UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL TRIPULANTE PERUANO QUE LABORA EN EL CRUCERO COSTA NEOCLÁSICA PERIODO 2015

TESIS PRESENTADA POR LA BACHILLER:

MIRIAM ROSARIO VILLA HUARAYA

Para obtener el Título Profesional de:
LICENCIADA EN TURISMO Y HOTELERÍA

AREQUIPA-PERU

2016

DEDICATORIA

A MIS PADRES

Mi reconocimiento por el apoyo constante que supieron brindarme, el mismo que contribuyo a mi formación integral y logro de mis aspiraciones.

A MI ESPOSO E HIJO

Por su paciencia, amor, cariño y confianza pues han sido mi mayor motivación para nunca rendirme a ellos mi respeto y admiración.

A MIS HERMANOS

Quienes me alentaron y aconsejaron para poder concluir mi tesis.

AGRADECIMIENTO

Mis sinceros agradecimientos a mi Manager Lurdes Farfan, quien con su ayuda desinteresada me brindo información relevante.

A mis compañeros de trabajo a bordo de la nave, por responder a las encuestas de esta investigación.

A mi familia por brindarme su apoyo incondicional y económico, sin los cuales son hubiera podido seguir adelante

Gracias a dios, a mis padres y muy en especial a mi querido esposo e hijito.

RESUMEN

En la presente investigación titulada "Competencias Transversales del Tripulante Peruano que Labora en el Crucero Costa Neoclásica Periodo 2015", el cual tiene como objetivo general determinar las Competencias Transversales más importantes del tripulante peruano que labora en el Crucero Costa Neoclásica, para esto se hizo una investigación de tipo cuantitativa de nivel descriptivo, no experimental, transeccional. Esta investigación posee una unidad de estudio, los cuales son los tripulantes peruanos que laboran a bordo de la nave de crucero, como resultado de la evaluación concluimos que Las Competencias Transversales más Importantes del Tripulante Peruano Que Labora en el Crucero Costa Neoclásica son: competencias interpersonales y sistémicas siendo las mejor practicadas por el personal la automotivación, preocupación por la calidad, capacidad de aprender y capacidad para trabajar en un contexto internacional ,Por ende, Las empresas demandan cada vez más profesionales, no sólo muy cualificados, sino además, poseedores de numerosas competencias personales y profesionales que hagan de sus compañías un éxito.

Palabras clave: competencias transversales o genéricas, tripulante peruano y crucero.

ABSTRACT

In the present investigation entitled "skills of the Peruvian who works on the cruise ship crew member Costa neoclassical period 2015", which has as a general objective to determine the most important skills of the Peruvian crew that works in the neoclassical Costa cruise, a quantitative kind of experimental, transectional descriptive level investigation was made for this. This research has a unit of study, which are them crew Peruvian that working aboard of the ship of cruise, as result of the evaluation conclude that them skills transverse more important of the crew Peruvian that works in the cruise Costa neoclassical are: skills interpersonal and systemic being them best practiced by the personal it self-motivation, concern by the quality ability to learn and ability to work in an international context, therefore, companies are demanding more and more professional, not only highly qualified but also holders of large staff and professional competencies that make their companies a success.

Key words: transverse or generic skills, Peruvian crew and cruise.

INTRODUCCION

Las competencias son siempre un conjunto de conocimientos, procedimientos, actitudes y capacidades personales que se complementan entre sí; está estrechamente vinculada a las funciones y tareas de un profesional, de tal manera que desarrolle adecuadamente su trabajo, en tanto para la OMT. El desarrollo de las competencias son la base sólida, clave y uno de los factores principales de la empleabilidad y se dividen en 3 dimensiones Básicas, Genéricas o Transversales y Sistémicas ,siendo, las competencias Genéricas o Transversales, necesarias para desempeñarse de forma competente en diferentes actividades, entonces estas competencias genéricas comunes a la mayoría de profesiones y que se relacionan con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos adquiridos y también valores.

En los últimos años la aplicación de las competencias trasversales dentro de las empresas ha tenido un crecimiento continuo. Asimismo, de acuerdo al rubro de actividad el conjunto de habilidades, son de amplio alcance y necesarias para desempeñarse de forma competente en cualquier puesto de trabajo.

La presente investigación fue realizada con el propósito de identificar las competencias transversales más importante de los tripulantes peruanos que laboran a bordo, Asimismo, por la evolución que ha tenido la actividad turística a nivel internacional; por ello debemos tomar en cuenta estas variables, que nos permiten insertarnos en un mundo globalizado.

En el Primer Capítulo se plantea el problema de investigación del presente trabajo, se identifican los problemas específicos a investigar, los objetivos que persiguen la investigación, la importancia de la misma y las hipótesis, tanto general

como específicas; también se desarrolla la metodología, presentando el diseño de la investigación, la población que se tomó en cuenta para la investigación, los instrumentos utilizados, los procedimientos que se siguieron y las técnicas para el procesamiento y análisis de los datos empleados.

En el Segundo Capítulo, se justifica la investigación, presentando antecedentes y la base teórica. Asimismo, se presenta el marco situacional de la compañía de crucero.

En el Tercer Capítulo, se presentan los resultados de la investigación. Se determina las competencias transversales más aplicadas por los tripulante peruanos a bordo de la nave de Crucero Costa Neoclásica. Asimismo, se contrasta la hipótesis, se discuten los resultados donde se aceptan y rechazan las mismas.

Finalmente, en el Cuarto Capítulo, se desarrolla una propuesta la implementación de un sistema de información y capacitación, las conclusiones y recomendaciones también son parte de este capítulo Las referencias bibliográficas tablas y gráficos permiten encontrar los orígenes que validan la información encontrada en este documento.

ÍNDICE

DEDICATORIA ..... **II**

AGRADECIMIENTO ..... **III**

RESUMEN ..... **IV**

ABSTRACT ..... **V**

INTRODUCCION **6**

CAPITULO I **12**

PLANTEAMIENTO METODOLOGICO **12**

1.1 ENUNCIADO 12
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 12
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 14
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA 14
1.5 OBJETIVOS 15
1.6 HIPÓTESIS 16
1.7 ASPECTO METODOLÓGICO 18
1.7.1 Diseño de investigación *18*
1.7.2 Tipo de Investigación *18*
1.7.3 Ubicación temporal y espacial *18*
1.7.4 Unidad de Análisis *19*
1.7.5 Tipo de técnicas e Instrumentación *21*
1.7.6 Planteamiento operacional *21*

CAPITULO II **22**

MARCO TEORICO **22**

2.1 CONCEPTO DE COMPETENCIA 22
2.2 TIPOS DE COMPETENCIAS 24
2.2.1 Competencias básicas *24*
2.2.2 Competencias genéricas o transversales. *24*
2.2.3 Competencias específicas. *26*
2.3 COMPETENCIAS TRANSVERSALES 27
2.3.1 Competencias Transversales Instrumentales *31*
2.3.2 Competencias Transversales Personales *33*
2.3.3 Competencias Trasversales Sistémico *37*
2.4 IMPORTANCIA DE LAS COMPETENCIAS TRANSVERSALES 39
2.5 DEFINICION DE TRIPULACION: 39
2.5.1 Tripulante de crucero: *40*
2.6 CRUCERO:... 42
2.6.1 Turismo de crucero: *42*
2.6.2 Crucero Costa Neoclásica *42*
2.6.3 Posiciones que ocupan los tripulantes peruanos a bordo: *46*

2.7 MARCO SITUACIONAL 54
2.7.1 Flota de barcos…… 55
2.7.2 Día a día a bordo de un barco crucero 56

CAPITULO III 60

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN 60

3.1 ASPECTO SOCIODEMOGRAFICO.....60
3.2 RESULTADOS COMPETENCIAS TRANVERSALES DE TIPO INSTRUMENTA…….66
3.3 RESULTADOS COMPETENCIAS TRANSVERSALES DE TIPO PERSONALES 73
3.4 RESULTADOS COMPETENCIAS TRANSVERSALES DE TIPO SISTEMICO 81
3.5 CORROBORACIÓN DE HIPÓTESIS 88

CAPITULO IV..... 94

PROPUESTA PLANTEADA 94

4.1 TITULO…….. 94
4.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 94
4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA 95
4.4 OBJETIVOS: 96
4.5 METODOLOGIA .....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
4.6 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA 97
4.7 RESULTADOS ESPERADOS..... 100
4.8 LOGÍSTICA . ……..100
4.9 PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO..... 101
4.10 SOCIO CAPACITADOR 101

RECOMENDACIONES 105

BIBLIOGRAFÍA 106

ANEXOS……...108
APENDICE…….....110

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA1 *Operacionalización de Variables*..... 17
TABLA2 *Tripulantes a Bordo* 20
TABLA3 *Competencias y Habilidades*..... 29
TABLA 4 *Ficha Técnica Costa Neoclásica*..... 43
TABLA 5 *Flora de Barcos de Costa Cruceros*..... 55
TABLA6 *Sexo de los tripulantes a bordo* 60
TABLA 7 *Responsabilidad Familiar* 61

TABLA 8 *Lugar de Nacimiento* 62
TABLA 9 *Estado Civil* 63
TABLA 10 *Nivel de Instrucción* 64
TABLA 11 *Idiomas que habla* 65
TABLA 12 *Capacidad de Análisis* 66
TABLA 13 Organización y Planificación en el Área donde Labora 67
TABLA 14 *Conocimientos Básicos de la Profesión* 68
TABLA 15 *Conocimientos de una Segunda Lengua* 69
TABLA 16 *Conocimientos Básicos de la Información* 70
TABLA 17 *Resolución de Problemas* 71
TABLA18 *Toma de Decisiones* 72
TABLA19 *Autoconocimiento* 73
TABLA20: *Autorregulación* 74
TABLA21 *Automotivación* 75
TABLA 22 *Empatía* 76
TABLA23 *Habilidades (Comunicación, Resolución De Conflictos)* 77
TABLA24 *Capacidad Crítica y Autocritica* 78
TABLA25 *Trabajo en Equipo* 79
TABLA26 *Capacidad Para Trabajar en un Contexto Internacional* 80
TABLA27 *Capacidad para Aprender* 81
TABLA28 *Adaptarse a Nuevas Situaciones* 82
TABLA29: *Creatividad* 83
TABLA30: *Liderazgo* 84
TABLA31 *Preocupación Por La Calidad* 85
TABLA32 *Conocimiento de Culturas y Costumbres de Otros Países* 86
TABLA33 *Capacidad de Aplicar Conocimientos en el Área Laboral* 87
TABLA34 *Corroboración de Hipótesis General* 89
TABLA35 *Corroboración de Primera Hipótesis Específica* 90
TABLA36 *Corroboración De Segunda Hipótesis Específica* 92
TABLA37 *Corroboración De Tercera Hipótesis Específica* 93
TABLA38 *Programa Propuesto* 97
TABLA39 *Programación De Tiempos* 100
TABLA40 *Presupuesto Para el Desarrollo y Ejecución de la Propuesta* 102
TABLA 41 *Presupuesto Ejecución e Capacitaciones* 102

TABLA 42 *Presupuesto Total de la Propuesta de capacidades*..... 102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tripulación a bordo..... 41
Figura 2 : Tripulación a bordo..... 41
Figura 3: Organigramas por Departamentos 48
Figura 4: Organigrama Engineer Department 49
Figura 5: Hotel Department..... 50
Figura 6: Housekeeping department..... 51
Figura 7: Food and Beverage Department..... 52
Figura 8: tripulación a bordo 53
Figura 9: tripulación a bordo 53
Figura 10: tripulación 54
Figura 11: Sexo..... 60
Figura 12: Responsabilidad Familiar..... 61
Figura 13: Lugar de Nacimiento..... 62
Figura 14: Estado Civil..... 63
Figura 15 : Nivel de Instrucción..... 64
Figura 16: Idiomas..... 65
Figura 17 : Capacidad de Análisis..... 66
Figura 18 : Organización y Planificación en el Área donde labora..... 67
Figura 19: Conocimiento Básico de la Profesión 68
Figura 20 : Conocimientos de una Segunda Lengua 69
Figura 21: Conocimientos Básicos de la Información de seguridad a bordo 70
Figura 22: Resolución de Problemas..... 71
Figura 23: Toma de Decisiones..... 72
Figura 24: Autoconocimiento..... 73
Figura 25: Autorregulación 74
Figura 26: Automotivación..... 75
Figura 27: Empatía 76
Figura 28: Habilidades de Comunicación, resolución de conflictos 77
Figura 29: Capacidad crítica y Autocritica..... 78
Figura 30: Trabajo en Equipo..... 79
Figura 31: Capacidad para trabajar en un contexto Internacional 80
Figura 32: Capacidad para Aprender..... 81
Figura 33: Adaptarse a nuevas Situaciones 82
Figura 34: Creatividad..... 83
Figura 35: Liderazgo 84
Figura 36: Preocupación por la Calidad 85
Figura 37: Conocimiento de Culturas y Costumbres de otros Países..... 86
Figura 38: Capacidad de Aplicar los Conocimientos 87

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1 ENUNCIADO

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL TRIPULANTE PERUANO QUE LABORA EN EL CRUCERO COSTA NEOCLÁSICA PERIODO 2015

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico, así mismo desde hace más de una década, viene presentando un crecimiento sostenido, más allá de los fenómenos coyunturales, constituyéndose en un gran generador de empleo y provisor de divisas para las economías de los países.

Actualmente una de las tipologías del turismo con mayor crecimiento a nivel mundial es el turismo de cruceros que son viajes de vacaciones a bordo de una nave con una embarcación donde prioriza la experiencia de placer vacacional en servicio al pasajero. Y al ser el turismo una actividad que brinda servicios intangibles organizados por el factor humano es por esta razón que la compañía toma especial importancia a ciertas capacidades y habilidades de los postulantes a trabajar a bordo de acuerdo a las necesidades que requiera la empresa. Esto explica las razones del porque los tripulantes peruanos que laboran a bordo de navieras no necesariamente tienen estudios relacionados al turismo pero si tienen el dominio de idiomas y otras habilidades y actitudes que permiten a la persona ser multifuncional.

Las Competencias Sistémicas, en los cruceros aparentemente se le dan poco interés a las habilidades como la creatividad, el liderazgo, la iniciativa y espíritu emprendedor;

Competencias Instrumentales, en los cruceros son tomadas en cuenta de forma superficial ya que, la Gestión de información y Capacidad de análisis y síntesis, son competencias que pocas veces las ponen en práctica.

Competencias Interpersonales, para la industria de los cruceros toman mayor importancia. Habilidades como: la capacidad de integración y comunicación, reconocimiento y respeto a la diversidad y multiculturalidad, las habilidades interpersonales y el Compromiso ético

En este sentido si, la fuerza laboral peruana no tiene en cuenta la importancia del desarrollo de las competencias transversales podríamos tener cada vez menos campo de acción o de otro modo la compañía dejaría de reclutar personal en nuestro país.

Asimismo la tesis titulada "*Orientación Profesional por Competencias Transversales para Mejorar la Empleabilidad"*, y cuyo objetivo es mejorar la orientación profesional por competencias transversales para mejorar la empleabilidad describe, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos de un proceso de recogida de datos mediante encuestas, entrevistas y sesiones grupales. A un grupo de estudiantes egresados españoles, aragoneses residentes en Zaragoza, Huesca o Teruel. Compuesta por 448 estudiantes egresados que inicialmente no han recibido orientación profesional, donde se obtuvo resultados con claras diferencias en cuanto a la evolución de las competencias transversales que manifiestan los egresados que reciben orientación profesional y los que no la reciben por ende los egresados que reciben orientación

mejoran su nivel de autoconocimiento, su capacidad para organizarse y planificarse, sus habilidades comunicativas, su nivel de proactividad, su capacidad de decisión y de superación, así como la de apertura para aprender cosas nuevas y trabajar en equipo; los egresados que no reciben orientación profesional por competencias transversales alcanzan una ligerea mejoría no representativa ni comparable.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL

¿Cuáles son las competencias transversales más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuáles son las Competencias Instrumentales más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica?
- ¿Cuáles son las Competencias Interpersonales más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica?
- ¿Cuáles son las Competencias Sistémicas más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica?

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Esta investigación es importante para conocer y comprender las competencias más importantes de los tripulantes peruanos a bordo, las diferentes habilidades, conocimientos que influyen en él para iniciar y continuar trabajando en la compañía.

Esta formulación se hace evidente por la inexistencia de estudios relacionados con las competencias y habilidades trasversales de los tripulantes peruanos que trabajan a bordo de compañías de cruceros, situación que da mayor relevancia a esta investigación.

Este trabajo es necesario, pues por medio de ella se obtendrá información concreta y actualizada de las competencias transversales más importantes de los tripulantes peruanos con la finalidad de dar a conocer otro campo de acción a estudiantes, profesionales y todos los actores involucrados directa o indirectamente en la actividad turística para integrarse al mundo de los cruceros.

Por otro lado, este trabajo es importante para generar nuevas mallas curriculares para Universidades, institutos centros de formación académica que pueden tomar como base estos estudios para emprender nuevos proyectos y tomar decisiones que favorezcan a la enseñanza y formación orientada a fortalecer las competencias transversales de los alumnos y permitir que egresen buenos profesionales, hecho que repercutirá en la sociedad y en el estado de bienestar.

1.5 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar las competencias transversales más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica periodo 2015

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Precisar las competencias instrumentales más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica
- Identificar las competencias interpersonales más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica
- Puntualizar las competencias sistémicas más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica
- Elaborar una propuesta de capacitación de competencias transversales o genéricas a los potenciales tripulantes.

1.6 HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

Las competencias Transversales más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica, son las Competencias Interpersonales y sistémicas más no las Competencias Instrumentales.

HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- Las Competencias Instrumentales más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica son la comunicación , conocimiento de una segunda lengua y Resolución de problemas
- Las Competencias Interpersonales más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica son las habilidades (Comunicación, resolución de conflictos), trabajo en equipo y automotivación
- Las Competencias Sistémicas más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica son preocupación por la calidad capacidad de aprender y capacidad de adaptarse a nuevas situaciones.

TABLA1
Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	FUENTE	TECNICA	INSTRUMENTO
Competencias Transversales	Competencias instrumentales	Capacidad de análisis Organización y planificación Conocimientos básicos de la profesión Conocimientos de la segunda lengua Conocimientos básicos de la información de seguridad a bordo Resolución de problemas Toma decisiones	Personal que labora abordo	encuesta	cuestionario
	Competencias interpersonales	Autoconocimiento Autorregulación Automotivación Empatía Habilidades Sociales Capacidad crítica y autocrítica Trabajo en equipo Capacidad para trabajar en un contexto internacional	Personal que labora abordo	encuesta	cuestionario
	Competencias sistémicas	Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. Capacidad de aprender Adaptarse a nuevas situaciones Creatividad Liderazgo Conocimiento de culturas y costumbres de otros países Preocupación por la calidad	Personal que labora abordo	encuesta	cuestionario

1.7 ASPECTO METODOLÓGICO

1.7.1 Diseño de investigación

Para determinar de mejor manera este aspecto recurrimos a lo mencionado por Vara Horna (2010). Es una investigación cuantitativa de tipo descriptivo; las fuentes de información provienen de los tripulantes a bordo; manager a bordo, las técnicas de recopilación de información son reducidas a encuestas en una recolección de datos basada en visitas de campo; es decir, a bordo de la nave de crucero, los mismos que buscan garantizar la suficiente representatividad de la investigación.

Es no experimental, debido a que las variables de análisis carecen de manipulación y control al momento del estudio, es decir no han sido manipulados por el investigador, sino que ya están presentes.

De tipo transeccional; porque el estudio del fenómeno es en un momento determinado; es decir, para obtener la información, los datos han sido recolectados en un momento único.

1.7.2 Tipo de Investigación

La presente investigación pertenece al campo de las Ciencias Sociales y se encuentra en las líneas del Turismo. Es una investigación de tipo cuantitativa de nivel descriptiva.

1.7.3 Ubicación temporal y espacial

Espacial: la investigación se realizó a bordo del crucero COSTA NEOCLÁSICA mientras la nave tenía como itinerario la visita a Estambul, capital de Turquía.

Temporal:

La presente investigación se desarrolló con los tripulantes que se encuentren a bordo entre los meses de junio y julio del 2015.

1.7.4 Unidad de Análisis

Son los tripulantes peruanos que trabajan a bordo del crucero Costa Neoclásica donde se analizó las competencias transversales de cada uno.

Criterio de inclusión y exclusión

- Tripulantes peruanos en diferentes departamentos que laboran a bordo del crucero

Población

El universo de estudio se encuentra laborando a bordo del crucero Costa Neoclásica de los cuales son 35 tripulantes peruanos.

