultado de Alfa de Cronbach en el cuestionario elaborado para Coordinadores:

**0,963**

Resultado de Alfa de Cronbach en el cuestionario elaborado para Docentes:

**0,955**

Resultado de Alfa de Cronbach en el cuestionario elaborado para Asistentes:

**0,963**

La validez del instrumento se dio a través del juicio de expertos. Se contó con dos expertos en el tema quienes otorgarán su firma certificando el cuestionario que se aplicó para la recolección de los datos requeridos.

Uno de ellos posee un Master in Science, su nombre es José Feliz Zuloeta Salazar quién después de revisar el instrumento elaborado y de sugerir algunas correcciones certificó la validez con su firma en el informe de validación, (Documento adjunto en anexos).

Así como el Dr. Ricardo Muñoz Cho experto en procesos de selección de personal y docente del curso de Gestión del Talento Humano certificó el instrumento con su firma después de dar algunos alcances sobre la temática.

### 3.5 Procedimientos

En este punto de la investigación se detalla las acciones empleadas para la recolección de los datos:

Paso 1: Se solicitó el permiso mediante un correo electrónico al vicerrectorado para la aplicación de instrumento de recolección

Paso 2: Tras recibir la confirmación de la autorización se aplicó la encuesta a docentes, coordinadores y personal administrativo del CID enviándoles la encuesta mediante correo electrónico. La encuesta fue elaborada en Google forms.

Paso 3: Se tomó una muestra de los resultados para evaluar la confiabilidad del instrumento mediante el método del alfa de Cronbach.

Paso 4: Gracias a programas como Microsoft Excel y Google forms se procesó la información y fue expresada mediante gráficos y tablas mostrando los datos más resaltantes sobre las principales competencias de los colaboradores CID que definen el perfil de cada uno de ellos.

Paso 5: Se elaboró una interpretación a raíz de cada gráfico y tabla presentada de manera que se explicará e interpretará lo mostrado en los gráficos y tablas.

### 3.6 Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos a raíz de la aplicación de los cuestionarios se utilizó la Estadística descriptiva e inferencial, empleando Excel. Se mostró en tablas de frecuencias, diagramas, etc. Y se interpretó y discutió de manera inductiva en base a los trabajos previos encontrados, objetivos específicos y general, así como teorías que fundamentaron la parte científica de la investigación.

### 3.7 Aspectos Éticos

Para el desarrollo de la investigación se pondrá en práctica los principios éticos que postula el reporte (Belmont, 1979) así tenemos:

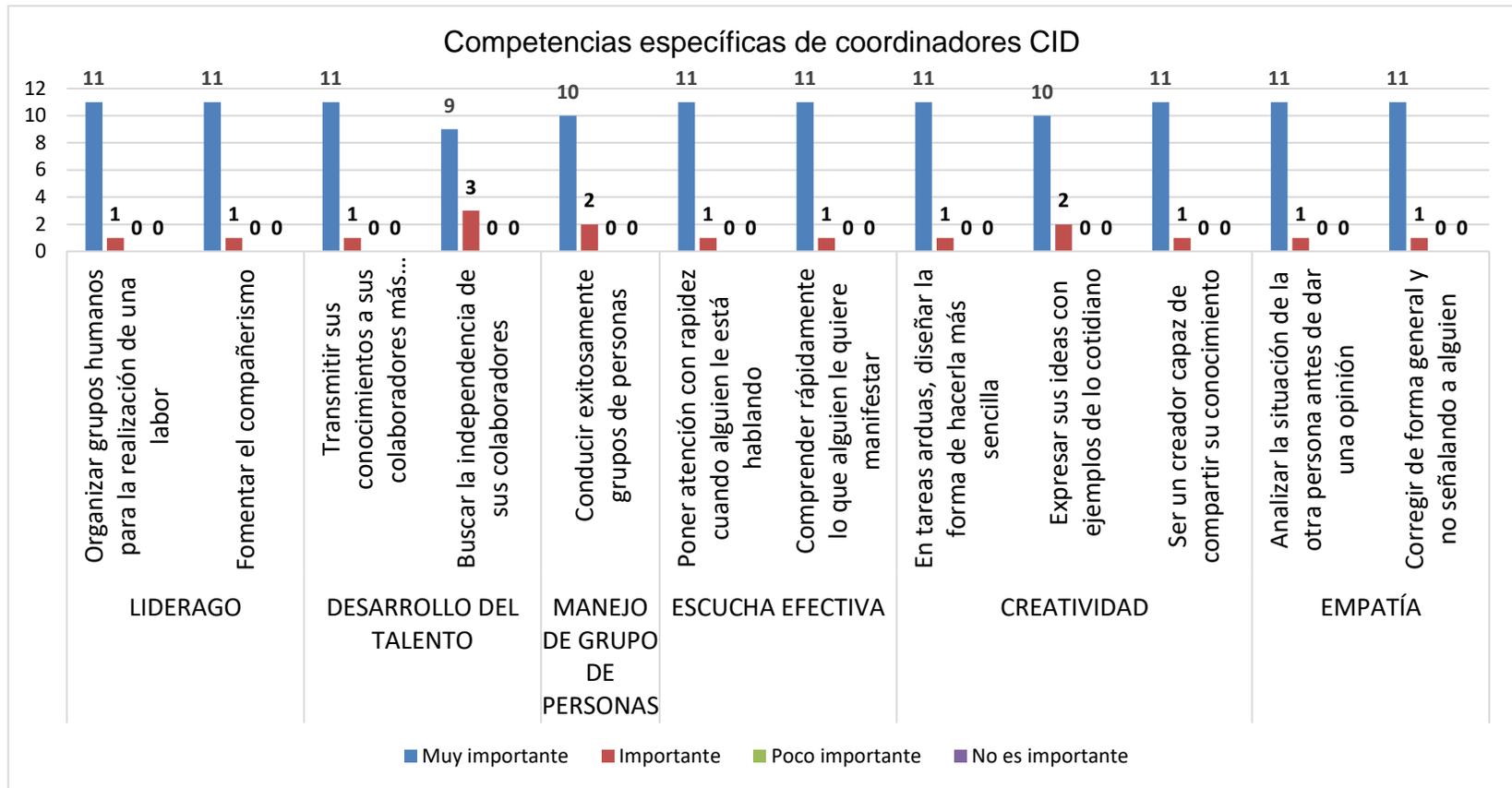
**Principio de Respeto a las Personas:** se respetó la propiedad intelectual de los autores que son mencionados en esta investigación citándolos correctamente, asimismo se deja en claro que no se realizó ningún juicio los resultados, la información sólo fue utilizada con fines educativos, cumpliendo el objetivo general de la investigación y dejando de lado opiniones asertivas o negativas sobre los resultados, siendo totalmente imparcial.

**Principio de beneficencia:** este trabajo se comprometió a respetar las opiniones y respuestas de los colaboradores quienes sean encuestados para la realización de este trabajo de tal manera que se mantenga la veracidad de sus respuestas.

**Principio de Justicia:** se respetó la veracidad de los resultados, así como las convicciones políticas, religiosas e ideológicas de los teóricos mencionados en esta investigación.

#### IV. RESULTADOS

Figura 1

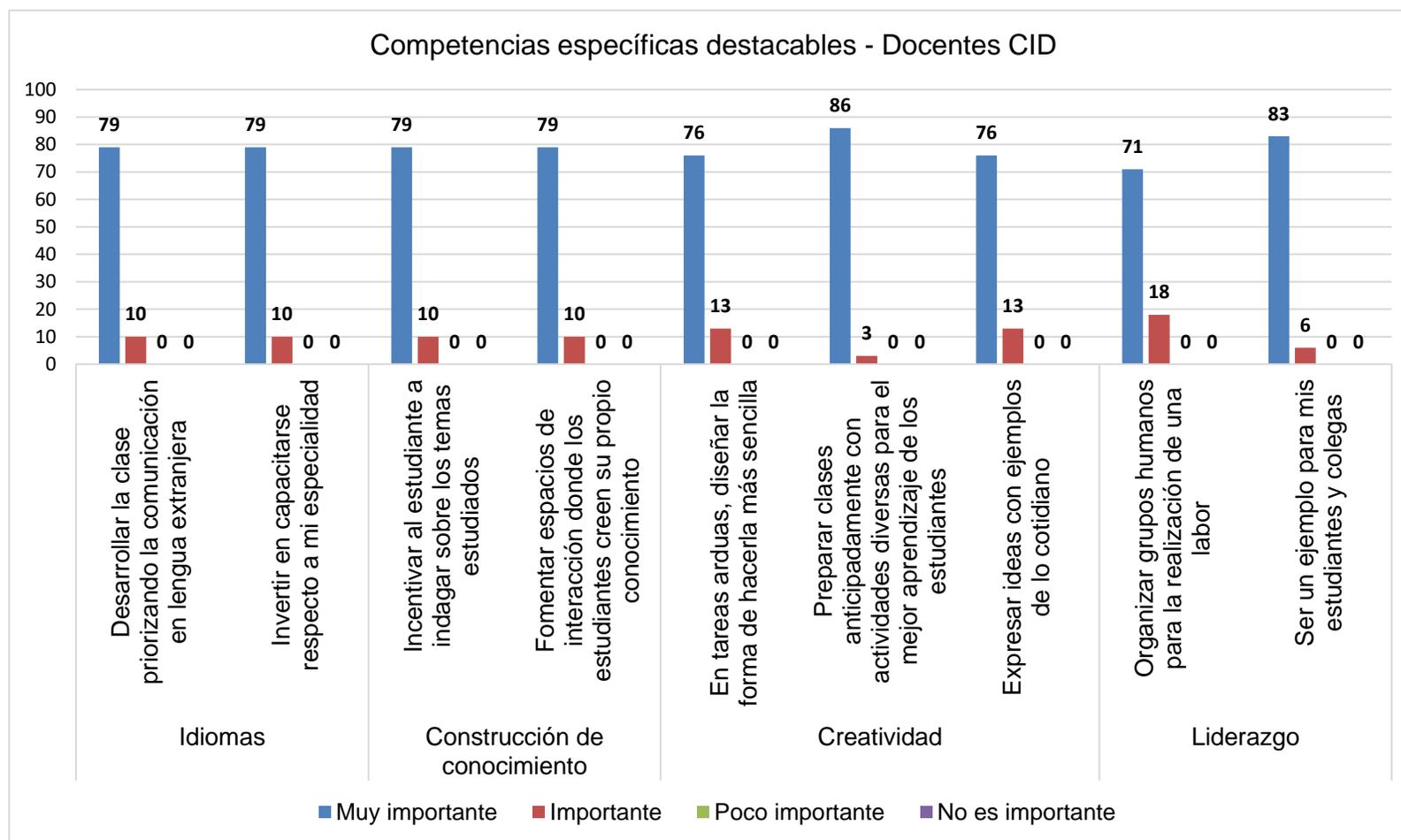


Fuente: Aplicación de instrumento

En este grafico resaltan claramente las competencias específicas más valoradas por los coordinadores del CID. Uno de

ellos es Liderazgo ya que el 92% que corresponde a 11 de los 12 coordinadores a nivel nacional la califican como “muy importante” puesto que para la función que desempeñan es una competencia necesaria para sus actividades. Dentro de la competencia “Desarrollo del talento” destaca el ítem que refiere a transmitir sus conocimientos a sus subordinados con un 92% sin embargo el ítem de “Buscar la independencia del colaborador” disminuye 9 personas que la califican como “muy relevante” y 3 con “importante”. El manejo de personal también es considerado como una competencia altamente relevante. De los 12 colaboradores a nivel nacional, 10 de ellos la califican como “muy importante” y 2 de ellos como “solo importante”. Escucha efectiva y empatía son competencias con más del 90% de aceptación de relevancia para los coordinadores del CID. Se deduce que a raíz de sus tareas diarias es que propicia a que ellos desarrollen tales competencias, las practiquen diariamente y sean fundamentales para funciones. Finalmente, creatividad es otra competencia que forma parte de las competencias específicas, con opiniones entre 10 y 11 de ellos valorándola como “muy importante”. En resumen, para más del 90% de los coordinadores valoran estas competencias, se puede deducir que las practican a diario.

**Figura 2**

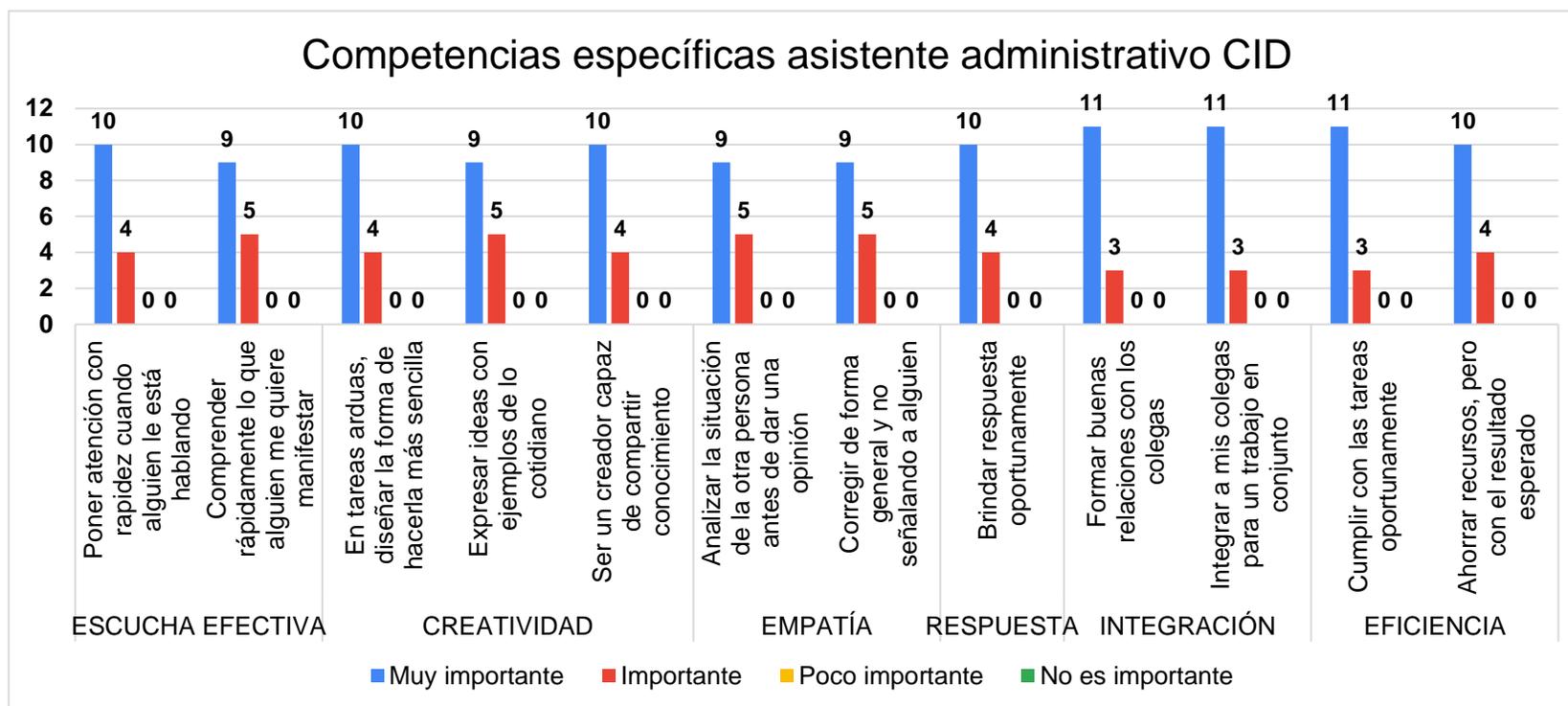


Fuente: Aplicación de instrumento

Entre las competencias más destacadas, con mayor relevancia indicadas por los docentes del CID es obviamente el área pedagógica por la naturaleza de la labor.

