



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“ESTUDIO DE DEMANDA DE COMPETENCIAS DE LOS
PROFESIONALES EN NEGOCIOS EN LAS EMPRESAS,
CIUDAD DE IQUITOS, 2019”**

**PARA OPTAR EL GRADO DE MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

HERRERA RAMOS, PAOLA PATRICIA

PÉREZ REÁTEGUI, TANIA BEATRIZ.

ASESOR:

CPCC. JORGE ALBERTO PÉREZ REÁTEGUI, MGR.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PROSPECTIVA DE MERCADOS Y
TERRITORIOS**

**Iquitos – Perú
2019**

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicado a mis padres y hermanos, quienes siempre me acompañan en todos mis logros, y siguen unidos en los momentos buenos y malos, gracias por todo su apoyo, dedicación y amor invaluable.

Paola Patricia Herrera Ramos.

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

Tania B. Pérez Reátegui

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

Paola Patricia Herrera Ramos.

Quiero expresar un sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios por brindarme salud, fortaleza y capacidad, también hago extenso este reconocimiento a mi familia quienes han formado parte de mi vida profesional, infinito agradecimiento por sus consejos, apoyo, ánimo y en los momentos más difíciles.

Tania Beatriz Pérez Reátegui

Escuela de
Posgrado

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Directoral RESOLUCIÓN N° 059 - 2020-UCP-EPG, la ESCUELA DE POSGRADO Establece la sustentación no presencial del informe de Tesis siendo señores del Jurado:

Mgr. Salvador Calderón Ferreira - Presidente

Mgr. Enrique Alván Mori - Miembro

Mgr. Gilberto Fernandez Arica - Miembro

Asesor: CPCC Jorge Alberto Pérez Reátegui, Mgr.

En la ciudad de Iquitos, siendo las 10:00 horas del día miércoles 19 de agosto de 2020 en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ-, de acuerdo con la Resolución N°133-2020-CD-UCP del 27 de abril del 2020, la Universidad establece la Sustentación o Defensa virtual de la tesis Universitaria de Posgrado; por ello vía la herramienta de videoconferencia ZOOM, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del informe de Tesis titulada: "Estudio de demanda de competencias de los profesionales en negocios, en las empresas, ciudad de Iquitos, 2019"

Presentado por las sustentantes:

Paola Patricia Herrera Ramos

Tania Beatriz Pérez Reátegui

Como requisito para optar el Grado Académico del Magister en Administración.

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: Debidamente absueltas y respondidas de manera correcta

El jurado después de la deliberación en privado llegó a las siguientes conclusiones:

1. La Sustentación es: Aprobada Cum Laude
2. Observaciones: Ninguna

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.


Mgr. Salvador Calderón Ferreira
Presidente
Mgr. Enrique Alván Mori
Miembro
Mgr. Gilberto Fernandez Arica
Miembro

CALIFICACIÓN:

Aprobado (a) Suma Cum Laude	: 19 - 20
Aprobado (a) Magna Cum Laude	: 17 - 18
Aprobado (a) Cum Laude	: 15 - 16
Aprobado (a)	: 13 - 14
Desaprobado (a)	: 00 - 12

Iquitos - Perú
065 - 26 1088 / 065 - 26 2240
Av. Abelardo Quifones Km. 2.5

Sede Tarapoto - Perú
42 - 58 5638 / 42 - 58 5640
Leoncio Prado 1070 / Martines de Compagnon 933

Universidad Científica del Perú
www.ucp.edu.pe

HOJA DE APROBACIÓN

Tesis sustentada en acto público el día 19 de agosto del 2020.



.....
Presidente del jurado
Mgr. Salvador Calderón Ferreira



.....
Miembro del jurado
Mgr. Enrique Alván Mori



.....
Miembro del jurado
Mgr. Gilberto Fernández Arica



.....
Asesor
CPCC. Jorge Alberto Pérez Reátegui, Mgr.

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

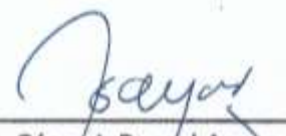
La Tesis titulada:

**"ESTUDIO DE DEMANDA DE COMPETENCIAS DE LOS PROFESIONALES EN
NEGOCIOS EN LAS EMPRESAS, CIUDAD DE IQUITOS, 2019".**

De las alumnas: **HERRERA RAMOS, PAOLA PATRICIA Y PÉREZ REÁTEGUI,
TANIA BEATRIZ** pasó satisfactoriamente la revisión por el Software
Antiplagio, con un porcentaje de **2% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que
estime conveniente.

San Juan, 5 de noviembre del 2019.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

CJRA/lmsda
017 -2019

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Acta de sustentación.....	iii
Hoja de aprobación.....	iv
Hoja de antiplagio.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de gráficos.....	xi
RESUMEN.....	01
ABSTRACT.....	02
 CAPÍTULO I: Marco teórico.....	 03
1.1. Antecedentes del estudio.....	03
1.2. Bases teóricas.....	06
1.2.1 Sector de formación académica de competencias.....	06
1.2.2 Demanda de competencias profesionales en el mercado laboral.....	15
1.3. Definición de términos básicos.....	21
 CAPÍTULO II: Planteamiento del problema.....	 23
2.1 Descripción del problema.....	23
2.2 Formulación del problema.....	33
2.2.1. Problema general.....	33
2.2.2. Problema específico.....	33
2.3 Objetivos.....	33
2.3.1 Objetivo general	33
2.3.2 Objetivos específicos.....	33
2.4 Hipótesis.....	34
2.4.1 Hipótesis general.....	34
2.4.2 Hipótesis específicas.....	34

2.5 Variables.....	35
2.5.1 Identificación de las variables y operacionalización.....	35
CAPÍTULO III: Metodología.....	36
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	36
3.2 Población y muestra.....	36
3.3 Técnica, instrumento y procedimiento de recolección datos.....	37
3.4 Procesamiento y análisis de datos.....	38
CAPÍTULO IV: Resultados.....	39
4.1 Descripción de la competencia resolución de problemas.....	39
4.2 Descripción de la competencia comunicación.....	44
4.3 Descripción de la competencia creatividad.....	49
CAPÍTULO V: Discusión, conclusiones y recomendaciones.....	52
5.1 Discusión de resultados.....	52
5.2 Prueba de hipótesis.....	55
5.3 Conclusiones.....	62
5.4 Recomendaciones.....	64
Referencias bibliográficas.....	66
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	70
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.....	71
Anexo 3. Fotos que muestran evidencia del trabajo realizado.....	74
Anexo 4. Informe de opinión de experto del instrumento de recolección de datos.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Página

Tabla 1.	Licenciamiento institucional, Condición I: objetivos académicos, grados y títulos a otorgar, y planes de estudio.....	08
Tabla 2.	Estándar acreditación, perfil egresado, carreras profesionales administración, contabilidad y turismo, 2012.....	12
Tabla 3.	Estándar acreditación, seguimiento del egresado, carreras profesionales administración, contabilidad y turismo, 2012.....	12
Tabla 4.	Estándar acreditación, perfil del egreso, programas de estudio de educación superior universitaria, 2016.....	13
Tabla 5.	Estándar acreditación, seguimiento a egresados, programas de estudio de educación superior universitaria, 2016.....	14
Tabla 6.	Licenciamiento institucional, Condición VII: mecanismos de mediación e inserción laboral (bolsa de trabajo u otros).....	20
Tabla 7.	Comportamiento de Perú, pilar <i>Competencias (Skills)</i> periodo 2017-2019.....	26
Tabla 8.	Perú, indicadores del pilar <i>Competencias (Skills)</i> , año 2019...	27
Tabla 9.	Comportamiento de la cantidad de graduados por tipo de universidades, Perú, periodo 2014 - 2018.....	29
Tabla 10.	Cantidad de graduados con superior universitaria completa, por sexo y grupo de edades, región Loreto, 2017.....	30
Tabla 11.	Cantidad de graduados con superior universitaria completa, por provincia residencia y grupos edades, región Loreto, 2017....	31
Tabla 12.	Empresas, cantidad por actividades económicas, región Loreto, 2007.....	31
Tabla 13.	Variables, indicadores e índices del tema de estudio.....	35
Tabla 14.	Población y muestra de empresas, por principales actividades económicas, región Loreto.....	36
Tabla 15.	Prueba de validez del instrumento de recolección de datos...	37

Tabla 16. Iniciativa en la resolución de problemas, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019.....	39
Tabla 17. Autonomía en la resolución de problemas, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019.....	40
Tabla 18. Rapidez para resolver problemas, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019.....	41
Tabla 19. Toma de decisiones rutinarias, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019.....	42
Tabla 20. Asertividad en la resolución de problemas, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019.....	43
Tabla 21. Fluidez de comunicación, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019.....	44
Tabla 22. Comunicación interpersonal, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019.....	45
Tabla 23. Comunicación con los clientes, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019.....	46
Tabla 24. Comunicación escrita, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019.....	47
Tabla 25. Uso de tecnologías de información en comunicación, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019.....	48
Tabla 26. Aporte de ideas, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019.....	49
Tabla 27. Aplicación de ideas, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019.....	50
Tabla 28. Actitud a recibir sugerencias, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019.....	51
Tabla 29. Primera prueba de hipótesis.....	56

Tabla 30. Segunda prueba de hipótesis.....	58
Tabla 31. Tercera prueba de hipótesis.....	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Página.

Gráfico 1. Ranking general de competitividad, Perú y varios países de América Latina, comparativo año 2015 y 2019.....	24
Gráfico 2. Ranking en el pilar Competencias (Skills), Perú y varios países de América Latina, año 2019.....	25
Gráfico 3. Ranking en el indicador Skillset of graduates (Capacidades de los graduados), Perú y varios países de América Latina, año 2019.....	28
Gráfico 4. Cantidad de graduados de universidades, Perú, periodo 2014 - 2018.....	28
Gráfico 5. Cantidad de graduados de universidades, por sexo, región Loreto, 2017.....	30
Gráfico 6. Medidas estadísticas de competencia de resolución de problemas, 2019.....	52
Gráfico 7. Medidas estadísticas de competencia de comunicación, 2019.....	53
Gráfico 8. Medidas estadísticas de competencia de creatividad, 2019...	54

RESUMEN

Estudio de demanda de competencias de los profesionales en negocios en las empresas, ciudad de Iquitos, 2019.

Paola Patricia Herrera-Ramos

Tania Beatriz Pérez-Reátegui

El problema general: ¿cuál es el nivel de la demanda de competencias específicas de los profesionales en negocios en las empresas, ciudad de Iquitos, 2019? Los objetivos son: describir la calificación de las empresas sobre las competencias específicas resolución de problemas, comunicación y creatividad.

La metodología se basó en empresas de las principales actividades de la región Loreto. La muestra comprendió 36 empresas, seleccionados mediante el muestreo no probabilístico, se tomaron las empresas de mayor movimiento comercial.

Los resultados señalan que existe alto nivel de competencia en resolución de problemas en las organizaciones por parte de los profesionales; en el factor competencia de comunicación, se observa que tienen buena comunicación tanto con los clientes como con las personas del ambiente laboral en que se encuentran; finalmente, existe buena creatividad en los profesionales quienes presentan sugerencias de sus actividades operativas diarias en el centro de trabajo.

Palabras claves: estudio de la demanda, competencias, profesionales en negocios.

ABSTRACT

Demand study of competencies of business professionals in companies,
city of Iquitos, 2019.

Paola Patricia Herrera-Ramos

Tania Beatriz Pérez-Reátegui

The general problem: what is the level of demand for specific competencies of business professionals in companies, city of Iquitos, 2019? The objectives: describe the specific problem-solving skills, communication, creativity.

The methodology was based on companies of the main activities of the Loreto region. The sample included 36 companies, selected through non-probabilistic sampling because the companies with the greatest commercial movement will be taken.

The results of the research indicate that there is a low level of competence in solving problems in organizations by professionals; in the communication competence factor, it is observed that they have good communication with both customers and people in the work environment in which they are located; Finally there is good creativity in professionals who present suggestions of their daily operational activities in the workplace.

Keywords: demand study, skills, business professionals.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1. 1 Antecedentes del estudio.

Se presentan la revisión de los siguientes trabajos de investigación, a nivel internacional y nacional.

Inamine Takayama (2014), en su investigación *Demandas por carreras profesionales y la oferta de puestos en el mercado laboral peruano*, tiene como objetivo proponer crear carreras universitarias en la universidad sostenida por una demanda de postulantes y por una oferta de puestos laborales en el mercado, medido en la empleabilidad.

Su metodología estudia la demanda vocacional en los estudiantes, y la oferta laboral de las empresas, señalada en competencias pedidas por los empleadores y funcionarios de recursos humanos. Su muestra comprendió 319 empresas (70 grandes, 67 medianas, 116 pequeñas y 66 microempresas) y 51 gobiernos locales (nivel provincial y distrital).