Alcance

Se hizo un muestreo no probabilístico a conveniencia para los tripulantes que laboran en dicho crucero entre los meses de junio y julio, para conocer las competencias transversales del personal peruano que labora a bordo. De acuerdo a los registros de recursos humanos, se puede apreciar la siguiente información

TABLA2
Tripulantes a Bordo

Tripulantes A Bordo	
Nacionalidad	**Cantidad**
Filipinas	90
India	120
Indonesia	58
China	1
Rumania	5
Serbia	2
Italia	50
España	12
Francia	2
EE.UU.	7
México	5
Honduras	100
Brasil	20
Colombia	20
Costa Rica	16
Argentina	4
Perú	**35**
Chile	1
Guatemala	7
Nicaragua	14
Rep. Dominicana	6
Panamá	15
Total	590

Fuente: oficina de Recurso Humanos del Crucero Costa Neoclásica Total: 590.Los tripulantes a bordo del crucero, La muestra requerida es de 35 tripulantes peruanos, los cuales serán encuestados para obtener la información requerida

1.7.5 Tipo de técnicas e Instrumentación

a) Tipo de técnica

Para el desarrollo de la investigación se recopilarán datos a través de la siguiente técnica: encuesta

b) Descripción del instrumento

Los instrumentos para la recolección de la información son los cuestionarios estructurados, este instrumento nos permite formular preguntas con escala de Likert son preguntas cerradas. Se utilizaran un solo modelo de encuestas.

El cuestionario finalmente elaborado está dividido en tres grandes dimensiones que son Competencias Instrumentales, Interpersonales y Sistémicas y estos bloques están compuestos por indicadores.

c) Validación del instrumento:

El instrumento será validado por los siguientes especialistas: Lic. Lurdes Farfán, Manager del área de Housekeeping a bordo del Crucero Costa Neoclásica y Lic. Sonia Rodríguez, Egresada de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Para que hagan las aportaciones pertinentes y su validación. Dichas valoraciones son recogidas y tomadas en cuenta para elaborar el documento definitivo.

1.7.6 Planteamiento operacional

Toda la información recolectada será ordenada, clasificada y cuantificada mediante el uso de herramientas estadísticas como: distribución de frecuencias, histogramas y cuadros todo este proceso se recoge y evalúan los resultados obtenidos de forma cuantitativa a través del programa estadístico SPSS versión 20.0. Siendo cada uno de ellos interpretados.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 CONCEPTO DE COMPETENCIA

Después de realizar una exhaustiva revisión del concepto de competencia, se llega a la conclusión de que dicho término no es unívoco. Dicho palabra, por tanto, es cuanto menos ambiguo y esconde una cierta dificultad semántica. Debido a que el concepto varía según el autor y según los supuestos con los que se trabaja es apropiado partir del origen léxico del concepto para posteriormente continuar con la revisión de diferentes enfoques.

Al revisar el enfoque de Prieto (1997), éste alude a competencia, como autoridad y está relacionada con la figura profesional en la que se hace alusión, tanto a tareas como a funciones entendiendo dicho término como el conjunto de realizaciones, resultados, actuaciones y consecuencias que le demandan al profesional.

Otras acepciones consideran la competencia como capacitación o suficiencia. En una primera revisión se considera que la competencia está estrechamente vinculada a las funciones y tareas de un profesional, de tal manera que, desarrolle adecuadamente su trabajo. Dicho planteamiento está estrechamente relacionado con el proceso de capacitación y cualificación, aunque es ineludible la dificultad que desde el punto de vista formativo y profesional tiene el poder evaluar las competencias para posteriormente acreditar y certificar el dominio de las mismas. La competencia comporta siempre un conjunto de conocimientos, procedimientos, actitudes y capacidades que son personales y se complementan entre sí; de manera que el individuo pueda actuar con eficacia frente a las situaciones profesionales. La

adquisición, transmisión y realización de las competencias está tanto en los procesos formales como en procesos informales de la vida cotidiana o profesional.

Marelli (2000); define que la competencia es una capacidad laboral que es medible y necesaria para realizar un trabajo de manera eficaz, la cual está conformada por conocimiento, habilidad, destreza y comportamiento que los trabajadores deben mostrar para que la organización alcance sus metas y objetivos. Son capacidades humanas susceptibles de ser medidas que se requiere para satisfacer con eficacia los niveles de rendimiento exigidos en trabajo

Para la OMT Las competencias son la base sólida, clave y uno de los factores principales de la empleabilidad, junto con el acceso a la educación, Estas competencias son esenciales tanto para los trabajadores como para las empresas que los emplean, ya que permiten que los trabajadores obtengan trabajo decente y enfrenten el cambio y que las empresas adopten nuevas tecnologías e ingresen a mercados nuevos.

El desarrollo de competencias es uno de los mayores retos a los que se enfrentan hoy en día los países, empresas y personas en todo el mundo. Desempeñan un papel fundamental en la promoción del empleo, el crecimiento económico y la existencia de sociedades incluyentes.

Esta investigación se basó en la clasificación de las competencias según la OMT, ya que son más prácticas para su estudio, porque los divide en tres grandes dimensiones: competencias básicas, competencias genéricas o transversales, y competencias específicas.

2.2 TIPOS DE COMPETENCIAS

2.2.1 Competencias básicas.

Las competencias básicas se adquieren como resultado de la educación básica. Se refiere a las habilidades para la lectura, escritura, comunicación oral, matemáticas básicas.

Son aquellas que se desarrollan principalmente en la educación inicial y que comprenden aquellos conocimientos y habilidades que permiten progresar en el ciclo educativo e integrarse a la sociedad. Tradicionalmente se incluyen entre las competencias básicas las habilidades en las áreas de lenguaje y comunicación, aplicación numérica, solución de problemas, interacción con otros y manejo creciente de tecnologías de información.

Según los decretos de la Comunidad Autónoma de Canarias, de mayo de 2007, que establecen la ordenación y el currículo de la Educación Primaria, se entiende por competencias básicas el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que debe alcanzar el alumnado al finalizar la enseñanza básica para lograr su realización y desarrollo personal, ejercer debidamente la ciudadanía, incorporarse a la vida adulta de forma plena y ser capaz de continuar aprendiendo a lo largo de la vida.

2.2.2 Competencias genéricas o transversales.

Las competencias transversales son aquellas competencias genéricas, comunes a la mayoría de profesiones y que se relacionan con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos adquiridos y también valores. Se refiere de forma amplia a aquellas, que sin ser específicas de un determinado puesto de trabajo o de una determinada profesión, son necesarias para

desempeñarse de forma competente en el nivel requerido por el empleo, al tiempo que permiten una continua adaptación al cambiante mundo laboral. Se entienden por tanto como un conjunto de habilidades de amplio alcance que afectan a distintas clases de tareas y que se desarrollan en situaciones distintas, por lo que son ampliamente generalizables y transferibles, dando como resultado una ejecución profesional eficaz. Responden a las nuevas alfabetizaciones, que incluyen manejo de equipos de informática, idiomas y otras habilidades y actitudes que permiten a la persona ser multifuncional. Pueden tener base científica, tecnológicas o hacer referencia a rasgos de personalidad o a actitudes.

Las competencias transversales son consideradas como una de las características que influyen directamente en el nivel de empleabilidad, se refieren a comportamientos laborales propios de desempeños en diferentes sectores o actividades y usualmente relacionados con la interacción hacia tecnologías de uso general. Estas competencias son transferibles, necesarias para desempeñarse de forma competente la familia, la comunidad, la empresa; generan el desarrollo continuo de nuevas capacidades y son observables y medibles, lo cual significa que es posible evaluarlas y certificar que una persona cuenta con ellas.

La universidad de Zaragoza, España, hace referencia a las competencias transversales (genéricas) expresándolas en competencias instrumentales, personales y sistémicas y señala que: obran especial importancia en la actualidad en virtud de los cambios que se han dado en la organización del trabajo

Según el modelo Tuning las competencias transversales las clasifica en tres ámbitos:

a) **Instrumentales:** relacionadas con la capacidad de comprender y manipular ideas, organizar el tiempo, las estrategias para aprender, tomar decisiones o resolver problemas, hacer uso de maquinaria, gestión de información, comunicación oral o escrita, y el dominio de lenguas extranjeras.
b) **Interpersonales:** relacionadas con la capacidad de expresar los propios sentimientos, formular críticas y autocríticas, relacionarse en grupo y gestionar el trabajo en equipo o expresar compromisos sociales y éticos.
c) **Sistémicas:** suponen una combinación de comprensión, sensibilidad y conocimiento, que permiten que la persona vea como las partes de un todo se interrelacionan y agrupan. Incluyen la habilidad de planificar los cambios de manera que puedan hacerse mejoras en los sistemas existentes o diseñar sistemas nuevos

2.2.3 Competencias específicas.

Las Competencias específicas están directamente relacionadas con el ejercicio de ocupaciones concretas y no son fácilmente transferibles de uno a otro ámbito, dadas sus características tecnológicas. Es el caso de competencias como la operación de maquinaria de control numérico, el chequeo de pacientes, la elaboración de estados financiero también son necesarias para el desempeño de las funciones propias de las ocupaciones del sector productivo. Poseerlas significa tener el dominio de conocimientos, habilidades y actitudes que conllevan al logro de resultados de calidad en el cumplimiento de una ocupación y, por tanto, facilitan el alcance de las metas organizacionales. Las competencias laborales específicas están relacionadas con las funciones productivas. Estas competencias habilitan a las personas para desempeñar una ocupación o un grupo de ocupaciones.

2.3 COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Una competencia transversal es una característica de la persona que entra en juego cuando responde a una petición del entorno organizativo y que se considera esencial en el ámbito laboral para transformar un conocimiento en comportamiento. El término se utiliza para indicar las capacidades de amplio espectro, no específicas de una profesión o ambiente organizativo y es aplicable a tareas y contextos diversos.

Según el Proyecto Tuning: Las competencias genéricas o transversales son competencias de carácter transversal para cualquier profesional y se desarr ollan con relación a tres criterios claves (Rychen, 2003).

- Contribuyen a obtener resultados de alto valor, tanto a nivel personal como social.
- Son aplicables a un amplio abanico de contextos y ámbitos relevantes.
- Son importantes para todas las personas que puedan hacer frente exitosamente a la variedad de exigencias complejas de la vida".

Proyecto Tuning (Europa).

La intención de este documento es disponer de una calificación de competencias con fines de orientación. El proyecto Tunning (2002) ha sido una base importante en las transformaciones de la reforma curricular universitaria, en la convergencia europea para la educación superior.

Este proyecto clasifica las competencias en genéricas (transversales); y esta ultimas comprenden habilidades y capacidades; tanto de tipo cognitivo como motivacional y se manifiestan a través de competencias instrumentales,

interpersonales y sistémicas. Esta forma de evaluación es posible aplicarlo para cargos de mando intermedio y operativo

1) **Las Competencias instrumentales:**

Habilidades o capacidades para entender y utilizar las ideas o pensamientos relacionados con las cuestiones que se abordan estas capacidades, que nos ayudan a la manipulación y organización del tiempo y estrategias de aprendizaje, resolución de problemas, utilización de espacios.

Son destrezas relacionadas con el uso de medios técnicos, destrezas de gestión de información, destrezas lingüísticas como la comunicación oral y escrita o el conocimiento de un idioma mostrando las competencias comunicativas: buena sinonimia y adjetivación, capacidad de verbalización y argumentación.

2) **Competencias interpersonales:**

Comprenden habilidades relacionadas con la capacidad para expresar los propios sentimientos, las propias percepciones sobre un asunto, capacidad crítica destrezas sociales relacionadas con las habilidades interpersonales de trabajo en equipo, la expresión de compromisos éticos o sociales y tienden a favorecer los procesos de interacción social

3) **Competencias sistémicas:**

Están relacionadas con aquellas habilidades y capacidades de comprensión, sensibilidad y conocimiento, que permiten apreciar las relaciones y vinculaciones de los soportes de un todo. Estas capacidades incluyen las destrezas para planificar cambios con el fin de mejorar los sistemas en su conjunto y diseñar otros nuevos

TABLA3
Competencias y Habilidades

COMPETENCIAS/HABILIDADES
COMPETENCIAS TRANSVERSALES DE TIPO INSTRUMENTAL **Herramientas para el aprendizaje y formación**
Capacidad de análisis
Organización y planificación
Conocimientos básicos de la profesión
Conocimientos de la segunda lengua
Conocimientos básicos de la información de seguridad a bordo
Resolución de problemas
Toma decisiones
COMPETENCIAS TRANSVERSALES DE TIPO INTRA E INTERPERSONAL **Capacidades que garantizan una buena relación laboral con uno mismo y con los demás**
Autoconocimiento
Autorregulación
Automotivación
Empatía
Habilidades Sociales
Capacidad crítica y autocrítica
Trabajo en equipo
Capacidad para trabajar en un contexto internacional
COMPETECIAS TRASVERSALES DE TIPO SISTÉMICO **Capacidades que dan visión de conjunto y sirven para gestionar el total de la actuación**
Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.
Capacidad de aprender
Adaptarse a nuevas situaciones
Creatividad
Liderazgo
Conocimiento de culturas y costumbres de otros países
Preocupación por la calidad

Fuente: Competencias transversales o genéricas (Tuning). Citado en Hué (2008).

Nuestro trabajo de investigación está basado en el proyecto de investigación Tunning, ya que es una iniciativa de las universidades europeas, favoreciendo el desarrollo de la calidad, competitividad, efectividad y de la transparencia.

La metodología Tuning ha sido trasladada al espacio latinoamericano, con un total de 62 universidades latinoamericanas, pertenecientes a los 18 países de América Latina (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela) Por lo tanto optamos guiarnos por este proyecto porque nos permite conocer mejor al tripulante peruano a bordo de una nave de crucero, ya que, Este proyecto clasifica las competencias en genéricas (transversales); y estas últimas comprenden habilidades y capacidades que las podemos desarrollar en cualquier ámbito laboral y las divide a través de competencias instrumentales, interpersonales y sistémicas. También nos presenta un listado de habilidades y competencias transversales para América latina. Creemos que es un gran instrumento para conocer acerca de las habilidades destrezas del tripulante peruano:

- Capacidad de análisis y síntesis
- Capacidad de organización y planificación
- Comunicación oral y escrita
- Conocimiento de una lengua extranjera
- Capacidad de gestión de la información
- Resolución de problemas
- Toma de decisiones
- Trabajo en un equipo

- Trabajo en un contexto internacional
- Habilidades en las relaciones interpersonales
- Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad
- Aprendizaje autónomo
- Adaptación a nuevas situaciones
- Creatividad
- Liderazgo
- Conocimiento de otras culturas y costumbres
- Motivación por la calidad

2.3.1 Competencias Transversales Instrumentales

1) Capacidad de análisis.

La capacidad de análisis repercute en multitud de factores y es valorada muy positivamente ante la búsqueda o mejora de empleo, es la forma más efectiva de conseguir los objetivos marcados tanto a medio como a largo plazo. El ser capaz de analizar las situaciones, facilita el poder rectificar a tiempo y prevenir situaciones o resultados no deseables a largo plazo.

2) Capacidad de Organización y Planificación.

La organización y planificación la consideramos importante ya que es la capacidad de fijar metas y prioridades a la hora de realizar una tarea, desarrollar un área o un proyecto, los plazos y los recursos que se deben utilizar.

Esta habilidad la ponemos en marcha cuando se tiene que hacer concurrir las acciones coordinadas de un conjunto de personas, en tiempo y costes efectivos de tal manera que se aprovechen del modo más eficiente posible los esfuerzos y se alcancen los objetivos.

3) Conocimientos básicos de la Profesión:

La información y conocimientos adquiridos a través de la experiencia es un factor de primordial importancia a la hora de alcanzar y dominar una determinada profesión u oficio. Por ello los determinados conocimientos especializados, formación, vocación de servicio y organización propia o regulada son valorados por un marco institucional o empresa.

4) Conocimiento de una lengua extranjera o segunda lengua

Hablar más de una lengua es una ventaja para muchos profesionales ya que el mundo se torna cada vez más globalizado y en estos tiempos las empresas modernas han hecho necesario y fundamental el conocimiento de más de una lengua. Las empresas se expandieron, ofrecen sus servicios a muchos países del mundo y, por dicha razón, quieren tener personal que pueda manejar la lengua en la que sus nuevos clientes se manejan.

5) Conocimientos básicos de la información de seguridad a bordo

Las compañías de cruceros imparten curso de *F*ormación Básica en Seguridad marítima antes de embarcar donde forma al tripulante en los conocimientos necesarios para organizar y controlar la seguridad y diferentes tipos de emergencias a bordo e incluso estando a bordo se capacita periódicamente al personal. La Organización Marítima Internacional (OMI), agencia especializada de las Naciones Unidas, responsable de la seguridad y protección en el transporte marítimo y de la prevención de la contaminación marina por los buques, coloca el factor humano en el centro de su trabajo.

6) Capacidad para resolver problemas.

Es importante que el personal a bordo tenga mentes abiertas a las críticas y sensibles a los problemas. La resolución de problemas, dependen de la maduración y de las experiencias de aprendizaje por ello la adecuación de dichas competencias en el ámbito laboral es de suma importancia para para resolver cualquier situación que se presente.

7) Capacidad para tomar decisiones.

Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida o actividad laboral en diferentes contextos tanto en el trabajo, familia, sentimental o empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración).

2.3.2 Competencias Transversales Personales

1) Capacidad de Automotivación:

Se traduce en la importancia de trabajar por satisfacción personal muchas veces los impulsa los llena de entusiasmo e interés provocando una acción específica o un determinado comportamiento en busca de éxitos personales y laborales Normalmente existe una ilusión notable al inicio de un nuevo proyecto Necesidad alta de alcanzar un objetivo con éxito. Sin embargo, no existe una motivación más importante que la propia. La automotivación remite a esa capacidad propia que todos tenemos para implicarnos realmente en un proyecto y sacarlo adelante

2) Capacidad Autorregulación

Es la capacidad que tenemos para regularnos, lo cual supone un logro de equilibrio espontáneo, sin necesidad de la intervención de otros factores para lograr dicho proceso de autorregulación. Es importante saber cómo planificar, Tener un alto sentido de autoeficacia emociones positivas frente a la actividad, Estructurar un ambiente favorable de aprendizaje. Por supuesto que la autorregulación, en el ámbito que sea, necesitará sí o sí marcos y voluntades que la incentiven a concretarse y también que se ocupen de la definición de sus alcances.

3) Capacidad de Autoconocimiento.

El autoconocimiento es la raíz de todo conocimiento. La introspección entendida como auto-análisis, auto-examen, auto-observación y contemplación de los propios sentimientos, pensamientos y acciones

La idea fundamental de autoconocimiento indica la capacidad de entender quiénes somos y por qué actuamos de una manera determinada. Ante estos interrogantes, no hay una respuesta sencilla. De hecho, el autoconocimiento es una especie de enigma, ya que resulta muy difícil conocer cuáles son nuestras motivaciones internas. A pesar de esta dificultad, hay filósofos y psicólogos que han reflexionado sobre el autoconocimiento.

Sócrates expresó una idea muy concreta sobre el autoconocimiento: conócete a ti mismo. Se trata de una propuesta, un reto. Propuso que si queremos llevarnos bien con nosotros mismos tenemos la necesidad de hacer un análisis interior profundo. Dicho con otras palabras, hemos de realizar un ejercicio de autoanálisis para no engañarnos sobre nuestra propia persona, nuestros deseos y aspiraciones.

4) Capacidad para tener empatía.

En las últimas décadas se ha puesto de relieve la importancia de la empatía y su función inhibidora de la agresividad. (Eisenberg 2000); plantea la importancia de la empatía en el desarrollo moral de las personas, entendida como una respuesta emocional que procede de la comprensión del estado o situación de otra persona y es similar a lo que la otra persona está sintiendo. Por lo tanto, la respuesta empática incluye la capacidad para comprender al otro y ponerse en su lugar, a partir de lo que se observa.

5) Habilidades Sociales (Comunicación, resolución de conflicto)

Es la capacidad para transmitir conocimientos y expresar ideas y argumentos de manera clara, rigurosa y convincente, tanto de forma oral como escrita, utilizando los recursos gráficos y los medios necesarios adecuadamente y adaptándose a cualquier situación laboral.

6) Capacidad crítica y autocritica

Habilidad para la evaluación de datos y líneas de acción para conseguir tomar decisiones lógicas de forma imparcial y razonada. La crítica es el arte de juzgar las cualidades (bondad, verdad, belleza) de las cosas y proponer nuevas soluciones a los problemas. Utilizar la crítica constructiva puede tener efectos muy positivos en un equipo de trabajo o en cualquier grupo de personas que se reúnen por un objetivo común. Asimismo, para que pueda funcionar exitosamente, se requerirá por parte de los individuos involucrados entre otros: altura intelectual, visión de la problemática actual y futura y humildad por parte de todos los involucrados.

7) Capacidad para trabajar en equipo.