Idiomas y construcción de conocimiento son las competencias en la que los encuestados tienen una misma valoración en cuanto a la importancia de la competencia para el trabajo. La creatividad es otra de las de mayor valoración puesto que al ser formadores de conocimiento hay una tendencia a que los docentes posean tal competencia y busquen el desarrollo de la misma en sus estudiantes. Por último, la competencia de Liderazgo también se hace notar puesto que se puede deducir que, a raíz de la labor diaria, hace que ellos desarrollen comportamientos ligados al liderazgo ya que guían a sus estudiantes en el desarrollo de aprendizaje y ellos siguen a sus indicaciones.

Figura 3



Fuente: Aplicación de instrumento

Del total de los 14 asistentes administrativos encuestados, más del 64% consideró como “muy importantes” las competencias mencionadas, debido que son específicas para su labor. La competencia de integración y eficiencia destacaron con una puntuación de 11 opiniones sobre el total de 14 colaboradores.

## V. DISCUSIÓN

A raíz de los resultados de la encuesta se puede evidenciar según los datos generales que la población o los colaboradores actuales del centro de idiomas es de una edad promedio relativamente joven, en otras palabras, al igual que gran parte de empresas en Perú, el CID está conformado por *millennials* puesto que el resultado de la edad promedio fue de 34 años. Asimismo, se evidencia que, hay una tendencia a brindar oportunidad a las mujeres peruanas ya que 10 de los 12 coordinadores encuestados son mujeres, lo que se estima en más del 80% ocupando cargos de gerencia en el CID a nivel nacional.

A través de esta investigación se ha determinado cuales son las características y competencias que poseen los colaboradores del centro de idiomas, así como lo indica Saracho (2005) quien afirma que cada ser humano tiene características y competencias particulares que le permiten desempeñarse en una organización exitosamente por lo que es vital conocerlas para explotarlas y capacitarlos en lo que más se requiere.

Algunas de las características y competencias encontradas en los colaboradores del CID son las siguientes:

El 76% de ellos tienen una amplia experiencia en la labor que desempeñan. Según los resultados más del 70% del total de los trabajadores actuales, cuales comprende a: coordinadores, docentes y asistentes administrativos tienen una experiencia laboral mayor a cinco años lo que hace que su desempeño sea óptimo para el centro de idiomas y que día a día los procesos y tareas diarias se realicen con mayor celeridad en el caso de los administrativos debido a que una de las competencias específicas encontradas con mayor presencia en ellos es la eficiencia. Por otro lado, el contar con coordinadores con vasta experiencia propicia que el personal que se encuentra bajo su cargo se sienta constantemente guiado y se mantenga un orden dentro del equipo de trabajo. Y el caso de los docentes, el contar con experiencia, genera que la

enseñanza que imparten en sus estudiantes sea de alta calidad académica y haya el servicio de tutor gracias a la Empatía que demuestran poseer, indicada en los resultados de la encuesta que se les aplicó para la elaboración de este trabajo de investigación.

Además de la empatía, otro indicador que los docentes consideran muy relevante en su formación académica es la de capacitación constante, es por ello que, de un total de 83 docentes encuestados a nivel nacional, el 79% que representa el 95% de total indica que considera “muy importante” el invertir en seguirse capacitando constantemente puesto que cada año se actualiza el conocimiento y es trascendente estar a la vanguardia de las nuevas técnicas educativas. Tal afirmación coincide mucho con lo que nos indica (Espinoza, et al 2017) quien declara que el perfil de un docente del siglo XXI destaca por su necesidad y búsqueda de la capacitación constante y superación permanente, por lo que el aprendizaje de sus estudiantes será primordial y es un ente en búsqueda de soluciones pedagógicas.

El CID se caracteriza por ser una empresa que da oportunidad a variedad de profesionales de distintos campos de estudio y esto se evidencia en los resultados con respecto a los estudios de los distintos colaboradores actuales. Sin embargo, hay una notoria tendencia en carreras afines al servicio que se brinda. Dentro de los estudios correspondientes a coordinadores de filial se encontró colaboradores con estudios en: Educación en idiomas con mayor número, traducción e interpretación y al final administración. Adicionalmente a eso se obtuvo la siguiente información, de los 12 coordinadores a nivel nacional, 7 de ellos poseen grado de Magister, 2 de ellos tienen el grado de Doctor, finalmente los otros 3 restantes son Licenciados.

En el caso de los docentes, los resultados difieren también. Según los estudios encontrados en el personal docente hay incluso mucha más variación puesto que se encontró personal relacionado a carreras de las ciencias económicas con vasto conocimiento de pedagogía en idiomas. Algunos de ellos lo poseen como segunda carrera y de esa manera se desempeñan en el CID. Los resultados fueron: de total de 83 docentes a nivel nacional 47 de ellos son educadores en idiomas como principal carrera, 17 traductores e intérpretes y los restantes poseen una carrera universitaria relacionado a Economía, Marketing y Administración, pero conocimiento del idioma.

Destacan los grados de Licenciado con 37, Bachilleres con 33 y quienes poseen el grado de Maestro con 13 docentes.

Finalmente, en el caso de los asistentes administrativos la tendencia se cumple. Hay 9 colaboradores del total de los 14 que han estudiado una carrera a fin con la función que desarrollan, Administración, aunque eso no impide que se tenga la presencia de profesionales de otras carreras tales como: 1 profesional de Turismo y Hotelería, 1 de traducción e interpretación, 1 de secretariado y al final 2 de ciencia de la comunicación. Los grados académicos que destacan son: licenciados y bachilleres cuales están repartidos equitativamente en 7 licenciados y 7 bachilleres.

Para los colaboradores del CID, el tener competencias y practicarlas donde del puesto de trabajo es fundamental por lo que a continuación se detallan las competencias encontradas con mayor notoriedad e importancia para la población de esta investigación:

Dentro de las competencias básicas, aquellas que según Tobón (2005) son esenciales y necesarias para desenvolverse en la vida en general, independientemente de la profesión que haya estudiado, se ha encontrado con mayor repercusión las siguientes competencias en el total de la población estudiada: Comunicación, Autogestión, Manejo de tics y Afrontamiento al cambio. Con los cambios provocados por la pandemia y tener que trabajar desde casa obliga a que la comunicación sea mucho más reforzada por la necesidad de hacer coordinaciones a pesar de las distancias y es por ello que para los trabajadores del CID es una de las más relevantes dándole un porcentaje superior al 80% de quienes la considera “Muy importante” para desempeñar el puesto. El poder de la autogestión es otra de las más relevantes para los colaboradores puesto que tal competencia hace alusión habilidades un tanto más personales de su vida cotidiana, como la toma de decisiones sobre temas diversos tanto en el ámbito profesional y personal así como la administración de sus tiempos en sus tareas diarias tanto del trabajo como en el hogar ya que la virtualidad ha hecho que el tiempo que se tiene diariamente se organice de tal modo que cubra las necesidades tanto del hogar como las del puesto. El manejo de tics es una competencia que obligatoriamente es importante poseer y eso lo sabe el equipo CID.

Un porcentaje por encima del 90% lo consideran “muy importante” para el puesto y obviamente al ser un trabajo desarrollado desde casa y con las necesidades de uso de nuevas tecnologías es sumamente trascendental que los profesionales y personas en general manejen o tengan conocimiento en el uso de tics. El afrontamiento al cambio es la última competencia de las básicas con mayor valoración para los encuestados y no es difícil deducir la razón ya que después de los últimos acontecimientos ocurridos como el tener que trabajar en la virtualidad a causa de la pandemia mundial que azota nuestro país, ha hecho que cada ser humano logre o desarrollar la competencia de adaptación de manera que consiguieron trasladar sus actividades diarias a las condiciones necesarias para su supervivencia, así también lo indica Guiffra, F (2007) cuando afirma que se debe aprovechar las malas experiencias como aprendizaje lo cual coordina mucho con el indicador e ítem “tomar los cambios o fracasos como experiencia”. considerado en la encuesta para evaluar la competencia.

Respecto a las competencias genéricas cuales según el teórico Tobón (2005) hacen posible la realización de actividades de diferentes ocupaciones y campos profesionales de estudio destacan las siguientes: emprendimiento, trabajo en equipo, resolución de problemas y planificación. Es muy normal que se encuentra a “Emprendimiento” como una cualidad resaltante entre los colaboradores del CID ya que es una competencia que se encuentra inmersa prácticamente en todas las carreras profesionales, incluso cada vez se ven mayores casos de jóvenes emprendedores en el mercado empresarial y el capital humano del CID no es ajeno a esta visión. Se demuestra que se cuenta con población visionaria con iniciativa y perseverancia para realizar sus labores.

Trabajo en equipo es otra competencia genérica importante para los evaluados y esta afirmación se apoya mucho de lo ya mencionado por Guiffra, F (2007) quien declara que entre las competencias que más buscan las empresas en la actualidad figura la de “trabajo en equipo” debido a que el ser humano es un ente naturalmente social que se necesita del uno al otro para coexistir y en el plano laboral para apoyarse mutuamente, transmitiéndose conocimiento para un fin en común.

Resolución de problemas y planificación son las dos últimas competencias altamente valoradas dentro de todas las competencias genéricas en especial por los

coordinadores dado que además de ser competencias que ellos poseen, son funciones y/o acciones que ellos constantemente realizan para solucionar los conflictos y planificar sus tareas diarias buscando optimizar los tiempos de manera que el centro de idiomas brinde un mejor servicio.

Las competencias específicas de acuerdo a Tobón (2005) son aquellas competencias relacionadas a los campos ocupacionales y profesionales, en otras palabras, competencias relacionadas al estudio realizado y a la labor que desempeña. Y según esta investigación se detalla las competencias específicas encontradas en cada puesto existente en el CID, es decir en coordinadores, docentes y personal administrativo. A continuación, se detalla las competencias específicas más importantes para cada puesto.

Una de las competencias más resaltantes o de mayor valoración para los coordinadores encontrada tras la encuesta es el Liderazgo, cual se desarrolla o se posee de forma natural por la misma función que ellos cumplen. Así como lo indica Giuffra, F (2007) quien la sitúa en la lista de las competencias más buscadas por las empresas en la actualidad, y la describe como la fuerza para que un grupo de personas avance con un fin en común. A su vez declara lo siguiente: Si se desea poseer un perfil profesional altamente competitivo, son las competencias profesionales las que harán la distinción entre uno y otro profesional muy al margen de la universidad o instituto del cual hayan estudiado. Adicionalmente a eso, (Parra & Rodríguez 2016), también aseguran que el crecimiento de las empresas debe en gran parte a las funciones desarrolladas por sus colaboradores. Por lo que se tiene a manejo de personas, escucha efectiva y empatía como también competencias notables. La competencia de manejo de personas prácticamente se complementa con la anterior competencia, liderazgo, ya que debido a la misma función que cumplen se debe poseer tal talento, el liderar y manejar grupos humanos van de la mano, se necesitan uno al otro. Así como la escucha efectiva y la empatía son complementos uno del otro. Esto nos hace inferir que un coordinador además de dirigir y ser la cabeza de un todo un grupo tiene el deber de poseer una gran capacidad de escucha que se complementa con la empatía, el ponerse en el lugar del otro y poder percibir lo que siente la otra

persona en un determinado momento.

En el caso de los docentes son cuatro competencias las que destacan básicamente y están relacionadas a su principal labor, el idioma y el dictado de clases. Se puede inferir que el docente CID es un ser que busca o propicia que sus estudiantes construyan su propio conocimiento, de manera que sean autónomos en su propio aprendizaje. Al mismo tiempo destacan las competencias de creatividad y liderazgo. A pesar de que el docente no sea un cargo de gerencia está obligado a haber desarrollado la competencia de liderazgo la cual ejerce sobre sus estudiantes para quienes es visto como un ejemplo, tales son los ítems utilizados en la encuesta y la creatividad es fundamental tanto para la elaboración de sus materiales de estudio como para las técnicas que utilicen para captar la atención de sus alumnos de manera que ellos sientan que su aprendizaje sea práctico, divertido y significativo.

Finalmente, dentro de las competencias específicas del personal administrativo predominan: escucha efectiva, integración y eficiencia. Esta además de que el manejo de tics es trascendental en el personal administrativo por lo que esa competencia ya se vio en la dimensión de competencias básicas, cuales todos los colaboradores necesitan. Debido a que el personal administrativo tiene como labor principal la atención de los alumnos que en otras palabras vienen a ser los clientes de la empresa es fundamental que posean la competencia de escucha efectiva y es lo que demuestra el estudio en los resultados, el personal lo reconoce y lo tiene presente.

Integración y eficiencia fueron las otras dos competencias que los colaboradores puntuaron con mayor fuerza y se puede deducir que a pesar de estar trabajando desde la virtualidad surge la necesidad de estar comunicados, como se evidenció en el grupo de competencias básicas, se refuerza nuevamente en las competencias específicas. El equipo de administrativos necesita estar integrados, en constante dialogo para optimizar sus procesos, obtener mejores resultados en sus ventas (matriculas) cada mes y brindar una excelente atención y guiado.