Concluye que, durante los estudios la institución debe generar y desarrollar competencias del graduado, para que pueda insertarse en el mercado laboral profesional, y aumentar su potencial para avanzar y ascender al interior de la empresa donde labora o moviéndose hacia nuevas oportunidades laborales.

Finalmente concluye que, un profesional ejercerá su profesión dentro de su campo de estudio; sin embargo, hay deficiencias en la educación que lo hace contar con menos competencias y habilidades; y también por haber estudiado una carrera que no cuenta con demanda de los empleadores y por razones económicas, tiene ocupaciones de menores competencias.

Lizcano Caraballo y Soto Beltran (2012), en su tesis *Análisis del perfil profesional y laboral del egresado de administración de empresas de la Universidad de Cartagena*, tienen como objetivo analizar el perfil profesional y laboral del administrador de empresas que pide el mercado.

Su población comprendió estudiantes, egresados, y docentes de la universidad mencionada, así como empresarios de la ciudad.

Concluyen que, el administrador de empresas, de acuerdo a las funciones que desempeña, debe poseer competencias necesarias a cada organización. La universidad es consciente de esta necesidad de formación, en valores como ética, responsabilidad social y respeto hacia los demás, por lo cual fomenta algunas actitudes como el aprendizaje continuo, recursividad¹ y pro actividad, que permiten desarrollar más sus capacidades para tomar decisiones y resolver conflictos.

Finalmente concluyen que, la universidad está formando profesionales con capacidades y competencias que exige el mercado laboral, pero debe fortalecer sus estrategias de aprendizaje.

Granados Maguiño. (2013), en su tesis *Desarrollo de competencias laborales y formación de los profesionales en turismo en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, tiene como objetivo determinar la relación entre las competencias laborales y la formación de los profesionales.

Su muestra comprendió estudiantes del décimo semestre de administración de la universidad señalada, 96 personas.

Sus conclusiones son que, el 54.17% tiene percepción buena sobre las competencias básicas; el 67.71%, opina que son buenas las competencias genéricas; y el 58.33% que son buenas las competencias específicas.

Agrega, que el desarrollo de las competencias básicas y la formación en competencias cognoscitivas del perfil se relacionan significativamente. Ese mismo grado de relación ocurre en el desarrollo de competencias específicas y la formación en habilidades y destrezas señaladas en el perfil.

Freire García, et al. (2012), en su tesis *Estudio de la demanda de servicios profesionales de las empresas periodísticas privadas de la ciudad*

¹ Recursividad es la persona que genera muchas ideas para salir de un problema.

de Guayaquil, tienen como objetivo reunir los criterios que tienen los principales grupos mediáticos privados de la ciudad, directores, editores y jefes de redacción, sobre el perfil de periodista de la Universidad Católica.

Su muestra, comprendió 10 entrevistas a los jefes de redacción de los principales grupos mediáticos de la ciudad: El Universo, Granasa (Expreso, Extra), El Comercio y Hoy.

Concluyen que, la falta de conocimiento y práctica, son las principales falencias. El tema recurrente fue el desconocimiento de la realidad, plasmada en conocimiento del funcionamiento de las instituciones y sus personajes, sistemas o métodos. A esto se suma el desconocimiento de los mecanismos de trabajo y la falta de experiencia en los nuevos ingresos.

Finalmente concluyen que, las habilidades tienen calificación muy buena, tienen buen manejo de herramientas web, conocimiento de otros idiomas, específicamente inglés, uso de herramientas de edición de audio y video. La relación entre medios y universidad se ha visto decaída a través de los años; algunos editores, señalan que en un principio el trabajo directo con los estudiantes era constante.

1. 2 Bases teóricas.

Para la presente investigación se requirió del soporte de teorías referida a la gestión de la formación profesional universitaria: la formación en competencias en negocios y la pertinencia con la demanda de estas competencias en el mercado laboral, particularmente en las empresas.

1. 2. 1 Sector de formación académica de competencias.

La educación superior universitaria ha sido y es un factor fundamental para el desarrollo de capacidades, en conocimientos y habilidades, de los profesionales, para su desempeño en el ámbito personal, familiar, laboral y ciudadana, y este buen performance impacta en el desarrollo económico.

El **Banco Mundial** (2013, pág. 4), en su publicación *La calidad de la educación es relevante para las capacidades y el crecimiento*, señala:

[...] Las investigaciones internacionales indican que la materia aprendida y las habilidades desarrolladas en el aula constituyen los cimientos para el éxito futuro en el ámbito laboral, y son un mejor indicador del crecimiento económico comparado con el número de años de escolaridad.

También, esta formación académica impacta en la eficiencia en los procesos de gestión y en los resultados financieros de las organizaciones, públicas y privadas, especialmente cuando ocurren crisis en el entorno mundial o del país.

El **Banco Mundial** (2013, pág. 6), agrega que:

[...] la educación superior es clave para mejorar el crecimiento y la productividad porque provee habilidades de alto nivel que pueden ser aplicadas a las tecnologías existentes y para el desarrollo de nuevas tecnologías, fundamentales ambas para el crecimiento. La reciente crisis económica y financiera mundial ha creado la urgencia de

enfocarse en cómo mejorar la productividad y la competitividad en la economía global. [...].

Como se señaló líneas anteriores, la educación es clave para mejorar el crecimiento económico de las organizaciones y la sociedad, y se espera que este crecimiento este acompañado de buenas relaciones con el entorno social y ambiental. Esto requiere de acompañar a los conocimientos y habilidades, con actitudes humanas.

Yanes Guzmán (2013, pág. 16), en su libro *Las TIC y la crisis de la educación*, pone énfasis en los valores hacia el entorno y la parte interna:

Una educación de calidad forma profesionales altamente instruidos, de elevada cultura, de sólida formación científico-tecnológica, de fuertes cualidades morales y de producción constante de nuevos valores espirituales, responsable del destino y futuro de la sociedad en que vive y de todo el planeta, que asume la belleza como manifestación espontánea de la naturaleza, que tiene una visión sistémica, holística y de profundo respeto hacia todas las formas de vida y que busca desarrollar con plenitud las necesidades sociales y personales. Una educación de calidad expresa el perfeccionamiento de todos los aspectos del modo de vida de los ciudadanos tomados en su conjunto, el desarrollo de la personalidad del individuo, de sus aptitudes y de su talento.

Las universidades expresan los resultados a lograr con la formación de profesionales en el capítulo denominado perfil del egresado, integrante del currículum de estudio.

En el proceso de licenciamiento de las universidades en el país, iniciada con la Ley 30220, Ley Universitaria, se evalúan las Condiciones Básicas de Calidad (CBC). El indicador 2: objetivos académicos y planes de estudios (currículum, es el término más apropiado), analiza entre otros aspectos, el perfil del graduado.

Tabla 1

Licenciamiento institucional, Condición I: objetivos académicos, grados y títulos a otorgar, y planes de estudio

Componente I.2	Objetivos académicos y planes de estudio
Indicador 2	La universidad cuenta con planes de estudios para cada uno de los programas de pregrado y/o posgrado

Medio verificación	Cumplimiento del indicador
MV2	El formato C1 “Resumen de malla curricular y créditos académicos” cumple por programa de estudio: a. Objetivos académicos. b. Perfil del graduado

Fuente: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU).

Los perfiles del egresado tienen diferentes diseños en cada universidad, van desde un resumen, pasa por señalar las competencias genéricas hasta el detalle, con las competencias específicas y las requeridas para su empleabilidad.

Universidad del Pacífico (2018), en su *perfil de egresado de la carrera de negocios*, señala que un administrador es un profesional versátil, que dirige empresas y lidera emprendimientos asumiendo la toma estratégica de decisiones, con una visión amplia de los negocios y un enfoque en responsabilidad social.

Universidad Tecnológica del Perú (2019), en su *perfil del egresado de la carrera de administración*, señala competencias genéricas:

- a. Gestión gerencial: conoce los elementos básicos para la gestión estratégica, comercial y financiera, capital humano y procesos en una organización.
- b. Emprendimiento de nuevos negocios: crea, desarrolla y gestiona nuevos negocios.
- c. Gestión estratégica: reconoce las estrategias macro de la organización y las relaciona con los objetivos planteados en el largo, mediano y corto plazo.

- d. Gestión del capital humano: identifica las capacidades del recurso humano orientándolas al logro de los objetivos de la organización.
- e. Gestión financiera: reconoce e interpreta los instrumentos e indicadores financieros para la gestión de la organización.
- f. Gestión comercial: diseña y propone estrategias comerciales que agreguen valor a la empresa.
- g. Gestión de procesos: conoce, identifica y propone mejoras en los procesos de gestión de la empresa.

Universidad ESAN (2019), señala el perfil del egresado en administración con competencias específicas:

- a. Forma equipos multidisciplinario para el logro de objetivos comunes.
- b. Diseña y gestiona proyectos innovadores que generen valor a la organización, ejerciendo un liderazgo transformacional.
- c. Identifica, analiza y resuelve problemas de manera creativa y ética,
- d. Analiza situaciones, identifica áreas problemáticas, cuellos de botella, puntos de control y presenta alternativas de solución.
- e. Conoce y aplica estrategias de negociación y solución de conflictos.
- f. Comprende y acepta la responsabilidad ética y valores morales, legal y social, en el actuar profesional y de la organización con clientes, proveedores, y otros stakeholders,
- g. Comunica ideas y proyectos a diferentes audiencias, oral y escrita, en español e inglés, con presentaciones utilizando el software adecuado.
- h. Aplica conceptos y principios de administración y el marco legal que regula el funcionamiento de las empresas en el Perú.
- i. Comprende y aplica conceptos económicos, contables y financiero, empresariales y públicos.
- j. Comprende y maneja técnicas matemáticas y estadísticas e indicadores de gestión para las decisiones, identificando las consecuencias de estas decisiones,
- k. Comprende el proceso de administración estratégica e identifica las actividades de cada área funcional.

- l. Diseña estructuras, procesos organizacionales y manuales administrativos para el logro de objetivos determinados.
- m. Diseña planes operativos de cada área funcional y su articulación.
- n. Analiza la situación financiera de la organización, implementa y evalúa el plan financiero para las alternativas de inversión y financiamiento, con sus proyectos respectivos y la toma decisiones.
- o. Formula objetivos y estrategias financieras considerando el marco institucional, legal y los instrumentos negociados en los mercados financieros, nacionales e internacionales.
- p. Analiza el impacto de los diferentes factores de la globalización en los individuos, organización y sociedad.
- q. Es consciente de la importancia de la interculturalidad en la gestión de organizaciones y es capaz de trabajar en equipos interculturales.
- r. Identifica las oportunidades y desafíos que la globalización presenta a las organizaciones y su impacto en los mercados.
- s. Selecciona información de distintas fuentes, la evalúa, analiza, interpreta e integra, con destrezas analíticas y de pensamiento crítico.
- t. Expresa sus puntos de vista, fundamenta y defiende su posición sobre un tema determinado.
- u. Analiza la consistencia de una información, identifica el propósito y puntos de vista del autor, supuestos e implicancias.
- v. Reformula problemas de investigación mal estructurados.
- w. Reconoce la necesidad de mantenerse actualizado en la profesión.

Universidad de Lima (2019), en su *perfil del profesional de la carrera de administración*, expresa que el egresado cuenta con competencias para su empleabilidad en el entorno empresarial:

- a. Planifica, organiza, dirige, controla, desarrolla y mejora la gestión de las organizaciones en el ámbito de la administración, operaciones, finanzas, marketing, gestión de personas y nuevos proyectos sustentables, alineados al marco legal vigente.

- b. En un entorno competitivo y dinámico, posee cualidades de liderazgo, emprendimiento, innovación, creatividad, negociación, comunicación asertiva, comunicación fluida y dinámica, capacidad de aprendizaje permanente y capacidad de organizar y trabajar en equipos.
- c. Identifica y capitaliza oportunidades en el entorno global a través de procesos de prospectiva, análisis del macro ambiente y de la industria, y aprovechar las nuevas tecnologías, formulando y proyectando escenarios para la toma de decisiones.
- d. Gestiona proyectos y procesos donde se desarrolla acciones estratégicas que generen ventajas competitivas difíciles de imitar.
- e. Realiza actividades de consultoría para diagnosticar e implementar soluciones a los problemas que se dan en las organizaciones.

Sundararajan (2017, pag. 11), profesor en la Escuela de Negocios Stern de la Universidad de Nueva York, explica el trabajo que debe realizar la universidad en el tema del perfil:

[...] sería prudente reevaluar los planes de estudios de la escuela secundaria intermedia y superior para la próxima generación. Al ampliarse las capacidades cognitivas de las máquinas digitales, los estudiantes quizá necesiten menos educación en ciencia, tecnología, ingeniería y matemática, pero pueden beneficiarse de un mayor énfasis en el pensamiento de diseño, la iniciativa empresarial y la creatividad que los prepare como microemprendedores.