Es importante la cultura del trabajo en equipo en las organizaciones. Bajo esta perspectiva, Sánchez (2006:17) señala la necesidad de "asignar diferentes roles a los miembros de un equipo y realizar tareas de forma cooperativa para el logro de metas compartidas". Para Borrel (2010:34) dentro de cualquier organización se debe valorar el trabajo en equipo como "una estrategia dirigida a fortalecer el trabajo interdependiente desarrollado por cada uno de los actores del proceso, para ello es necesario compartir habilidades, conocimientos y destrezas en la búsqueda de la eficiencia institucional", todo ello conlleva al éxito,

El trabajo en equipo implica aspectos de vital importancia para la organización como lo son la interacción, cooperación, coordinación entre sus miembros a fin de alcanzar objetivos previamente establecidos. En este orden de ideas, el trabajo en equipo requiere estar orientado y coordinado por la dirección de la organización con el fin de alcanzar el equilibrio entre el desempeño individual, la tarea delegada y los resultados obtenidos.

8) Capacidad para trabajar en un contexto internacional

Esta habilidad va asociada a los conocimientos de otras culturas y tradiciones con el conocimiento de una segunda lengua para desenvolverse mejor en el trabajo con el objeto de responder efectivamente a las necesidades de los clientes muchas veces de diferentes nacionalidades cuando sea necesario y apropiado, ser capaz de desafiar los sistemas

2.3.3 Competencias Trasversales Sistémico

1) Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica.

El conocimiento no se ve completado ni utilizado, si no se aplica a la práctica. Es importante aplicar a cada actividad las habilidades, especialidades y conocimientos necesarios para aumentar el valor añadido y poder conocer mejor la realidad de la actividad que se desarrolla. Mediante el proceso de innovación y experiencia, aumenta la formación de las personas involucradas en la actividad.

2) Competencia de aprendizaje.

Implica la posibilidad de aprender, asumir y dirigir el propio aprendizaje a lo largo de la vida, de integrarse en las diferentes culturas y situaciones. Aprender es algo más que una pulsión humana ya que te permite la asimilación de nueva información. Es una sofisticada necesidad cultural que permite a los individuos adaptarse y sobrevivir en un entorno que cambia continuamente, tanto mejor si les ayuda también a preservar su identidad.

3) Capacidad de adaptación a nuevas situaciones

Es la capacidad de adaptarse a las nuevas situaciones y puedan dar respuesta con naturalidad ayudando a la consecución de objetivos. Tener una buena capacidad para adaptarse sirve de ayuda para salvar obstáculos en todas las facetas de la vida en general y del ambiente laboral en particular.

4) Capacidad de creatividad

Creatividad es la capacidad de ver nuevas posibilidades y hacer algo al respecto. Cuando una persona va más allá del análisis de un problema e intenta poner en práctica una solución se produce un cambio. Esto se llama creatividad: ver un problema, tener una idea, hacer algo sobre ella, tener resultados positivos. Los miembros de una

organización tienen que fomentar un proceso que incluya oportunidades para el uso de la imaginación. Experimentación y acción.

5) Capacidad de liderazgo

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos. También se entiende como la capacidad de delegar, tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización).

6) Conocimiento de culturas y costumbres de otros países

El tener conocimiento del comportamiento y modales tienen un componente universal, hay ciertos usos, costumbres y tradiciones que diferencian a unas culturas de otras y que son determinantes a la hora de moverse en sociedad, Por ello, es importante conocer los aspectos principales de cada cultura, porque nos permite brindar un mejor atención.

7) Preocupación por la Calidad.

La preocupación por brindar un servicio de calidad marca una pauta en el comportamiento de los mismos que les ayuda a mejorar y crecer profesionalmente. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades

2.4 IMPORTANCIA DE LAS COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Las competencias transversales son importantes para facilitar el desempeño profesional. Hoy en día, la sociedad se caracteriza por su capacidad de cambio continuo, originado por la competitividad exigida en los mercados globales y en el rápido avance de la tecnología. Las organizaciones productivas han experimentado sustanciales cambios. Se requieren nuevas disposiciones basadas en redes y equipos de trabajo, que usen tecnologías y procesos flexibles y que tengan en cuenta a los clientes. Todo ello ha propiciado un nuevo escenario en el que resulta necesario adaptar los procesos e itinerarios formativos considerando la formación en actitudes y competencias transversales como un eje imprescindible para poder competir con éxito en el mercado laboral.

2.5 DEFINICION DE TRIPULACION:

Hablar del origen etimológico de la palabra tripulación supone tener que marcharse, simbólicamente hablando, hasta el latín. Y es que deriva de la palabra "interpolatio", que puede traducirse como "personas que van en un barco" y que se compone de tres partes diferenciadas:

- El prefijo "inter-", que es equivalente a "entre".
- El verbo "polire", que es sinónimo de "limpiar".
- El sufijo "-ción", que se utiliza para indicar "acción y efecto".

Una tripulación se conforma de un grupo de personas que trabajan en una tarea en común, generalmente bajo una estructura jerarquizada. Especialmente designa al personal de conducción y de servicios de una nave o aeronave.

Para la Aeronáutica y Náutica tripulación es la Persona que ejerce alguna función como miembro de la tripulación a bordo de una nave o de una aeronave. La tripulación de un barco es el conjunto de personas que van en una embarcación, dedicadas a su maniobra y servicio. Se trata de una estructura jerarquizada, organizada en departamentos según su función.

Tripulación es un término que permite nombrar a los individuos que se encargan de conducir un medio de transporte y de brindar servicio a los pasajeros. "La tripulación del crucero es bilingüe y está en condiciones de solucionar cualquier tipo de inconveniente que ocurra en altamar. Las características de la tripulación varían de acuerdo a la finalidad del medio de transporte: un barco de carga y un crucero turístico no tienen el mismo tipo de tripulación, sin embargo, se suele incluir personal de servicio que se encarga de servir la comida, repartir bebidas, etc.

2.5.1 Tripulante de crucero:

La tripulación de un crucero ofrece a todos los pasajeros una atención personalizada con una sonrisa siempre visible**,** te ayudará en todo lo que necesites y resolverá todas las dudas que tengas. El objetivo de la tripulación es que te sientas cómodo, que te desconectes totalmente y disfrutes del viaje.

Todo el personal que viaja a bordo es especialista en la materia, desde el capitán, cocinero, hasta el camarero, etc. Este es uno de los aspectos más positivos de los viajes en crucero**,** ya que notarás enseguida el profesionalismo que se respira a bordo y el trato exquisito que se brinda en todo momento.

Figura 1: Tripulación a bordo
Fuente: propia

Figura 2 : Tripulación a bordo
Fuente: propia

2.6 CRUCERO:

Excursión turística realizada a diversos destinos turísticos como: el caribe, países del mediterráneo etc. Son denominados hoteles flotantes que ofrecen todas las facilidades que tiene un hotel en tierra, como, alojamiento, comida, bebidas, servicio médico, y diversos entretenimientos: bares, piscina, teatro, gimnasio, actividad deportiva, show nocturno, etc. Viaje y paseo por el mar, con determinado destino y deteniéndose o haciendo escala en los muelles turísticos de sus acordados destinos.

2.6.1 Turismo de crucero:

Es la actividad que se realiza a bordo de un barco o buque, el cual brinda a sus pasajeros todos los servicios y facilidades similares a los de un gran hotel o resort del mundo.

2.6.2 Crucero Costa Neoclásica

El barco se encuentra dentro de la clasificación ***costa neocollection*** cuyo fin es brindar un servicio exclusivo***;*** Esta nave fue construida en el año 1991, tiene capacidad para 1308 pasajeros, 654 cabinas y 590 tripulantes constan de 14 puentes tomando en cuenta los puentes para la tripulación y maquinas a bordo tiene 2 restaurantes, bares Centro de bienestar, salas de tratamientos, sauna y baño turco, jacuzzis, piscinas, Teatro de dos pisos, Casino, Discoteca, Punto de Internet, Biblioteca, Centro comercial y Squok Club.

a) Características

- Centro de bienestar de 1300 m2 con gimnasio, salas de tratamientos, sauna y baño turco
- 4 bañeras de hidromasaje
- 2 piscinas: Piazza Trevi y Piscina Capri
- Circuito de jogging al aire libre
- Teatro Colosseo
- Casino San Remo
- Discoteca Galileo
- Sala de baile Puccini
- Grand Bar Piazza Navona
- Biblioteca e Internet Point
- Tienda de fotografía Galleria Foto
- Centro comercial
- Mondo virtuale
- Squok Club

TABLA 4
Ficha Técnica Costa Neoclásica

Año de Construcción	1991	**Nº camarotes interiores**	216
Vel. de Navegación	20 nudos	**Nº Camarotes exteriores**	428
Cap. Máxima camarotes	-	**Nº camarotes con balcón**	10
Capacidad Pasajeros	1308 Pasajeros	**Nº Camarotes**	654
Bandera/Nacionalidad	Italia	**Eslora (Largo)**	220 m.
Núm. de Tripulantes	590	**Manga (Ancho)**	31 m.
Tipo Electricidad	220V	**Tonelaje.**	53000 tn.
Nº Cubiertas	10 Cubiertas	**Nº camarotes interiores**	216

Tonelaje: 53.000 t
Eslora: 220 m
Manga: 31 m
Velocidad de crucero: 18,5 nudos
Velocidad máxima: 20 nudos

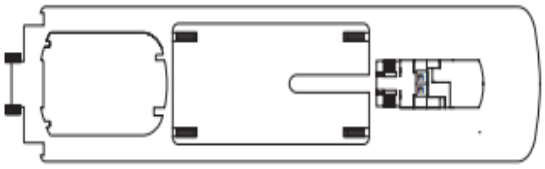
- Camarote individual
- H Camarote para personas de movilidad preducida
- E Ascensor
- Sofá-cama matrimonial
- 1 cama baja
- 1 cama alta y 1 cama baja
- 1 cama matrimonial no convertible en dos cam bajas
- 1 sofá-cama

Nota: Cama matrimonial disponible en todas las categorías

Camarote interior
- Classic Venezia, Pisa, Amalfi, Genova
- Premium Amalfi, Genova

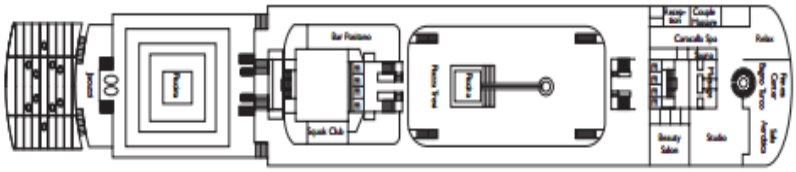
Camarote exterior con vista al mar
- Classic Venezia, Pisa, Amalfi
- Premium Pisa, Amalfi, Genova

Suites
- Suite con balcón sobre el mar. Portofino



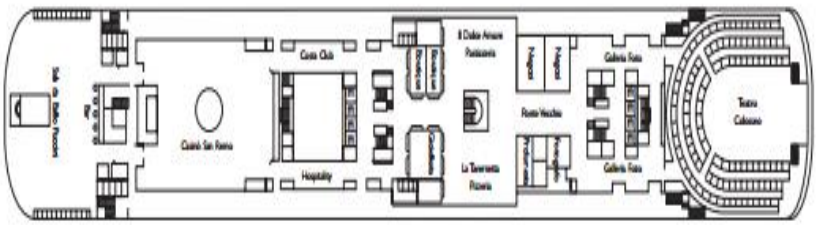
PUENTE 12 - RAVELLO

PUENTE 14 - CORTINA

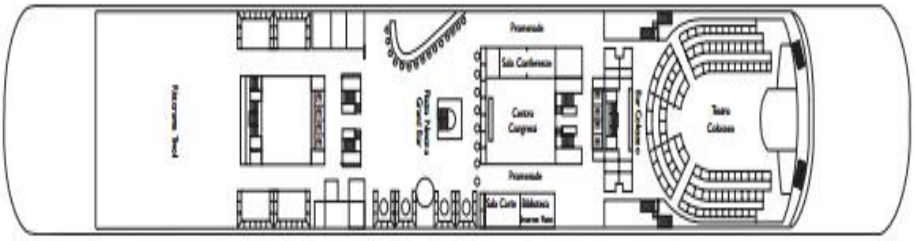


PUENTE 11 - CAPRI

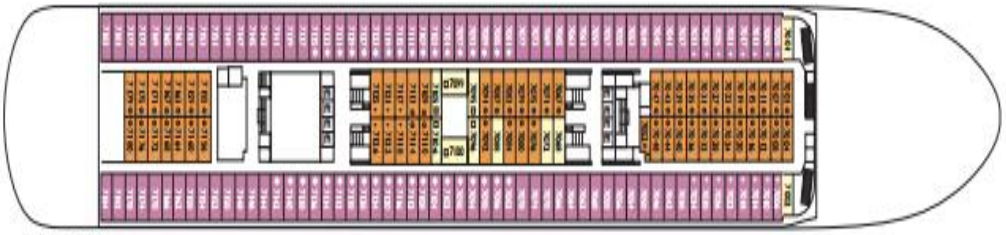
PUENTE 10 - PORTOFINO



PUENTE 9 - FIRENZE



PUENTE 8 - ROMA



PUENTE 7 - GENOVA

2.6.3 Posiciones que ocupan los tripulantes peruanos a bordo:

a) Área de restaurant

- **Assistant Maitre:** Asistente del Jefe de comedor y encargado de la organización del restaurante.
- **Waiter / Waitress:** Personal encargado de encargada de servir las comensales en el restaurante.
- **Assistant Waiter / Waitress:** Personal encargado de auxiliar al camarero en el servicio de comidas y bebidas.
- **Snack Steward / Stewardess:** Personal encargado de atención y mantenimiento a los comensales en el buffet.

b) Área de Bar

- **Bartender :** Personal encargada de la atención y preparación dela bebidas a los pasajeros
- **Asst. Bartender:** Personal encargado del apoyo en la preparación de bebidas y mantenimiento del área.
- **Barwaiter / WaitressWine:** Personal encargado de la atención a los pasajeros en el área de bar.
- **Bar Utility:** Personal encargado de abastecer a los requerimientos del área de bar.

c) Housekeeping

- **Housekeeper Manager:** Es la persona encargada de todas actividades de hotelería a bordo.

- **Assistant Housekeeper Manager:** Es la persona encargada de asistir al manager en labores como la supervisión, control y capacitación del personal encargado de cabinas, mantenimiento y servicios hoteleros en general.
- **Cabin Steward / Stewardess:** Personal encargado del mantenimiento y orden de las cabinas de pasajeros.
- **Staff steward:** Personal encargado del mantenimiento y orden de las cabinas de oficiales y staff.
- **Room Service Attendant:** Personal encargado de brindar servicio a cabina según lo requiera el pasajero.
- **Butler:** Personal encargado de brindar servicio a cabinas VIP ***"costa club"*** según lo requiera el pasajero.
- **Cleaner:** Personal encargado del mantenimiento de las diferentes áreas de uso de pasajero en la nave.
- **Linnen Man:** Persona encargada de abastecer de sabanas a los cabinistas

d) Pursers

- **Front Desk:** Personal encargado de brindar información y atención al pasajero donde la recepción se encuentra en el hall principal.
- **Front Desk Manager:** Personal encargada de la organización y control del personal en el área de recepción.
- **Inventory Officer:** Es la persona encargada de abastecer los requerimientos de materiales, insumos etc. de los diferentes departamentos a bordo.
- **Nurses:** Enfermeras que desarrollan su labores en el hospital a bordo.
- **Dealer:** Personal que se encarga de la manipulación de los juegos del casino
- **Photographer:** Fotografía a los pasajeros en las excursiones y en el barco
- **Assistant tour Manayer:** Encargado de informar y vender excursiones

Costa campus:

Es la marca del Departamento que gestiona todo el pre embarque también se encarga de la formación de los tripulantes bordo para la compañía Costa Crociere spA, que implica el desarrollo de más de 16.000 miembros de la tripulación. El Campus de Costa fue creado en 2005 y ahora se ha convertido en uno de los Departamentos de Capacitación mejor gestionados y operados por la industria de cruceros a escala mundial.