## VI. CONCLUSIONES

1. A través de la encuesta aplicada se logró caracterizar y definir las competencias presentes en el personal actual del CID. Una de las características principales es que tiene una población mayoritariamente femenina con un 59% y que la edad promedio de los colaboradores es de 34 años y las competencias más destacadas fueron: liderazgo, empatía, escucha efectiva, construcción de conocimiento, comunicación, afrontamiento al cambio, manejo de tics y trabajo en equipo.
2. Debido a la necesidad de contar con el perfil profesional claramente definido es que se ha diseñado los perfiles profesionales de puesto para cada colaborador de CID: coordinador, docente y asistente administrativo tomando en cuenta las características y competencias halladas en los colaboradores actuales quienes brindan significativos aportes en su labor y hacen que el CID siga creciendo, se espera que este estudio sirva para mejorar cada vez más la gestión del personal que se suma a laborar a dicha área.
3. La propuesta de cada perfil profesional fue validada por dos expertos en dicha área de estudio, quienes actualmente desempeñan puestos de reclutadores y poseen estudios en gestión del personal, validaron la propuesta indicando que es coherente y que cada perfil cumple con las exigencias del mercado laboral actual

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la jefatura nacional del centro de idiomas que constantemente promuevan actividades de integración y capacitación a su personal puesto que a pesar que gran parte de sus colaboradores, más del 90%, demuestran gran conocimiento de las competencias y características que poseen y deben poseer para su función, hay una minúscula parte que demuestra desconocimiento de las competencias que su puesto acarrea, posiblemente por ser nuevos colaboradores, por lo que mediante capacitación y actividades de integración se podría mejorar generando que el personal total labore óptimamente.
2. A la jefatura nacional se sugiere seguir promoviendo este tipo de trabajos, en especial con iniciativa de colaboradores de su misma área, puesto que así el mismo personal se capacita, conociendo las necesidades y fortalezas para mejorar la gestión del personal y saber el sentir de los colaboradores conforme a su permanencia en la institución, desarrollo y circunstancias externas.
3. A la jefatura nacional CID se le recomienda tener en cuenta esta propuesta la cual ha sido validada por dos expertos en el tema ya que detalla las características y competencias que se requieren y las cuales deben evaluar durante el proceso de selección.

## **VIII. PROPUESTA**

### **Título de la propuesta:**

“PROPUESTA DE PERFIL PROFESIONAL DE PUESTO BASADO EN  
COMPETENCIAS PARA LOS COLABORADORES DEL CID:  
COORDINADOR, DOCENTE Y ASISTENTE ADMINISTRATIVO”

### **Fundamentación de la propuesta:**

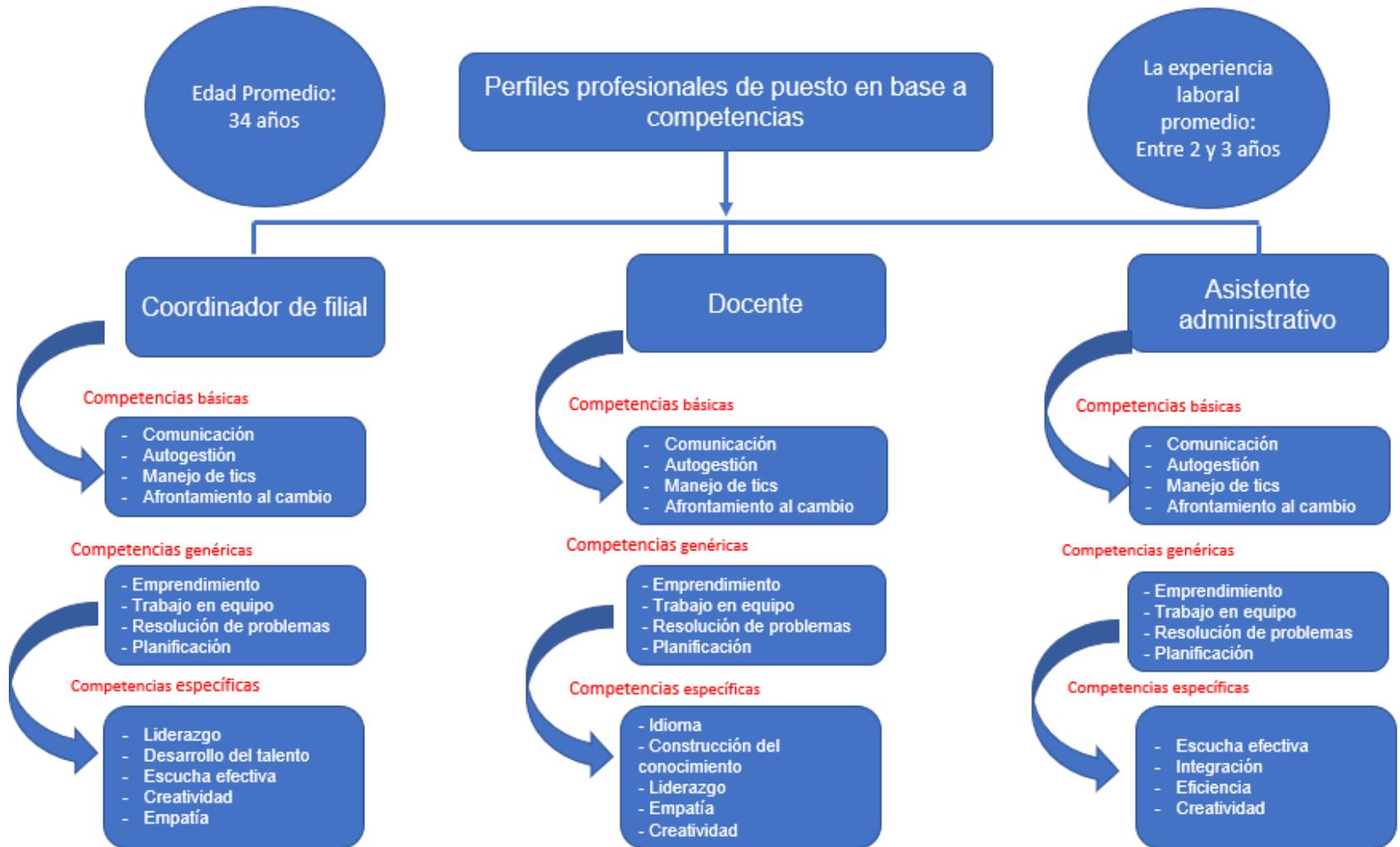
A raíz del estudio y después de obtener la información y definir las características y competencias del personal actual del CID se procederá a proponer el perfil profesional de puesto de cada colaborador del CID con la finalidad de que esta información sea de utilidad y guía durante el proceso de selección de manera que los nuevos talentos que se sumen al CID posean las condiciones y competencias que se indican en la propuesta para que su desempeño sea óptimo en su puesto de trabajo.

### **Objetivos:**

El contar con perfiles profesionales propicia:

- Mejorar el proceso de selección en el centro de idiomas.
- Planificar capacitaciones que ayuden a potenciar sus competencias
- Generar herramientas de evaluación que midan el grado de desarrollo de cada una de las competencias indicadas en la propuesta
- Hacer de conocimiento de todo el personal el perfil profesional de puesto que poseen.

Figura 4



## REFERENCIAS

- Acuña, K y Mozombite, (2013). *Propuesta del perfil del recién egresado de administración de empresas basado en sus competencias genéricas y específicas, que requieren hoy en día las principales empresas del departamento de Lambayeque. Chiclayo, Perú*. Repositorio Usat
- Alles, M. (2013). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias*. Buenos aires: Granica.
- Álvarez, B., Alfonso, D., & Indacochea, B. (2018). *El desempeño laboral: un problema social de la ciencia*. Didasc@lia: Didáctica y Educación
- Ancasi Chullo, R. (2019). *“Procesos de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Macari, periodo 2017”*. Repositorio Unap.
- Ayala, M. D., Castillo, I., & Hernández, C. (2011) *Perfil del profesional en administración de empresas en el área de recursos humanos de la universidad de El Salvador. San salvador, El Salvador*. Obtenido de [http://ri.ues.edu.sv/1103/1/PERFIL\\_PROFESIONAL\\_EN\\_ADMINISTRACION\\_DE\\_EMPRESAS\\_EN\\_EL AREA DE RECURSOS HUMANOS.pdf](http://ri.ues.edu.sv/1103/1/PERFIL_PROFESIONAL_EN_ADMINISTRACION_DE_EMPRESAS_EN_EL AREA DE RECURSOS HUMANOS.pdf)
- Barone, L. (2012). *Cómo desarrollar habilidades sociales y cómo promover capacidades*. Uruguay, Montevideo: Lexus.
- Bartlett, C (2001) *Saltando para o mundo*. HSM Management. 4 (24): 8-12. 2001
- Consejo de evaluación, A. Y. (2009). *Criterios y estándares para la certificación profesional en el Perú*. Lima: Compendio Técnico Normativo.
- Díaz, F. (2012). *Metodología de diseño curricular para la educación superior*.

[http://memsupn.weebly.com/uploads/6/0/0/7/60077005/metodología de diseño curricular para educación superior .pdf](http://memsupn.weebly.com/uploads/6/0/0/7/60077005/metodología_de_diseño_curricular_para_educación_superior.pdf)

Díaz, N. y Delgado, G. (2015). Implementación del currículo por competencias en las carreras profesionales de Ciencias Empresariales. (Tesis de Maestría en Administración). Chiclayo: Universidad Particular.

Espinoza-Freire, Eudaldo Enrique et al (2017) *Characteristics of the teacher of the 21st century OLIMPIA. Revista de la Facultad de Cultura Física de la Universidad de Granma. Vol.14 págs. 39-53,* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6210816>

Giuffra, F. (2007). Universia.

Gomez, J (2015) *Las competencias profesionales.* Revista Mexica de Anestesiología págs. 49-50

Gomez, M (2018) *Perfil por competencias. Un enfoque a la investigación de necesidades de capacitación en el nivel operativo del sector de confección textil en el Cantón Ambato.* <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/perfilcompedigi.pdf>

Hawes B, Corvalán V (2005). *Construcción de un perfil profesional. Talca: Universidad de Talca. Proyecto Mecsup.* <http://www.redeca.uach.mx/curriculo/construccionPerfilProfesional.pdf>

Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la investigación científica. (5ª edición).* Mexico: Mc Graw-Hill

- Martell, F. (2010). *La competencia comunicativa, elemento central de la docencia*. Revista Caminos abiertos, 179. <http://caminosabiertos2010.blogspot.com/2010/01/la-competencia-comunicativa-elemento.html>
- Mintzberg, H. (2005). *La estructuración de organizaciones inteligentes*. Barcelona: Ariel
- Ñaupas, H. & Mejía, E. (2011). *Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis*. (2° Edición). Lima: Centro de Producción Editorial.
- Pacheco, R (2019) "Relación entre el perfil profesional por competencias del licenciado de enfermería y su desempeño profesional en los hospitales del Minsa, Cusco".
- Parra-Penagos, C., & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). *Training and its effect in quality management in organizations*. Revista de investigación, desarrollo e innovación, 6(2), 131-143. <https://doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Peña, S (2005) "A model for personnel selection based on the competition profile". UANL, México. <http://eprints.uanl.mx/12433/1/A9.pdf>
- Ruiz, E., gago, M., García, C., & López, S. (2013). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa* (Primera Ed). McGraw-Hill.
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la investigación* (10° edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Saracho, J. (2005). *Un modelo general de gestión por competencias*. Santiago de Chile: RIL Editores.

Sichi, A. (2013). *Influencia del perfil profesional y la satisfacción con la profesión elegida en el rendimiento académico de los estudiantes de V y VII ciclos de la escuela académico profesional de educación facultad de educación de la UNMSM Universidad Nacional Mayor de San Marcos*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/2413>

Sistema nacional de evaluación acreditación y certificación de la calidad educativa. (2016). *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria*.  
<https://www.sineace.gob.pe/wpcontent/uploads/2014/08/Anexo-1-nuevomodelo-programas-Resolucion-175.pdf>

Solis, D (2015) “*selección de personal por competencias y rotación de personal en los colaboradores de la empresa Repremarva de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua*”.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13911/1/Tesis%20Completa.pdf>

Tamayo, M. (1997). *El proceso de la Investigación Científica* (4ta edición). México. Limusa Noriega Editores

Tito, M., & Serrano, B. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA Research Journal*, 59-76.

TITO, P. (2012). *Cybertesis UNMSM*.  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3155>

Tobón, S. (2005). *Lineamientos generales para el diseño del currículo por competencias para la educación superior*. Madrid: Seminario sobre competencias

## ANEXOS

### Anexo N° 1 **Matriz de operacionalización de variable**

#### **Variable dependiente: Competencias profesionales**

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
Competencias profesionales	Conceptual:	Básicas	Comunicación	Cuestionario / Encuesta	Nominal y Likert
	Conjunto de conocimientos teórico-prácticos, habilidades y actitudes que necesita en un profesional de cualquier estudio. (Tobón, 2005)		Razonamiento matemático		
			Autogestión		
			Liderazgo		
			Manejo de Tics		
			Afrontamiento al cambio		
			Competencia cognitiva		
	Operacional:	Genéricas	Emprendimiento		
	Las dimensiones que forman parte de esta variable se desglosarán en indicadores que a través de los ítems evaluarán las competencias presentes en los colaboradores CID. Son de tres dimensiones: básicas, genéricas y específicas.		Gestión de recursos		
			Trabajo en equipo		
			Gestión de información		
			Resolución de problemas		
			Planificación del trabajo		
		Específicas	Están en función de la ocupación o profesión que se desarrolle por lo que se preparó 3 instrumentos para 3 puestos distintos		

Fuente: Elaboración propia

**Variable independiente: Perfil profesional de puesto según el modelo de Martha Alles**

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
Perfil profesional	Detalla en términos de competencia, los conocimientos técnicos, habilidades, destrezas y actitudes que se requiere en cada uno de los trabajadores para un determinado empleo. (Sineace, 2016)	Objetivo básico del puesto (misión del puesto)		Cuestionario / Encuesta	Nominal
		Descripción del puesto	Dependencia		
			Sectores a cargo		
			Principales funciones		
	Operacional: (Alles, 2013) indica que el perfil profesional consta de los siguientes partes:	Requisitos del puesto	Experiencia		
			Educación		
			Idiomas		
			Tecnología (ofimática)		
		Requisitos: edad, sexo, estado civil			
		Competencias predominantes			

Fuente: Adaptado del modelo de Martha Alles

## Anexo N° 2 Instrumentos de recolección de datos

### ENCUESTA PARA COORDINADORES DE FILIAL DEL CENTRO DE IDIOMAS

#### A. Introducción

Estimado colaborador, la presente encuesta tiene como objetivo reunir información acerca del perfil de **COORDINADOR DE FILIAL** de la institución donde usted labora. Su opinión es sumamente importante y anónima con la finalidad de que sus respuestas sean lo más sinceras posible.