Posterior al licenciamiento de las universidades, ellas deben trabajar la acreditación.

Este proceso es voluntario, y en algunos casos la acreditación de la calidad de algunas carreras profesionales será obligatoria (**art. 30, Ley 30220, Ley Universitaria**).

Se han definido estándares para el trabajo de las universidades para acreditar sus carreras universitarias sobre el perfil del egresado.

Esto no debe quedar en el ámbito de la tenencia, sino que debe evaluarse para identificar mejoras a realizar y elaborar sus planes respectivos.

Tabla 2
Estándar acreditación, perfil egresado, carreras profesionales
administración, contabilidad y turismo, 2012

Dimensión	Factor	Criterio	Estándar	Fuente de verificación
II. Formación profesional	2. Enseñanza - aprendizaje.	2.1 Proyecto educativo currículo	18. El perfil del egresado se evalúa periódicamente y los resultados son utilizados para su mejora	1. Procedimiento documentado
				2. Informe de evaluación del egresado
				3. Planes de mejora
				4. Plan de estudios

Fuente: Consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la educación Superior Universitaria (CONEAU).

La universidad tiene que ir más allá del ámbito de formación y conocer los factores que limitan su titulación y la satisfacción con el empleo que ha logrado, como la opinión del empleador sobre su desempeño.

Tabla 3
Estándar acreditación, seguimiento del egresado, carreras
profesionales administración, contabilidad y turismo, 2012

Dimensión	Factor	Criterio	Estándar	Fuente de verificación
II. Formación profesional	2. Enseñanza - aprendizaje.	2.5 Estudiantes y egresados	44. La Unidad Académica tiene un sistema implementado de seguimiento del egresado	1. Documento que sustenta la implementación.
				2 Instrumentos de evaluación utilizados.
				3. Tiempo entre egreso y titulación.
				4. Porcentaje de titulados.
				5. Impacto del título.
				6. Porcentaje de egresados que ejercen docencia universitaria.
				7. Satisfacción con el empleo
				8. Satisfacción con el desempeño del egresado

Fuente: CONEAU.

En el año 2016, el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE, definió el Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria.

Tabla 4

Estándar acreditación, perfil del egreso, programas de estudio de educación superior universitaria, 2016

Factor	Estándar	Criterio a evaluar
2. Gestión del perfil del egreso	4 Pertinencia del perfil de egreso. Orienta la gestión del programa de estudio, es coherente con sus propósitos, currículo y responde a las expectativas de los grupos de interés y al entorno socioeconómico	a. El perfil de egreso debe incluir las competencias generales y específicas que se espera que los estudiantes logren durante su formación y sean verificables como condición para el egreso. b. En la fundamentación y detalle del perfil de egreso se debe evidenciar su alineación con los propósitos del programa de estudios, el currículo, las expectativas de los grupos de interés y el entorno socioeconómico. c. Las competencias detalladas en el perfil de egreso deben orientar la gestión del programa de estudios en términos de actividades de formación (p.e. cursos), los recursos para el logro de las competencias (p.e. equipamiento) y los actores involucrados (p.e. docentes competentes)
	5 Revisión del perfil de egreso El perfil de egreso se revisa periódicamente y de forma participativa	a. El programa de estudios identifica la periodicidad de revisión del perfil de egreso. b. La revisión deberá efectuarse en un periodo máximo de 3 años. c. Esta revisión será conducida por los directivos del programa de estudios, con la participación de los grupos de interés y otros actores que el programa de estudios considere idóneos. d. La revisión del perfil considera: el desempeño profesional, avances científicos y tecnológicos, nuevas demandas de la comunidad académica y el entorno, entre otros. De ser el caso, esta revisión termina con la definición del nuevo perfil de egreso. e. Cualquier modificación en el perfil de egreso estará acompañada de los cambios necesarios en los mecanismos que tiene programa de estudios para lograr las competencias definidas para los estudiantes y egresados.

Fuente: Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE, Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria 2016.

Tabla 5
Estándar acreditación, seguimiento a egresados, programas de
estudio de educación superior universitaria, 2016

Factor	Estándar	Criterio a evaluar
11. Verificación del perfil del egreso	33 Logro de competencias Utiliza mecanismos para evaluar que los egresados cuentan con las competencias definidas en el perfil de egreso.	a. El avance en el logro de las competencias se evalúa de forma directa a lo largo de la formación de los estudiantes. b. El programa de estudios define y aplica mecanismos de evaluación del logro de las competencias definidas en el perfil de egreso.
	34 Seguimiento a egresados y objetivos educativos Mantiene un registro actualizado de sus egresados y establece un vínculo permanente con ellos monitoreando su inserción laboral y el logro de los objetivos educativos.	a. El monitoreo de la inserción laboral debe considerar y mostrar información cuantitativa y cualitativa en relación a empleabilidad del país. b. El logro de los objetivos educativos implica una evaluación indirecta del desempeño profesional esperado, que está alineado con el perfil de egreso. c. Esta medición puede incluir la satisfacción de empleadores y egresados, la certificación de competencias, entre otros. d. Los hallazgos del seguimiento a egresados orientan al programa de estudios para realizar la revisión y actualización del perfil de egreso, así como de los objetivos educativos.

Fuente: Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa - SINEACE

1. 2. 2 Demanda de competencias profesionales en el mercado laboral.

El profesional ha sido preparado para realizar funciones propias de su ámbito profesional., y ese ámbito está definido en su ley de desempeño profesional y recogido en el perfil del egresado del currículo de la carrera profesional diseñado por las universidades, descrito anteriormente.

Al culminar los estudios de su carrera empresarial, los individuos tienen la expectativa de encontrar un empleo en el mercado laboral, en donde desarrollará sus conocimientos y habilidades adquiridas.

Gómez Rojas (2015, Pág. 49.) en su artículo *Las competencias profesionales*, señala:

La competencia profesional es el grado de utilización de los conocimientos, las habilidades y el buen juicio asociados con la profesión en todas las situaciones que se pueden enfrentar en el ejercicio de la práctica profesional. La fortaleza de esta definición radica en el hecho de que relaciona la competencia con la aplicación de los conocimientos, habilidades y razonamiento clínico en situaciones específicas de la realidad del profesional.

La búsqueda del empleo ha sido y continúa siendo el principal objetivo a lograr por los graduados, con el cual pueda tener ingresos para tener un determinado nivel de vida, se entiende mejor que la tenido en su época de estudiante.

El **Banco Mundial** (2013, pág. 9) en su publicación *Empleo* expresa que el empleo es el factor que más incide en el nivel de vida. Para la mayoría de ellas, el trabajo es la principal fuente de ingresos, especialmente en los países más pobres. Muchas familias caen en la pobreza o escapan de ella porque sus miembros pierden u obtienen un empleo.

Las competencias se diseñaron para un desempeño laboral al interior de la organización, expresado como empleador -empleado; pero, los cambios en las tecnologías están haciendo que este tipo de relación laboral pase a funciones realizadas desde el exterior, empleador – proveedor de servicio específico.

Sundararajan (2017, pag. 7), profesor en la Escuela de Negocios Stern de la Universidad de Nueva York, explica el impacto de las tecnologías en las funciones a desarrollar y en el tiempo del empleo:

La confluencia de dos fuerzas digitales cambiará drásticamente el lugar de trabajo del mañana, provocando una fuerte reducción de la relación tradicional empleador-empleado. Las nuevas plataformas permiten que la actividad económica se organice en formas que desplazan mucho de lo que tradicionalmente hacían los trabajadores a tiempo completo dentro de una organización hacia una multitud de emprendedores individuales y trabajadores por encargo (*on-demand*). El resultado es una economía basada cada vez más en una relación de corto plazo con trabajadores independientes antes que en el empleo a tiempo completo.

También, las características de la economía de un país o una ciudad impactan en las competencias exigidas, por ejemplo, el alto grado de informalidad exige de trabajadores con pocas competencias técnicas.

El **Banco Mundial** (2019, pág. 9) en su publicación *La naturaleza cambiante del trabajo*, describe el alto grado de informalidad de la economía de los países:

[...]en muchos países en desarrollo un gran número de trabajadores aún realiza trabajos de baja productividad, a menudo en empresas del sector informal que tienen escaso acceso a la tecnología. La informalidad se ha mantenido en un nivel elevado durante los últimos 20 años a pesar de las mejoras en las regulaciones de la actividad empresarial. De hecho, la proporción de trabajadores informales llega al 90 % en algunas economías emergentes. En general, alrededor de

dos tercios de la fuerza laboral de estas economías trabaja en el sector informal.

Estos cambios en las competencias exigidas deben de ser un tema de políticas públicas para ser ejecutadas por los gobiernos, para promover en las personas actitudes hacia la adquisición de esas nuevas competencias, y si los recursos son escasos deben apoyarse con recursos financieros u otras formas.

Nagwa Riad (2017, pag. 16), asistente del director del Departamento de Comunicaciones del Fondo Monetario Internacional – FMI, recomienda los cambios para lograr nuevas competencias:

Los encargados de formular políticas deben estar a la vanguardia de un programa de cambio normativo en educación y aprendizaje. Por ejemplo, Corea incorporó una visión a más largo plazo para su estrategia educativa. Con 2030 como fecha límite, la concentración de la estrategia abarca desde mejorar la inteligencia colectiva y utilizar simulaciones y tecnología móvil como herramientas de aprendizaje hasta mejorar los resultados de aprendizaje con información sobre las sinapsis cerebrales y la nutrición humana. Los gobiernos pueden ayudar con incentivos para la actualización del conocimiento, lo cual cobrará cada vez más importancia dado que crece el número de trabajadores autónomos sin los medios para afrontar los costos de mayor educación.

Las universidades deben evaluar las competencias que han venido formando y cómo son útiles para el desempeño del egresado. Esta evaluación parte de clasificar las competencias, desde las generales hasta las específicas, relacionadas al área funcional de trabajo, por ejemplo, en el área financiera o en el ámbito de los recursos humanos.

En el **Proyecto Tuning** (2003, citado en **Becerra y La Serna**, 2010, pág. 16), el concepto de las competencias se relaciona con un enfoque

integrador, considerando las capacidades por medio de una dinámica combinación de atributos que juntos permiten un desempeño competente (formación educativa realizada). Las competencias y las destrezas se entienden como conocer y comprender (conocimiento teórico de un campo académico, capacidad de conocer y comprender), saber cómo actuar (la aplicación práctica y operativa del conocimiento a situaciones), saber cómo ser (valores como parte integrante de percibir a los otros y vivir en un contexto social). De esta manera, propone la división en dos tipos:

- a. Competencias genéricas. Comprenden las competencias instrumentales, interpersonales y sistémicas.
- b. Competencias específicas. En cada área temática están especificadas.

También, hay otras formas de clasificar las competencias, como por la circunstancia en que se encuentra el profesional.

Bunk (1994), en su publicación *La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA*, señala un enfoque integrador de las competencias profesionales, alineada a las transformaciones de la política de empleo de los conocimientos y destrezas especializados, a las transformaciones económicas y sociales y a los cambios en la producción. De esta forma, se estructura el conjunto de requisitos personales y logra las cualificaciones en:

- a. Competencia técnica. Conocimiento, destreza, aptitud.
- b. Competencia metodológica. Habilidad para realizar trabajo variable, resolución de problemas, pensamiento, trabajo, planificación, realización y control autónomo, como capacidad de adaptación.
- c. Competencia social. Comportamiento individual: disposición al trabajo, capacidad de adaptación, capacidad de intervención, interpersonales, disposición a cooperar, honradez y rectitud, altruismo, y espíritu de equipo.

- d. Competencia participativa: Para coordinación, relación, convicción, decisión, responsabilidad y dirección.

Las organizaciones, públicas y privadas, demandan habilidades en los nuevos escenarios de la sociedad, de problemas complejos y de coordinación entre instituciones.

El **Banco Mundial** (2019, pág. 4) en su publicación *La naturaleza cambiante del trabajo*, presenta las habilidades mas demandadas por el mercado:

Tres tipos de habilidades son cada vez más importantes en los mercados laborales: las habilidades cognitivas avanzadas, como la capacidad para resolver problemas complejos; las habilidades socioconductuales, como el trabajo en equipo, y las combinaciones de habilidades que son factores predictores de adaptabilidad, como el razonamiento y la autoeficacia. Para desarrollar estas habilidades se requieren sólidas bases de capital humano y un aprendizaje permanente

Las universidades definen sus estrategias para evaluar cómo se encuentran sus egresados para insertarse en un mundo laboral cambiante.