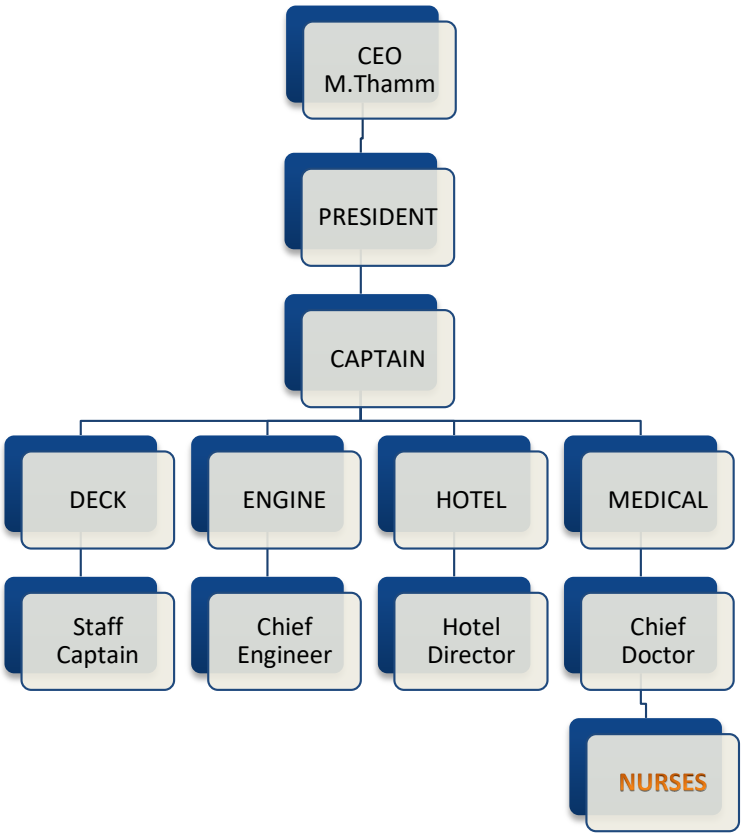


Figura 3: Organigramas por Departamentos
Fuente: Costa Campus

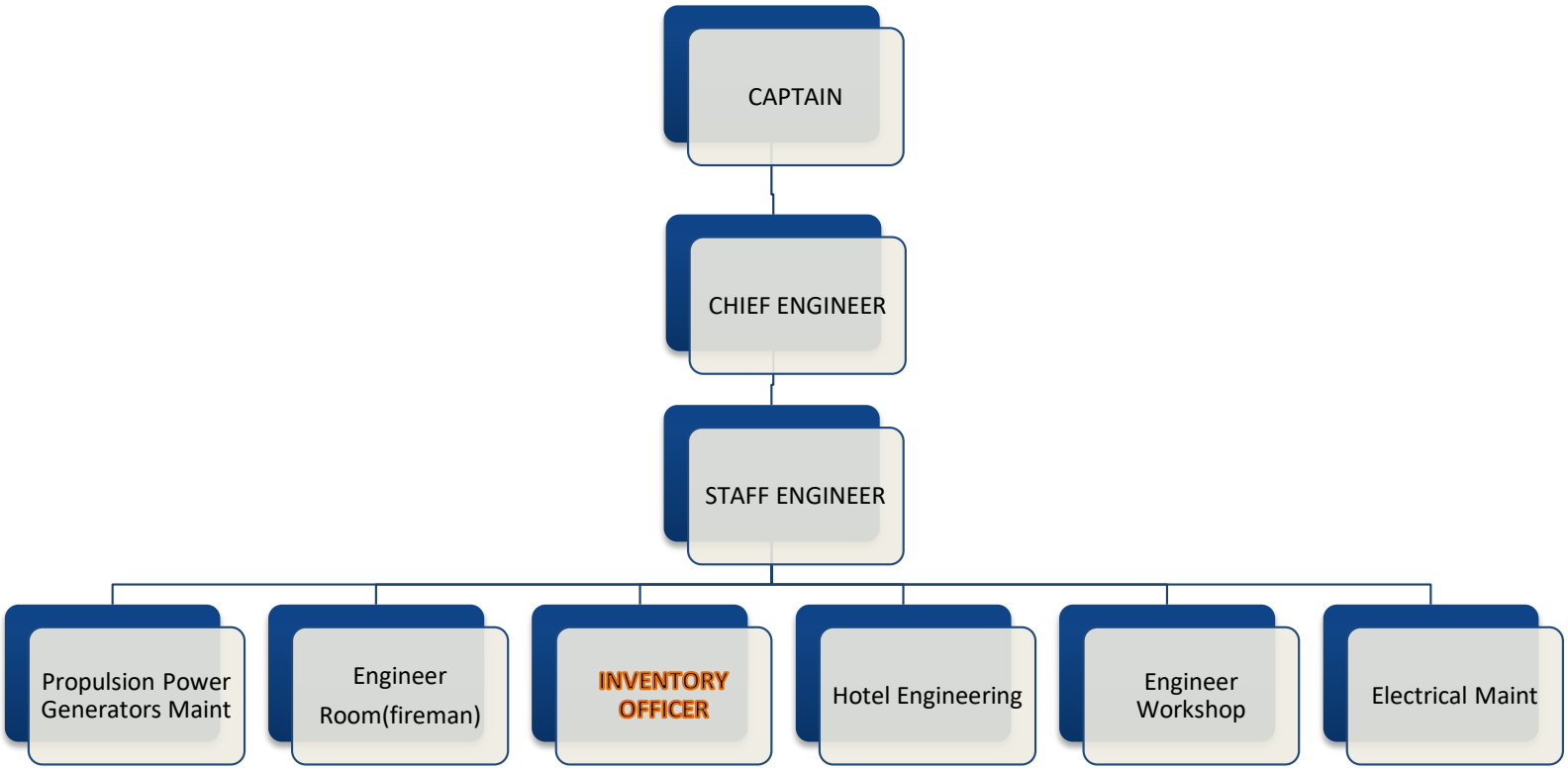


Figura 4: Organigrama Engineer Department
Fuente: Costa Campus

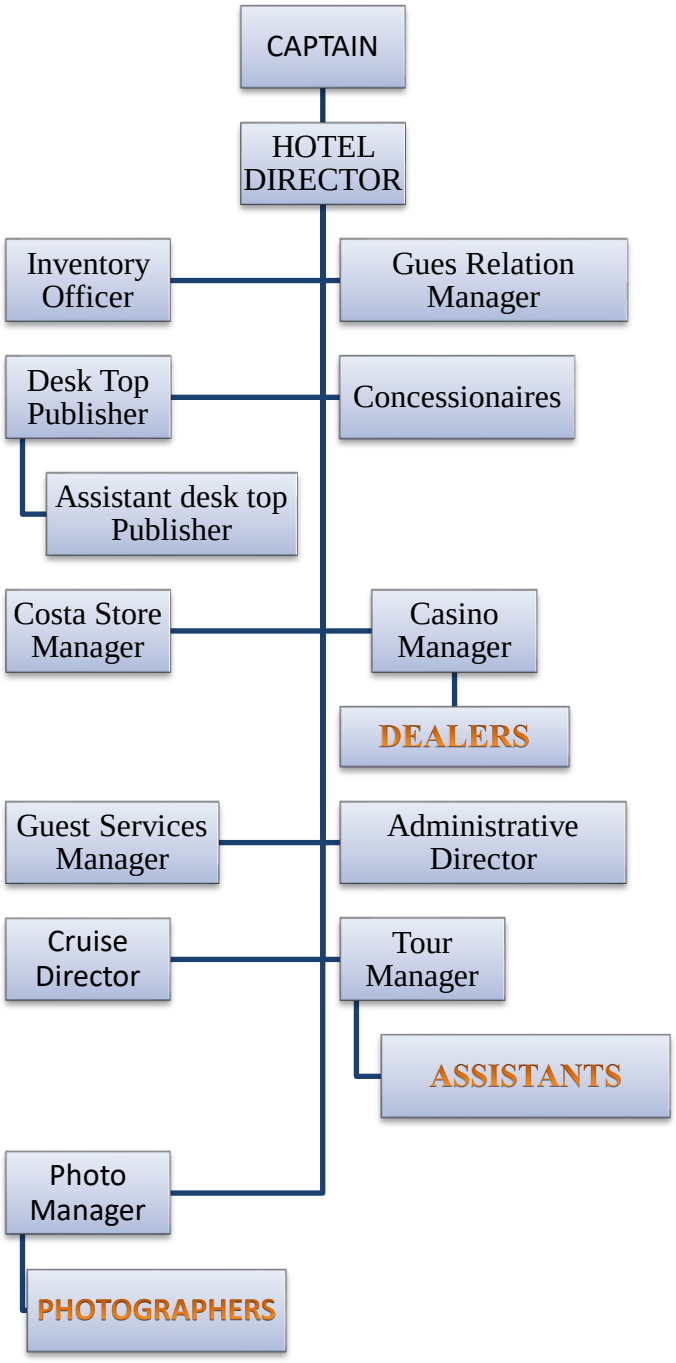


Figura 5: Hotel Department
Fuente: Costa Campus

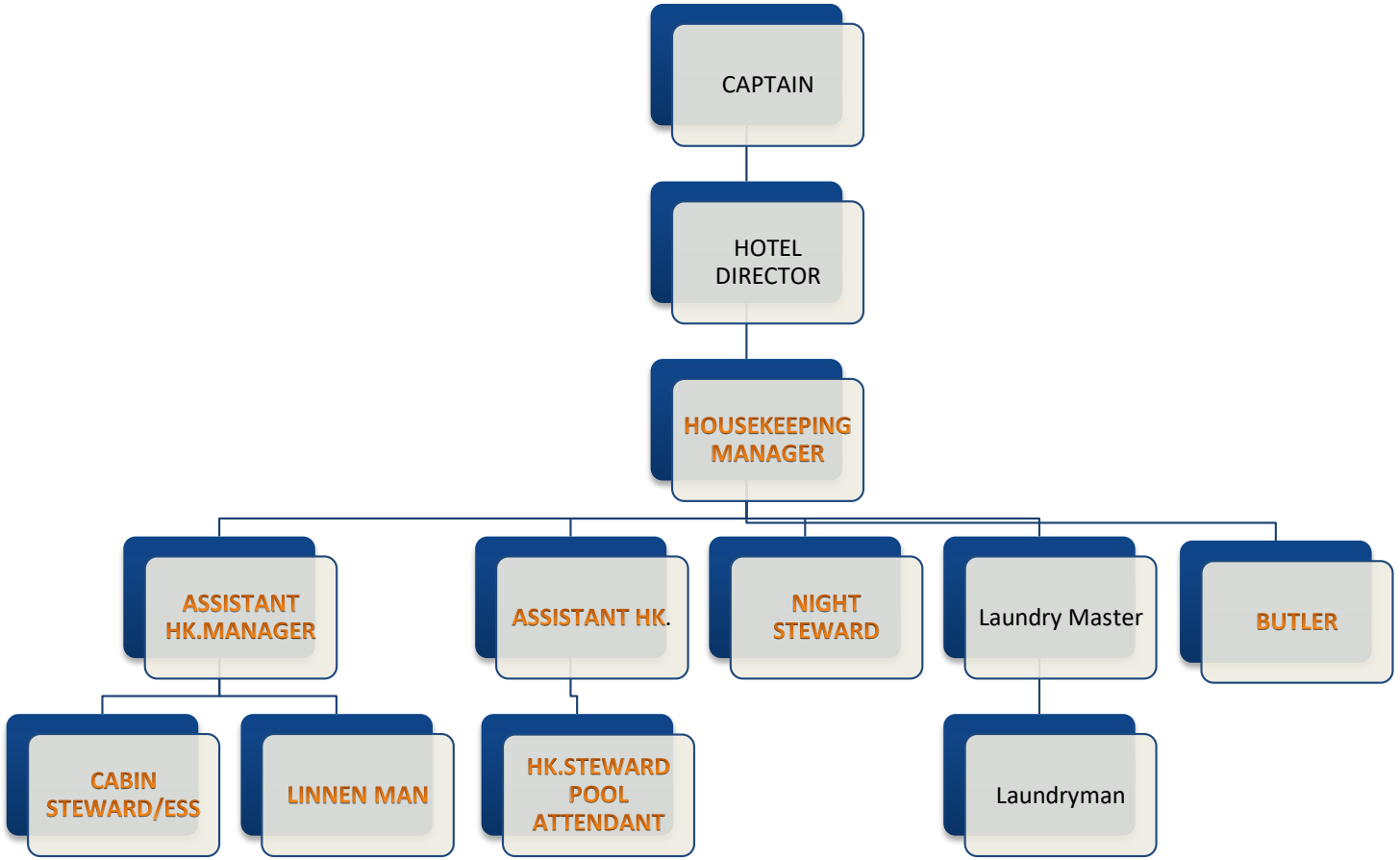


Figura 6: Housekeeping department
Fuente: Costa Campus

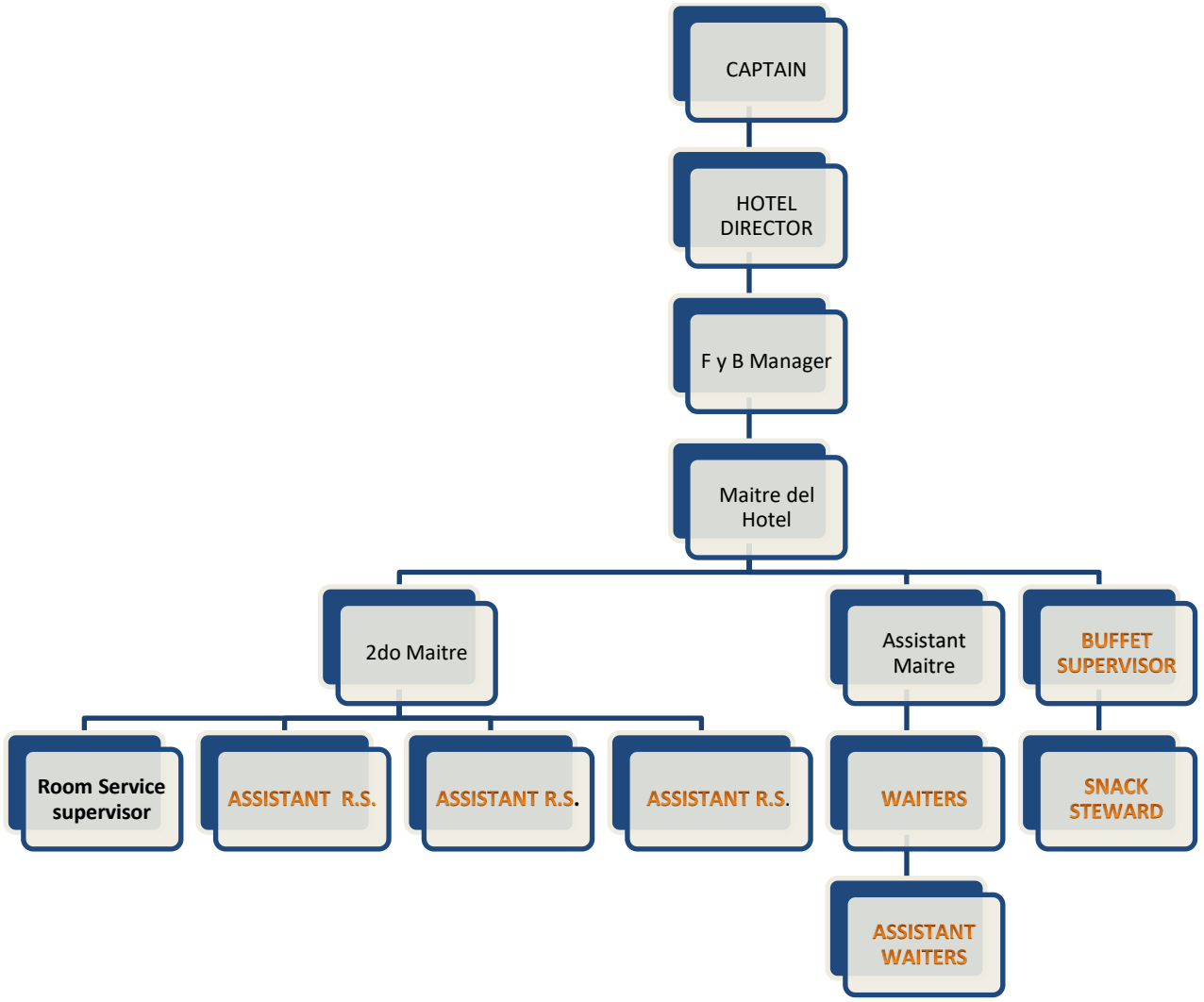


Figura 7: Food and Beverage Department
Fuente: Costa Campus

Figura 8: tripulación a bordo
Fuente: propia

Figura 9: tripulación a bordo
Fuente: propia

Figura 10: tripulación
Fuente: propia

2.7 MARCO SITUACIONAL

Costa Crociere S.p.A. (en español, Costa Cruceros) es el primer grupo turístico italiano y el operador de cruceros Nº 1 en Europa, con un historial de 60 años de actividad. Es la naviera con mayor presencia en América del Sur (Argentina, Brasil y Uruguay), con más de 8 barcos en el verano, siendo la más influyente en este mercado.

En 2009, Costa Cruceros acogió en sus barcos aproximadamente 1.300.000 huéspedes, un récord histórico en Europa. Su flota es la más grande y moderna de Europa, y cuenta con un total de 14 barcos en servicio y 1 más en proyecto, cada uno con diferentes características y estilos únicos. En 2012, la flota de Costa contó con 14 barcos y una capacidad total de 45.000 huéspedes. Todas las naves son de bandera italiana y ofrecen 250 destinos diferentes cada año en el Mediterráneo, Norte de Europa, Caribe, Sudamérica, Emiratos Árabes, Lejano Oriente y Océano Índico.

Costa Crociere está certificada por RINA con el B.E.S.T. 4 (Business Excellence Sustainable Task), un sistema integrado de certificaciones voluntarias que atestigua el adecuamiento de la compañía a los estándares internacionales en materia de responsabilidad social (SA 8000), medioambiente (UNI EN ISO 14001), seguridad (OHSAS 18001) y calidad (UNI EN ISO 9001).

Es la primera compañía de cruceros del mundo en recibir la "Green Star" de RINA para toda su flota. Se trata de un importante reconocimiento en materia de respeto al medioambiente, lo que significa que el organismo RINA certifica que los barcos Costa respetan el medioambiente y contribuyen a mantener limpios el aire y el mar.

2.7.1 Flota de barcos

TABLA 5
Flora de Barcos de Costa Cruceros

BARCO	CONSTRUCCIÓN
Costa neoClásica	1991
Costa neoRomántica	1993
Costa Atlántica	2000
Costa Mediterránea	2003
Costa Fortuna	2003
Costa Mágica	2004
Costa Concordia	2006
Costa Serena	2007
Costa Pacifica	2009
Costa Luminosa	2009
Costa Deliziosa	2010
Costa Favolosa	2011
Costa Fascinosa	2012
Costa Diadema	2014

Fuente: Costa Campus

2.7.2 Día a día a bordo de un barco crucero

1) Trabajar en un Ambiente Internacional

Hay que tener en cuenta que la propia naturaleza del empleo en los cruceros impone el trato con personas de diversas nacionalidades. Con ello, uno se puede hacer de la idea que el manejo del inglés, aunque a nivel básico para algunos trabajos se hace imprescindible, así como la capacidad para congeniar y relacionarse con buenos términos con gentes y culturas diferentes. El racismo los sentimientos xenófobos o el desprecio a culturas o tradiciones distintas a las propias son perfiles prohibidos a la hora de pensar en acceder a trabajo de esta índole.

2) Comidas a Bordo

Todos los aspectos de la manutención a bordo son gratuitos y en relación a los modernos barcos de recreo, existe incluso una sección en la cocina dedicada proveer de las respectivas comidas a los miembros de la tripulación, que pueden acceder a las mismas en dichas dependencias o en comedores reservados especialmente a ellos. Además, existen cafeterías y locales de comida dedicados al pasaje, que también pueden ser usados por los tripulantes

3) Posibles Gastos

De igual modo que hemos dicho en relación a la comida, salvo que se trate de insumos particulares del tripulante, todos los gastos de mantenimiento y manutención relativos a la vida cotidiana.

4) Los Camarotes de la Tripulación

Los camarotes suelen ser compartidos por varios de sus miembros, Es una de las principales inconveniencias de este tipo de empleos, aunque, si tener un compañero de habitación no es un obstáculo para usted, la estancia en el barco puede ser muy gratificante. Suelen encontrarse bajo las cubiertas destinadas al pasaje, lo cual reduce considerablemente las condiciones de confort, debido a las condiciones de vibración y sonidos de agua, así como la proximidad a los elementos mecánicos del barco.

En los barcos más grandes, puede encontrarse una división entre las zonas destinadas a determinado segmentos laborales de a bordo e, incluso, una separación por nacionalidades. En cuanto a servicios de aseo normalmente se trata de piezas compartidas para los ocupantes de varios camarotes .no obstante, para ciertos puestos de importancia, se presenta la oportunidad de disfrutar de camarotes con baño individualizado.

La tripulación del barco es responsable del cuidado y limpieza y correcto mantenimiento de sus dependencias de habitación, debiendo mantener el debido orden en todo momento .todo ello con sujeción a estrictos controles por parte de las autoridades del barco. Como ya hemos dicho, los camarotes son compartidos, lo cual puede plantear problemas de convivencia, el exitoso funcionamiento de todo el barco depende de una coordinación entre los distintos miembros de la tripulación

5) Las Comunicaciones con Tierra

Frente a la nota dominante de gratuidad a bordo de crucero, las comunicaciones con la tierra plantean uno de los pocos gastos que debe afrontar el eventual tripulante. Por supuesto son diferentes y más complejos que en tierra, además de más caros, El correo convencional es similar en su funcionamiento al sistema de tierra. También existen sistemas completos de telefonía, faxes y acceso a Internet, aunque más costosos

6) Tiempo Libre

El tiempo libre a bordo de un crucero puede ser utilizado para disfrutar de muchos de los elementos puestos a disposición del público por la compañía, aunque con las restricciones prescritas para los miembros de la tripulación, que pueden ver restringido a ciertas zonas del buque para el caso de que el barco se encuentre en un puerto de destino, los tripulantes pueden bajar a disfrutar del entorno a igual modo que los pasajeros del crucero.

7) Prevención de Riesgos y Entrenamientos de Seguridad

Los miembros de la tripulación deben asistir a adiestramientos y entrenamientos de salvamento y seguridad a bordo, siendo programas que se llevan a cabo periódicamente.

8) Actitud hacia el Pasajero del Barco

El carácter turístico y de instalación hotelera que tienen estos modernos barcos hace que el trato a los pasajeros debe estar caracterizado con la más absoluta pulcritud

9) Estructura Interna del Personal de un Crucero

Orden y disciplina son las dos palabras clave a la hora de lograr le funcionamiento seguro de un barco en el que, en ocasiones, se ofrecen confort y comodidades propia de un hotel de 5 estrellas.

Podemos distinguir varios niveles jerárquicos dentro del organigrama funcional.

10) Oficiales

Se compone por la persona a cargo del barco y la tripulación el Capitán del barco, máxima autoridad del mismo y al que todos incluso el pasajero debe obediencia. El grado y jerarquía además del nivel de entrenamiento y preparación, se expone en las secciones dedicadas a los concretos puestos de trabajo a bordo.

11) Tripulantes

Se encargan de labores muy diversas en los más variado puestos a bordo. Desde trabajo de marinería general, pasando por servicios de catering y mantenimiento de camarotes, preparación de servicios de comidas, departamento de ingeniería, etc. Muchos de estos empleados no pueden acudir las zonas generales del crucero en sus momentos de tiempo libre.

12) Personal de Administración

Esta categoría incluye a algunos miembros de la tripulación y esta al cargo de muy diversas tareas y servicios, como son el casino, programas de entretenimiento, tiendas, gimnasios y salas de relax, etc. Pueden acceder a las zonas públicas del barco y hacer vida social con el pasajero.

CAPITULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ASPECTO SOCIODEMOGRÁFICO

TABLA6
Sexo de los tripulantes a bordo

Sexo de los tripulantes a bordo	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	19	54,3	**54,3**
Femenino	16	45,7	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

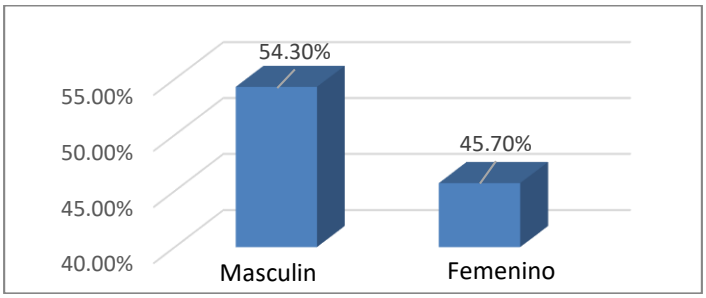


Figura 11: Sexo
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Según la gráfica los resultados que arroja a la pregunta ¿cuál es su sexo? El 54.30% de tripulantes peruanos a bordo son masculinos sin embargo, el 45.70% son de sexo femenino. Hoy en día es poco común encontrar a mujeres de mar, Las mujeres constituyen sólo un 2% aproximadamente de la plantilla marítima mundial y principalmente trabajan en el sector de los cruceros, ya que, el trabajo a bordo es duro por las horas de trabajo y los meses a bordo.

TABLA 7
Responsabilidad Familiar

Responsabilidad Familiar	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	12	34,3	**34,3**
No	23	65,7	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

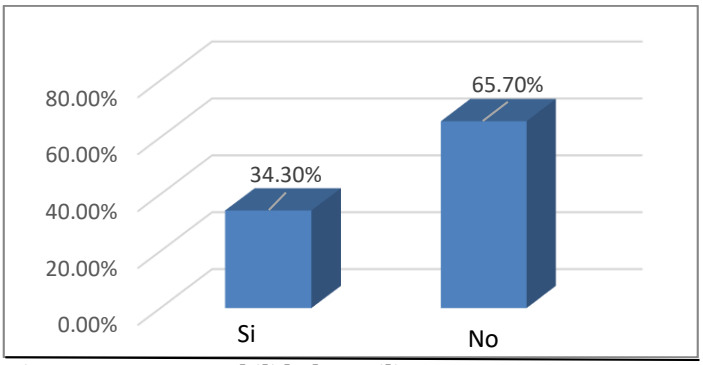


Figura 12: Responsabilidad Familiar
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Se puede observar según el cuadro que el 65.70% de tripulantes peruanos abordo no tiene responsabilidad familiar sin embargo el 34.30% de tripulantes afirma tener algún familiar a cargo sin tener necesariamente hijos por ello se aprecia que cada fin de mes envían dinero a sus familiares.