<b>Sexo:</b>	Femenino ( )	Masculino ( )			
<b>Edad:</b>	_____				
<b>Estado civil:</b>	Soltero ( )	Casado ( )	Viudo ( )	Divorciado ( )	Otro: _____
<b>Hijos:</b>	Sí ( )	No ( )			
<b>Grado académico</b>	Bachiller ( )	Licenciado ( )	Maestro ( )	Doctor ( )	
<b>Estudios en:</b>	Educación en idiomas ( ) Traducción e interpretación ( ) Administración ( ) Otro: _____				
<b>Experiencia laboral:</b>	Meses ( ) Entre 1 y 2 años ( ) Entre 3 y 4 años ( ) Mayor 5 años ( )				
<b>Tiempo laboral en la institución:</b>	Meses ( ) Entre 1 y 2 años ( ) Entre 3 y 4 años ( ) Mayor 5 años ( )				

- B. Para responder la encuesta marque el número según la escala de importancia que tiene cada competencia desde la función que desempeña. (Siendo 1 menos importante y 5 muy importante) y marcar el nivel de desarrollo que usted posee de cada competencia (Siendo 1 menos desarrollado y 5 muy desarrollado) Se detalla en las siguientes tablas:

Escala Importancia
1 = No importante
2 = Poco Importante
3 = Importante
4 = Muy Importante

Escala Desarrollo
1 = No desarrollado
2 = Poco desarrollado
3 = Desarrollado
4 = Muy desarrollado

	<b>Competencias</b>	<b>Comportamiento observable</b>	<b>Importancia</b>	<b>Desarrollo</b>
Básicas	Comunicación	Establecer diálogos con rapidez y facilidad	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Lograr entender con rapidez lo que las personas le quieren decir	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Razonamiento matemático	Resolver con facilidad ejercicios matemáticos	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Tener la matemática presente en mis actividades diarias	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Autogestión	Tomar decisiones con autonomía respecto a mi vida en general	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Administrar el tiempo y recursos que le lleva realizar sus actividades diarias	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Liderazgo	Persuadir a las personas	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Hacer saber mi opinión constantemente para obtener respaldo	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Manejo de Tics	Utilizar las herramientas de Microsoft office satisfactoriamente	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Aprender el uso de nuevas herramientas tecnológicas	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Afrontamiento al cambio	Adaptarse fácil y rápidamente a los cambios en general	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Tomar los cambios o fracasos como experiencia	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Conocimiento de sí mismo	Poder dar una opinión acerca de sí mismo	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Explotar todas sus habilidades y talentos	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
Genéricas	Emprendimiento	Tener iniciativa para empezar proyectos (personales, laborales, etc.)	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Ser perseverante en sus tareas, proyectos	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Gestión de recursos	Administrar los recursos (materiales, humanos) de manera que cubran las necesidades	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Generar mayor provecho utilizando la menor cantidad de recursos	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Trabajo en equipo	Ofrecer ayuda cuando hay tareas por realizar	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Ser tolerante ante opiniones diferentes	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Gestión de información	Utilizar y transmitir lo que sabe para mejorar del desempeño en las tareas	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Resolución de problemas	Cuando se presenta un problema su prioridad es buscar la solución más que la causa	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
Intervenir como mediador cuando hay conflictos entre compañeros de trabajo o estudiantes		1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4	
Planificación	Ante una tarea, proveer fácilmente ideas ordenadas para su realización en base a los objetivos	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4	
Específicas	- Liderazgo	Organizar grupos humanos para la realización de una labor	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Fomentar el compañerismo	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	- Desarrollo del talento	Transmitir sus conocimientos a sus colaboradores más cercanos	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4

		Buscar la independencia de sus colaboradores	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	- Manejo de grupos de personas	Conducir exitosamente grupos de personas	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	- Escucha efectiva	Poner atención con rapidez cuando alguien le está hablando	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Comprender rápidamente lo que alguien le quiere manifestar	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	- Creatividad	En tareas arduas, diseñar la forma de hacerla más sencilla	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Expresar sus ideas con ejemplos de lo cotidiano	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Ser un creador capaz de compartir su conocimiento	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	- Empatía	Analizar la situación de la otra persona antes de dar una opinión	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Corregir de forma general y no señalando a alguien	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4

- ¿Cuál es la misión de su puesto?

\_\_\_\_\_

- ¿Cuáles son sus principales funciones?

1

2

3

4

## ENCUESTA PARA DOCENTES DEL CENTRO DE IDIOMAS

### A. Introducción

Estimado colaborador, la presente encuesta tiene como objetivo reunir información acerca del perfil **DOCENTE** de la institución donde usted labora. Su opinión es sumamente importante y anónima con la finalidad de que sus respuestas sean lo más sinceras posible.

<b>Sexo:</b>	Femenino ( )	Masculino ( )			
<b>Edad:</b>	_____				
<b>Estado civil:</b>	Soltero ( )	Casado ( )	Viudo ( )	Divorciado ( )	Otro: _____
<b>Hijos:</b>	Sí ( )	No ( )			
<b>Grado académico</b>	Bachiller ( )	Licenciado ( )	Maestro ( )	Doctor ( )	
<b>Estudios en:</b>	Educación en idiomas ( ) Traducción e interpretación ( ) Técnico en idiomas (Que haya estudiado solo el idioma que con el que labora) Otro: _____				
<b>Experiencia laboral:</b>	Meses ( ) Entre 1 y 2 años ( ) Entre 3 y 4 años ( ) Mayor 5 años ( )				
<b>Tiempo laboral en la institución:</b>	Meses ( ) Entre 1 y 2 años ( ) Entre 3 y 4 años ( ) Mayor 5 años ( )				

- B. Marque el número según la escala de importancia que tiene cada competencia desde la función que desempeña. (Siendo 1 menos importante y 5 muy importante) y marcar el nivel de desarrollo que usted posee de cada competencia (Siendo 1 menos desarrollado y 5 muy desarrollado) Se detalla en las siguientes tablas:

Escala Importancia
1 = No importante
2 = Poco importante
3 = Importante
4 = Muy importante

Escala Desarrollo
1 = No desarrollado
2 = Poco desarrollado
3 = Desarrollado
4 = Muy desarrollado

	<b>Competencias</b>	<b>Comportamiento observable</b>	<b>Importancia</b>	<b>Desarrollo</b>
Básicas	Comunicación	Entablar diálogos con rapidez y facilidad	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Lograr entender con rapidez lo que las personas le quieren decir	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Razonamiento matemático	Resolver con facilidad ejercicios matemáticos	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Tener la matemática presente en mis actividades diarias	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Autogestión	Tomar decisiones con autonomía respecto a mi vida en general	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Administrar el tiempo y recursos que le lleva realizar sus actividades diarias	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Liderazgo	Persuadir a las personas	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Hacer saber mi opinión constantemente para obtener respaldo	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
Genéricas	Manejo de Tics	Utilizar las herramientas de Microsoft office satisfactoriamente	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Aprender el uso de nuevas herramientas tecnológicas	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Afrontamiento al cambio	Adaptarse fácil y rápidamente a los cambios en general	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Tomar los cambios o fracasos como experiencia	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Conocimiento de sí mismo	Poder dar una opinión acerca de sí mismo	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Explotar todas sus habilidades y talentos	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
Genéricas	Emprendimiento	Tener iniciativa para empezar proyectos (personales, laborales, etc.)	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Ser perseverante en sus tareas, proyectos	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Gestión de recursos	Administrar los recursos (materiales, humanos) de manera que cubran las necesidades	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Generar mayor provecho utilizando la menor cantidad de recursos	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Trabajo en equipo	Ofrecer ayuda cuando hay tareas por realizar	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Ser tolerante ante opiniones diferentes	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Gestión de información	Utilizar y transmitir lo que sabe para mejorar del desempeño en las tareas	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Resolución de problemas	Cuando se presenta un problema su prioridad es buscar la solución más que la causa	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
Intervenir como mediador cuando hay conflictos entre compañeros de trabajo o estudiantes		1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4	
Planificación	Ante una tarea, proveer fácilmente ideas ordenadas para su realización en base a los objetivos	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4	
Específicas	Idiomas	Desarrollar su clase priorizando la comunicación en lengua extranjera	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Invertir en capacitarse respecto a su especialidad	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Construcción de conocimiento	Incentivar al estudiante a indagar sobre los temas estudiados	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Fomentar espacios de interacción donde los estudiantes creen su propio conocimiento	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4

Manejo de grupo de personas	Conducir a sus estudiantes y ellos respondan a sus indicaciones	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
Creatividad	En tareas arduas, diseñar la forma de hacerla más sencilla	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Preparar sus clases anticipadamente con actividades diversas para el mejor aprendizaje de sus estudiantes	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Expresar sus ideas con ejemplos de lo cotidiano	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
Empatía	Analizar la situación de la otra persona antes de dar una opinión	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Corregir de forma general y no señalando a alguien	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
Liderazgo	Organizar grupos humanos para la realización de una labor	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Ser un ejemplo para sus estudiantes y colegas	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
Atención personalizada	Analizar el perfil de cada estudiante	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Tratar individualmente casos particulares de estudiantes que necesitan un apoyo extra	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4

- ¿Cuál es la misión de su puesto?

---

- ¿Cuáles son sus principales funciones?

1

2

3

4

## ENCUESTA PARA ASISTENTE ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE IDIOMAS

### A. Introducción

Estimado colaborador, la presente encuesta tiene como objetivo reunir información acerca del perfil **ASISTENTE ADMINISTRATIVO** de la institución donde usted labora.

Su opinión es sumamente importante y anónima con la finalidad de que sus respuestas sean lo más sinceras posible.

<b>Sexo:</b>	Femenino ( )	Masculino ( )			
<b>Edad:</b>	_____				
<b>Estado civil:</b>	Soltero ( )	Casado ( )	Viudo ( )	Divorciado ( )	Otro: _____
<b>Hijos:</b>	Sí ( )	No ( )			
<b>Grado académico</b>	Bachiller ( )	Licenciado ( )	Maestro ( )	Doctor ( )	
<b>Estudios en:</b>	Secretariado ( )				
	Administración ( )				
	Asistente contable ( )				
	Otro: _____				
<b>Experiencia laboral:</b>	Meses ( )				
	Entre 1 y 2 años ( )				
	Entre 3 y 4 años ( )				
	Mayor 5 años ( )				
<b>Tiempo laboral en la institución:</b>	Meses ( )				
	Entre 1 y 2 años ( )				
	Entre 3 y 4 años ( )				
	Mayor 5 años ( )				

- B. Marque el número según la escala de importancia que tiene cada competencia desde la función que desempeña. (Siendo 1 menos importante y 5 muy importante) y marcar el nivel de desarrollo que usted posee de cada competencia (Siendo 1 menos desarrollado y 5 muy desarrollado)  
Se detalla en las siguientes tablas:

Escala Importancia
1 = No importante
2 = Poco importante
3 = Importante
4 = Muy importante

Escala Desarrollo
1 = No desarrollado
2 = Poco desarrollado
3 = Desarrollado
4 = Muy desarrollado

	<b>Competencias</b>	<b>Comportamiento observable</b>	<b>Importancia</b>	<b>Desarrollo</b>
Básicas	Comunicación	Entablar diálogos con rapidez y facilidad	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Lograr entender con rapidez lo que las personas le quieren decir	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Razonamiento matemático	Resolver con facilidad ejercicios matemáticos	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Tener la matemática presente en mis actividades diarias	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Autogestión	Tomar decisiones con autonomía respecto a mi vida en general	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Administrar el tiempo y recursos que le lleva realizar sus actividades diarias	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Liderazgo	Persuadir a las personas	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Hacer saber mi opinión constantemente para obtener respaldo	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Manejo de Tics	Utilizar las herramientas de Microsoft office satisfactoriamente	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Aprender el uso de nuevas herramientas tecnológicas	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Afrontamiento al cambio	Adaptarse fácil y rápidamente a los cambios en general	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Tomar los cambios o fracasos como experiencia	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Conocimiento de sí mismo	Poder dar una opinión acerca de sí mismo	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Explotar todas sus habilidades y talentos	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
Genéricas	Emprendimiento	Tener iniciativa para empezar proyectos (personales, laborales, etc.)	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Ser perseverante en sus tareas, proyectos	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Gestión de recursos	Administrar los recursos (materiales, humanos) de manera que cubran las necesidades	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Generar mayor provecho utilizando la menor cantidad de recursos	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Trabajo en equipo	Ofrecer ayuda cuando hay tareas por realizar	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Ser tolerante ante opiniones diferentes	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Gestión de información	Utilizar y transmitir lo que sabe para mejorar del desempeño en las tareas	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Resolución de problemas	Cuando se presenta un problema su prioridad es buscar la solución más que la causa	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Intervenir como mediador cuando hay conflictos entre compañeros de trabajo o estudiantes	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	Planificación	Ante una tarea, proveer fácilmente ideas ordenadas para su realización en base a los objetivos	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
Específicas	- Escucha efectiva	Poner atención con rapidez cuando alguien le está hablando	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Comprender rápidamente lo que alguien le quiere manifestar	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	- Creatividad	En tareas arduas, diseñar la forma de hacerla más sencilla	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Expresar fácilmente sus ideas con ejemplos de lo cotidiano	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
	- Empatía	Ser un creador capaz de compartir su conocimiento	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Analizar la situación de la otra persona antes de dar una opinión	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4

		Corregir de forma general y no señalando a alguien	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
- Respuesta		Brindar respuesta oportunamente	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
- Integración		Formar buenas relaciones con sus colegas	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Integrar a mis colegas para un trabajo en conjunto	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
- Eficiencia		Cumplir con las tareas oportunamente	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4
		Ahorrar recursos, pero con el resultado esperado	1 - 2 - 3 - 4	1 - 2 - 3 - 4

- ¿Cuál es la misión de su puesto?

\_\_\_\_\_

- ¿Cuáles son sus principales funciones?