La legislación anterior que ha regido el funcionamiento de estas instituciones establecía actividades que debían hacer sobre el tema. Las Universidades están obligadas a mantener sistemas de evaluación interna para garantizar la calidad de sus graduados y profesionales (**art. 25, Ley 23733, Ley Universitaria**).

La legislación vigente señala que el tema del egresado debe estar incorporado en el ámbito organizacional. Deben existir mecanismos de mediación e inserción laboral (bolsa de trabajo u otros) y debe evaluarse las acciones de seguimiento al egresado (**art. 28,7, Ley 30220, Ley Universitaria**).

Tabla 6

Licenciamiento institucional, Condición VII: mecanismos de mediación e inserción laboral (bolsa de trabajo u otros)

Componente VII.1	Mecanismos de mediación e inserción laboral
------------------	---

Indicador 51	Existencia de un área, dirección o jefatura encargada
--------------	---

Medio verificación	Cumplimiento del indicador
MV1	Documento de aprobación de creación del área, dirección, jefatura o departamento
MV2	ROF u otro documento pertinente en el que se especifique las funciones del área, dirección o departamento
MV3	Plan de seguimiento al graduado
MV4	El documento cumple: a. Información desagregada por semestre b. Información desagregada por programas de estudio c. Información de los 2 últimos años, a partir de la fecha de presentación de la solicitud de licenciamiento

Indicador 52	Mecanismos de apoyo a la inserción laboral.
--------------	---

Medio verificación	Cumplimiento del indicador
MV1	Se verifica la existencia de la plataforma virtual de la bolsa de trabajo en el portal web oficial, acceso y disponibilidad
MV2	Registro de actividades orientadas a la mejora de la inserción laboral, tales como cursos, talleres, seminarios, programas, entre otros.

Indicador 53	Existencia de convenios con instituciones públicas y/o privadas para prácticas preprofesionales y profesionales
--------------	---

Medio verificación	Cumplimiento del indicador
MV1	Registro de convenios

Indicador 54	Mecanismos de coordinación y alianzas estratégicas con el sector público y/o privado
--------------	--

Medio verificación	Cumplimiento del indicador
MV1	Documento o norma que acredite mecanismos de coordinación y alianzas estratégica con el sector público y/o privado

Fuente: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU).

1. 3 Definición de términos básicos.

- a. **Resolución de problemas.** Poder resolver un problema depende además de los conocimientos adquiridos, de cómo utilizamos dichos conocimientos, la forma de tomar el camino más adecuado (de muchos que puede haber) para así facilitar su solución. **(Cruzat, Rodolfo, 2008).**

Es el proceso que se inicia con reconocer las señales que identifican la presencia de una dificultad, anomalía o entorpecimiento del desarrollo normal de una tarea; recolectar la información necesaria para resolver los problemas detectados y escoger e implementar las mejores alternativas de solución, ya sea de manera individual o grupal. Cada situación es una oportunidad para que las personas sean capaces de transformar y mejorar continuamente el entorno en forma activa y además aprender de ello. **(educarchile)**

- b. **Competencia de comunicación.** Es un medio de conexión o de unión las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Cada vez que se comunica con sus familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., estableciendo una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado. **(Thompson, 2008).**

Las comunicaciones, son las herramientas que los seres humanos usan para interpretar, reproducir, mantener y transformar el significado de las cosas. Ser humano implica, estar en comunicación dentro de alguna cultura humana. La comunicación, entonces, constituye la esencia de la cultura, de la empresa, de la vida misma. **(Arrugo, 2001).**

- c. **Creatividad.** Inicialmente se considera como un rasgo simple del ser humano, pero es más complejo, se relaciona con aspectos como: la

mente, los procesos cognitivos que en esta se llevan a cabo, la personalidad, la motivación, las emociones y el mundo afectivo, juegan un componente singular en este proceso. Por otra parte, todos somos creativos en mayor o en menor medida y lo que es más alentador aún, todos podemos desarrollarla. **(Esquivias Serrano, 2004).**

La creatividad es la capacidad de relacionar algo conocido de forma innovadora o apartarse de los esquemas de pensamiento y conducta habitual para inventar algo diferente que resulte útil, agradable y productivo. **(Villatoro, 2013).**

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2. 1 Descripción del problema.

Las empresas requieren de personas con mayores competencias laborales para atender las necesidades de sus clientes y lograr mayor rentabilidad y por ende creación de valor para el accionista.

Pedro Nicolaci de Costa (2019, pág. 46), analista del Fondo Monetario Internacional, señala que “cada vez más las empresas están descubriendo que su fortuna y futuro depende de sus capacidades para atraer trabajadores tecnológicos calificados, en los próximos años, a medida que la tecnología siga propagándose a todos los sectores, se prevé que esa escasez se agudice”.

También, las instituciones públicas requieren profesionales capacitados para atender las necesidades de la población, convertirlas en proyectos de inversión pública, lograr su financiamiento y ejecutarlas cumpliendo las normas establecidas y con alta satisfacción de los usuarios.

Conocer estos requerimientos, servirán a las instituciones de educación superior definir sus productos académicos.

Contexto internacional

A continuación, se comparan varios países de América Latina, en el aspecto de competitividad general.

Chile tiene un mediano grado de competitividad, se encuentra en el puesto 36, año 2015, superior a los otros países. Esta posición lo mantiene en el tiempo, ocupa similar posición en el 2019.

Perú se encuentra con bajo performance, al 2015, ocupó el puesto 65 y mantiene este puesto en el 2019. Esto expresa que las fallas en las

políticas públicas y en el accionar de sus directivos y funcionarios continúan.

Gráfico 1

Ranking *general* de competitividad, Perú y varios países de América Latina, comparativo años 2015 y 2019



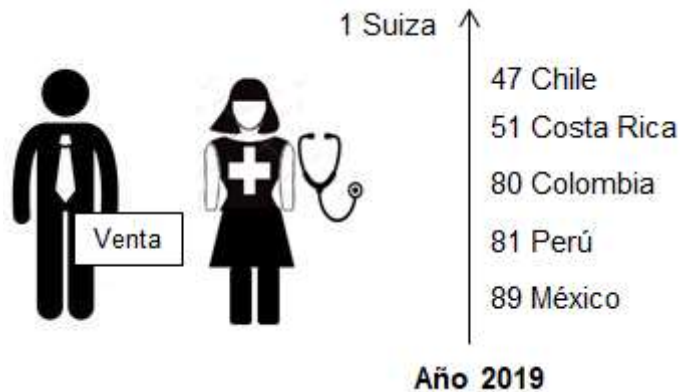
Fuente: WEF, The Global Competitiveness Report, varios años.

Nota: ubicación de un total de 144 países en el 2015, y 141 países en el 2019.

El World Economic Fórum (WEF) presenta 12 pilares para mostrar con detalle el grado de competitividad que tiene cada país.

Se toma el pilar *Competencias*. Al 2019, Perú se encuentra en el puesto 81, quedando muy debajo de Chile, quien se encuentra en la posición 47.

Gráfico 2
Ranking en el Pilar Competencias (Skills), Perú y varios países de América Latina, año 2019



Fuente: WEF, The Global Competitiveness Report 2019

Nota: ubicación de un total de 141 países.

Contexto nacional

Al 2019, se realizan cambios en la medición de la competitividad, y se crea el Índice de Competitividad Global 4.0 del Foro Económico Mundial (ICG 4.0). Similar a los años anteriores, continua con 12 factores de productividad (pilares): instituciones, infraestructura, adopción de TIC, estabilidad macroeconómica, salud, competencias, mercado de productos, mercado laboral, sistema financiero, tamaño del mercado, dinamismo empresarial y capacidad de innovación. Se elaboran 103 indicadores individuales distribuidos entre los 12 pilares.

En la tabla siguiente, al 2019 Perú tiene una tendencia de bajo performance en competencias en el tiempo, se sitúa en el puesto 81 similar a la ubicación tenida en el año 2017.

Tabla 7
Comportamiento de Perú, pilar *Competencias (Skills)*, periodo 2017 - 2019

PILAR	2017	2018	2019
COMPETENCIAS	81	83	81

Fuente: WEF, The Global Competitiveness Report, varios años.
 Nota: ubicación de un total de 141 países en el 2019.

A continuación, se hace un análisis específico del pilar *Competencias (Skills)*, en sus diversos indicadores.

El indicador Quality of vocational training (*calidad de la formación profesional*) presenta resultados bajos, valor de 3.8 en una escala de 1 a 7, y se encuentra en una ubicación 89 de 141 economías, situación desfavorable para el país: hay problemas en el proceso de formación de las competencias que realizan las universidades, públicas y privadas, desde su plan de estudio, sílabos, etc.

El indicador Skillset of graduates (*capacidades de los graduados*) también presenta resultados bajos, 3.5 en una escala de 1 a 7, y su ubicación va hacia atrás, puesto 123, desfavorable para el país: insuficientes capacidades que han logrado los graduados para atender los requerimientos del mercado laboral.

En otro indicador, Ease of finding skilled employees (*facilidad de encontrar empleo calificado*), también los resultados son bajos, valor de 3.6, y en la posición 114. Los graduados tienen pocas posibilidades para encontrar empleo relacionado a su formación laboral, asumen funciones totalmente distantes para los cuales han sido formados. A ello se agrega, las características de una economía informal.

Tabla 8
Perú, indicadores del pilar Competencias (Skills), año 2019

Indicadores	Valor	Ranking
1. Mean years of schooling (<i>promedio de años de escolaridad</i>)	9.2	76
2. Extent of staff training (<i>nivel de la capacitación del personal</i>)	3.3	129
3. Quality of vocational training (<i>calidad de la formación profesional</i>)	3.8	89
4. Skillset of graduates (<i>capacidades de los graduados</i>)	3.5	110
5. Digital skills among active population (<i>habilidades digitales de la población activa</i>)	3.4	123
6. Ease of finding skilled employees (<i>facilidad de encontrar empleo calificado</i>)	3.6	114
7. School life expectancy (<i>esperanza de la vida escolar</i>) (años)	14.6	62
8. Critical thinking in teaching (<i>pensamiento crítico en la enseñanza</i>)	2.9	113
9. Pupil to teacher ratio in primary education (<i>proporción de alumnos por docente en educación primaria</i>) (tasa)	17.4	61

Leyenda:

Valor: 1 (peor) – 7 (mejor)

Fuente: WEF, The Global Competitiveness Report, varios años.

Nota: ubicación de un total de 141 países.

Se selecciona el indicador Skillset of graduates (*capacidades de los graduados*) para comparar en este aspecto a Perú con los principales países cercanos, y conocer si este es un problema generalizado en varios países de América Latina, o solo corresponde a Perú.

Costa Rica tiene un buen performance, se ubica en el puesto 22 a nivel mundial, situación que le brinda condiciones de competitividad de sus egresados.

Otro país que se encuentra en mala situación es México, con una ubicación en el puesto 70.

Gráfico 3

Ranking en el Indicador Skillset of graduates (*Capacidades de los graduados*), Perú y varios países de América Latina, año 2019



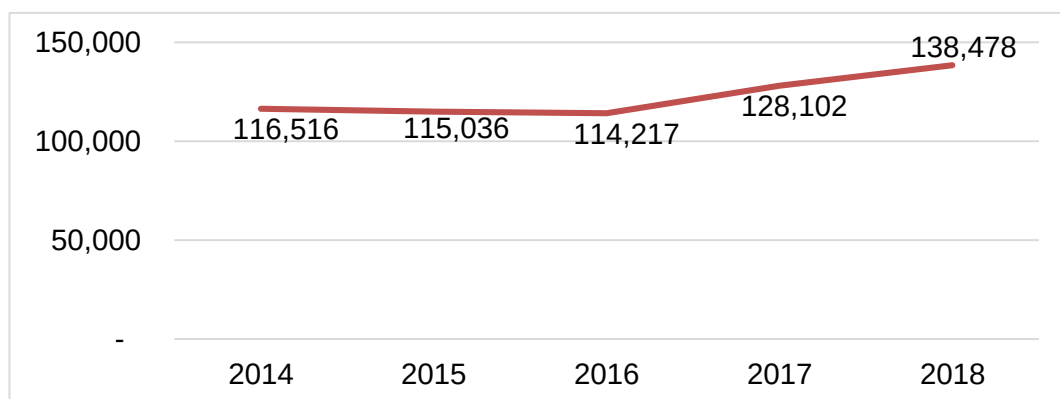
Fuente: WEF, The Global Competitiveness Report 2019

Nota: ubicación de un total de 141 países.

La institución a cargo de la formación de competencias es la universidad, y su producción medido en cantidad de graduados tiene un comportamiento creciente. En el 2014, el país tenía 116,517 graduados universitarios y al 2018 ellos llegan a 138,478, lo que significa un crecimiento de 18.87% en este periodo, constituyendo una tasa de crecimiento promedio anual de 4.41%.