TABLA 8
Lugar de Nacimiento

Lugar de Nacimiento	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Arequipa	1	2,9	**2,9**
Cusco	8	22,9	**25,7**
Junín	2	5,7	**31,4**
Lambayeque	1	2,9	**34,3**
Lima	19	54,3	**88,6**
la Libertad	3	8,6	**97,1**
Tacna	1	2,9	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

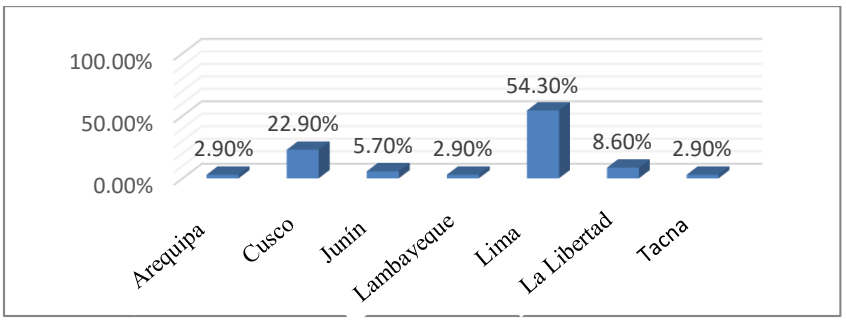


Figura 13: Lugar de Nacimiento
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Esta variable nos demuestra que los tripulantes peruanos a bordo provienen en su mayoría de 7 departamentos del Perú como, Arequipa, Cusco, Junín, Lambayeque, Lima, La Libertad y Tacna, observamos que la mayoría de tripulantes son de la ciudad de Lima y cusco ya que son los lugares donde se encuentran las principales agencias serias reclutadoras en nuestro país

TABLA 9
Estado Civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	27	77,1	**77,1**
Casado	8	22,9	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

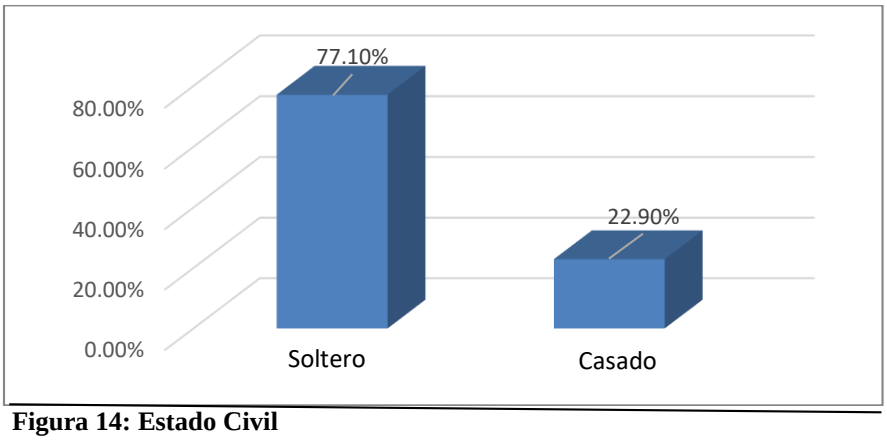


Figura 14: Estado Civil
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Con esta variable se demuestra que de 35 personas encuestadas el 77.10% afirma ser soltero sin embargo el 22.90% asegura ser casado este porcentaje es menor ya que en cierto modo es complicado trabajar a bordo ya que los contratos son por largos periodos de 8 o 9 meses fuera del país sin ver a la familia.

TABLA 10
Nivel de Instrucción

Nivel de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Técnico	20	57,1	**57,1**
Superior	15	42,9	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

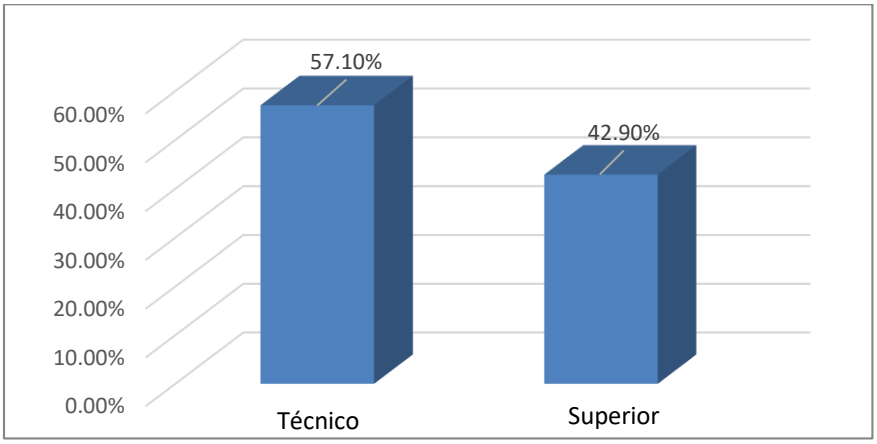


Figura 15 : Nivel de Instrucción
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Según el cuadro se observa que la mayoría de tripulantes peruanos en un 57.10% tienen un nivel de instrucción técnico y otro gran grupo con un 42.90% tienen un nivel de instrucción superior. En donde la mayoría de estos señalo haber estudiado turismo y hotelería o carreras afines al turismo.

TABLA 11
Idiomas que habla

Idiomas que habla	Frecuencia	Porcentaje
Ingles	34	**97,10%**
Italiano	21	**60,00%**
Español	35	**100,00%**
Francés	7	**20,00%**
Alemán	1	**2,90%**
Total	**35**	

Fuente: Elaboración propia

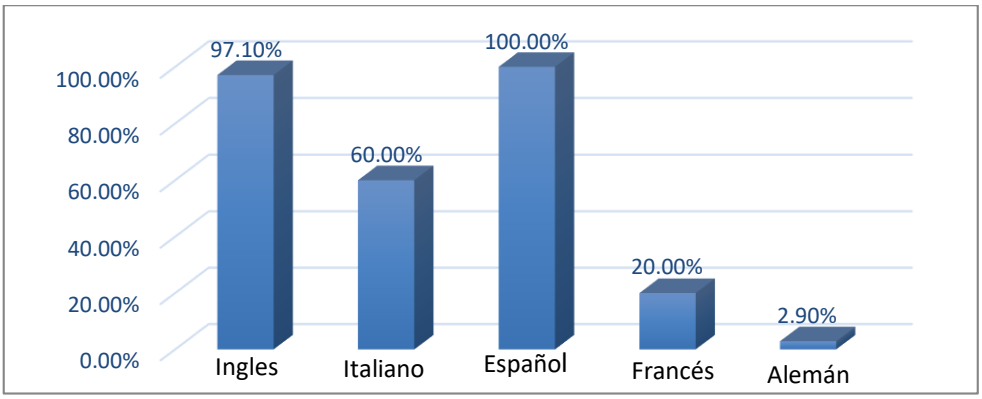


Figura 16: Idiomas
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Teniendo en cuenta que a bordo se hablan 5 idiomas oficiales, según las encuestas los tripulantes peruanos hablan en un 100% el español por ser lengua nativa ,97.10% hablan inglés, ya que uno de los requisitos para trabajar a bordo es tener un nivel intermedio o avanzado, en tanto, en un 60 % hablan italiano y en un 20% hablan francés debido a que los pasajeros en su mayoría provienen de países europeos.

3.2 RESULTADOS COMPETENCIAS TRANVERSALES DE TIPO INSTRUMENTAL

TABLA 12
Capacidad de Análisis

Capacidad de Análisis	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	5	14,3	**14,3**
Bastante	25	71,4	**85,7**
Mucho	5	14,3	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

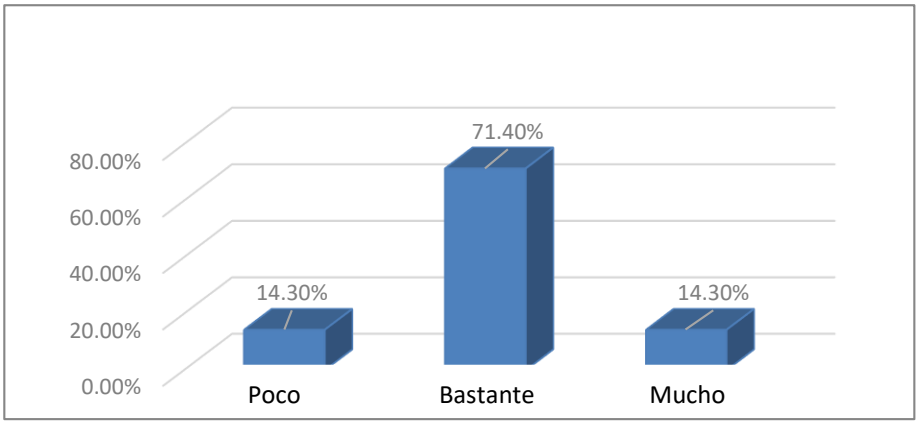


Figura 17 : Capacidad de Análisis
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Podemos deducir según el cuadro los tripulantes peruanos encuestados tienen en un 71.40% bastante capacidad de análisis afirman ser capaces de analizar las situaciones determinadas facilitando el poder rectificar a tiempo y prevenir situaciones o resultados no deseables, por otro lado un 14.30% señala tener poca capacidad de análisis.

TABLA 13
Organización y Planificación en el Área donde Labora

Organización y Planificación en el Área donde Labora	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Poco	9	25,7	**25,7**
Bastante	24	68,6	**94,3**
Mucho	2	5,7	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

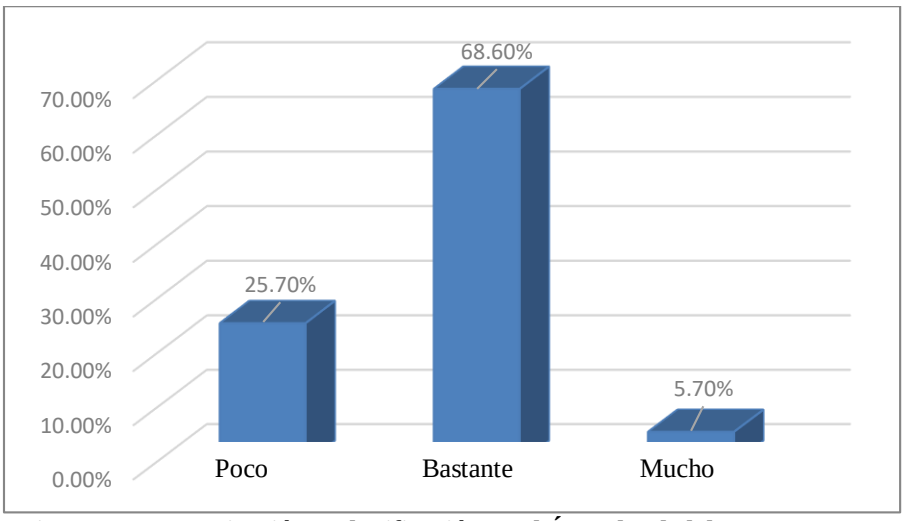


Figura 18 : Organización y Planificación en el Área donde labora
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Se evidencia según el cuadro en un porcentaje del 68.60% que los tripulantes a bordo tienen bastante capacidad para organizar sus actividades y deberes tanto en el área donde desarrolla sus actividades laborales como en la vida cotidiana a bordo y fijarse metas para la satisfacción personal y en favor de la compañía.

TABLA 14
Conocimientos Básicos de la Profesión

Conocimientos Básicos de la Profesión	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	5	14,3	**14,3**
Bastante	27	77,1	**91,4**
Mucho	3	8,6	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

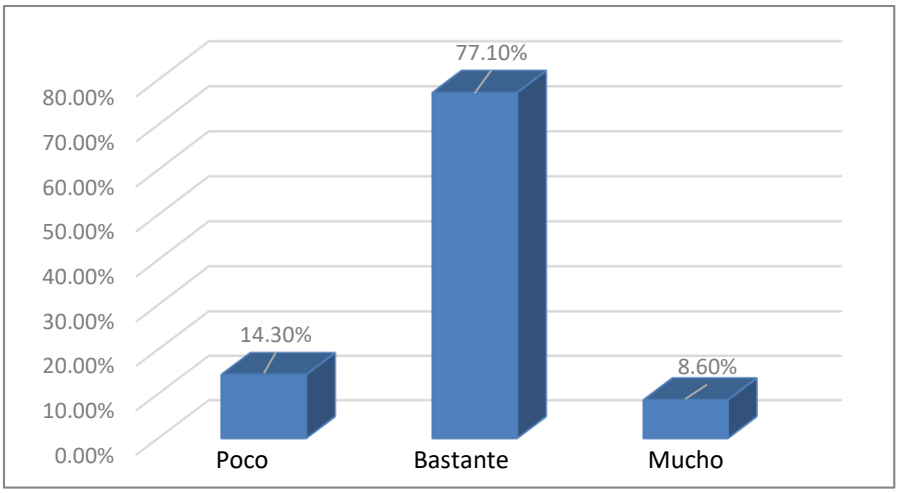


Figura 19: Conocimiento Básico de la Profesión
Fuente: elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Esta variable nos demuestra que los tripulantes a bordo tienen en un 77.10% bastante conocimiento básico de la profesión que ejerce en determinada área a desarrollar a bordo que se traduce en la experiencia ya que, es un requisito para poder trabajar a bordo, señalan que mediante el proceso de innovación y experiencia aumenta la formación de las personas involucradas en la actividad.

TABLA 15
Conocimientos de una Segunda Lengua

Conocimientos de una Segunda Lengua	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poca	14	40,0	**40,0**
Bastante	21	60,0	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

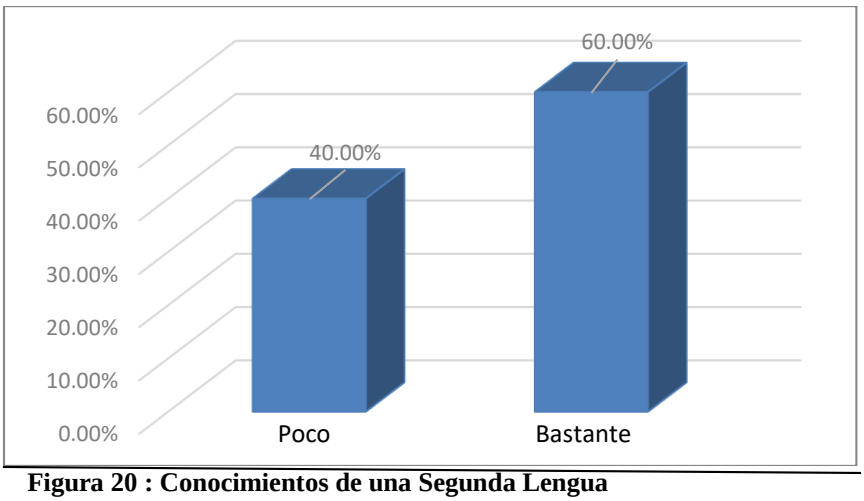


Figura 20 : Conocimientos de una Segunda Lengua
Fuente: elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

De los 35 encuestados se deduce que el conocimiento de una segunda lengua es importante ya que el 60 % de tripulantes peruanos tienen bastante conocimiento de otra lengua , ya que uno de los requisitos para trabajar a bordo es tener un nivel intermedio o avanzado, sobretodo del Ingles por ser el idioma oficial en nave de crucero

TABLA 16
Conocimientos Básicos de la Información

Conocimientos Básicos de la Información	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Poco	3	8,6	**8,6**
Bastante	31	88,6	**97,1**
Mucho	1	2,9	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

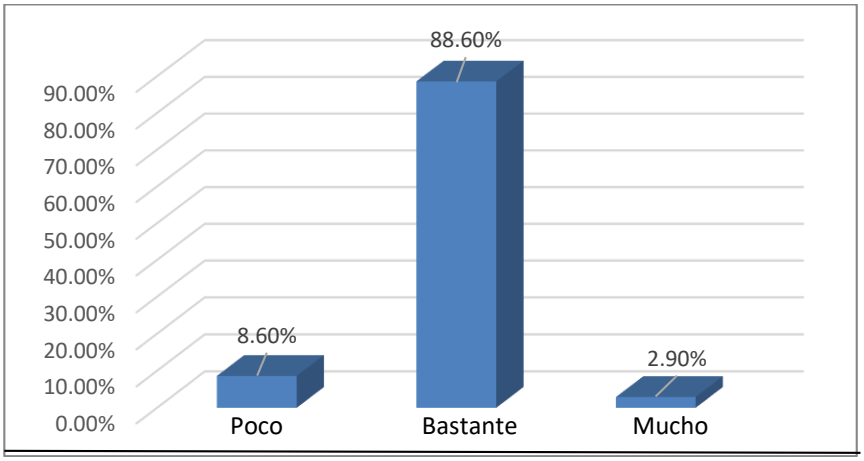


Figura 21: Conocimientos Básicos de la Información de seguridad a bordo
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Es un requisito importante en el proceso de reclutamiento la compañía capacita a los futuros tripulantes con toda la información necesaria de seguridad a bordo para desarrollar cualquiera actividad laboral, por ello, el 88.60% indica tener conocimientos e información de seguridad a bordo básica para ser un tripulante, ya que, La Organización Marítima Internacional (OMI), agencia especializada de las Naciones Unidas, responsable de la seguridad y protección en el transporte marítimo, coloca el factor humano en el centro de su trabajo

TABLA 17
Resolución de Problemas

Resolución de Problemas	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nada	1	2,9	**2,9**
Poco	11	31,4	**34,3**
Bastante	22	62,9	**97,1**
Mucho	1	2,9	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

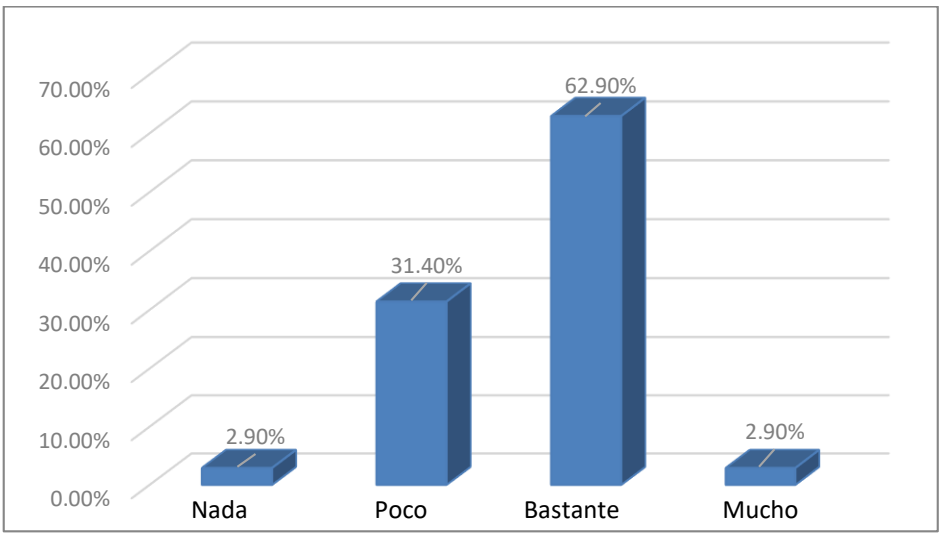


Figura 22: Resolución de Problemas
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

De un total de 35 tripulantes a bordo encuestados el 62.90% tiene bastante capacidad para resolución problemas mediante un comportamiento hábil y la confianza en la experiencia ante una situación determinada, el 31.40% presenta poca capacidad para encontrar soluciones a los conflictos, por otro lado, el 2.90% presenta nula capacidad de resolución de problemas.