1

2

3

4

Anexo N° 3: Validación de los instrumentos aplicados

**FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS  
CUESTIONARIO PARA COORDINADOR**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
			Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>Competencias</b>	<b>Básicas</b>	Comunicación	Entablar diálogos con rapidez y facilidad	X		X		X		X				
			Lograr entender con rapidez lo que las personas le quieren decir	X		X		X		X				
		Razonamiento matemático	Resolver con facilidad ejercicios matemáticas	X		X		X		X				
			Tener la matemática presente en mis actividades diarias	X		X		X		X				
		Autogestión	Tomar decisiones con autonomía respecto a su vida en general	X		X		X		X				
			Administrar el tiempo y recursos que le lleva realizar sus actividades diarias	X		X		X		X				
		Liderazgo	Persuadir a las personas para su beneficio	X		X		X		X				
			Hacer saber mi opinión constantemente para obtener respaldo	X		X		X		X				
		Manejo de Tics	Utilizar las herramientas de Microsoft office satisfactoriamente	X		X		X		X				
			Aprender el uso de nuevas herramientas tecnológicas	X		X		X		X				
		Afrontamiento al cambio	Adaptarse fácil y rápidamente a los cambios en general	X		X		X		X				
			Tomar los cambios o fracasos como experiencia	X		X		X		X				
		Conocimiento de sí mismo	Poder dar una opinión acerca de mi mismo	X		X		X		X				
			Explotar todas sus habilidades y talentos	X		X		X		X				
		<b>Gen</b>	Emprendimiento	Tener iniciativa para empezar proyectos (personales, laborales, etc.)	X		X		X		X			

<b>Específicas</b>		Ser perseverante en sus tareas, proyectos	X		X		X		X
	Gestión de recursos	Administrar los recursos (materiales, humanos) de manera que cubran las necesidades	X		X		X		X
		Generar mayor provecho utilizando la menor cantidad de recursos	X		X		X		X
	Trabajo en equipo	Ofrecer ayuda cuando hay tareas por realizar	X		X		X		X
		Ser tolerante ante opiniones diferentes	X		X		X		X
	Gestión de información	Utilizar y transmitir lo que sabe para mejorar del desempeño en las tareas	X		X		X		X
	Resolución de problemas	Cuando se presenta un problema la prioridad es buscar la solución más que la causa	X		X		X		X
		Intervenir como mediador cuando hay conflictos entre compañeros de trabajo o estudiantes	X		X		X		X
	Planificación	Ante una tarea, proveer fácilmente ideas ordenadas para su realización en base a los objetivos	X		X		X		X
	- Liderazgo	Organizar grupos humanos para la realización de una labor	X		X		X		X
		Fomentar el compañerismo	X		X		X		X
	- Desarrollo del talento	Transmitir sus conocimientos a sus colaboradores más cercanos	X		X		X		X
		Buscar la independencia de sus colaboradores	X		X		X		X
	- Manejo de grupos de personas	Conducir exitosamente grupos de personas	X		X		X		X
	- Escucha efectiva	Poner atención con rapidez cuando alguien le está hablando	X		X		X		X
		Comprender rápidamente lo que alguien le quiere manifestar	X		X		X		X
	- Creatividad	En tareas arduas, diseñar la forma de hacerla más sencilla	X		X		X		X
		Expresar sus ideas con ejemplos de lo cotidiano	X		X		X		X
		Ser un creador capaz de compartir su conocimiento	X		X		X		X
	- Empatía	Analizar la situación de la otra persona antes de dar una opinión	X		X		X		X
Corregir de forma general y no señalando a alguien		X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Dr. Ricardo Muñoz Cho

Firma del experto:



## FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS CUESTIONARIO PARA DOCENTE

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
			Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
<b>Competencias</b>	<b>Básicas</b>	Comunicación	Entablar diálogos con rapidez y facilidad	X		X		X		X			
			Lograr entender con rapidez lo que las personas le quieren transmitir	X		X		X		X			
		Razonamiento matemático	Resolver con facilidad ejercicios matemáticos	X		X		X		X			
			Tener la matemática presente en mis actividades diarias	X		X		X		X			
		Autogestión	Tomar decisiones con autonomía respecto a su vida en general	X		X		X		X			
			Administrar el tiempo y recursos que le lleva realizar sus actividades diarias	X		X		X		X			
		Liderazgo	Persuadir a las personas para su beneficio	X		X		X		X			
			Hacer saber mi opinión constantemente para obtener respaldo	X		X		X		X			
		Manejo de Tics	Utilizar las herramientas de Microsoft office satisfactoriamente	X		X		X		X			
			Aprender el uso de nuevas herramientas tecnológicas	X		X		X		X			
		Afrontamiento al cambio	Adaptarse fácil y rápidamente a los cambios en general	X		X		X		X			
			Tomar los cambios o fracasos como experiencia	X		X		X		X			
		Conocimiento de sí mismo	Poder dar una opinión acerca de mi mismo	X		X		X		X			
			Explotar todas sus habilidades y talentos	X		X		X		X			
		<b>Genérica</b>	Emprendimiento	Tener iniciativa para empezar proyectos (personales, laborales, etc.)	X		X		X		X		
				Ser perseverante en sus tareas, proyectos	X		X		X		X		

<b>Específicas</b>	Gestión de recursos	Administrar los recursos (materiales, humanos) de manera que cubran las necesidades	X		X		X		X	
		Generar mayor provecho utilizando la menor cantidad de recursos	X		X		X		X	
	Trabajo en equipo	Ofrecer ayuda cuando hay tareas por realizar	X		X		X		X	
		Ser tolerante ante opiniones diferentes	X		X		X		X	
	Gestión de información	Utilizar y transmitir lo que sabe para mejorar del desempeño en las tareas	X		X		X		X	
	Resolución de problemas	Cuando se presenta un problema la prioridad es buscar la solución más que la causa	X		X		X		X	
		Intervenir como mediador cuando hay conflictos entre compañeros de trabajo o estudiantes	X		X		X		X	
	Planificación	Ante una tarea, proveer fácilmente ideas ordenadas para su realización en base a los objetivos	X		X		X		X	
	Idiomas	Desarrollar la clase priorizando la comunicación en lengua extranjera	X		X		X		X	
		Invertir en capacitarse respecto a mi especialidad	X		X		X		X	
	Construcción de conocimiento	Incentivar al estudiante a indagar sobre los temas estudiados	X		X		X		X	
		Fomentar espacios de interacción donde los estudiantes creen su propio conocimiento	X		X		X		X	
	Manejo de grupo de personas	Conducir a mis estudiantes y que ellos respondan a mis indicaciones	X		X		X		X	
	Creatividad	En tareas arduas, diseñar la forma de hacerla más sencilla	X		X		X		X	
		Preparar clases anticipadamente con actividades diversas para el mejor aprendizaje de los estudiantes	X		X		X		X	
		Expresar ideas con ejemplos de lo cotidiano	X		X		X		X	
	Empatía	Analizar la situación de la otra persona antes de dar una opinión	X		X		X		X	
Corregir de forma general y no señalando a alguien		X		X		X		X		
Liderazgo	Organizar grupos humanos para la realización de una labor	X		X		X		X		
	Ser un ejemplo para mis estudiantes y colegas	X		X		X		X		
Atención personalizada	Analizar el perfil de cada estudiante	X		X		X		X		
	Tratar individualmente casos particulares de estudiantes que necesitan un apoyo extra	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dr. Ricardo Muñoz Cho

Firma del experto:

*Ricardo Muñoz*

## FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS CUESTIONARIO PARA ASISTENTE ADMINISTRATIVO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
			Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
<b>Competencias</b>	<b>Básicas</b>	Comunicación	Entablar diálogos con rapidez y facilidad	X		X		X		X			
			Lograr entender con rapidez lo que las personales le quieren decir	X		X		X		X			
		Razonamiento matemático	Resolver con facilidad ejercicios matemáticas	X		X		X		X			
			Tener la matemática presente en mis actividades diarias	X		X		X		X			
		Autogestión	Tomar decisiones con autonomía respecto a su vida en general	X		X		X		X			
			Administrar el tiempo y recursos que le lleva realizar sus actividades diarias	X		X		X		X			
		Liderazgo	Persuadir a las personas para su beneficio	X		X		X		X			
			Hacer saber mi opinión constantemente para obtener respaldo	X		X		X		X			
		Manejo de Tics	Utilizar las herramientas de Microsoft office satisfactoriamente	X		X		X		X			
			Aprender el uso de nuevas herramientas tecnológicas	X		X		X		X			
		Afrontamiento al cambio	Adaptarse fácil y rápidamente a los cambios en general	X		X		X		X			
			Tomar los cambios o fracasos como experiencia	X		X		X		X			
		Conocimiento de sí mismo	Poder dar una opinión acerca de mí mismo	X		X		X		X			
			Explotar todas sus habilidades y talentos	X		X		X		X			
		<b>Genérico</b>	Emprendimiento	Tener iniciativa para empezar proyectos (personales, laborales, etc.)	X		X		X		X		

		Ser perseverante en sus tareas, proyectos	X		X		X		X	
	Gestión de recursos	Administrar los recursos (materiales, humanos) de manera que cubran las necesidades	X		X		X		X	
		Generar mayor provecho utilizando la menor cantidad de recursos	X		X		X		X	
	Trabajo en equipo	Ofrecer ayuda cuando hay tareas por realizar	X		X		X		X	
		Ser tolerante ante opiniones diferentes	X		X		X		X	
	Gestión de información	Utilizar y transmitir lo que sabe para mejorar del desempeño en las tareas	X		X		X		X	
	Resolución de problemas	Cuando se presenta un problema la prioridad es buscar la solución más que la causa	X		X		X		X	
		Intervenir como mediador cuando hay conflictos entre compañeros de trabajo o estudiantes	X		X		X		X	
	Planificación	Ante una tarea, proveer fácilmente ideas ordenadas para su realización en base a los objetivos	X		X		X		X	
<b>Específicas</b>	- Escucha efectiva	Poner atención con rapidez cuando alguien le está hablando	X		X		X		X	
		Comprender rápidamente lo que alguien quiere manifestar	X		X		X		X	
	- Creatividad	En tareas arduas, diseñar la forma de hacerla más sencilla	X		X		X		X	
		Expresar ideas con ejemplos de lo cotidiano	X		X		X		X	
		Ser un creador capaz de compartir conocimiento	X		X		X		X	
	- Empatía	Analizar la situación de la otra persona antes de dar una opinión	X		X		X		X	
		Corregir de forma general y no señalando a alguien	X		X		X		X	
	- Respuesta	Brindar respuesta oportunamente	X		X		X		X	
	- Integración	Formar buenas relaciones con los colegas	X		X		X		X	
		Integrar a mis colegas para un trabajo en conjunto	X		X		X		X	
	- Eficiencia	Cumplir con las tareas oportunamente	X		X		X		X	
		Ahorrar recursos, pero con el resultado esperado	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Dr. Ricardo Muñoz Cho

Firma del experto:



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**PROPUESTA DE PERFIL PROFESIONAL PARA LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES ESPECIFICAS EN UN CENTRO DE IDIOMAS, CHICLAYO.**

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario (elaboración propia)*

### III. TESISISTA:

Claudia Esthefany Tejada Bernal

### IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, he procedido a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Se realizaron los ajustes recomendados para poder emplear adecuadamente la herramienta de recolección de información.

.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 12 junio del 2021

Dr. Ricardo Muñoz Cho

Código de registro de Sunedu: RESOLUCIÓN N.º 5754-2018-SUNEDU-02-15-02

Centro de labores: ADELANTE SAC

Nº de celular: 995 604 265

Firma



---

EXPERTO

## FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS CUESTIONARIO PARA COORDINADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
			Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
<b>Competencias</b>	<b>Básicas</b>	Comunicación	Entablar diálogos con rapidez y facilidad	X		X		X		X			
			Lograr entender con rapidez lo que las personas le quieren decir	X		X		X		X			
		Razonamiento matemático	Resolver con facilidad ejercicios matemáticas	X		X		X		X			
			Tener la matemática presente en mis actividades diarias	X		X		X		X			
		Autogestión	Tomar decisiones con autonomía respecto a su vida en general	X		X		X		X			
			Administrar el tiempo y recursos que le lleva realizar sus actividades diarias	X		X		X		X			
		Liderazgo	Persuadir a las personas para su beneficio	X		X		X		X			
			Hacer saber mi opinión constantemente para obtener respaldo	X		X		X		X			
		Manejo de Tics	Utilizar las herramientas de Microsoft office satisfactoriamente	X		X		X		X			
			Aprender el uso de nuevas herramientas tecnológicas	X		X		X		X			
		Afrontamiento al cambio	Adaptarse fácil y rápidamente a los cambios en general	X		X		X		X			
			Tomar los cambios o fracasos como experiencia	X		X		X		X			
	Conocimiento de sí mismo	Poder dar una opinión acerca de mi mismo	X		X		X		X				
		Explotar todas sus habilidades y talentos	X		X		X		X				
	<b>Genéricas</b>	Emprendimiento	Tener iniciativa para empezar proyectos (personales, laborales, etc.)	X		X		X		x			
			Ser perseverante en sus tareas, proyectos	X		X		X		X			
		Gestión de recursos	Administrar los recursos (materiales, humanos) de manera que cubran las necesidades	X		X		X		x			
			Generar mayor provecho utilizando la menor	X		X		X		X			

		cantidad de recursos								
	Trabajo en equipo	Ofrecer ayuda cuando hay tareas por realizar	X		X		x		X	
		Ser tolerante ante opiniones diferentes	X		x		X		x	
	Gestión de información	Utilizar y transmitir lo que sabe para mejorar del desempeño en las tareas	X		X		X		x	
		Resolución de problemas	Cuando se presenta un problema la prioridad es buscar la solución más que la causa	X		X		X		X
	Planificación	Intervenir como mediador cuando hay conflictos entre compañeros de trabajo o estudiantes	X		X		X		X	
		Ante una tarea, proveer fácilmente ideas ordenadas para su realización en base a los objetivos	X		X		X		X	
<b>Específicas</b>	- Liderazgo	Organizar grupos humanos para la realización de una labor	X		X		X		X	
		Fomentar el compañerismo	X		X		X		X	
	- Desarrollo del talento	Transmitir sus conocimientos a sus colaboradores más cercanos	x		X		X		X	
		Buscar la independencia de sus colaboradores	X		X		X		X	
	- Manejo de grupos de personas	Conducir exitosamente grupos de personas	X		X		X		X	
	- Escucha efectiva	Poner atención con rapidez cuando alguien le está hablando	X		X		X		X	
		Comprender rápidamente lo que alguien le quiere manifestar	X		X		X		X	
	- Creatividad	En tareas arduas, diseñar la forma de hacerla más sencilla	X		X		X		X	
		Expresar sus ideas con ejemplos de lo cotidiano	X		X		X		X	
		Ser un creador capaz de compartir su conocimiento	X		X		X		X	
- Empatía	Analizar la situación de la otra persona antes de dar una opinión	X		X		X		X		
	Corregir de forma general y no señalando a alguien	x		X		x		X		