Gráfico 4

Cantidad de graduados de universidades, Perú, periodo 2014 - 2018



Fuente: INEI, 2018, estadística universidades.

Observando por tipo de universidad, la universidad pública ha reducido su producción, – 2.16%. La universidad privada ha crecido, 34.41%, lo que representa una tasa de crecimiento promedio anual de 7.67%, sumamente alto.

En el contexto del país, la universidad privada ha sido generadora de la mayor cantidad de graduados en los últimos años, pero ha faltado evaluar la calidad de las competencias de ellos.

Tabla 9
Comportamiento de la cantidad de graduados por tipo de universidades, Perú, periodo 2014 - 2018

	2014	2015	2016	2017	2018
Universidades públicas	49,485	43,165	38,915	44,988	48,416
Índice 2014 = 100	100.00	87.23	78.64	90.91	97.84
Universidades privadas	66,931	71,784	75,223	83,023	89,964
Índice 2014 = 100	100.00	107.25	112.39	124.04	134.41

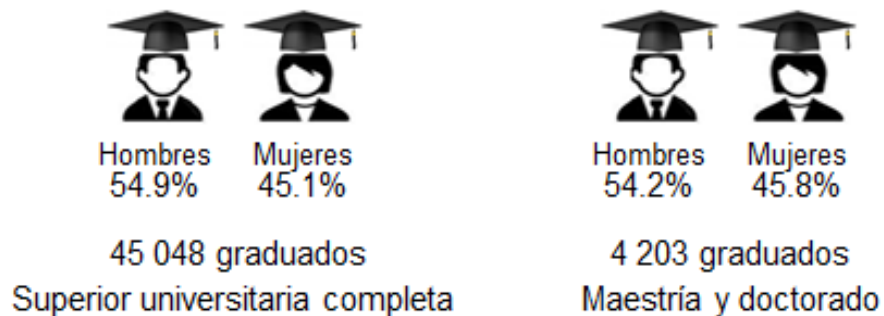
Fuente: INEI, 2018, estadística universidades.

Contexto local

En la región Loreto, se tiene 49,251 graduados de universitarios, de los cuales 45,048 son graduados de superior universitaria completa y, 4,203 de maestría y doctorado.

Gráfico 5

Cantidad de graduados de universidades, por sexo, región Loreto, 2017



Fuente: INEI, 2017, Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígena.

Tabla 10

Cantidad de graduados con superior universitaria completa, por sexo y grupos edades, región Loreto, 2017

	20 a 29 años	30 a 39 años	40 a 64 años	65 a más años	Total
Hombres	5,083	6,908	10,653	2,082	24,726
Mujeres	5,283	6,213	7,756	1,070	20,322
Total	10,366	13,121	18,409	3,152	45,048
Participación	23.01%	29.13%	40.87%	7.00%	100.0%

Fuente: INEI, 2017, Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígena.

Tabla 11

Cantidad de graduados con superior universitaria completa, por provincia de residencia y grupo de edades, región Loreto, 2017

	20 a 29 años	30 a 39 años	40 a 64 años	65 a más años	Total
Maynas	7,973	10,027	14,044	2,759	34,803
Alto Amazonas	1,042	1,178	1,561	197	3,978
Loreto	273	349	564	41	1,227
Ramon Castilla	206	327	594	45	1,172
Requena	261	315	492	37	1,105
Ucayali	346	520	647	54	1,567
Datem	226	343	394	18	981
Putumayo	39	62	113	1	215

Fuente: INEI, 2017, Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígena.

Todas las universidades de la región Loreto cuentan con carreras profesionales vinculadas a los negocios, de donde egresan muchos de los profesionales requeridos por las empresas y las instituciones públicas, por lo que es importante conocer a fondo el desempeño laboral de ellos.

Con el transcurrir del tiempo ellas están solicitando más profesionales en negocios, para su desempeño en las diferentes áreas funcionales.

Tabla 12

Empresas, cantidad por actividades económicas, región Loreto, 2007

Actividad	Loreto (empresas)	Participación %
Comercio al por mayor y al por menor	7.668	32.38
Actividades financieras y de seguros	12	0.14
Información y comunicación	372	102.94
Actividades profesionales, científicas y técnicas	192	31.64
Alojamiento y servicio de comida	1.258	0.80
Total	9.502	50.46

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, base de datos estadísticos.

Para la tabla anterior se tomaron los datos de empresas de algunas de las principales actividades económicas que se realizan en la región Loreto, quienes brindaron información al INEI para las informaciones estadísticas.

Se necesita estudiar cuales son las calificaciones de las competencias que presentan los profesionales y que requieren las empresas, por ser primordiales para el buen desempeño laboral, cumplir con las expectativas de rentabilidad de sus propietarios, o inversionistas, y de satisfacción de necesidades de los clientes.

Anaya Ávila y Torres Velandia (2017) concluyen que los planes de estudio deben actualizarse de acuerdo con las necesidades del campo laboral en donde las competencias y habilidades que debe manejar un egresado han cambiado.

Las empresas muchas veces manifiestan que los jóvenes egresados de las universidades tienen deficiencias de diversos aspectos, como es resolución de problemas, competencia de comunicación al interior y exterior, y la creatividad frente a hechos como la tangibilidad de los productos y la intangibilidad de los servicios.

Bautista Ramirez *et. al.* (2013) concluyen “la enseñanza de la economía en la educación superior reviste importancia, porque ofrece a los estudiantes herramientas intelectuales para la comprensión de fenómenos sociales y la solución de problemáticas derivadas de estos”.

Celaya-Figueroa *et. al* (2009) sostienen que “el papel de las universidades adquiere una doble importancia no sólo como formadoras de recurso humano, sino como vínculos con las empresas para coparticipar en la generación, adopción y disseminación del conocimiento, al fundamentar tal relación en cuatro pilares: el sistema educativo, el régimen económico e institucional, el sistema de innovación y la infraestructura de la información.

2.2 Formulación del problema.

2.2. 1 Problema general

El problema descrito se resume en la siguiente interrogante general:

¿Cuál es el nivel de calificación sobre competencias específicas de los profesionales en negocios que demandan las empresas, ciudad de Iquitos, 2019?

2.2. 2 Problema general

Las interrogantes específicas son las siguientes:

¿Cómo califican las empresas la competencia específica de resolución de problemas en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019?

¿Cómo califican las empresas la competencia específica de comunicación en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019?

¿Cómo califican las empresas la competencia específica de creatividad en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019?

2. 3 Objetivos.

2. 3. 1 Objetivo general.

Estudiar el nivel de calificación de las competencias específicas en los profesionales en negocios que demanda las empresas, ciudad de Iquitos, 2019.

2. 3. 2 Objetivos específicos.

- a. Determinar la calificación de las empresas de la competencia específica de resolución de problemas en los profesionales en

negocios, ciudad de Iquitos, 2019.

- b. Determinar la calificación de las empresas de la competencia específica de comunicación en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019.
- c. Determinar la calificación de las empresas de la competencia específica de creatividad en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019.

2. 4 Hipótesis.

2. 4. 1 Hipótesis general.

Se presenta un alto nivel de calificación de las competencias específicas de los profesionales en negocios que demandan las empresas, ciudad de Iquitos, 2019.

2. 4. 2 Hipótesis específicas.

Se observa alta calificación de las empresas de la competencia específica resolución de problemas en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019.

Se observa alta calificación de las empresas de la competencia específica comunicación en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019.

Se observa alta calificación de las empresas de la competencia específica creatividad en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019.

2. 5 Variables.

2. 5. 1 Identificación de las variables y operacionalización.

Tabla 13
Variables, indicadores e índices del tema de estudio

Variable	Indicadores	Índices
Demanda de competencias profesionales	1. Resolución de problemas	1.1. Iniciativa mostrada en problemas de trabajo.
		1.2. Autonomía en sus acciones frente a problemas.
		1.3. Rapidez con que resuelve los problemas.
		1.4. Ámbito de sus decisiones rutinarias.
		1.5. Asertividad en la solución de problemas.
	2. Competencia de Comunicación	2.1. Fluidez en su comunicación.
		2.2. Comunicación interpersonal.
		2.3. Comunicación con los clientes.
		2.4. Redacción escrita.
		2.5. Uso de Tecnologías de Información y Comunicación.
	3. Creatividad.	3.1. Aporte de ideas.
		3.2. Aplicación de sus ideas.
		3.3. Actitud a recibir sugerencias.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

La presente investigación es tipo cuantitativa, y por la intensidad es transversal, porque los datos se recolectaron en un solo momento.

Es de diseño no experimental porque no se aplicó ningún programa de trabajo antes del estudio para lograr cambios en el comportamiento de los sujetos de estudio.

3.2 Población y muestra.

La población está constituida por empresas de determinadas actividades con actividades de la región Loreto.

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó el muestreo no probabilístico por juicio: se tomaron las empresas de mayor movimiento comercial, observado físicamente en sus ventas en los momentos de visita. Estas empresas están concentradas en varias áreas de la ciudad.

De las empresas seleccionadas, se aplicó la encuesta a las personas propietarias o trabajador con información del contexto total de la empresa.

Tabla 14
Población y muestra de empresas, por principales actividades económicas, región Loreto

Actividad	Loreto	Porcentaje	Cantidad
Información y comunicación	372	2%	7
Actividades profesionales, científicas y técnicas	192	2%	4
Alojamiento y servicio de comida	1.258	2%	25
TOTAL	1.822	2%	36

Fuente: Base de datos estadísticos, Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI.

3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta expresada en un cuestionario.

El instrumento se presenta en anexo 1, y a continuación se hace una medición de validez de su elaboración, mostrando concordancia entre indicadores, índices y las preguntas del cuestionario.

Tabla 15

Prueba de validez de constructo del instrumento de recolección de datos

Indicador	Índices	Pregunta
1. Resolución de problemas.	1.1. Iniciativa mostrada en problemas de trabajo.	1
	1.2. Autonomía en sus acciones frente a problemas.	2
	1.3. Rapidez con que resuelve los problemas.	3
	1.4. Ámbito de sus decisiones rutinarias.	4
	1.5. Asertividad en la solución de problemas.	5
2. Competencia de Comunicación	2.1. Fluidez en su comunicación.	6
	2.2. Comunicación interpersonal.	7
	2.3. Comunicación con los clientes.	8
	2.4. Redacción escrita.	9
	2.5. Uso de Tecnologías de Información y Comunicación.	10
3. Creatividad	3.1. Aporte de ideas.	11
	3.2. Aplicación de sus ideas.	12
	3.3. Actitud a recibir sugerencias.	13

3. 4 Procesamiento y de análisis de datos.

Para el procesamiento de los datos se utilizó la hoja de cálculo Excel, y para el análisis univariado se emplearon tablas de frecuencias simples y porcentajes.

La confiabilidad de la información se presenta mediante el calculo del Alfa de Cronbach, con un puntaje de 0.813001.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

K	items o preguntas del cuestionario=	36
$\sum Vi$	Sumatoria de la varianza de los items =	9.34761
$\sum Vt$	Varianza de los totales =	44.60108
Alfa	= 0.813001	Más cerca de 1,0 más grado de confiabilidad

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Descripción de la competencia resolución de problemas.

En las empresas es fundamental contar con profesionales que tengan iniciativa para resolver los diversos problemas, rutinarios o excepcionales, y contribuir con ello a un mejor rendimiento de los resultados, o metas asignadas a su puesto o a su área.

El 38.89% expresó que, los profesionales que laboran en sus empresas siempre tienen iniciativa en resolver problemas; mientras que el 27.78%, señala que en muchas oportunidades han tenido iniciativa, juntos representan un importante porcentaje.

Se observa que, el 33.33% opina que en alguna oportunidades ha tenido iniciativas.

Tabla 16

Iniciativa en la resolución de problemas, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019.

	R1	R2	R3	R4	Total	Moda	Media
Iniciativa mostrada en el trabajo	0	12	10	14	36	4	3.06
	0.00%	33.33%	27.78%	38.89%	100%		

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Julio del 2019, ciudad de Iquitos.

Elaboración: propia.

R 1: No muestra iniciativa

R 2: En algunas oportunidades ha tenido iniciativa.

R 3: En muchas oportunidades ha tenido iniciativa.

R 4: Siempre tiene la iniciativa.

Para las empresas es importante contar con profesionales que tengan autonomía, desempeño independiente, en sus criterios y que le permitan resolver los problemas y conflictos que puedan presentarse dentro del centro de labores cuando no se encuentra el jefe o el directivo de la empresa.

De las empresas encuestadas, el 33.33%, expresó que sus profesionales actúan con cierta autonomía para resolver los problemas dentro de la empresa; mientras que, el 25.00%, señala que en algunos casos resuelven ciertos problemas.