TABLA18
Toma de Decisiones

Toma de Decisiones	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Poco	13	37,1	**37,1**
Bastante	21	60,0	**97,1**
Mucho	1	2,9	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

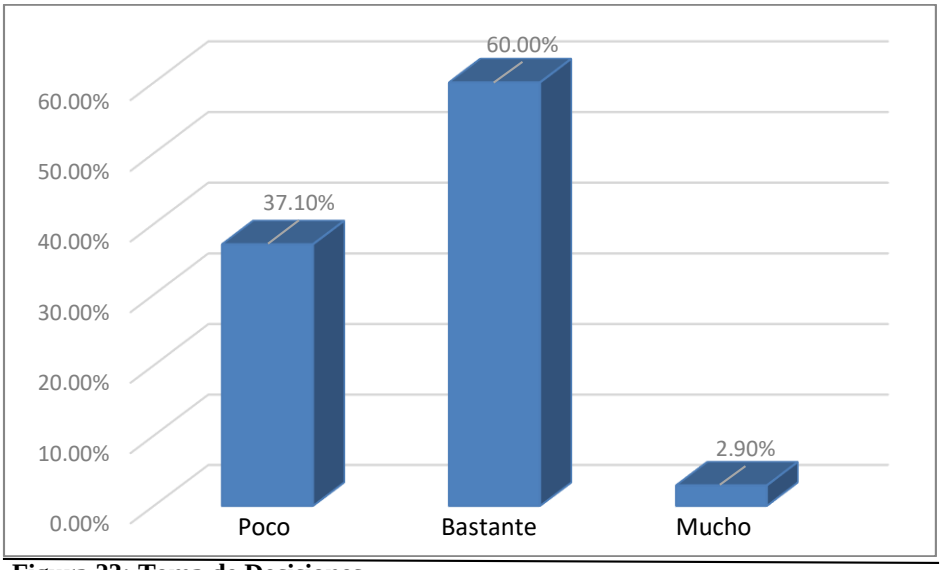


Figura 23: Toma de Decisiones
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Del total de los encuestados el 60.00% indica tener la capacidad de toma de decisiones y resolver diferentes situaciones en el contexto laboral, independientemente de las áreas donde trabajan, sin embargo 37.10% señala tener poca capacidad para tomar decisiones inmediatas algunas veces por falta de conocimiento.

3.3 RESULTADOS COMPETENCIAS TRANSVERSALES DE TIPO PERSONALES

TABLA19
Autoconocimiento

Autoconocimiento	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco	10	28,6	**28,6**
Bastante	21	60,0	**88,6**
Mucho	4	11,4	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

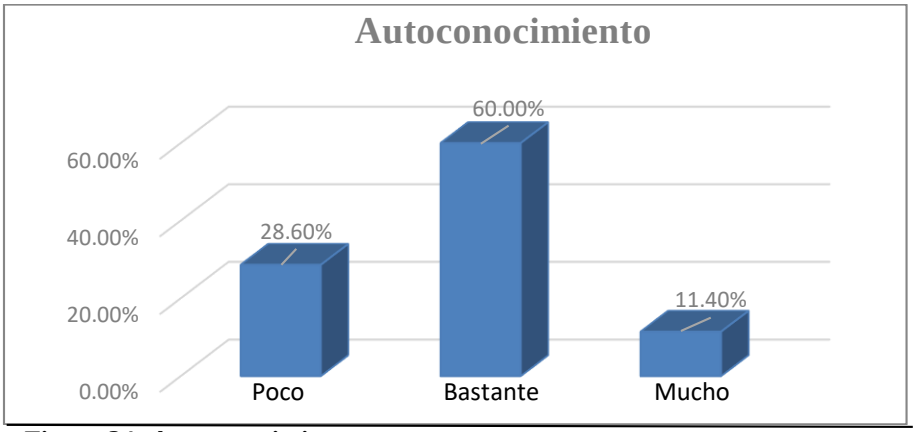


Figura 24: Autoconocimiento
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Esta variable nos demuestra que los tripulantes en un 60.00% afirman tener la Capacidad de reconocer y comprender sus estados de ánimo, sentimientos e impulsos para el logro de sus objetivos personales, por otro lado el 28.60% señala tener poca capacidad de comprender sus estado de ánimo, impulsos.

TABLA20:
Autorregulación

Autorregulación	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nada	1	2,9	**2,9**
Poco	3	8,6	**11,4**
Bastante	27	77,1	**88,6**
Mucho	4	11,4	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

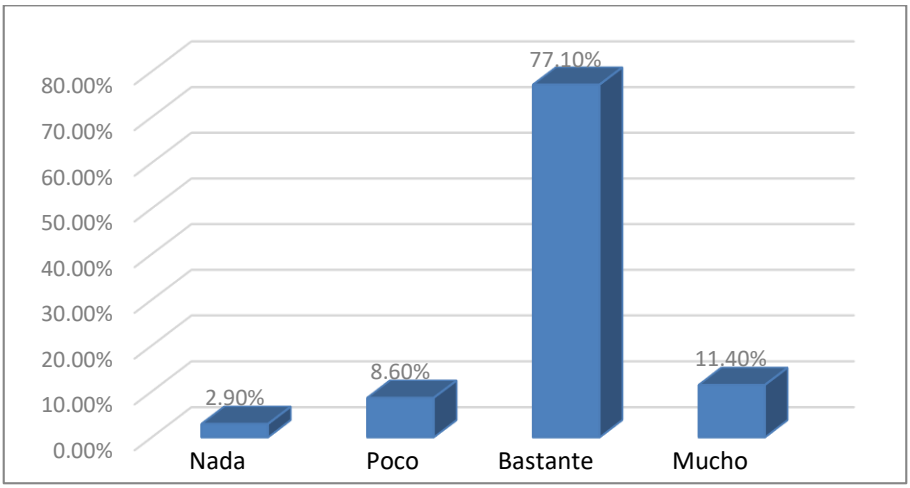


Figura 25: Autorregulación
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Esta variable nos demuestra que los tripulantes peruanos en un 77.10% de los encuestados ejercen control sobre sus propias respuestas y decisiones para perseguir metas y vivir de acuerdo con las regulaciones a bordo y encontramos otro porcentaje de tripulantes de 2.90% señala no tener nada de capacidad de autorregulación.

TABLA21
Automotivación

Automotivación	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Poco	4	11,4	**11,4**
Bastante	21	60,0	**71,4**
Mucho	10	28,6	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

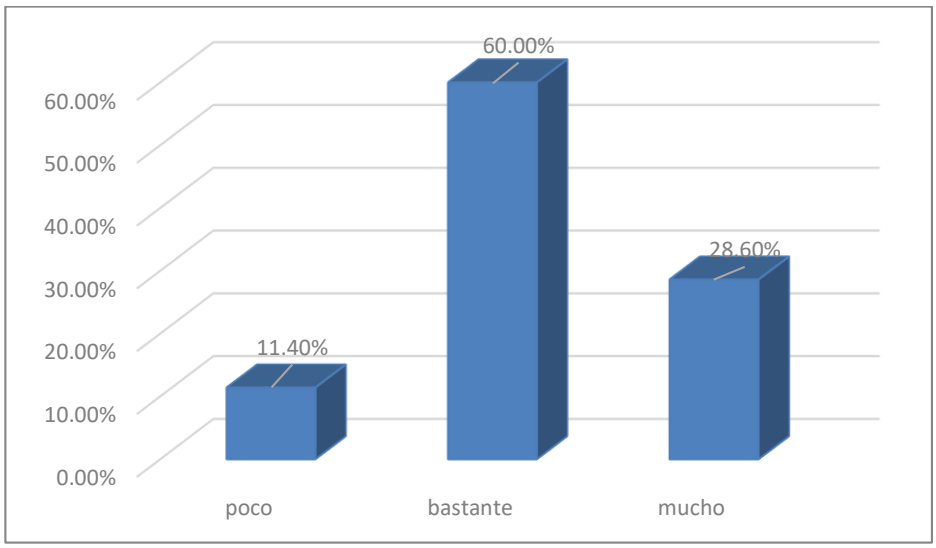


Figura 26: Automotivación
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados el 60.00% señalo tener objetivos personales muchas veces los impulsa los llena de entusiasmo e interés provocando una acción específica o un determinado comportamiento por lo cual los automotiva a seguir laborando a bordo en busca de éxitos personales, laborales etc. Por otro lado en un 11.40% señala tener poca capacidad de automotivación.

TABLA 22
Empatía

Empatía	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Nada	2	5,7	**5,7**
Poco	9	25,7	**31,4**
Bastante	19	54,3	**85,7**
Mucho	5	14,3	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

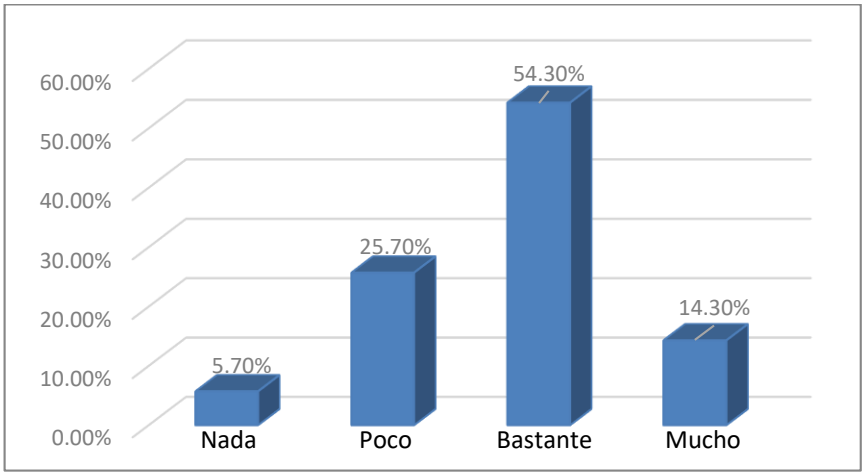


Figura 27: Empatía
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Según el cuadro podemos observar que el 54.30% de tripulantes respondieron tener la capacidad de comprensión y empatía con sus compañeros de trabajo, otro grupo respondieron tener poca capacidad de empatía en un 25.70% y en menor porcentaje el 5.70% señalo no tener nada de empatía para con sus compañeros

TABLA23

Habilidades (Comunicación, Resolución de Conflictos)

Habilidades (Comunicación, Resolución De Conflictos	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Poco	4	11,4	**11,4**
Bastante	27	77,1	**88,6**
Mucho	4	11,4	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

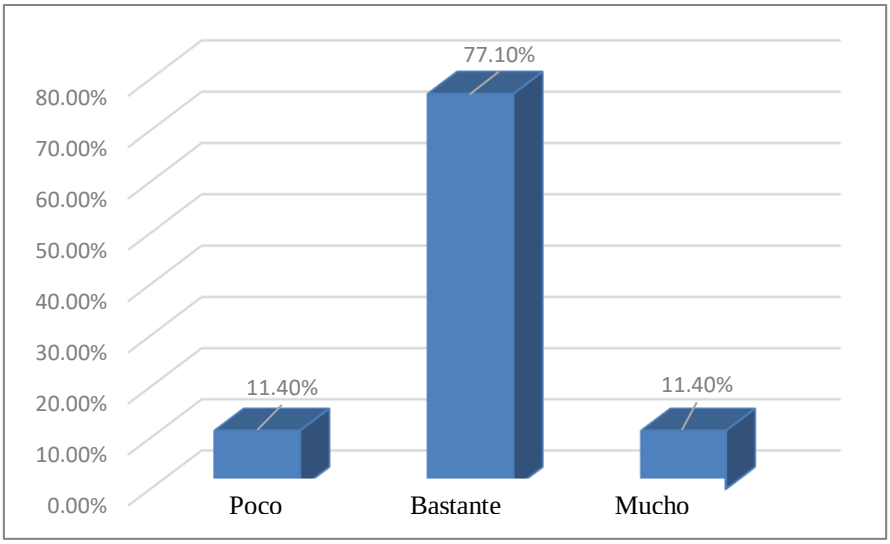


Figura 28: Habilidades de Comunicación, resolución de conflictos

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Del total de tripulantes encuestados el 77.10% respondieron tener la habilidad de comunicación tanto con sus superiores como con el resto de tripulantes y resolver problemas en las actividades laborales que desarrolla a bordo y un porcentaje de 11.40% señalan tener poca capacidad de comunicación.

TABLA24
Capacidad Crítica y Autocritica

Capacidad Crítica y autocrítica	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Poco	5	14,3	**14,3**
Bastante	26	74,3	**88,6**
Mucho	4	11,4	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

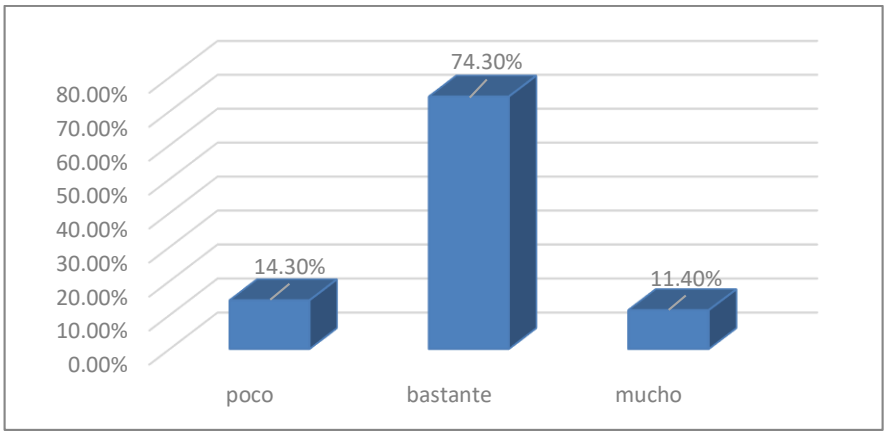


Figura 29: Capacidad crítica y Autocrítica
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

De los 35 encuestados el 74.30% afirma que esta capacidad les permite estimular precisamente la mejora continua de las habilidades de trabajo y poner de manifiesto la adquisición de competencias y destrezas respondiendo a los problemas que se le planteen y la autocrítica, además, permitirá reconocer en todo momento las posibilidades de mejora en su actividad, en tanto, el 14.30% indica tener poca capacidad crítica

TABLA25
Trabajo en Equipo

Trabajo en Equipo	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Poco	9	25,7	**25,7**
Bastante	24	68,6	**94,3**
Mucho	2	5,7	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

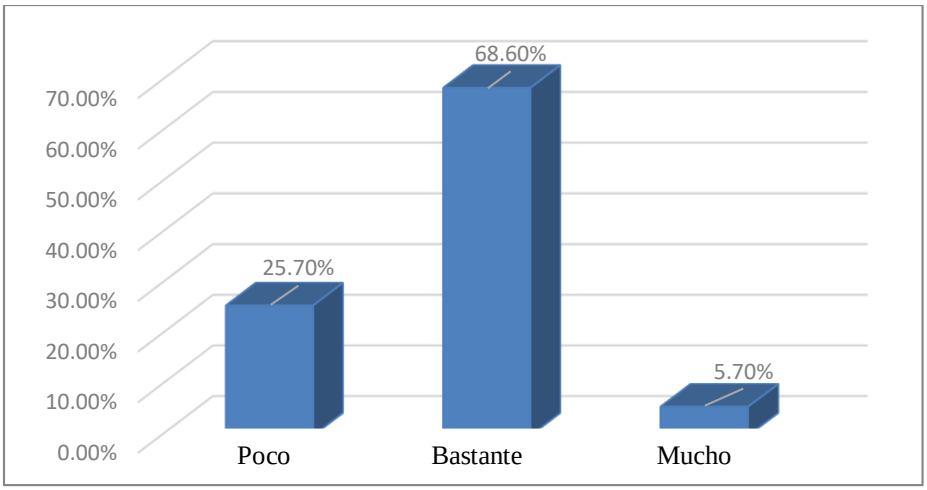


Figura Nº 30: Trabajo en Equipo
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El cuadro nos señala que los tripulantes a bordo realizan tareas de forma cooperativa para el logro de metas compartidas y un objetivo común, por ello el 68.60% afirma tener bastante capacidad de trabajo en equipo, sin embargo el 25.70% posee poca capacidad para trabajar en equipo.

TABLA26

Capacidad para Trabajar en un Contexto Internacional

Capacidad Para Trabajar en un Contexto Internacional	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Poco	4	11,4	**11,4**
Bastante	25	71,4	**82,9**
Mucho	6	17,1	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

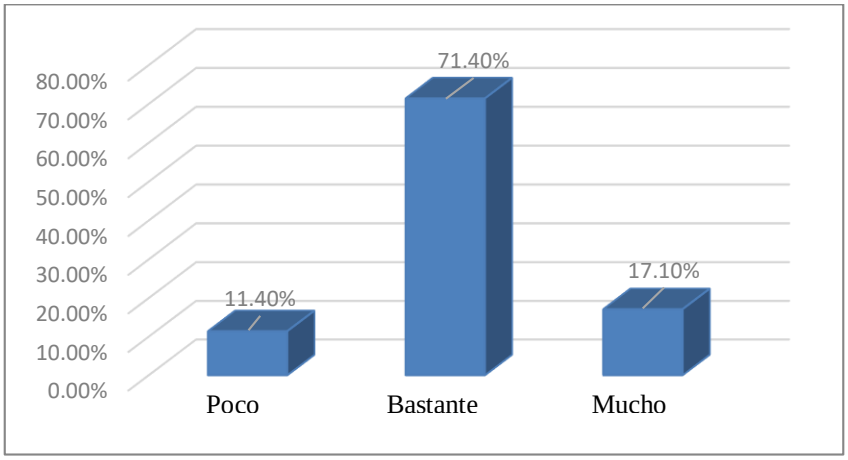


Figura Nº 31: Capacidad para trabajar en un contexto Internacional
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

De los 35 tripulantes peruanos encuestados a la pregunta capacidad para trabajar en un contexto internacional señala tener 71.40% tiene bastante capacidad por los conocimientos de otros idiomas, culturas y tradiciones sobretodo de los países de los pasajeros frecuentes en la compañía, sin embargo el 11.40% respondió tener poca capacidad.

3.4 RESULTADOS COMPETENCIAS TRANSVERSALES DE TIPO SISTÉMICO

TABLA27
Capacidad para Aprender

Capacidad para Aprender	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Bastante	31	88,6	**88,6**
Mucho	4	11,4	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

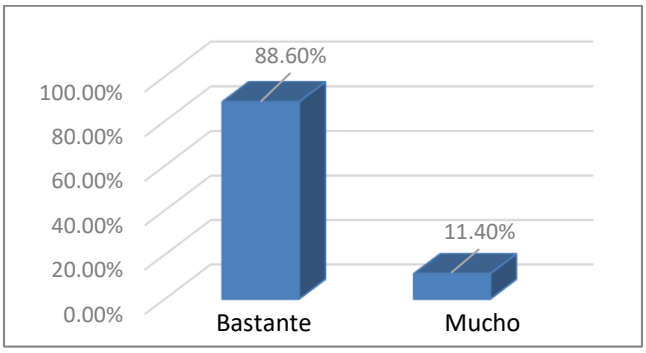


Figura 32: Capacidad para Aprender
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Según nos señala el cuadro el 88.60% de tripulantes peruanos tienen bastante capacidad para aprender o adoptar nuevas formas de interpretar o ver las cosas siendo una característica destacable del personal de esta nacionalidad, por otro lado el 11.40% nos señala que tiene mucha capacidad de aprendizaje lo que facilita la asimilación de nueva información.

TABLA28
Adaptarse a nuevas Situaciones

Adaptarse a Nuevas Situaciones	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Poco	2	5,7	**5,7**
Bastante	30	85,7	**91,4**
Mucho	3	8,6	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

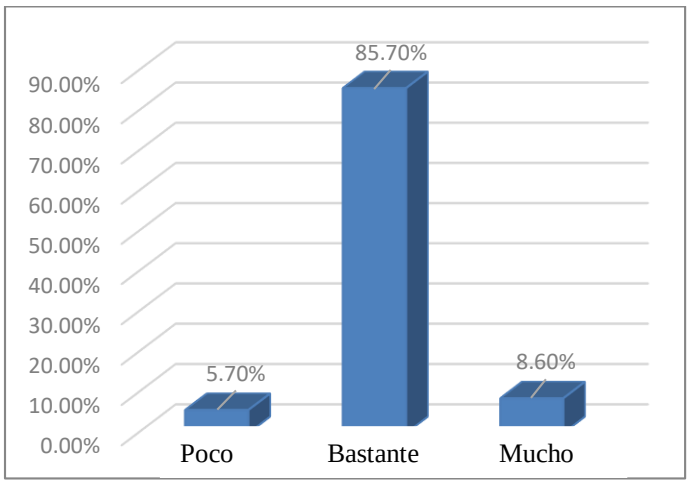


Figura Nº 33: Adaptarse a nuevas Situaciones
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Según el cuadro nos señala que el 85.70% de tripulantes peruanos encuestados a bordo tienen bastante capacidad de adaptarse a diferentes cambios de nuevas situaciones en respuesta al entorno o necesidades y el 5.70% señala tener poca capacidad de adaptación a los cambios

TABLA29:
Creatividad

Creatividad			
Creatividad	**Frecuencia**	**Porcentaje Válido**	**Porcentaje Acumulado**
Nada	1	2,9	**2,9**
Poco	18	51,4	**54,3**
Bastante	13	37,1	**91,4**
Mucho	3	8,6	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

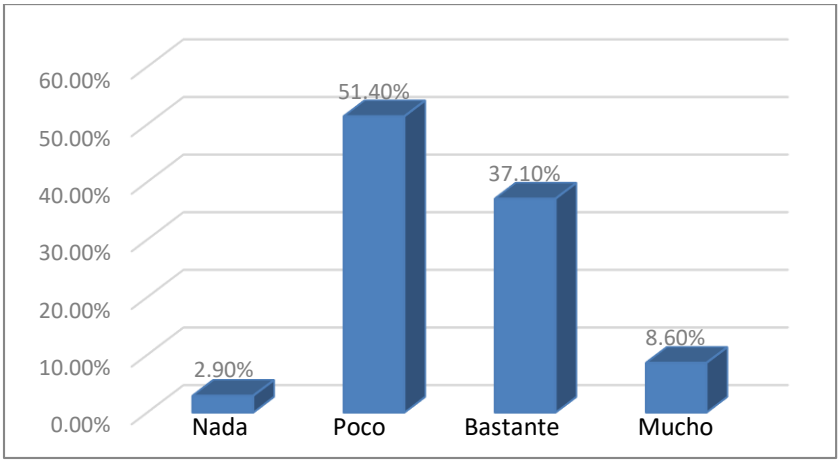


Figura 34: Creatividad
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Se preguntó a nuestros encuestados acerca de la capacidad de creatividad en donde el 51.40% respondió tener poca creatividad ellos sustentan que abordo todo actividad laboral está plenamente establecido sin embargo el 8.60% indico tener mucha capacidad de creatividad.