Grado y Nombre del Experto: *M. Sc. José Felix Zuloeta Salazar*

Firma del experto



## FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS CUESTIONARIO PARA DOCENTE

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
			Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>Competencias</b>	<b>Básicas</b>	Comunicación	Entablar diálogos con rapidez y facilidad	x		x		x		x				
			Lograr entender con rapidez lo que las personas le quieren transmitir	x		x		x		x				
		Razonamiento matemático	Resolver con facilidad ejercicios matemáticos	x		x		x		x				
			Tener la matemática presente en mis actividades diarias	x		x		x		x				
		Autogestión	Tomar decisiones con autonomía respecto a su vida en general	x		x		x		x				
			Administrar el tiempo y recursos que le lleva realizar sus actividades diarias	x		x		x		x				
		Liderazgo	Persuadir a las personas para su beneficio	x		x		x		x				
			Hacer saber mi opinión constantemente para obtener respaldo	x		x		x		x				
		Manejo de Tics	Utilizar las herramientas de Microsoft office satisfactoriamente	x		x		x		x				
			Aprender el uso de nuevas herramientas tecnológicas	x		x		x		x				
		Afrontamiento al cambio	Adaptarse fácil y rápidamente a los cambios en general	x		x		x		x				
			Tomar los cambios o fracasos como experiencia	x		x		x		x				
		Conocimiento de sí mismo	Poder dar una opinión acerca de mi mismo	x		x		x		x				
			Explotar todas sus habilidades y talentos	x		x		x		x				
		<b>Gen</b>	<b>Emprendimiento</b>	Tener iniciativa para empezar proyectos (personales, laborales, etc.)	x		x		x		x			

	Ser perseverante en sus tareas, proyectos	X		X		X		X		
Gestión de recursos	Administrar los recursos (materiales, humanos) de manera que cubran las necesidades	X		X		X		X		
	Generar mayor provecho utilizando la menor cantidad de recursos	X		X		X		X		
Trabajo en equipo	Ofrecer ayuda cuando hay tareas por realizar	X		X		X		X		
	Ser tolerante ante opiniones diferentes	X		X		X		X		
Gestión de información	Utilizar y transmitir lo que sabe para mejorar del desempeño en las tareas	X		X		X		X		
Resolución de problemas	Cuando se presenta un problema la prioridad es buscar la solución más que la causa	X		X		X		X		
	Intervenir como mediador cuando hay conflictos entre compañeros de trabajo o estudiantes	X		X		X		X		
Planificación	Ante una tarea, proveer fácilmente ideas ordenadas para su realización en base a los objetivos	X		X		X		X		
<b>Específicas</b>	Idiomas	Desarrollar la clase priorizando la comunicación en lengua extranjera	X		X		X		X	
		Invertir en capacitarse respecto a mi especialidad	X		X		X		X	
	Construcción de conocimiento	Incentivar al estudiante a indagar sobre los temas estudiados	X		X		X		X	
		Fomentar espacios de interacción donde los estudiantes creen su propio conocimiento	X		X		X		X	
	Manejo de grupo de personas	Conducir a mis estudiantes y que ellos respondan a mis indicaciones	X		X		X		X	
	Creatividad	En tareas arduas, diseñar la forma de hacerla más sencilla	X		X		X		X	
		Preparar clases anticipadamente con actividades diversas para el mejor aprendizaje de los estudiantes	X		X		X		X	
		Expresar ideas con ejemplos de lo cotidiano	X		X		X		X	
	Empatía	Analizar la situación de la otra persona antes de dar una opinión	X		X		X		X	
		Corregir de forma general y no señalando a alguien	X		X		X		X	
	Liderazgo	Organizar grupos humanos para la realización de una labor	X		X		X		X	
		Ser un ejemplo para mis estudiantes y colegas	X		X		X		X	
	Atención personalizada	Analizar el perfil de cada estudiante	X		X		X		X	
		Tratar individualmente casos particulares de estudiantes que necesitan un apoyo extra	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *M. Sc. José Félix Zuloeta Salazar*

Firma del experto:



---

## FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS CUESTIONARIO PARA ASISTENTE ADMINISTRATIVO

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
			Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
<b>Competencias</b>	<b>Básicas</b>	Comunicación	Entablar diálogos con rapidez y facilidad	X		X		X		X			
			Lograr entender con rapidez lo que las personas le quieren decir	X		X		X		X			
		Razonamiento matemático	Resolver con facilidad ejercicios matemáticas	X		X		X		X			
			Tener la matemática presente en mis actividades diarias	X		X		X		X			
		Autogestión	Tomar decisiones con autonomía respecto a su vida en general	X		X		X		X			
			Administrar el tiempo y recursos que le lleva realizar sus actividades diarias	X		X		X		X			
		Liderazgo	Persuadir a las personas para su beneficio	X		X		X		X			
			Hacer saber mi opinión constantemente para obtener respaldo	X		X		X		X			
		Manejo de Tics	Utilizar las herramientas de Microsoft office satisfactoriamente	X		X		X		X			
			Aprender el uso de nuevas herramientas tecnológicas	X		X		X		X			
		Afrontamiento al cambio	Adaptarse fácil y rápidamente a los cambios en general	X		X		X		X			
			Tomar los cambios o fracasos como experiencia	X		X		X		X			
	Conocimiento de sí mismo	Poder dar una opinión acerca de mi mismo	X		X		X		X				
		Explotar todas sus habilidades y talentos	X		X		X		X				
	<b>Genéricas</b>	Emprendimiento	Tener iniciativa para empezar proyectos (personales, laborales, etc.)	X		X		X		X			
			Ser perseverante en sus tareas, proyectos	X		X		X		X			
		Gestión de recursos	Administrar los recursos (materiales, humanos) de manera que cubran las necesidades	X		X		X		X			

<b>Específicas</b>		Generar mayor provecho utilizando la menor cantidad de recursos	X		X		X		X	
	Trabajo en equipo	Ofrecer ayuda cuando hay tareas por realizar	X		X		X		X	
		Ser tolerante ante opiniones diferentes	X		X		X		X	
	Gestión de información	Utilizar y transmitir lo que sabe para mejorar del desempeño en las tareas	X		X		X		X	
	Resolución de problemas	Cuando se presenta un problema la prioridad es buscar la solución más que la causa	X		X		X		X	
		Intervenir como mediador cuando hay conflictos entre compañeros de trabajo o estudiantes	X		X		X		X	
	Planificación	Ante una tarea, proveer fácilmente ideas ordenadas para su realización en base a los objetivos	X		X		X		X	
	- Escucha efectiva	Poner atención con rapidez cuando alguien le está hablando	X		X		X		X	
		Comprender rápidamente lo que alguien me quiere manifestar	X		X		X		X	
	- Creatividad	En tareas arduas, diseñar la forma de hacerla más sencilla	X		X		X		X	
		Expresar ideas con ejemplos de lo cotidiano	X		X		X		X	
		Ser un creador capaz de compartir conocimiento	X		X		X		X	
	- Empatía	Analizar la situación de la otra persona antes de dar una opinión	X		x		X		X	
		Corregir de forma general y no señalando a alguien	X		X		X		X	
	- Respuesta	Brindar respuesta oportunamente	X		X		X		X	
- Integración	Formar buenas relaciones con los colegas	X		X		X		X		
	Integrar a mis colegas para un trabajo en conjunto	X		x		X		X		
- Eficiencia	Cumplir con las tareas oportunamente	X		x		X		X		
	Ahorrar recursos, pero con el resultado esperado	X		x		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *M. Sc. José Felix Zuloeta Salazar*

Firma del experto:



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**PROPUESTA DE PERFIL PROFESIONAL PARA LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES ESPECIFICAS EN UN CENTRO DE IDIOMAS, CHICLAYO.**

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario (elaboración propia)*

### III. TESISISTA:

Claudia Esthefany Tejada Bernal

### IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Realizar el análisis de confiabilidad para los instrumentos (cuestionario)

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 12 junio del 2021

M. Sc. José Felix Zuloeta Salazar

Código de registro de Sunedu: A01023938

Centro de labores: Universidad Señor de Sipán

N° de celular: 979073384

Firma



EXPERTO

Anexo 4: **Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos Alfa de Cronbach**

Alfa de Cronbach – Instrumento para coordinadores

OBJETO DE ESTUDIO	ITEMS																																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36		
1	2	2	2	3	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	74
2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38
3	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	43	
4	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	46	
5	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	44	
6	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	43	
7	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	40	
8	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	40	
9	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38	
10	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	41	
	0.4	0.3	0.4	0.6	0.09	0	0.81	0.1	0.1	0	0	0.1	0.5	0.3	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1	0	0.1	0.4	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1		

$\alpha$  (ALFA) = 0.96355671  
 K (NUMERO DE ITEMS) = 36  
 $\sum V_i$  (VARIANZA DE CADA ITEM) = 6.41  
 Vt (VARIANZA TOTAL) = 101.41

$$a = \frac{k}{k - 1} \left( 1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$$

### Alfa de Cronbach – Instrumento para docentes

OBJETO DE ESTUDIO	ITEMS																																						
ESTUDIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	
1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
4	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
5	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	
7	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	2	1	4	3	2	1	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
9	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
10	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	0.2	0.1	0.5	0.4	0.21	0.2	1	0.5	0.2	0.2	0	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.3	0.2	0.2	0	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.2	0	0.3	0.1

$\alpha$  (ALFA) = 0.95502944  
 K (NUMERO DE ITEMS) = 38  
 $\sum v_i$  (VARIANZA DE CADA ITEM) = 7.97  
 $v_t$  (VARIANZA TOTAL) = 113.69

$$a = \frac{k}{k - 1} \left( 1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$$

### Alfa de Cronbach – Instrumento para asistente administrativo

OBJETO DE ESTUDIO	ITEMS																																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36				
1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	63	
2	1	1	3	3	1	1	2	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	48
3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	65
4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	40
5	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	45
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	72
7	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	47
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	72
9	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	45
10	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38
	0.2	0.2	0.6	0.6	0.24	0.2	0.41	0.4	0.2	0.3	0	0.2	0.6	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0	0.2	0.3	0.2	0.2	0.3	0.2	0.3	0.2	0.3	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2		

$\alpha$  (ALFA) = 0.96305944  
 K (NUMERO DE ITEMS) = 36  
 $\sum v_i$  (VARIANZA DE CADA ITEM) = 9.85  
 Vt (VARIANZA TOTAL) = 154.65

$$a = \frac{k}{k - 1} \left( 1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$$

Anexo N° 5 **Propuesta de perfil profesional de puesto basado en competencias para los colaboradores CID (Centro de idiomas)**

**Datos generales:**

- a. **Nombre del documento:** PROPUESTA DE PERFIL PROFESIONAL DE PUESTO BASADO EN COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES DEL CID
- b. **Autor:** Claudia Esthefany Tejada Bernal
- c. **Alcance:** Dirigido a jefatura del CID Nacional
- d. **Año:** 2021

**Fundamentación de la propuesta:**

A raíz del estudio y después de obtener la información y definir las características y competencias del personal actual del CID se procederá a proponer el perfil profesional de puesto de cada colaborador del CID con la finalidad de que esta información sea de utilidad y guía durante el proceso de selección de manera que los nuevos talentos que se sumen al CID posean las condiciones y competencias que se indican en la propuesta para que su desempeño sea óptimo en su puesto de trabajo.

**Objetivo general:**

- Dar a conocer las competencias y características de los colaboradores actuales CID.

**Objetivos específicos:**

El contar con perfiles profesionales definidos propiciará:

- Mejorar el proceso de selección en el centro de idiomas.
- Planificar capacitaciones que ayuden a potenciar sus competencias
- Generar herramientas de evaluación que midan el grado de desarrollo de cada una de las competencias indicadas en la propuesta
- Hacer de conocimiento de todo el personal el perfil profesional de puesto que poseen

**PROPUESTA DE PERFIL PROFESIONAL DE PUESTO BASADO EN  
COMPETENCIAS PARA EL COORDINADOR CID (Según el modelo de Martha Alles)**

Cliente: INTERNO		
Perfil o puesto a cubrir: <b>COORDINADOR DE FILIAL CID</b>		
Objetivo (del cargo): Promover e impulsar el desarrollo de la institución mediante la gestión, diseño, ejecución, cumplimiento y administración de un plan de trabajo acorde a los objetivos planteados por la institución		
Descripción del puesto	Dependencia Jefatura nacional del CID	
	Sectores a cargo Plana docente y administrativa del CID de la filial en la que está asignado	
Principales funciones	<p>Promover, coordinar y desarrollar eventos de difusión para promocionar los servicios desarrollados por el CID. Coordinar la planificación y organización de los semestres académicos del Programa. Proponer cronogramas, horarios y docentes adecuados para cada curso y/o certificación. Administrar los contenidos educativos de las Certificaciones Internacionales., así como de los módulos educativos y administrar su distribución en los alumnos. Coordinar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades de enseñanza - aprendizaje, de las academias Elaborar las estadísticas y reportes económico-financieros de la filial que gestione Coordinar con las Áreas de la UCV para lograr el mayor número de matriculados. Promover eventos de capacitación profesional para sus docentes; y eventos de difusión de los servicios educativos ofrecidos por el CID. Administrar exámenes de suficiencia solicitados por los estudiantes. Otras funciones que le asigne el jefe CID Nacional</p>	
Requisitos	Experiencia Mínimo: Entre 2 y 3 años en cargos de coordinación y gestión	
	Educación Administración Educación en idiomas Traductor e interprete o carreras afines Grado: Maestro o Doctor	
	Otros conocimientos Ofimática: Nivel Intermedio Idiomas: inglés (Obligatorio Nivel mínimo B2 - C1)	
	Otros requisitos	Edad: Entre 25 y 45 años Hombre o Mujer
		Domicilio No es requisito en trabajo remoto Terminado la emergencia sanitaria, se requiere que habite en la misma ciudad de la filial que gestione
	Competencias predominantes	<b>Básicas</b> <b>Comunicación</b> <b>Afrontamiento al cambio</b> <b>Autogestión</b>
		<b>Genéricas</b> <b>Trabajo en equipo</b> <b>Emprendimiento</b>
<b>Específicas</b> <b>Liderazgo y manejo de personal</b> <b>Escucha efectiva</b>		

			<b>Empatía</b>
			<b>Creatividad</b>

**PROPUESTA DE PERFIL PROFESIONAL DE PUESTO BASADO EN  
COMPETENCIAS PARA EL DOCENTE CID (Según el modelo de Martha Alles)**