Una menor cantidad de los encuestados, el 22.22%, dice que resuelve problemas sin consultar, pero luego informa; y el 19.44%, señala que siempre esperan ordenes de sus directivos o jefes, para tomar sus decisiones.

Tabla 17

Autonomía en la resolución de problemas, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019

Autonomía	R1	R2	R3	R4	Total	Moda	Media
en sus acciones frente a problemas	7	9	12	8	36	3	2.58
	19.44%	25.00%	33.33%	22.22%	100%		

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Julio del 2019, ciudad de Iquitos.

Elaboración: propia.

R 1: Espera ordenes de sus directivos o jefes para accionar.

R 2: En algunos casos resuelve ciertos problemas.

R 3: Actúa con cierta autonomía a la solución de los problemas.

R 4: Resuelve problemas sin consultar, pero luego informa.

Muchas veces, en las empresas surgen problemas que necesitan resolverse de manera rápida, ya que podría tener consecuencias que son: repercusión económica, pérdida de clientes, malos entendidos entre empresas y/o el personal que labora, o quizá mala reputación para la empresa, es por ello que se necesitan de profesionales capacitados.

El 52.78%, opinó que los profesionales muchas veces actúan con rapidez en la solución de problemas; el 22.22%, en algunos casos ha mostrado rapidez en la solución de problemas.

Un grupo menor señala que, el 16.67%, en algunos casos ha mostrado rapidez en resolución de problemas; y solo el 8.33%, opina que actúa con mucha lentitud en la solución de problemas.

Tabla 18

**Rapidez en la resolución de problemas, profesionales en negocios
en las empresas, ciudad Iquitos, 2019**

Rapidez con que resuelve	R1	R2	R3	R4	Total	Moda	Media
	3	8	19	6	36	3	2.78
	8.33%	22.22%	52.78%	16.67%	100 %		

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Julio del 2019, ciudad de Iquitos.

Elaboración: propia.

R 1: Actúa con mucha lentitud en la solución de problemas.

R 2: En algunos casos ha mostrado rapidez en la solución de problemas.

R 3: Muchas veces actúa con rapidez en la solución de problemas.

R 4: Siempre actúa con rapidez en la solución de problemas.

Todos los profesionales tienen situaciones en la vida cotidiana, o rutinaria, sobre las que ya se conoce las soluciones posibles a tomar. También, tienen que enfrentar hechos extraordinarios y sobre los cuales deben tomar decisiones, evaluando las alternativas disponibles e identificando las consecuencias de ellas, y se espera que el impacto siguiente sea beneficioso para la empresa.

De las empresas encuestadas, el 50.00%, opina que el profesional a veces sale de su rutina y decide en algunos aspectos.

Se puede observar un porcentaje igualitario, del 19.44%, quienes señalaron que muchas veces sale de su rutina y decide algunos aspectos, y por otro lado opinan que trabaja sus funciones asignadas.

Solo el 11.11%, opinó que siempre sale de su rutina y toma decisiones en algunos aspectos.

Tabla 19
Toma de decisiones rutinarias, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019

Ámbito de decisiones	R1	R2	R3	R4	Total	Moda	Media
rutinarias	7	18	7	4	36	2	2.22
	19.44%	50.00%	19.44%	11.11%	100 %		

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Julio del 2019, ciudad de Iquitos.

Elaboración: propia.

R 1: Solo trabaja sus funciones asignadas.

R 2: A veces sale de su rutina y decide en algunos aspectos.

R 3: Muchas veces sale de su rutina y decide algunos aspectos.

R 4: Siempre sale de su rutina y decide algunos aspectos.

El profesional al asumir la responsabilidad de tomar decisiones para resolver problemas dentro de la empresa, tiene que mostrar asertividad, expresado en tener confianza en sí mismo, que puede lograr sus metas, y si requiere la opinión de otros, respetar la opinión de los demás.

Del 100% de los encuestados, el 41.67%, señala que muchas veces tiene asertividad en la solución de problemas; el 19.44%, dice que siempre tiene asertividad, en sus acciones.

Por otro lado, el 33.33%, opina que algunas veces tiene asertividad en la solución de problemas, al no solicitar el apoyo de otras personas o no agradecer si lo han brindado el apoyo.

El 5.56%, opina que nunca tiene asertividad en la solución de problemas, hay poca acción a apoyar a los resultados.

Tabla 20

Asertividad en la resolución de problemas, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019

	R1	R2	R3	R4	Total	Moda	Media
Asertividad en la solución de problemas	2	12	15	7	36	3	2.75
	5.56%	33.33%	41.67%	19.44%	100 %		

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Julio del 2019, ciudad de Iquitos.

Elaboración: propia.

R 1: Nunca es asertivo al tratar los problemas.

R 2: Algunas veces es asertivo al tratar los problemas.

R 3: Muchas veces es asertivo al tratar los problemas.

R 4: Siempre muestra asertividad al tratar los problemas.

4.2 Descripción de la competencia comunicación.

Dentro del ambiente laboral es necesario interactuar con los compañeros de trabajo, jefes, clientes, etc; para ello es esencial que la persona exprese una comunicación fluida, que pueda llegar a ser entendida en su contexto total, sin dejar vacíos, o no ser entendido el mensaje que se quería transmitir.

De las encuestas realizadas, el 55.56%, refiere que el profesional de negocios es regular en su modo de expresarse en el trabajo, es entendido con algunos vacíos; mientras que el 30.56%, expresa que tiene buena fluidez en su comunicación.

Un grupo minoritario, el 11.11%, opinó que tiene algunas dificultades en expresarse en el trabajo, y el 2.77%, señala que tiene muchas dificultades en expresarse en el trabajo.

Tabla 21
Fluidez de comunicación, profesionales en negocios en las
empresas, ciudad Iquitos, 2019

Fluidez al comunicarse con otros	R1	R2	R3	R4	Total	Moda	Media
	1	4	20	11	36	3	3.14
	2.77%	11.11%	55.56%	30.56%	100 %		

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Julio del 2019, ciudad de Iquitos.

Elaboración: propia.

R 1: Tiene muchas dificultades en expresarse en el trabajo.

R 2: Tiene algunas dificultades en expresarse en el trabajo.

R 3: Es regular en su modo de expresarse en el trabajo.

R 4: Buena fluidez en su comunicación en el trabajo.

La comunicación interpersonal, se refiere a la comunicación directa, cara a cara, entre los miembros de la empresa, y este debe ser positivo en buenos gestos y el trono de la voz, desde el saludo al empezar la jornada diaria, luego en las conversaciones rutinarias sobre los procesos de gestión interna y externa, y al despedirse para día siguiente.

Se observa que, el 48.57%, refiere que su comunicación es agradable para sus compañeros; el 45.71%, señala que varias veces expresa comunicación positiva.

Una minoría, el 5.71%, expresa que es casi indiferente en su comunicación con sus compañeros de trabajo; mientras que ningún encuestado, el 0.00%, opinó que genera muchos conflictos en sus compañeros cuando expresa su opinión.

Tabla 22
Comunicación interpersonal, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019

Comunicación	R1	R2	R3	R4	Total	Moda	Media
positiva con sus compañeros de trabajo	0	2	16	17	35	4	3.43
	0.00%	5.71%	45.71%	48.57%	100%		

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Julio del 2019, ciudad de Iquitos.

Elaboración: propia.

R 1: Genera muchos conflictos en sus compañeros cuando expresa su opinión

R 2: Es casi indiferente en su comunicación con sus compañeros de trabajo.

R 3: Varias veces expresa comunicación positiva.

R 4: Su comunicación es agradable para sus compañeros de trabajo.

Comunicarse con los clientes es de vital importancia para alcanzar resultados positivos dentro de la empresa, ya que todo producto o servicio va dirigido a un consumidor final, desde saber escuchar e interpretar lo que el cliente necesita, conocer sus preferencias, hasta escuchar sus problemas y comunicarle las acciones encaminadas a dar solución.

En el estudio se puede observar que, el 66.67%, opina que siempre tiene buena comunicación con los clientes; mientras que una minoría, el 19.44%, señala que siempre tiene buena comunicación con los clientes.

Tan solo el 11.11%, expresa que en algunas oportunidades tiene dificultades para comunicarse con los clientes; y el 2.78%, quienes señalan que tiene muchas dificultades para comunicarse con los clientes.

Tabla 23

Comunicación con los clientes, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019

	R1	R2	R3	R4	Total	Moda	Media
Comunicación con los clientes	1	4	7	24	36	4	3.50
	2.78%	11.11%	19.44%	66.67%	100%		

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Julio del 2019, ciudad de Iquitos.

Elaboración: propia.

R 1: Tiene muchas dificultades para comunicarse con los clientes.

R 2: En algunas oportunidades tiene dificultades para comunicarse.

R 3: Muchas veces tiene buena comunicación con los clientes.

R 4: Es permanente su buena comunicación con los clientes.

Otro método de comunicación muy utilizado dentro de las empresas, es la escrita, donde a través de documentos se informa el trabajo realizado, así como también los sucesos, decisiones y órdenes. Estos documentos permanecen a través del tiempo y tiene validez ante cualquier situación que pueda suceder dentro del ámbito laboral o comercial, y para esto debe redactarse de manera clara y precisa, para que el receptor pueda entenderlo.

Una gran mayoría de las empresas encuestadas, el 66.67%, señala que tiene buena redacción en sus informes de trabajo; sin embargo, una cantidad considerable, el 22.22%, expresa que en algunas oportunidades presentó problemas.

Además, un pequeño grupo, el 8.33%, refiere que casi siempre tiene buena redacción; y el 2.78%, opina que presenta muchos problemas en la redacción de sus informes.

Tabla 24
Comunicación escrita, profesionales en negocios en las empresas,
ciudad Iquitos, 2019

Calidad de su redacción escrita.	R1	R2	R3	R4	Total	Moda	Media
	1	8	3	24	36	4	3.39
	2.78%	22.22%	8.33%	66.67%	100%		

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Julio del 2019, ciudad de Iquitos.

Elaboración: propia.

R 1: Presenta muchos problemas en la redacción de sus informes.

R 2: En algunas oportunidades presentó problemas.

R 3: Casi siempre tiene buena redacción.

R 4: Tiene buena calidad en la redacción en sus informes de trabajo.

Dentro de las diversas maneras de comunicarse existentes en la actualidad, tenemos el correo electrónico, whatsapp business, telegram; también están las computadoras portátiles con distintos programas, en las que se puede proyectar los trabajos mediante diapositivas en power point, prezi, etc. Esta disponibilidad de tecnologías crea condiciones para que los profesionales deben actualizarse constantemente, para utilizarlo en su trabajo rutinario al interior de la empresa o estar cerca de las necesidades de los clientes.

De los encuestados se puede observar que, el 41.67%, expresa que siempre hace del uso de TIC's; el 22.22%, señala que casi siempre hace del uso de estas tecnologías.

Por otro lado, un grupo menor, el 19.44%, manifiesta que a veces hace uso de TIC's; mientras que, el 16.67%, dice que nunca hace uso de las tecnologías disponibles para la formulación de la información y el proceso de comunicación.

Tabla 25

Uso de tecnologías de información en comunicación, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019

Uso de Tecnologías de Información y Comunicación	R1	R2	R3	R4	Total	Moda	Media
	6	7	8	15	36	4	2.89
	16.67%	19.44%	22.22%	41.67%	100%		

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Julio del 2019, ciudad de Iquitos.

Elaboración: propia.

R 1: Nunca hace uso de las TIC's en su comunicación.

R 2: A veces hace uso de TIC's.

R 3: Casi siempre hace del uso de TIC's.

R 4: Siempre hace del uso de TIC's.

4.3 Descripción de la competencia creatividad.

Generar ideas nuevas se ha convertido en un requerimiento de las empresas en diferentes ámbitos, en el producto final que se entrega al cliente, con sus servicios adicionales y formas de pago, y tener clientes con una buena experiencia con la empresa. También en sus actividades de distribución de estos productos, o en los trámites administrativos que se requieren para las adquisiciones, almacenamiento, y otros.

Dentro de los encuestados podemos observar, el 63.89%, opina que muchas veces aporta ideas en las reuniones; el 19.44%, señala que algunas veces aporta ideas en las reuniones.

A ello se agrega que, el 13.89%, dice que realiza muchos aportes de ideas en las reuniones, y tan solo, el 2.78%, manifiesta que nunca aporta ideas en las reuniones.

Tabla 26
Aporte de ideas, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019

	R1	R2	R3	R4	Total	Moda	Media
Aporte de ideas	1	7	23	5	36	3	2.89
	2.78%	19.44%	63.89%	13.89%	100%		

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Julio del 2019, ciudad de Iquitos.

Elaboración: propia.

R 1: Nunca aporta ideas en las reuniones.

R 2: Algunas veces aporta ideas en las reuniones.

R 3: Muchas veces aporta ideas en las reuniones.