TABLA30:
Liderazgo

Liderazgo			
Liderazgo	**Frecuencia**	**Porcentaje Válido**	**Porcentaje Acumulado**
Poco	23	65,7	**65,7**
Bastante	11	31,4	**97,1**
Mucho	1	2,9	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

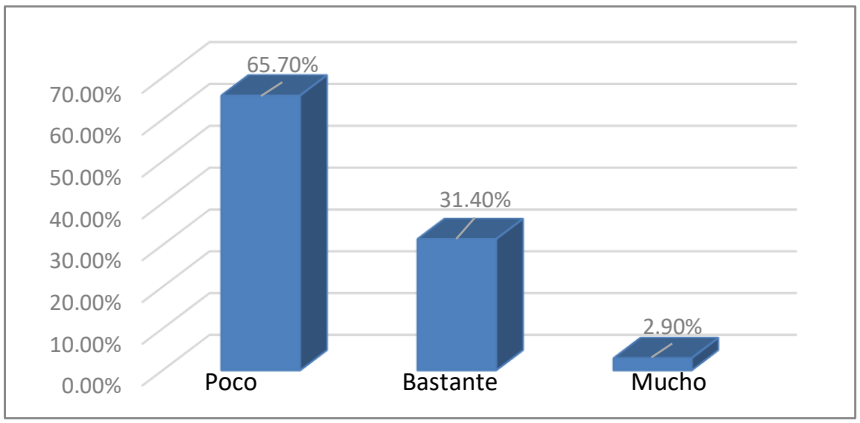


Figura 35: Liderazgo
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Del total de encuestados el 65.70% señalo tener poca capacidad de liderazgo y habilidad para dirigir a un equipo de personas señalan que prefieren no tomar protagonismo y concentrarse a su trabajo, no obstante el 2.90% indica tener en un 2.90% mucha capacidad de liderar un grupo.

TABLA31
Preocupación por la Calidad

Preocupación Por La Calidad	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Poco	3	8,6	**8,6**
Bastante	25	71,4	**80,0**
Mucho	7	20,0	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

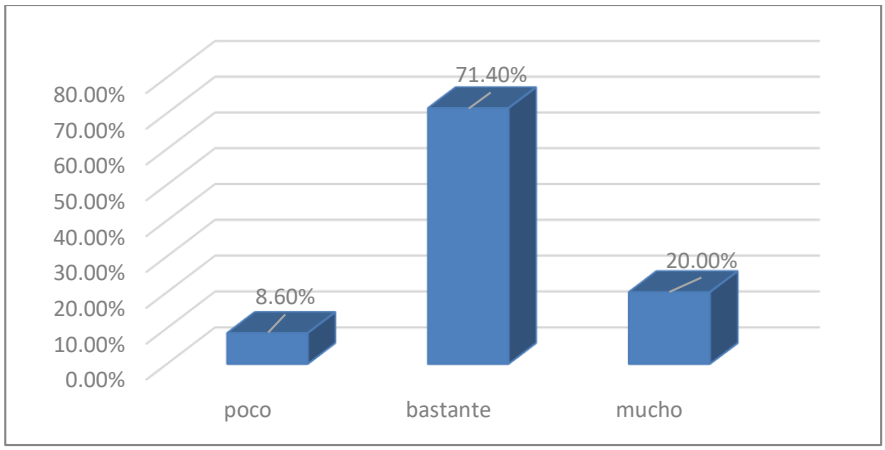


Figura 36: Preocupación por la Calidad
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Se preguntó a los encuestados acerca de la preocupación por la calidad, a lo que el 71.40% respondió tener bastante La preocupación por brindar un servicio de calidad que evidentemente les ayuda a mejorar y crecer profesionalmente asimismo es uno de los principales objetivos a bordo, sin embargo hubo un 8.60% indico tener poca preocupación por la calidad.

TABLA32

Conocimiento de Culturas y Costumbres de Otros Países

Conocimiento de Culturas y Costumbres de Otros Países	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Poco	2	5,7	**5,7**
Bastante	31	88,6	**94,3**
Mucho	2	5,7	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

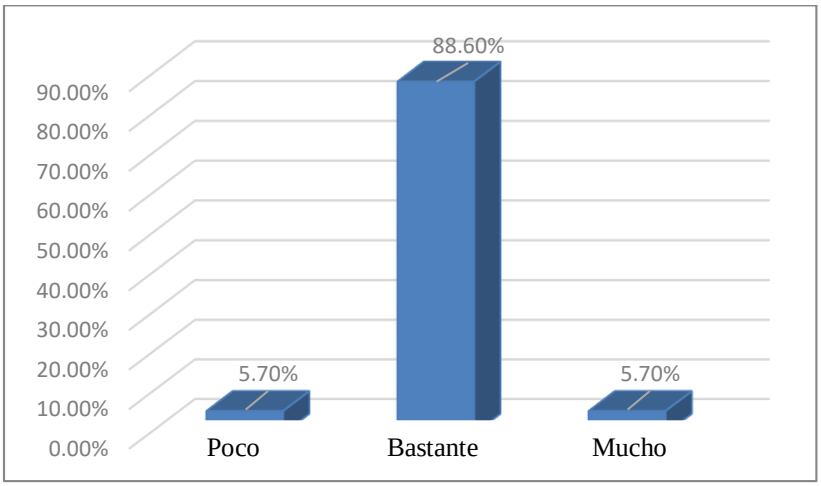


Figura 37: Conocimiento de Culturas y Costumbres de otros Países
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Se pregunto acerca del conocimiento de culturas y costumbres de países europeos ya que la mayoría de pasajeros a bordo provienen de eso países, asimismo el 88.60% respondió tener bastante conocimientos ya que los ayuda al mejor desarrollo de sus actividades, no obstante, el 5.70% respondió tener poco conocimiento.

TABLA33

Capacidad de Aplicar Conocimientos en el Área Laboral

Capacidad de Aplicar Conocimientos en el Área Laboral	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Poco	7	20,0	**20,0**
Bastante	27	77,1	**97,1**
Mucho	1	2,9	**100,0**
Total	**35**	**100,0**	

Fuente: Elaboración propia

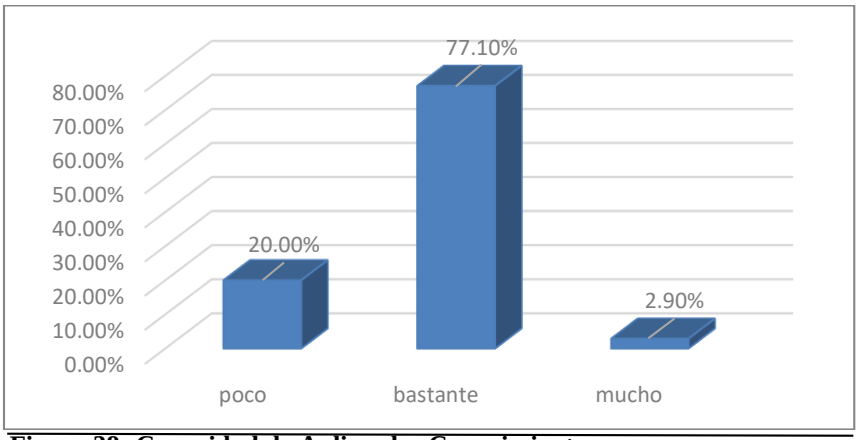


Figura 38: Capacidad de Aplicar los Conocimientos
Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Se preguntó a los encuestados acerca de la capacidad de aplicar conocimientos y los resultados nos señala que el 77.10% son bastante capaces de aplicar la experiencia en las diferentes áreas donde laboran, asimismo el 20.00% señalo tener poca capacidad para demostrar los conocimientos adquiridos a la práctica.

3.5 CORROBORACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuando hablamos de corroborar la hipótesis dentro de la investigación estamos haciendo referencia al momento más importante de tal proceso. Esto es así porque es aquí cuando se comprueba si todo lo dicho antes es valedero o no para el objeto de estudio que estamos analizando

HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis nula (Ho)

Las competencias transversales más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica no son las competencias interpersonales y sistémicas

Hipótesis alterna (Ha)

Las competencias transversales más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica son las competencias interpersonales y sistémicas

TABLA34
Corroboración de Hipótesis General

CAPACIDADES	MEDIA	
Automotivación	3,17	Capacidad Interpersonal
Preocupación por la Calidad	3,11	Capacidad Sistémica
Capacidad de Aprender	3,11	Capacidad Sistémica
Capacidad para trabajar en un Contexto Internacional	3,06	Capacidad Interpersonal
Adaptarse a nuevas Situaciones	3,03	Capacidad Sistémica
Conocimiento De Culturas y Costumbres de Otros Países	3,00	Capacidad Sistémica
Habilidades (Comunicación, Resolución de Conflictos)	3,00	Capacidad Interpersonal
Capacidad de Análisis	3,00	Capacidad Instrumental
Capacidad Crítica y Autocritica	2,97	Capacidad Interpersonal
Autorregulación	2,97	Capacidad Interpersonal
Conocimientos Básicos de la Profesión	2,94	Capacidad Instrumental
Conocimientos Básicos De La Información de Seguridad a Bordo	2,94	Capacidad Instrumental
Capacidad de Aplicar los Conocimientos	2,83	Capacidad Sistémica
Autoconocimiento	2,83	Capacidad Interpersonal
Organización y Planificación	2,80	Capacidad Instrumental
Trabajo en Equipo	2,80	Capacidad Interpersonal
Empatía (Ponerse en el lugar de los demás)	2,77	Capacidad Interpersonal
Resolución de Problemas	2,66	Capacidad Instrumental
Conocimientos de una Segunda Lengua	2,66	Capacidad Instrumental
Toma de Decisiones	2,60	Capacidad Instrumental
Creatividad	2,51	Capacidad Sistémica
Liderazgo	2,37	Capacidad Sistémica

Fuente: Elaboración propia

Después de haber realizado el análisis en base al promedio o media de las competencias transversales en sus tres dimensiones, Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, ya que, las competencias más importantes que los tripulantes practican son competencias interpersonales y sistémicas: automotivación, preocupación por la calidad capacidad de aprender capacidad para trabajar en un contexto internacional

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Hipótesis nula (Ho)

Las competencias instrumentales más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica no son la comunicación, conocimiento de una segunda lengua y Resolución de problemas

Hipótesis alterna (Ha)

Las competencias instrumentales más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica son la comunicación, conocimiento de una segunda lengua, Resolución de problemas

TABLA35
Corroboración de Primera Hipótesis Específica

CAPACIDADES	MEDIA
Capacidad de Análisis	3,00
Conocimientos Básicos de la Profesión	2,94
Conocimientos Básicos de la Información De Seguridad A Bordo	2,94
Organización y Planificación	2,80
Resolución de Problemas	2,66
Conocimientos de una Segunda Lengua	2,66
Toma de Decisiones	2,60

Fuente: Elaboración propia

Después de haber realizado el análisis en base al promedio o media de las competencias instrumentales, Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, ya que, las competencias más importantes que los tripulantes practican son capacidad de análisis, conocimientos básicos de la profesión y conocimientos básicos de la información de seguridad a bordo

SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis nula (Ho)**

Las competencias interpersonales más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica no son las habilidades (Comunicación, resolución de conflictos), trabajo en equipo y automotivación

- **Hipótesis alterna (Ha)**

Las competencias interpersonales más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica son las habilidades (Comunicación, resolución de conflictos), trabajo en equipo y automotivación

TABLA36

Corroboración de Segunda Hipótesis Específica

CAPACIDADES	MEDIA
Automotivación	3,17
Capacidad Para Trabajar en un Contexto Internacional	3,06
Habilidades (Comunicación, Resolución de Conflictos)	3,00
Capacidad Crítica y Autocritica	2,97
Autorregulación	2,97
Autoconocimiento	2,83
Trabajo en Equipo	2,80
Empatía (Ponerse En El Lugar De Los Demás)	2,77

Fuente: Elaboración propia

Después de haber realizado el análisis en base al promedio o media de las competencias interpersonales, Se acepta parcialmente la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, ya que, las competencias más importantes que los tripulantes practican son automotivación, capacidad para trabajar en un contexto internacional y habilidades de comunicación y resolución de conflictos

TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis nula (Ho)**

  Las competencias sistémicas más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica No son preocupación por la calidad capacidad de aprender y capacidad de adaptarse a nuevas situaciones

- **Hipótesis alterna (Ha)**

  Las competencias sistémicas más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica son preocupación por la calidad capacidad de aprender y capacidad de adaptarse a nuevas situaciones.

TABLA37
Corroboración de Tercera Hipótesis Específica

CAPACIDADES	MEDIA
Preocupación Por La Calidad	3,11
Capacidad de Aprender	3,11
Adaptarse a Nuevas Situaciones	3,03
Conocimiento de Culturas Y Costumbres De Otros Países	3,00
Capacidad de Aplicar los Conocimientos	2,83
Creatividad	2,51
Liderazgo	2,37

Fuente: Elaboración propia

Después de haber realizado el análisis en base al promedio o media de las competencias sistémicas, Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, ya que, las competencias más importantes que los tripulantes practican son preocupación por la calidad capacidad de aprender capacidad de adaptarse a nuevas situaciones.

CAPITULO IV

PROPUESTA PLANTEADA

4.1 TITULO

PROPUESTA DE CAPACITACIÓN Y PRÁCTICA DE COMPETENCIAS COMO LIDERAZGO, CREATIVIDAD Y TOMA DE DECISIONES A LOS POTENCIALES TRIPULANTES DE LA CIUDAD DE AREQUIPA

4.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las organizaciones actualmente exigen mayor coordinación entre las personas para emprender acciones en la orientación al servicio y al mejoramiento continuo, solución de problemas etc. Sin embargo los resultados de nuestra investigación muestran que la fuerza laboral a bordo presenta poca capacidad de liderazgo, creatividad y toma de decisiones

Actualmente el turismo de cruceros, a nivel mundial está teniendo varios cambios debido a la globalización y transculturización de muchos lugares del planeta, esta situación genera que se incremente el empleo de personal poco capacitado en cuanto a competencias transversales

Aparentemente en los cruceros se le da poco interés al desarrollo de habilidades, capacidades, competencias transversales esto explica las razones del porque los tripulantes peruanos que laboran a bordo demuestran falta de creatividad y liderazgo y toma de decisiones. Es así que este problema también se da desde la enseñanza en escuelas o centros de formación donde imparten información teórica y poca información práctica y el problema radica en que no nos enseñan a desarrollar las competencias adecuadas para desenvolvernos mejor en el ámbito laboral.

4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La presente propuesta es importante para los potenciales tripulantes, que egresan de las carreras profesionales y técnicas en turismo de la ciudad de Arequipa. Esta formulación se hace evidente por la inexistencia de estudios relacionados con las competencias y habilidades trasversales de los tripulantes peruanos que trabajan a bordo de compañías de cruceros situación que da mayor relevancia a esta investigación. Además el presente trabajo es necesario pues por medio de ella se obtendrá información concreta y actualizada de las competencias transversales de liderazgo, creatividad y toma de decisiones para beneficio de la actividad laboral en el viaje a bordo del crucero y dar a conocer otro campo de acción a estudiantes que egresan de las carreras profesionales en turismo de la ciudad de Arequipa para integrarse al mundo de los cruceros.

Por otro lado este trabajo es importante para generar nuevas mallas curriculares para Universidades, institutos centros de formación académica que pueden tomar como base estos estudios para emprender nuevos proyectos y tomar decisiones que favorezcan a la enseñanza y formación orientada a fortalecer las competencias transversales de los alumnos y permitir que egresen buenos profesionales, hecho que repercutirá en la sociedad y en el estado de bienestar.

Además con la formulación de nuestra propuesta de Capacitación y Práctica de Competencias como Liderazgo, Creatividad y Toma de decisiones a los Potenciales Tripulantes de la Ciudad de Arequipa**,** se beneficiara a los potenciales tripulantes, que egresan de las carreras profesionales y técnicas en turismo de la ciudad de Arequipa

pues se pretende crear conciencia del desarrollo de las competencias para llegar a ser una fuerza laboral de calidad y aplicarlas en el campo laboral.

4.4 OBJETIVOS:

Objetivos generales

Fomentar el conocimiento, valoración y desarrollo de las Competencias de liderazgo, creatividad y toma de decisiones a los egresados de las carreras profesionales y técnicas de turismo como potenciales tripulantes para ampliar otro campo laboral

Objetivos específicos

- Orientar a los nuevos egresados al desarrollo de las competencias de liderazgo, creatividad y toma de decisiones menos aplicadas para llegar a ser una fuerza laboral de calidad y aplicarlas en el campo laboral.
- Promover y estimular a la práctica las competencias liderazgo, creatividad y toma de decisiones aplicando estrategias didácticas.

Público Objetivo

El público objetivo hacia el cual nos dirigimos son los estudiantes que egresan de las carreras profesionales y técnicas en turismo como potenciales tripulantes, de la ciudad de Arequipa

4.5 METODOLOGÍA

DIAGRAMA PROPUESTO

En el desarrollo del plan de capacitación es necesario desarrollar puntos y módulos de acuerdo a los objetivos

TABLA38
Programa Propuesto

NOMBRE	TEMÁTICA	TIEMPO	PÚBLICO OBJETIVO
Taller 1 : Capacitación para el reconocimiento y práctica del liderazgo	Clase magistral y metodología participativa Compartir experiencias exitosas	120/ minutos	Potenciales tripulantes , que egresan de las carreras profesionales y técnicas en turismo de la ciudad de Arequipa
Taller 2: Capacitación para el reconocimiento y práctica del pensamiento creativo	Clase magistral y metodología participativa Compartir experiencias exitosas	120/ minutos	Potenciales tripulantes , que egresan de las carreras profesionales y técnicas en turismo de la ciudad de Arequipa
Taller 3: Capacitación para el reconocimiento y práctica de la habilidad de toma de decisiones	Clase magistral y metodología participativa Compartir experiencias exitosas	120/ minutos	Potenciales tripulantes , que egresan de las carreras profesionales y técnicas en turismo de la ciudad de Arequipa

Fuente: Elaboración propia

4.6 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

A continuación se presenta una propuesta para el desarrollo de los talleres mencionados

Captación del público objetivo:

Los talleres serán enfocados para los alumnos de cada institución que decida desarrollar esta propuesta, por ende, el director(a) o grupo de coordinación ingresara a cada aula a informar a los alumnos acerca del evento, se utilizara los periódicos murales de cada aula y áreas públicas también se publicitara el evento por medio de la página web de la institución y redes sociales se utilizara medios apropiados según normativa de cada institución.

Coordinación de la capacitación:

El director(a) de la institución a cargo de la capacitación y el grupo de coordinación deberá coordinar con los expositores las horas y fechas correspondiente a cada taller, el lugar para el desarrollo de los talleres recursos y materiales, costos operativos, gastos administrativos para el desarrollo de programa de capacitación.

Módulo 1.

La agenda de este taller se basa en capacitaciones y poner en práctica las habilidades y competencias de Liderazgo que son necesarias aplicar en el ámbito laboral profesional.

Este taller es organizado por el equipo de coordinación y estará cargo por el director(a) de cada institución o universidad que esté interesado en la propuesta de capacitación y práctica de competencias como liderazgo, creatividad y toma de decisiones para potenciales tripulantes.

Módulo 2.

La agenda de este taller se basa en capacitaciones relacionadas con el reconocimiento y formación de las habilidades de pensamiento creativo que actualmente las grandes compañías requieren para ocupar un puesto laboral

Este taller es organizado por el equipo de coordinación y estará cargo por el director(a) de cada institución o universidad que esté interesado en la propuesta de capacitación y práctica de competencias como liderazgo, creatividad y toma de decisiones para potenciales tripulantes

Módulo 3.

La agenda de este taller se basa en capacitaciones relacionadas con el reconocimiento y formación de las habilidades y competencias de toma de decisiones que actualmente las grandes compañías requieren para ocupar un puesto laboral

Este taller es organizado por el equipo de coordinación y estará cargo por el director(a) de cada institución o universidad que esté interesado en la propuesta de capacitación y práctica de competencias como liderazgo, creatividad y toma de decisiones para potenciales tripulantes, dichos talleres se llevaran a cabo en los auditorios de cada institución que desarrolle esta propuesta de competencias

Programación de tiempos

La programación de los tiempos de esta capacitación de desarrollaran en los meses de mayo y junio se eligió esta fecha ya que en esta temporada se inicia el año de estudios pues nuestra investigación está enfocado en estudiantes que estén en los últimos años para terminar la carrera, por otro lado, también podemos variar las fechas Según propuesta de cada institución de acuerdo a disponibilidad.