Cliente: INTERNO			
Perfil o puesto a cubrir: <b>DOCENTE TIEMPO COMPLETO</b>			
Objetivo (del cargo): Brindar apoyo a la coordinación del CID, responsable del dictado de los programas educativos y/o de acreditación en el idioma inglés y portugués, así como en los eventos desarrollados para fortalecer dichos programas			
Descripción del puesto	Dependencia	Coordinador de filial	
	Sectores a cargo	Ninguno	
Descripción del puesto	Principales funciones	Brindar asesorías (clases virtuales) a los estudiantes mediante zoom tanto del nivel PREGRADO como POSGRADO. Preparar sesiones de aprendizaje ciñéndose al currículo educativo establecido. Atender consultas de los estudiantes respecto a la plataforma y al curso Elaborar reportes e informes cada fin de curso para el envío de reporte de notas a jefatura. Guiar al estudiante durante el curso y supervisar su avance en su plataforma de ejercicios Apoyar en los eventos promovidos por el área Otras tareas que le asigne el coordinador.	
	Experiencia	Mínimo: Entre 1 y 2 años en docencia universitaria	
Requisitos	Educación	Educación en idiomas Traductor e interprete o carreras afines relacionada a la enseñanza en idiomas Grado académico: Bachiller o Licenciado	
	Otros conocimientos	Ofimática: Nivel Intermedio Idiomas: inglés (Obligatorio - Nivel mínimo B2 - C1) y portugués (Deseable)	
	Otros requisitos	Edad: Entre 23 y 45 años Hombre o Mujer	
		Domicilio	No es requisito en trabajo remoto Terminado la emergencia sanitaria, se requiere que habite en la misma ciudad de la filial donde fue contratado
	Competencias predominantes	Básicas	<b>Comunicación</b>
			<b>Afrontamiento al cambio</b>
			<b>Autogestión</b>
Genéricas		<b>Trabajo en equipo</b>	
		<b>Emprendimiento</b>	
Específicas		<b>Construcción del conocimiento</b>	
	<b>Empatía</b>		
	<b>Creatividad</b>		
		<b>Liderazgo</b>	

**PROPUESTA DE PERFIL PROFESIONAL DE PUESTO BASADO EN COMPETENCIAS  
PARA EL ASISTENTE ADMINISTRATIVO CID (Según el modelo de Martha Alles)**

Cliente: INTERNO			
Perfil o puesto a cubrir: <b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b>			
Objetivo (del cargo): Brindar apoyo a la coordinación del CID y a la plana docente a través de la atención a los estudiantes, brindando información y guiado sobre los programas educativos para pregrado y posgrado, así como el trámite documentario de los alumnos.			
Descripción del puesto	Dependencia	Coordinador de filial	
	Sectores a cargo	Ninguno	
	Principales funciones	<p>Atender consultas de los estudiantes mediante Zoom respecto a la modalidad del curso, así como a los servicios brindados por el centro de idiomas.</p> <p>Elaborar los reportes del total de matriculados por mes.</p> <p>Brindar información sobre los programas de pregrado y posgrado.</p> <p>Orientación al estudiante</p> <p>Crear los grupos en el sistema trilce para matricular cada mes.</p> <p>Realizar convalidaciones, constancias, reservas. Mantener la numeración de los documentos emitidos</p> <p>Enviar data de estudiantes para activación de accesos.</p> <p>Atender el correo institucional</p> <p>Enviar listas de matriculados a los docentes.</p>	
Requisitos	Experiencia	Mínimo: 1 año en puestos similares	
	Educación	Administración Secretariado Carreras afines relacionada a la atención y tramites documentarios Grado académico mínimo: Técnico	
	Otros conocimientos	Ofimática: Nivel Intermedio Idiomas: inglés (Deseable – Nivel Intermedio)	
	Otros requisitos	Edad: Entre 23 y 45 años Hombre o Mujer	
		Domicilio	No es requisito en trabajo remoto Terminado la emergencia sanitaria, se requiere que habite en la misma ciudad de la filial donde fue contratado
	Competencias predominantes	Básicas	<b>Comunicación</b>
			<b>Afrontamiento al cambio</b>
			<b>Autogestión</b>
		Genéricas	<b>Trabajo en equipo</b>
			<b>Emprendimiento</b>
Específicas		<b>Eficiencia</b>	
		<b>Escucha Efectiva</b>	
	<b>Integración</b>		
	<b>Creatividad</b>		

Anexo N° 6 Validación de la propuesta

**FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE PERFIL PROFESIONAL PARA  
LOS COLABORADORES DEL CID (COORDINADOR, DOCENTE Y ASISTENTE  
ADMINISTRATIVO) – CHICLAYO**

**Apellidos y Nombres del Evaluador:** Ricardo César Muñoz Cho

**Gado académico:** DOCTOR

**DNI N°** 10812444

**N° de registro SUNEDU:** RESOLUCIÓN N.º 5754-2018-SUNEDU-02-15-02

**Centro de labores:** UCV Chiclayo | ADELANTE Consultores (Gerente)

**Fecha de validación:** 14 – 07 - 2020

**Título del trabajo de investigación:** *Propuesta de perfil profesional para las competencias profesionales específicas en un centro de idiomas, Chiclayo*

**Autor:** Claudia Esthefany Tejada Bernal

**Fecha de validación:** 14 – 07 – 2020

**a. Pertinencia con la investigación**

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con las variables y dimensiones.		Pertinencia con las dimensiones e indicadores.		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUESTA	X		X		X		X	

**b. Pertinencia con la aplicación**

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Se aplica al contexto de la investigación		Soluciona el problema de salud pública		Su aplicación es sostenible en el tiempo		En su ejecución involucra a otras instituciones y población	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUESTA	X		X		X		X	

DECISIÓN: La propuesta persigue mejorar la información acerca del perfil profesional por competencias para los colaboradores CID; por lo que luego de revisar y analiza, CERTIFICO que puede considerarse **APROBADO**.

OBSERVACIONES: La propuesta de perfil profesional de puesto basado en competencias para los colaboradores CID, cumple los requisitos teóricos y prácticos, que permitirá ser de utilidad y guía durante el proceso de selección de manera que los nuevos talentos que se sumen al CID posean las condiciones y competencias que se indican en la propuesta para que su desempeño sea óptimo en su puesto de trabajo.



---

**Dr. Ricardo César Muñoz Cho**  
**DNI 10812444**  
**EXPERTO**

**FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE PERFIL PROFESIONAL PARA  
LOS COLABORADORES DEL CID (COORDINADOR, DOCENTE Y ASISTENTE  
ADMINISTRATIVO) - CHICLAYO**

**Apellidos y Nombres del Evaluador:** Melissa Giovanni Bazán González

**Gado académico:** LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

**DNI N°:** 48040092

**N° de registro SUNEDU:**

**Centro de labores:** Reclutamiento en Agrícola Cerro Prieto

**Fecha de validación:** 14 – 07 - 2020

**Título del trabajo de investigación:** *Propuesta de perfil profesional para las competencias profesionales específicas en un centro de idiomas, Chiclayo*

**Autor:** Claudia Esthefany Tejada Bernal

**Fecha de validación:** 21 – 07 – 2021

**a. Pertinencia con la investigación**

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.		Pertinencia con las variables y dimensiones.		Pertinencia con las dimensiones e indicadores.		Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUESTA	X		X		X		X	

**a. Pertinencia con la aplicación**

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Se aplica al contexto de la investigación		Soluciona el problema de salud pública		Su aplicación es sostenible en el tiempo		En su ejecución involucra a otras instituciones y población	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PROPUESTA	X		X		X		X	

DECISIÓN: La propuesta contribuye a establecer un perfil innovador y las competencias que se han establecido van acorde a los cargos indicados: coordinador de filial, docente y asistente administrativo. Por lo que luego de verificar y analizar la propuesta se certifica como: **APROBADO**

OBSERVACIONES: La propuesta permitirá que el proceso de reclutamiento y selección sea llevado con mayor claridad y precisión ya que se sabe exactamente las condiciones y requisitos del talento que se busca.



Melissa Giovanni Bazán González  
**DNI 48040092**  
**EXPERTO**

## Anexo 7: Autorización de aplicación de instrumento



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Trujillo, 22 de junio de 2021

### OFICIO N°241-2021-VI-UCV

Señor:

Dr. Herry Lloclla Gonzales  
Jefe de Investigación Formativa y Docente - Campus Chiclayo  
Universidad César Vallejo

Presente.-

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez en mérito a la comunicación electrónica de fecha 06 de junio del 2021, sobre la autorización para la aplicación del instrumento de recojo de información, de la investigación intitulada "*Propuesta de perfil profesional para las competencias profesionales específicas en un centro de idiomas, Chiclayo*" que está siendo desarrollada por la maestrante Claudia Esthefany Tejada Bernal, le manifiesto que por tratarse de una investigación de interés para la universidad, este Vicerrectorado **autoriza** el permiso solicitado, debiendo tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Concluida la investigación, ésta debe ser enviada a la Jefatura de Investigación Formativa y Docente de la filial Chiclayo, la cual es responsable de su remisión ante el Vicerrectorado de investigación.
2. En resguardo de la autonomía universitaria y tratándose de una investigación de interés para la UCV, la investigación será subida al Repositorio Institucional de la Universidad con acceso restringido, debiendo cargarse a la plataforma Dsplace solamente la carátula y el resumen de dicha investigación.

Quedamos atentos a los resultados de la investigación, la misma que estamos seguros redundará en favor de nuestra universidad.

Atentamente,



Dr. Jorge A. Salas Ruiz  
Vicerrector de Investigación

## Anexo 8: Matriz de consistencia

**Maestrante:** Claudia Esthefany Tejada Bernal

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	
¿Cuál es la propuesta de perfiles profesionales para un centro de idiomas, Chiclayo?	La propuesta de perfiles profesionales mejorará la selección de personal en el CID	General:	V. dependiente	Competencias Básicas	Comunicación	Cuantitativo	No experimental	Descriptivo – propositivo	La población estará constituida por el total de trabajadores del centro de idiomas. Es decir 109 colaboradores	
		Proponer el perfil profesional de los tres integrantes del centro de idiomas	Competencias profesionales		Competencias Básicas					Razonamiento matemático
										Autogestión
										Liderazgo
										Manejo de Tics
										Afrontamiento al cambio
										Conocimiento de sí mismo
					Competencias Genéricas					Emprendimiento
										Gestión de recursos
										Trabajo en equipo
										Gestión de información
										Resolución de problemas
				Planificación						
		Competencias específicas	Liderazgo							
			Desarrollo del talento							
Manejo de grupos de personas										
Escucha efectiva										
Creatividad										
Empatía										
Idiomas										
Construcción de conocimientos										
Atención personalizada										
Respuesta oportuna										
Integración										
Eficiencia										
Objetivo básico del puesto (misión del puesto)	V. independiente	Perfil Profesional	Requisitos del puesto	Dependencia						
Identificar las características de los colaboradores actuales para cada puesto	Descripción del puesto			Sectores a cargo						
				Principales funciones						
Diseñar los perfiles para cada puesto en base a la información obtenida	Requisitos del puesto			Experiencia						
				Educación						
Validar la propuesta generada a través de expertos	Requisitos del puesto			Idiomas						
				Tecnología (ofimática)						
				Requisitos: edad, sexo, estado civil						
				Competencias predominantes						

## Anexo N° 9 **Tablas estadísticas**

### Sexo y edad promedio de los colaboradores CID

Sexo	Edad	Cantidad	%	Edad promedio
Femenino	Entre 24 y 59	64	59%	34
Masculino	Entre 21 y 44	45	41%	

Fuente: Aplicación de instrumento

En la primera figura, se puede apreciar que a diferencia de otras instituciones y/o empresas donde sobresalen los varones con mayor número de trabajadores, el CID posee un mayor número de colaboradores de sexo femenino con un total de 64 mujeres que se representa por el 59% demostrando que es una institución que da gran oportunidad al personal femenino y un 41% de varones que corresponde a 45 trabajadores.

Sin embargo, se podría decir que existe una cierta paridad puesto que la diferencia en número de varones y mujeres no es muy lejana. Se puede deducir que la institución se caracteriza por su brindar igualdad de oportunidades.

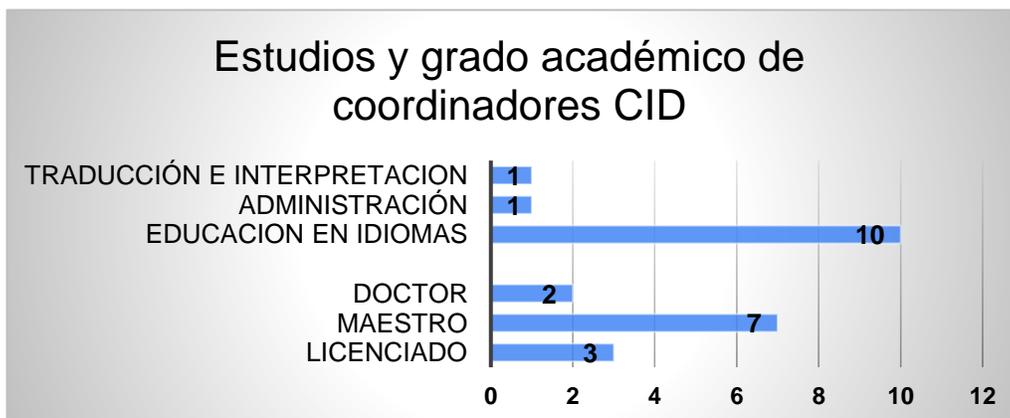
Asimismo, se observa que las edades de las colaboradoras oscilan entre los 24 y 59 años y de los varones entre 21 y 44 años. Finalmente, la edad promedio del colaborador CID es de 34 años por lo que se puede deducir que los trabajadores de dicha institución son relativamente jóvenes.