R 4: Permanentemente aporta ideas en las reuniones.

Luego de generar una lluvia de ideas, se analiza los pro y contra, es necesario que no solo queden en ideas, sino que lo más importante es que se puedan aplicar. Para esto se necesita de mucha voluntad por parte del colaborador, y del apoyo por parte del jefe inmediato o de la alta dirección, quienes al final aprueban aplicar la sugerencia.

El estudio realizado muestra un regular porcentaje, el 36.11%, señala que muchas veces aplica sus ideas en el trabajo; el 33.33%, dicen que algunas veces aplica sus ideas en el trabajo.

Así mismo, un porcentaje menor, el 27.78%, manifiesta que siempre aplica sus ideas en el trabajo; y el 2.78%, quienes opinan que nunca aplica sus ideas en el trabajo.

Tabla 27
Aplicación de ideas, profesionales en negocios en las empresas,
ciudad Iquitos, 2019

	R1	R2	R3	R4	Total	Moda	Media
Aplicación de ideas	1	12	13	10	36	3	2.89
	2.78%	33.33%	36.11%	27.78%	100%		

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Julio del 2019, ciudad de Iquitos.

Elaboración: propia.

R 1: Nunca aplica sus ideas en el trabajo.

R 2: Algunas veces aplica sus ideas en el trabajo.

R 3: Aplica sus ideas en el trabajo.

R 4: Gusta aplicar sus ideas en el trabajo.

Es importante la manera en cómo se toma las sugerencias u opiniones de otras personas, ya que ello puede llevar a tener mejores ideas para el logro de resultados positivos, así mismo el recibirlo de manera negativa también trae consecuencias, ya sea un mal clima laboral, o afectar en el rendimiento de la empresa.

El estudio realizado señala, el 47.22%, que el profesional de negocios muestra buena disposición a recibir sugerencias de sus compañeros de trabajo; el 36.11%, opina que Muchas veces recibe sugerencias de sus compañeros de trabajo.

Un grupo más pequeño, el 13.89%, señala que Algunas veces recibe sugerencias de sus compañeros de trabajo; y tan solo el 2.78%, manifiesta que es algunas veces recibe sugerencias de sus compañeros de trabajo.

Tabla 28
Actitud a recibir sugerencias, profesionales en negocios en las empresas, ciudad Iquitos, 2019

	R1	R2	R3	R4	Total	Moda	Media
Actitud a recibir sugerencias	1	5	13	17	36	4	3.28
	2.78%	13.89%	36.11%	47.22%	100%		

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Julio del 2019, ciudad de Iquitos.

Elaboración: propia.

R 1: Es reacio a recibir sugerencias de sus compañeros de trabajo.

R 2: Algunas veces recibe sugerencias de sus compañeros de trabajo.

R 3: Muchas veces recibe sugerencias de sus compañeros de trabajo.

R 4: Muestra buena disposición a recibir sugerencias de sus compañeros de trabajo.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión de resultados

Descripción de resolución de problemas por parte de los profesionales de negocios en las empresas, ciudad de Iquitos.

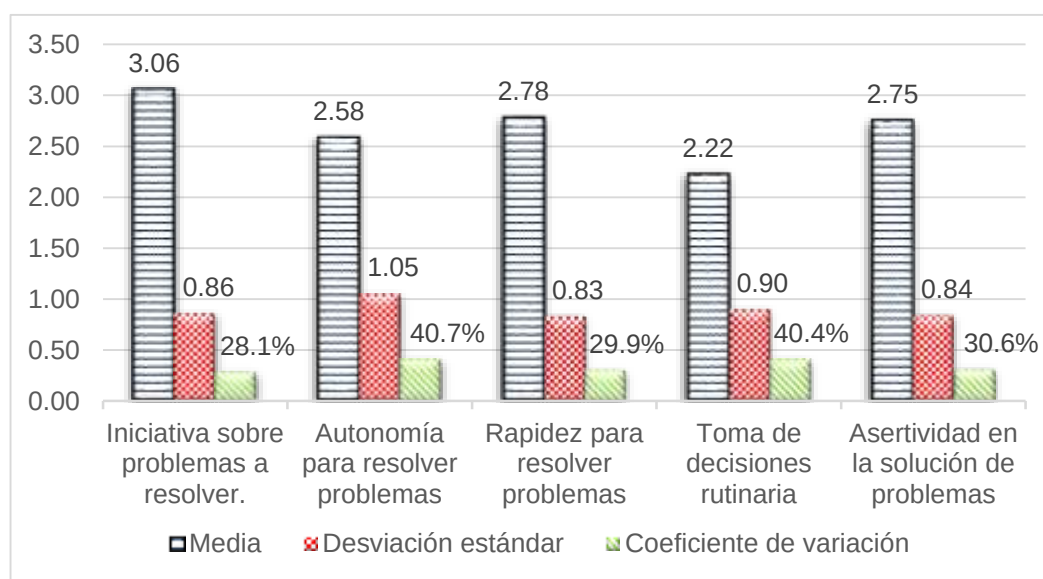
En este tema se puede observar alta variabilidad en las opiniones de las empresas encuestadas, en donde el más alto porcentaje es el 40.4% y el más bajo el 28.1%, tal como se puede observar en el gráfico.

El mejor resultado, media de 3.06, se encuentra en el indicador iniciativa para resolver problemas. Los profesionales de negocios que se encuentran laborando en las empresas inician este proceso, hay voluntad de hacerlo.

El resultado más bajo, media de 2.22, se encuentra en el indicador de toma de decisiones rutinaria, esto se explica por la falta de libertad al momento de tomar decisiones, ya que muchas veces tiene que esperar autorización del jefe inmediato o del dueño de la empresa.

Gráfico 6

Medidas estadísticas de competencia de resolución de problemas, 2019



Elaboración: propia.

Descripción de la comunicación de los profesionales de negocios en las empresas, ciudad de Iquitos.

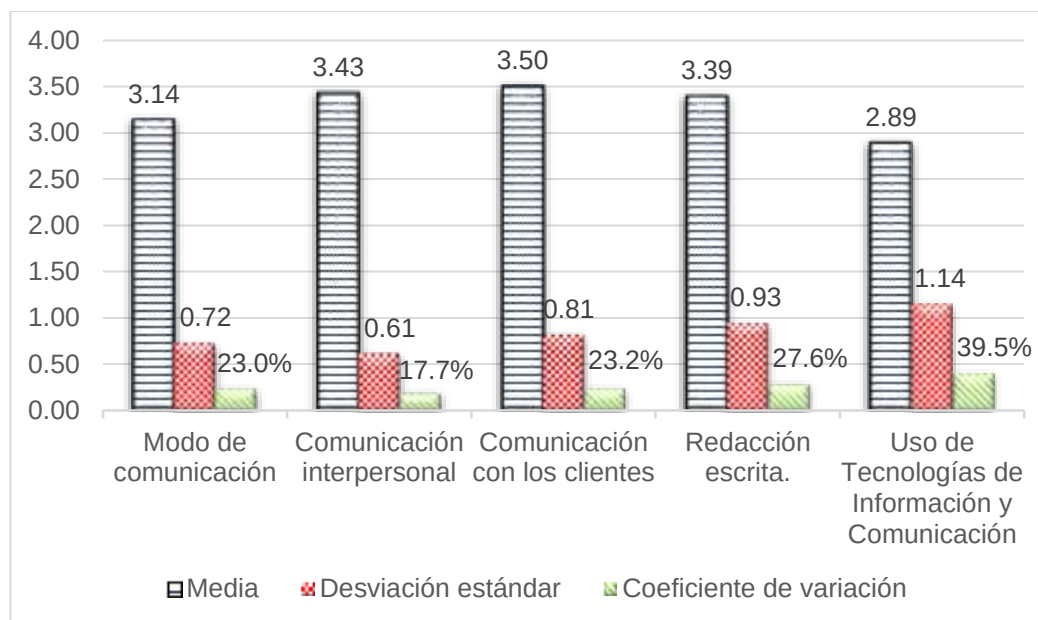
En el estudio se puede observar que uno de los indicadores tiene alta variabilidad del 39.5%, y cuanto a los demás indicadores se puede ver que existe baja variabilidad, ya que ninguno supera el 30%.

El mejor resultado, una media de 3.50, se encuentra en el indicador comunicación con los clientes, lo que significa que los profesionales se están comunicando de manera clara, cordial y fluida.

El peor resultado que se obtuvo, una media de 2.89, se encuentra en el indicador de uso de tecnologías de información y comunicación, por lo que los profesionales deben actualizarse en el uso de estas herramientas, ya que nos encontramos en una época donde su uso es de vital importancia para el crecimiento de las empresas.

Gráfico 7

Medidas estadísticas de competencia de comunicación, 2019



Elaboración: propia.

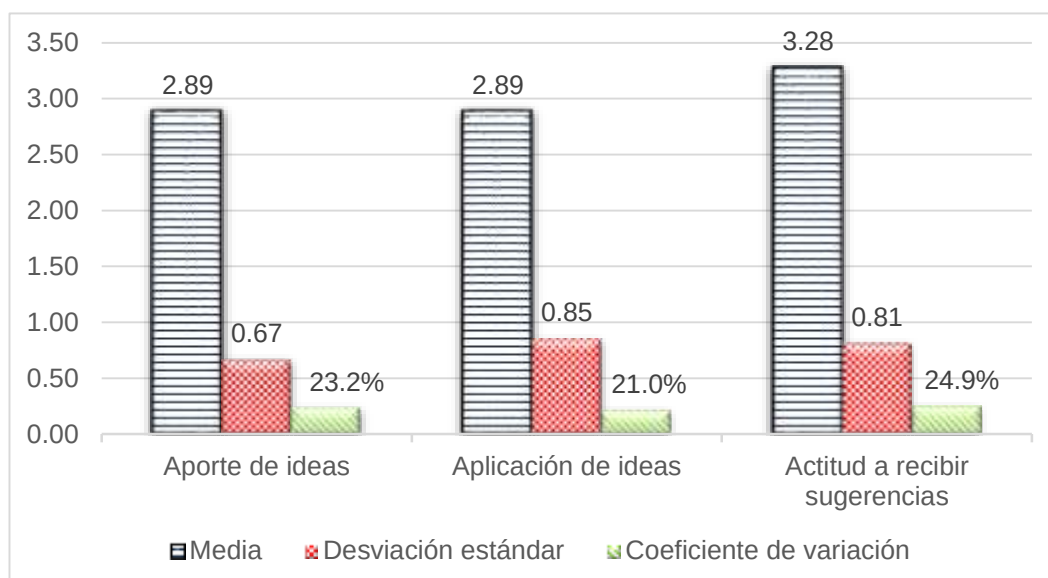
Descripción de la creatividad de los profesionales de negocios en las empresas, ciudad de Iquitos.

El estudio expresa que existe una baja variabilidad en cuanto a creatividad, todas ellas son menores al 30%, tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

El mejor resultado, una media de 3.28, se encuentra en el indicador actitud a recibir sugerencias, donde se puede observar que la gran mayoría de profesionales tienen una actitud positiva al recibir opiniones de otras personas, lo que es importante para poder lograr resultados positivos para beneficio de la empresa.

El peor resultado, una media de 2.89, se encuentra en los dos indicadores de aporte de ideas y aplicación de ideas, significa que falta generar más ideas por parte de los profesionales, y sobre todo que no queden solo en ideas, sino que estas sean aplicadas.

Gráfico 8
Medidas estadísticas de competencia de creatividad, 2019.



Elaboración: propia.

5.2 Prueba de hipótesis.

Se realizaron las siguientes pruebas de hipótesis de los indicadores de demanda de competencias de los profesionales en negocios de las empresas de la ciudad de Iquitos.

Primera prueba: Probar estadísticamente si hay alta calificación de las empresas de la competencia específica resolución de problemas en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019.

Segunda prueba: Probar estadísticamente si hay alta calificación de las empresas de la competencia específica comunicación en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019.

Tercera prueba: Probar estadísticamente si hay alta calificación de las empresas de la competencia específica creatividad en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019.

Primera prueba de hipótesis.

Referente a la competencia específica de resolución de problemas por parte de los profesionales de negocios en las empresas, ciudad de Iquitos.

Tabla 29
Primera prueba de hipótesis

Resolución de problemas	Media	Desviación estándar
Iniciativa mostrada en problemas de trabajo	3.06	0.86
Autonomía en sus acciones frente a problemas	2.58	1.05
Rapidez con que resuelve los problemas	2.78	0.83
Ámbito de sus decisiones rutinaria	2.22	0.90
Asertividad en la solución de problemas	2.75	0.84
Promedio	2.68	0.90

Escala de respuestas: 1 (baja competencia), 4 (alta competencia),
promedio 2.50

1. Se establece las hipótesis nula y alternativa:

Ho: $U > 2.50$ Existe alta calificación de las empresas de la competencia resolución de problemas en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019.