Monitoreo y evaluación del programa

El monitoreo y la evaluación de los resultados serán realizados por la institución que desarrolle o esté interesado en los talleres de capacitación así como por la escuela profesional en el caso de universidades y directamente por la dirección en caso de institutos, los cuales, realizaran encuestas trimestralmente para ver si hubo resultados en base a actividades realizadas en su entorno laboral

TABLA39
Programación De Tiempos

	MAYO				JUNIO			
Programación De Tiempos	**1ra semana**	**2da semana**	**3ra semana**	**4ta semana**	**1ra semana**	**2da semana**	**3ra semana**	**4ta semana**
Captación del público objetivo	X	X	X					
Coordinación de la capacitación			X	X				
Módulo 1					X			
Módulo 2						X		
Módulo 3							X	

Fuente: Elaboración propia

4.7 RESULTADOS ESPERADOS

Al concluir esta capacitación se espera que los estudiantes tomen conciencia del conocimiento y la práctica de las competencias transversales de liderazgo, creatividad y toma de decisiones útiles en el ámbito laboral esperando los siguientes resultados. Ser capaz de entender y analizar las necesidades del liderazgo, creatividad y toma de decisiones y asumir las nuevas exigencias del entorno laboral internacional.

4.8 LOGÍSTICA

Recursos y materiales

- Material impreso trípticos y afiches
- Cañones multimedia
- Computadora, equipo de sonido (parlante), micrófono.
- Auditorio para brindar las capacitaciones
- Útiles de escritorio (plumones, papelotes, hojas bond)

4.9 PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

El presupuesto requerido para la ejecución de las capacitaciones asciende a S/. 2,500.00 (dos mil quinientos Nuevos Soles) especificado en la tabla lo que involucra: la contratación de los servicios de los capacitadores y la adquisición de materiales para la enseñanza y el aprendizaje

Para el financiamiento de la ejecución de la propuesta y trámites correspondientes será realizada por la institución que requiera la capacitación

4.10 SOCIO CAPACITADOR

- Buscaremos el apoyo potencial al centro de formación de oratoria y liderazgo Omar Ordoñez de Arequipa, para realizar la ponencia del taller I Capacidades De Liderazgo.
- Mag. Giancarlo Rene López Tapia, docente de la Universidad San Martín De Porres de Lima Master en dirección de empresas con Especialidad en Recursos Humanos, Gestión de la calidad; quien, realizará la ponencia del taller II Capacidades de pensamiento creativo.
- Lc. Medina Sánchez Tatiana, docente de la Universidad San Pablo de Arequipa, con especialidad en docencia universitaria y gestión de recursos humanos empresariales
- Los cursos de capacitación se harán con un 30% de clases magistrales y el resto en clases prácticas.

TABLA40

Presupuesto para el Desarrollo y Ejecución de la Propuesta

Material De Escritorio E Instrumentos De Apoyo	Unidades	Cantidad	Costo Unitario	Total
Alquiler del auditorio con equipo audio y sonido	1	3	S/.500.00	**S/.1500.00**
Plumones	12 unid.	12 unid.	S/.1.50	**S/. 24.00**
Hojas bond	310 unid.	310 unid.	0.10 cent.	**S/. 31.00**
Papelotes	35 unid.	35 unid.	0.30 cent.	**S/. 10.50**
Material impreso trípticos	150 unid.	150 unid.	0.70cent.	**S/. 105.00**
Afiches A3	20 unid.	20 unid.	S/.2.50	**S/. 50.00**
Gastos administrativos			S/.100.00	**S/. 100.00**
Presupuesto Para el Desarrollo y Ejecución de la Propuesta				S/. 1820.00

Fuente: Elaboración propia

TABLA 41

Presupuesto Ejecución e Capacitaciones

Capacitaciones	Costo de Módulos
Expositor para primer modulo	**S/. 300.00**
Expositor para segundo modulo	**S/. 600.00**
Expositor para tercer modulo	**S/. 400.00**
Costos de administrativos	**S/. 150.00**
Presupuesto Ejecución e Capacitaciones	S/. 1450.00

Fuente: Elaboración propia

TABLA 42

Presupuesto Total de la Propuesta de capacidades

Presupuesto Para el Desarrollo y Ejecución de la Propuesta	**S/. 1820.00**
Presupuesto Ejecución e Capacitaciones	**S/. 1450.00**
PRESUPUESTO TOTAL DE LA PROPUESTA	S/. 3270.00

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

PRIMERA:

De acuerdo a los resultados obtenidos Llegamos a la conclusión de que las Competencias Transversales más importantes del tripulante peruano que labora en el Crucero Costa Neoclásica son: competencias interpersonales y sistémicas siendo las mas practicadas por el personal la automotivación, preocupación por la calidad, capacidad de aprender y capacidad para trabajar en un contexto internacional ,comunes a la mayoría de las profesiones y que se relacionan con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos y valores adquiridos. De las competencias anteriores las empresas demandan cada vez más profesionales no sólo muy cualificados, sino además poseedores de numerosas competencias personales y profesionales que hagan de sus compañías un éxito.

SEGUNDA:

Según los resultados nos muestran que las competencias instrumentales más importantes y las que desarrollan a bordo son la capacidad de análisis (donde facilita el poder rectificar a tiempo y prevenir situaciones o resultados no deseables a largo plazo), conocimientos básicos de la profesión (siendo la experiencia un factor de primordial importancia a la hora de desarrollar determinada actividad) y conocimientos básicos de la información de seguridad a bordo, por ello es un requisito indispensable capacitarse con respecto a la seguridad a bordo antes de embarcar. Asimismo, La Organización Marítima Internacional (OMI), responsable de la seguridad y protección en el transporte marítimo, coloca el factor humano en el centro de importancia en el trabajo.

TERCERA:

Llegamos a la conclusión de que las competencias interpersonales más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero costa neoclásica son: la automotivación (esto los impulsa y los llena de entusiasmo e interés por seguir laborando a bordo en busca de éxitos personales y laborales), capacidad para trabajar en un contexto internacional (esta habilidad va asociada a los conocimientos de otras culturas y tradiciones con el conocimiento de una segunda lengua para desenvolverse mejor en el trabajo ya que los pasajeros provienen de diferentes nacionalidades) y habilidades de comunicación resolución de conflictos por el cual les permite expresar ideas, argumentos de manera clara y convincente utilizando los medios necesarios adecuadamente y adaptándose a cualquier situación laboral.

CUARTA:

Los resultados nos muestran que las competencias sistémicas más importantes del tripulante peruano que labora en el crucero son tres: la primera que es preocupación por la calidad, pues marca una pauta en el comportamiento de los mismos que les ayuda a mejorar y crecer profesionalmente, la segunda es la capacidad de aprender, esta habilidad va muy relacionada con las ganas y el empeño que los tripulantes peruanos ponen al estar a bordo permitiéndoles asimilar nueva información y por último la capacidad de adaptarse a nuevas situaciones, esta habilidad es muy útil cuando se está abordo ya que la vida a bordo es muy diferente que la vida cotidiana en tierra. Les ayuda para salvar obstáculos en todas las facetas tanto en el ambiente laboral como particular.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los centros de formación académica en el ámbito turístico que forman potenciales tripulantes a enfatizar y actualizar la malla curricular en capacidades transversales ya que las empresas demandan cada vez más profesionales no sólo muy cualificados.

2. Se recomienda a los centros de formación académica en el ámbito turístico a promover el desarrollo y aplicación de las competencias instrumentales que incrementen el valor agregado del futuro tripulante, de modo que permite la formación de un profesional competitivo con habilidades de expresión saber desarrollar una argumentación y exponerla de manera inteligible y pueda demostrar su capacidad de análisis y síntesis en los diferentes ambientes laborales.

3. Se recomienda a los centros de formación académica en el ámbito turístico o de cruceros impulsar eventos informativos estudiantiles con el fin de desarrollar actividades que ayuden a la práctica de habilidades interpersonales, ya que, ayudan al mejor desarrollo de las actividades laborales en grupo a la búsqueda del éxito personal y laboral y las relativas al compromiso y ética con el trabajo.

4. Se aconseja los reclutadores de la compañía en tierra se muestre un mayor interés por las competencias sistémicas, ya que estas habilidades permiten aprender y aplicar, de forma autónoma, nuevos conceptos y Motivación por la calidad, creatividad, Capacidad de adoptarse a nuevas situaciones que hacen del futuro tripulante una mejor fuerza laboral.

BIBLIOGRAFÍA

AHEAD, C. (2000). *World Ttravel y Tourism Development.* Revista.

ALBERTO, L. C. (2013). *Administracion de Alimentos y Bebidas en Royal Caribbean Internacional.* Lima.

CRUCEROS, C. (2012). *Costa Campus.* GENOVA.

J., C. M. (1999). *Como Aprovechar la Motivacion Oculta de la fuerza Laboral.* Santafe de Bogota: McGraw-Hill.

M., G. C. (1998). *Los Cruceros.* revista facultad de estudios turisticos.

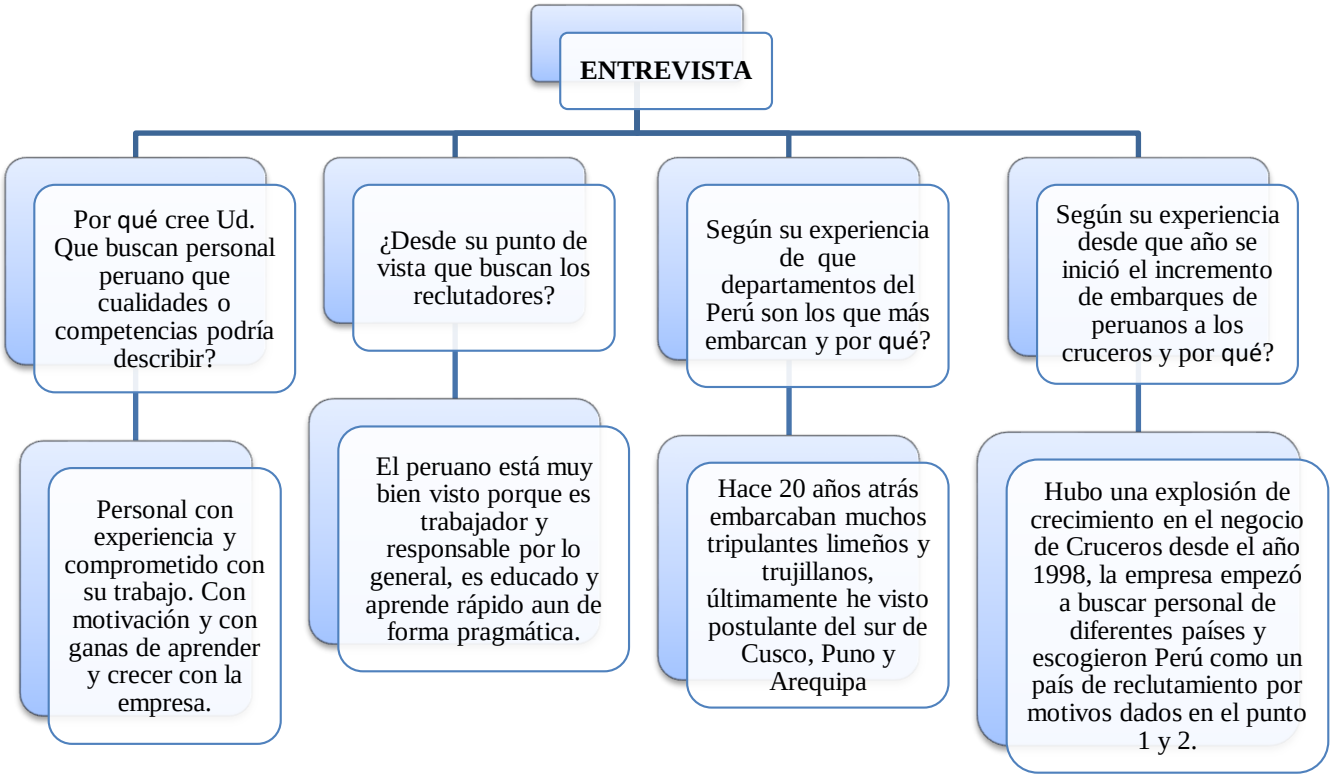
MARC, M. (2001). *Guia Sobre la Industria de Cruceros.* madrid.

MIRIAM, P. V. (1995). *Cruceros su Organizacion y mi Experiencia en diferentes Areas de la que fue la Nave de Crucero Achile Lauro.* lima.

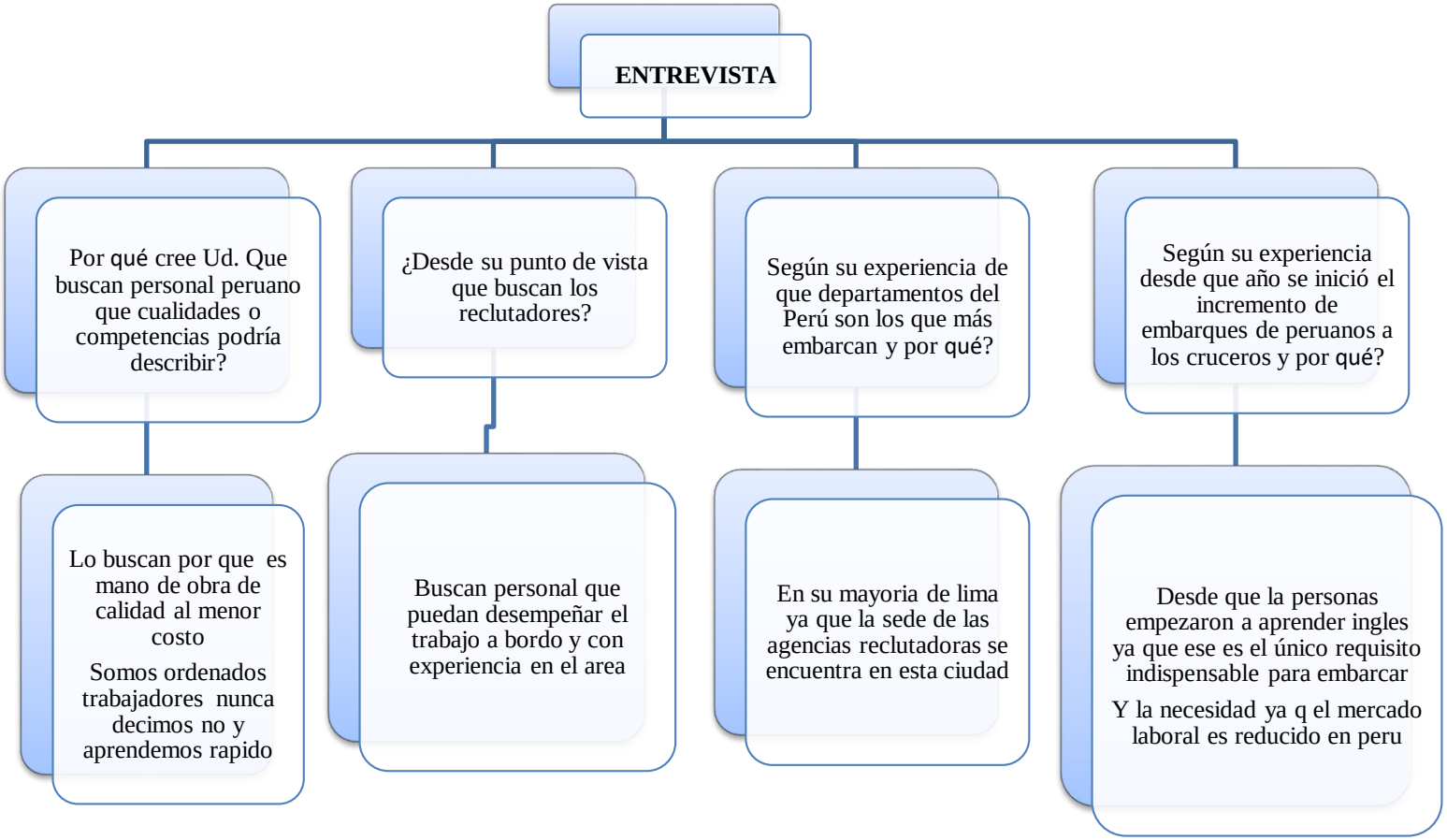
NIEVES, A. P. (2013). *Programa para Fomentar la Mentalidad Innovadora Emprendedora de estudiantes de Turismo y Hoteleria de una Universidad Privada.* lima.

PATRICIA, Z. M. (2004). *Linea de Cruceros Carnival y el Desarrollo deAactividades dentro del Area de Room Service*. lima.

APÉNDICE



Fuente: elaboración propia



Fuente: Elaboración propi

ENCUESTA DE COMPETENCIAS PARA TRIPULANTES PERUANOS

TITULO

COMPETENCIAS TRANSVERSALES DEL TRIPULANTE PERUANO QUE LABORA EN EL CRUCERO COSTA NEOCLÁSICA PERIODO 2015

OBJETIVO: Obtener información para determinar las competencias más importantes de los tripulantes peruanos que laboran en el barco de crucero Costa NeoClásica periodo 2015

INDICACION: responda con toda sinceridad, ya que de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos.

Marque Ud. Las habilidades más Importantes que posee Como Tripulante Peruano

Utilice por favor la siguiente escala:

1=nada 2=poco 3=bastante 4=mucho

COMPETENCIA/HABILIDAD	
COMPETENCIAS TRANSVERSALES DE TIPO INSTRUMENTAL Herramientas para el aprendizaje y formación	
1. Capacidad De Análisis	1 2 3 4
2. Organización Y Planificación	1 2 3 4
3. Conocimientos Básicos De La Profesión	1 2 3 4
4. Conocimientos De La Segunda Lengua	1 2 3 4
5. Conocimientos Básicos De La Información De Seguridad A Bordo	1 2 3 4
6. Resolución De Problemas En El Área Laboral	1 2 3 4
7. Toma Decisiones	1 2 3 4
Competencias Transversales De Tipo Intra E Interpersonal Capacidades Que Garantizan Una Buena Relación Laboral Con Uno Mismo Y Con Los Demás	
8. Autoconocimiento (Capacidad De Reconocer Y Comprender Nuestros Estados De Ánimo, Sentimientos E Impulsos Y Su Efecto En Los Demás)	1 2 3 4
9. Autorregulación (Capacidad De Controlar O Gestionar Nuestros	1 2 3 4

Impulsos, Estados De Ánimo Y Recursos Internos)		
10.	Automotivación	1 2 3 4
11.	Empatía (Ponerse En El Lugar De Los Demás)	1 2 3 4
12.	Habilidades Sociales (Comunicación, Resolución De Conflictos)	1 2 3 4
13.	Capacidad Crítica Y Autocrítica	1 2 3 4
14.	Trabajo En Equipo	1 2 3 4
15.	Capacidad Para Trabajar En Un Contexto Internacional	1 2 3 4
Competencias Trasversales De Tipo Sistémico Capacidades Que Dan Visión De Conjunto Y Sirven Para Gestionar El Total De La Actuación		
16.	Capacidad De Aplicar Los Conocimientos En La Práctica.	1 2 3 4
17.	Capacidad De Aprender	1 2 3 4
18.	Adaptarse A Nuevas Situaciones	1 2 3 4
19.	Creatividad	1 2 3 4
20.	Liderazgo	1 2 3 4
21.	Conocimiento De Culturas Y Costumbres De Otros Países	1 2 3 4
22.	Preocupación Por La Calidad	1 2 3 4

CUESTIONARIO SOCIODEMOGRÁFICO PARA TRIPULANTES PERUANOS

1. ¿DE QUE CIUDAD ES?

( ) Arequipa	( ) Junín	( ) Madre de Dios
( ) Ayacucho	( ) Huánuco	( ) Moquegua
( ) Ancash	() Huancavelica	( ) Pasco
( )Apurímac	( ) Ica	( ) Puno
( ) Amazonas	( ) Lambayeque	( ) Piura
( ) Cajamarca	( )Lima	( ) Tumbes
( ) Callao	( ) Loreto	( )Tacna
( ) Cusco	( ) La Libertad	( ) Ucayali
( ) San Martin		

2. EDAD:

a) 18 a 22 años
b) 23 a 27 años
c) 28 a 31 años
d) 32 a más

3. SEXO:

a) Masculino
b) Femenino

4. ESTADO CIVIL

a) Soltero
b) Casado
c) Viudo
d) Divorciado

5. ¿TIENE UNA RESPONSABILIDAD FAMILIAR?

a) Si
b) No

6. NIVEL DE INSTRUCCIÓN

a) Básica
b) Técnica
c) Superior

7. IDIOMA QUE DOMINA

a) Inglés
b) Italiano
c) Español
d) Francés
e) Alemán