## Anexo N° 10 Figuras estadísticas



Fuente: Aplicación de instrumento

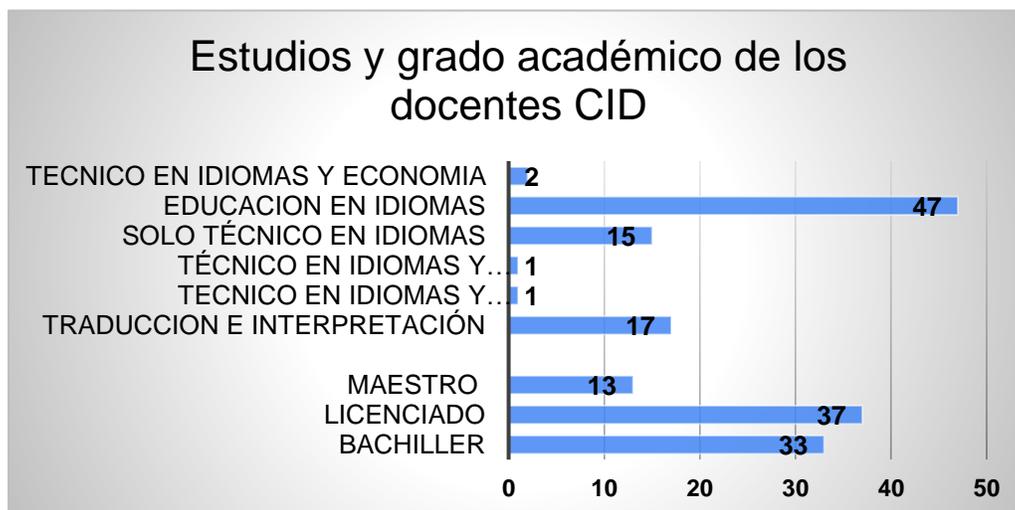
Inmediatamente se aprecia que el 76% del personal tiene una experiencia mayor a los 5 años lo que hace suponer se cuenta con colaboradores altamente capacitados en el área de enseñanza y servicio educativo. Seguido el 16% de los encuestados indican poseer una experiencia que oscila entre los 3 y 4 años. Entre 1 y 2 años se tiene al 6% de los trabajadores y al final solo el 2% posee una experiencia menor a un año.



Fuente: Aplicación de instrumento

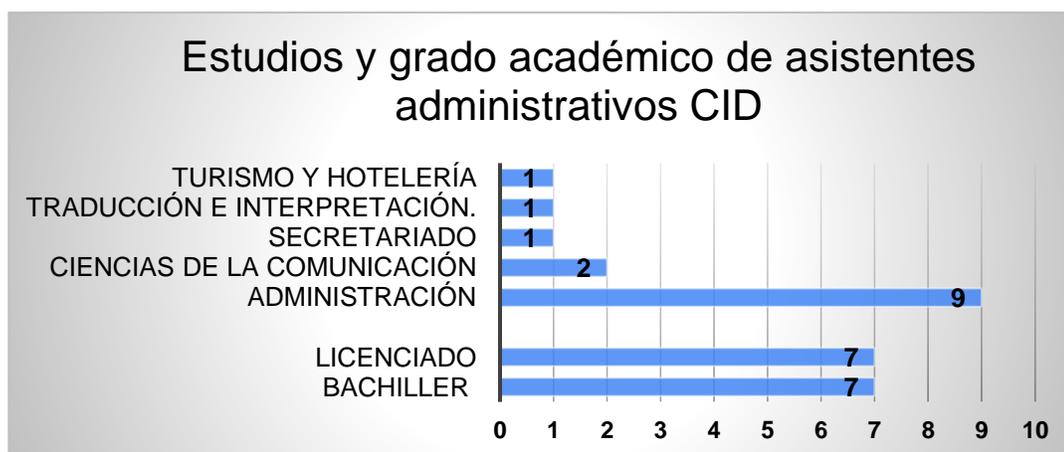
En este gráfico se aprecia la rama de estudio de los coordinadores y sus grados obtenidos. Hay una amplia tendencia en profesionales de “Educación en idiomas” marcado por 10 de los 12 coordinadores a nivel nacional lo que es natural e ideal por tratarse de un centro de enseñanza.

Respecto al grado académico destaca el grado de “maestro” puesto que 7 de ellos poseen tal nivel, 2 son doctores y 3 de ellos licenciados.



Fuente: Aplicación de instrumento

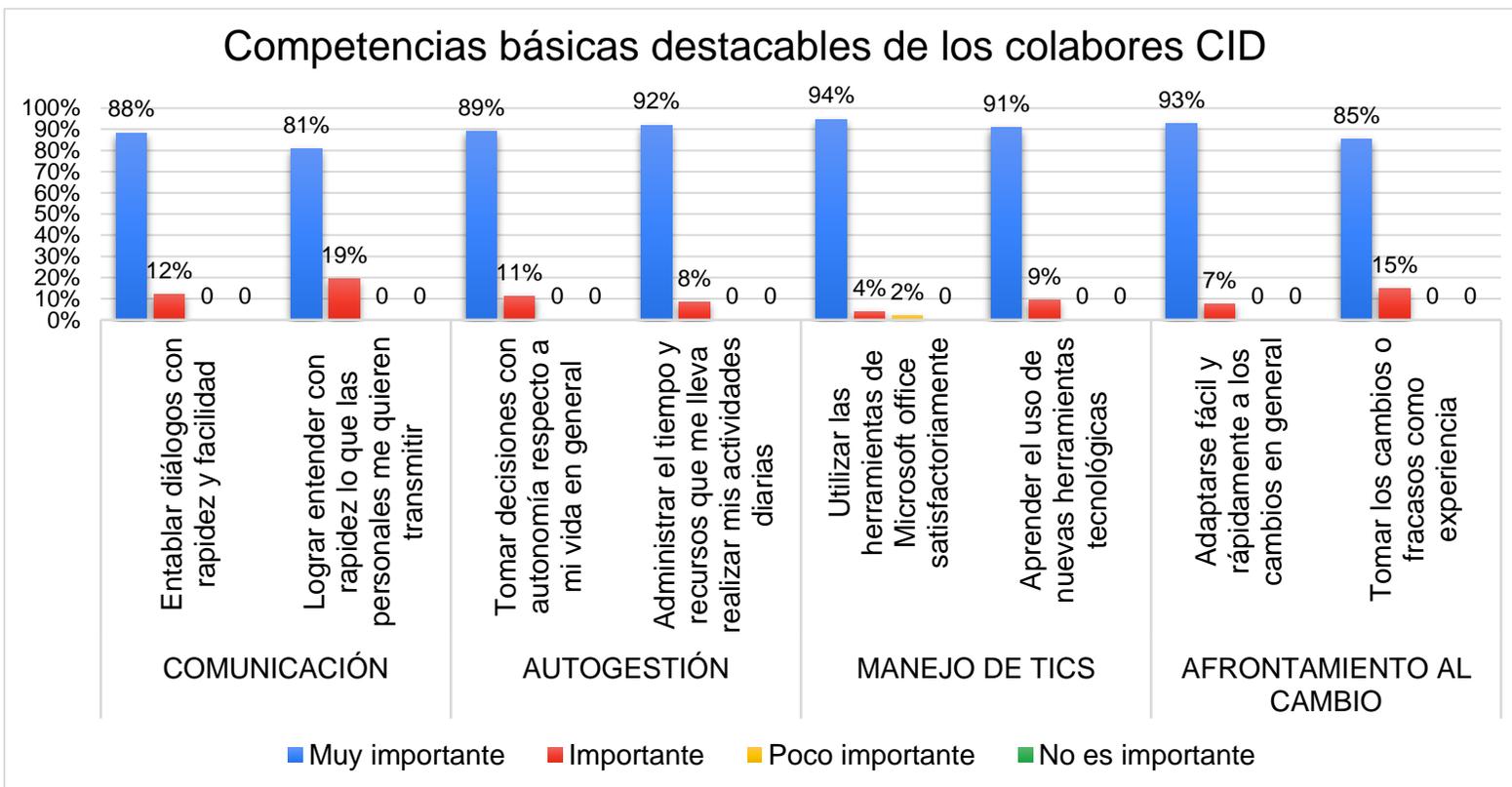
En este diagrama se puede observar la tendencia respecto a los estudios de los docentes CID. Como era de esperarse la tendencia apunta a la rama de Educación con especialización en idiomas dando un total de 47 docentes de 83 colaboradores. Luego 17 de ellos provienen de la carrera afín “Traducción e Interpretación”. Con cantidades menores se encuentran los técnicos en idiomas que refiere aquellos que estudiaron en un instituto durante 3 años el idioma inglés, están representado por 15 de ellos. Y finalmente los técnicos en idiomas con otras carreras como Administración, Economía y Marketing que por la naturaleza de su carrera han desarrollado un importante nivel de inglés con el cual actualmente se desempeñan en el centro de idiomas.



Fuente: Aplicación de instrumento

La tendencia es notable. Del total de los 14 asistentes a nivel nacional, más de la mitad (9 personas) provienen de la carrera de administración. Dos de ellos han estudiado Ciencia de la Comunicación y luego se aprecia un pequeño número de una asistente que ha estudiado Secretariado, una carrera técnica afín y finalmente una asistente proveniente de la carrera de Turismo y Hotelería.

Respecto a los grados académicos hay una igualdad entre los colaboradores que son bachilleres y licenciados con un número de 7 en cada grado.



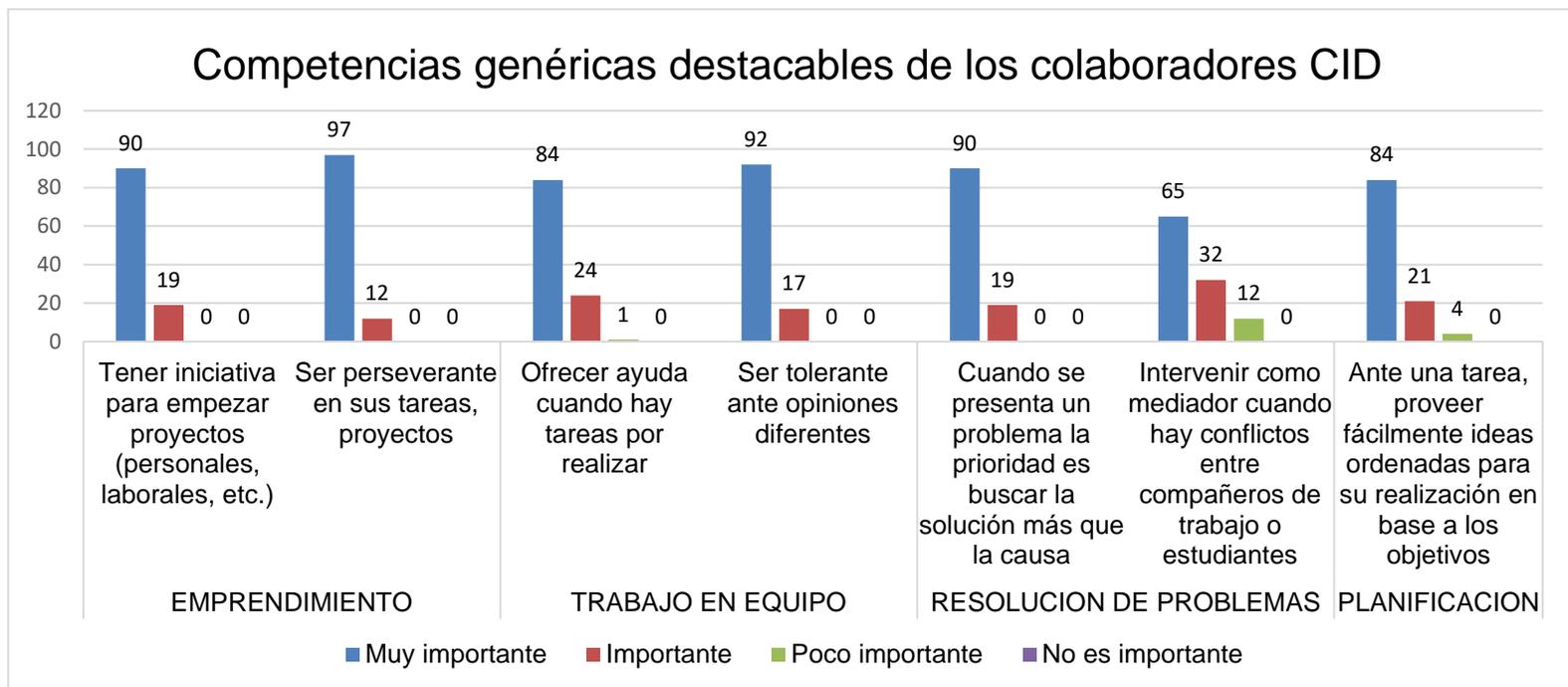
Fuente: Aplicación de instrumento

En este gráfico se puede apreciar las competencias básicas más destacables para los colaboradores CID. Una de ellas es la competencia de la Comunicación, puesto que más del 80% de sus colaboradores la señalan como “Muy importante” lo que evidencia que la competencia comunicativa es primordial para realizar sus labores.

Así como destaca la competencia de Autogestión, donde la mayoría de los encuestados manifiestan la importancia de conducirse bajo esta competencia para laborar en el CID en especial el saber administrar sus tiempos y recursos para realizar sus actividades diarias, lo que demuestra que tienen en cuenta la importancia de su autoorganización.

El Manejo de tics es otra competencia que sobresale con 94% y 91% de entrevistados quienes indican que es necesaria para sus labores. Se puede deducir que a causa de la virtualidad hace que esta competencia sea aún más necesaria además que la labor se lleva de forma remota.

Y finalmente destaca la competencia de Afrontamiento al cambio, se puede evidenciar que para los trabajadores es una competencia resaltante puesto que el 93% de los entrevistados indica que es vital adaptarse a los cambios por lo que la califican como “muy importante”. Se puede deducir que esta competencia cobra relevancia debido a que a raíz de los eventos que se han suscitado como la pandemia, hace el trabajador desarrolle y se vuelva un ente con capacidad de adaptación y tomar cada cambio como una oportunidad de aprendizaje.



Fuente: Aplicación de instrumento

En este gráfico se observa que la competencia de Emprendimiento es la más reconocida como de gran nivel de importancia para trabajar en el CID ya que por encima del 90% de sus colaboradores la han señalado como “muy importante”. Por otro lado, también destaca la competencia de Trabajo en equipo lo que pone en evidencia que a pesar de laborar virtualmente y todos desde sus hogares sigue siendo fundamental el trabajo en conjunto, tal competencia va de la mano con una competencia ya mencionada, Comunicación, el trabajar en equipo requiere necesariamente comunicación por lo que son dos competencias que se complementan y sumamente necesarias, valoradas por los entrevistados.

Respecto a la competencia Resolución de problemas, destaca el ítem “priorizar atender la búsqueda de solución en lugar de la causa” cual la población la considera “muy importante” con una fuerza representativa del 90% sin embargo en el ítem de “ser mediador para la resolución de problemas” hay un pequeño número de 12 encuestados que la indica como “poco importante”.

Al final se encuentra la competencia Planificación. Valorada como “muy importante” para el 84% de los encuestados e importante para el 21% que equivale a 73 personas y 16 personas respectivamente. Solo 4 personas lo describen como “poco importante” cuales representan solo el 4% de la población total.