H₁: $U \leq 2.50$ No existe alta calificación de las empresas de la competencia resolución de problemas en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019.

2. Nivel de significancia (α): 0.05. Es la probabilidad de un error de Tipo 1, que es la probabilidad de que se rechace una hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

Grados de libertad: $36 - 1 = 35$

3. Prueba estadística:

$$t = \frac{\bar{x} - u}{S/\sqrt{n}}$$

4. Regla de decisión:



$$t = \frac{2.68 - 2.50}{0.90 / \sqrt{36}} = 1.189$$

El valor de 1.189 se encuentra en la región de no rechazo.

5. Se toma la decisión de aceptar la hipótesis nula.

Esto significa que existe alta calificación de la competencia resolución de problemas en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019.

Segunda prueba de hipótesis.

Referente a la competencia específica de comunicación de los profesionales de negocios en las empresas, ciudad de Iquitos.

Tabla 30
Segunda prueba de hipótesis

Competencia de comunicación	Media	Desviación estándar
Fluidez en su comunicación	3.14	0.72
Comunicación interpersonal	3.43	0.61
Comunicación con los clientes	3.50	0.81
Redacción escrita.	3.39	0.93
Uso de Tecnología de Información y Comunicación	2.89	1.14
Promedio	3.27	0.84

Escala de respuestas: 1 (baja competencia), 4 (alta competencia), promedio 2.50

1. Se establece las hipótesis nula y alternativa:

Ho: $U > 2.50$ Existe alta calificación de las empresas de la competencia comunicación en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019.

H1: $U \leq 2.50$ No existe alta calificación de las empresas de la competencia comunicación en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019.

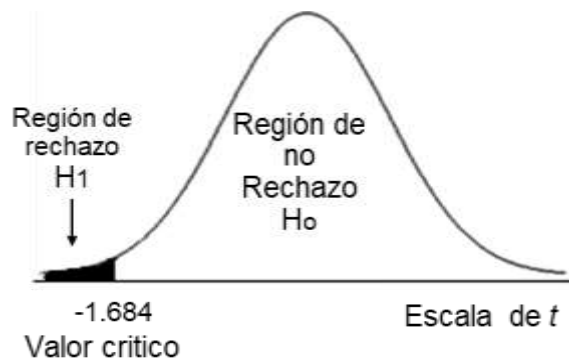
2. Nivel de significancia (α): 0.05. Es la probabilidad de un error de Tipo 1, que es la probabilidad de que se rechace una hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

Grados de libertad: $36 - 1 = 35$

3. Prueba estadística:

$$t = \frac{\bar{x} - u}{S/\sqrt{n}}$$

4. Regla de decisión:



$$t = \frac{3.27 - 2.50}{0.84 / \sqrt{36}} = 5.47$$

El valor de 5.47 se encuentra en la región de no rechazo.

5. Se toma la decisión de aceptar la hipótesis nula.

Esto significa que existe alta calificación de la competencia comunicación en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019.

Tercera prueba de hipótesis.

Referente a la competencia específica de creatividad de los profesionales de negocios en las empresas, ciudad de Iquitos.

Tabla 31
Tercera prueba de hipótesis

Creatividad	Promedio	Desviación estándar
Aporte de ideas	2.89	0.67
Aplicación de sus ideas	2.89	0.85
Actitud a recibir sugerencias	3.28	0.81
Promedio	3.02	0.78

Escala de respuestas: 1 (baja competencia), 4 (alta competencia),
promedio 2.50

1. Se establece las hipótesis nula y alternativa:

$H_0: U > 2.50$ Existe alta calificación de las empresas de la competencia creatividad en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019.

$H_1: U \leq 2.50$ No existe alta calificación de las empresas de la competencia creatividad en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019.

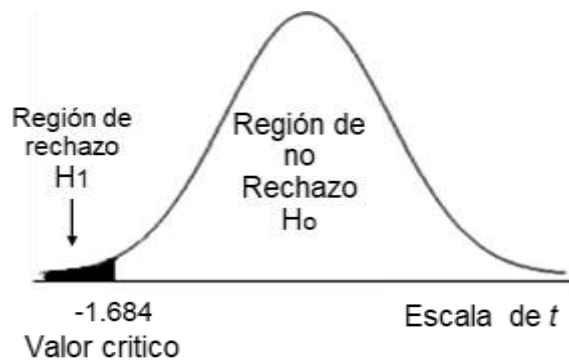
2. Nivel de significancia (α): 0.05. Es la probabilidad de un error de Tipo 1, que es la probabilidad de que se rechace una hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

Grados de libertad: $36 - 1 = 35$

3. Prueba estadística:

$$t = \frac{\bar{x} - u}{S/\sqrt{n}}$$

4. Regla de decisión:



$$t = \frac{3.02 - 2.50}{0.78 / \sqrt{36}} = 3.995$$

El valor de 3.995 se encuentra en la región de no rechazo.

5. Se toma la decisión de aceptar la hipótesis nula.

Esto significa que existe alta calificación de la competencia creatividad de los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019.

5.2 Conclusiones

1. Referente a resolución de problemas, los representantes de las empresas encuestadas señalan lo siguiente.
 - a. Los profesionales en negocios muestran iniciativa para resolver los problemas que tienen en sus actividades diarias y que ocurren en las diversas áreas de la empresa, así lo señala un grupo importante, las dos terceras partes (en muchas oportunidades, el 27.778%, y siempre lo tiene, el 38.39%). Hay un pequeño sector, que todavía no lo está haciendo, y ello es necesario por cuanto hay problemas urgentes que requieren el involucramiento del profesional.
 - b. Sobre el factor autonomía, los profesionales en negocios tienen problema, asumen mediana actitud para tomar por sí mismos la resolución de los problemas, cerca de la mitad (el 19.44% siempre espera ordenes de sus directivos o jefes, y el 25.00% en algunos casos actúa con autonomía para resolver problemas dentro de la empresa) lo señala.
 - c. Referente a la rapidez para resolver problemas, los profesionales actúan con prontitud en la solución de los problemas del trabajo, cerca de las tres cuartas partes (muchas veces actúa con rapidez, el 52.78%, y siempre está actuando con rapidez, el 16.67%) especialmente en los problemas que son urgentes.
 - d. En el aspecto rutinario del comportamiento en la toma de decisiones, los profesionales tienen problema, no gustan salir del ámbito rutinario, algo más de las dos terceras partes (solo trabajar sus funciones asignadas, el 19.44%, y a veces sale de su rutina, el 50.0%), así lo manifiesta.
 - e. Sobre el tema de asertividad en la solución de problemas, los profesionales tienen buen comportamiento, respetan la opinión

de otras personas y expresan con respeto sus propuestas, comportamiento, un porcentaje importante (muchas veces tienen asertividad, el 41.67%, y siempre tienen asertividad, el 19.44%) así lo expresa.

2. Referente a la competencia de comunicación de los profesionales en negocios, expresan que:
 - a. Respecto al modo de comunicación, en un mundo globalizado y de integración, las encuestas realizadas refieren que el profesional de negocios es bueno en su modo de expresarse en el trabajo, un alto porcentaje (buen modo de expresarse, el 55.56%, y excelente fluidez, el 30.56%) así lo señala.
 - b. Sobre la comunicación interpersonal refiere que su comunicación es agradable para sus compañeros, el 45.71% varias veces expresa comunicación positiva, y el 48.57% tiene comunicación agradable.
 - c. Referente a comunicación con los clientes, se puede observar que siempre tiene buena comunicación con los clientes, el 66.67%, así lo expresa.
 - d. Sobre la redacción escrita, los profesionales de negocios tienen buena redacción en sus informes de trabajo, el 66.67% así lo señala.
 - e. Respecto al uso de Tecnologías de Información y Comunicación. De los encuestados se puede observar que el profesional siempre hace del uso de TIC's, el 41.67%, así lo refiere.
3. Referente a la competencia creatividad en los profesionales en negocios, expresan que:
 - a. Con respecto al aporte de ideas, los encuestados opinan que muchas veces aporta ideas en las reuniones, el 63.89%, así lo expresa, realiza muchos aportes, el 13.89%

- b. Referente a la aplicación de ideas, los profesionales de negocios muchas veces aplican sus ideas en el trabajo, el 36.11%, y siempre aplican sus ideas, el 27.78%, así lo señalan.
- c. Sobre la actitud a recibir sugerencias, el estudio realizado señala que el profesional de negocios muchas veces muestra disposición a recibir sugerencia, el 36.11%, y muestra buena disposición a recibir sugerencias de sus compañeros de trabajo, el 47.22%, así lo expresan.

5.3 Recomendaciones

1. Es importante reiterar a los profesionales que ingresan a trabajar en una empresa que deben mostrar iniciativa para resolver los problemas que se les presentan en el desempeño de sus funciones. Estos problemas se seleccionan en dos dimensiones: urgencia e importancia. Hay problemas urgentes, por ejemplo, la falta de insumos para la producción; acá la iniciativa debe ser de inmediato, reiterar el pedido al proveedor, o conocer en qué etapa de la logística se encuentra y los factores que los están limitando, como la eficiencia de los medios de transportes (en la amazonia hay épocas de vaciante, que reduce la fluidez del transporte en las rutas). Hay problemas importantes, por ejemplo, la información que solicitó el Ministerio de Trabajo, sobre las cuales hay plazos máximos de entrega, pero deben contener información de todas las áreas. Por ello, se recomienda que las instituciones académicas brinden diplomados de educación continua en actitudes y habilidades para resolver problemas, por ejemplo, el PBL (*Problem Based Learning*), o metodología de casos, muy utilizado en la formación académica en las escuelas de negocios.
2. En un mundo de alta integración entre países, así como de reducción de barreras comerciales y legales entre países, la comunicación es de

suma importancia, y ello requiere del uso de un idioma que haga entendible la comunicación entre los sujetos participantes, el inglés. Por ejemplo, una empresa exportadora desde la Amazonía, presentará la propuesta (cotizaciones) de sus productos, en términos de precios, términos de transacción y otras características de los productos. Por ello se recomienda el aprendizaje del inglés como factor integrador de la comunicación. También, la comunicación para el mercado local, donde están los actores sociales, a través de talleres con la metodología *Comunicación para el Desarrollo*: actividades de participación, enfoques de comunicación, métodos y medios para compartir información y conocimiento entre todos actores sociales en un proceso de desarrollo.

3. La creatividad permite ofrecer alternativas diferentes a los clientes, que busquen ofrecer mejores formas de atender a sus necesidades y satisfacciones, el cual genere una ventaja competitiva para las empresas. Por ello, es importante encontrar y desarrollar fuentes como son los aportes de los colaboradores y también sugerencias externas de los clientes. La capacitación en diversos aspectos, por ejemplo, la metodología *Solución Creativa de Problemas Sociales* (SCPS), considerando que la empresa debe asumir actividades de responsabilidad social con cada uno de grupos de interés, como son los clientes, los trabajadores, etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARRUGO, M (2001).** El fin de la comunicación interna. “A Trabajar”
- ANAYA AVILA, María del Pilar, & TORRES VELANDIA, Serafín Ángel. (2017).** Percepciones y necesidades sobre las TIC en el campo del periodismo. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 753-779.
<https://dx.doi.org/10.23913/ride.v8i15.319>
- BANCO MUNDIAL. 2013.** *La calidad de la educación es relevante para las capacidades.* Caribbean Knowledge Series. Washington DC.
- BANCO MUNDIAL. 2012.** *Informe sobre el desarrollo mundial 2013. Panorama general: Empleo.* Washington, DC: Banco Mundial. Licencia: Creative Commons Atribucion CC BY 3.0.
- BANCO MUNDIAL. 2019.** *Informe sobre el Desarrollo Mundial 2019: La naturaleza cambiante del trabajo*, cuadernillo del “Panorama general”, Banco Mundial, Washington, DC. Licencia: Creative Commons de Reconocimiento CC BY 3.0 IGO.
- BAUTISTA RAMÍREZ, José Israel, RINCÓN TORRES, Juan Camilo, & CAMARGO MAYORGA, David Andrés. (2013).** Un análisis de los profesionales en economía de la Universidad Militar Nueva Granada: mercado laboral y competencias. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 21(1), 75-89. Retrieved March 22, 2020, from
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052013000100006&lng=en&tlng=es.
- BUNK, Gerhard, 1994.** *La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA.* Formación profesional 1/94. Revista europea. Formación profesional. CEDEFOP. Pág. 10.
- BECERRA, Ana María y LA SERNA, Karlos. 2010.** *Las competencias que demanda el mercado laboral de los profesionales del campo*

económico – empresarial en la actualidad. Universidad del Pacífico – Centro de investigación. Pág. 16.

CELAYA-FIGUEROA, Roberto; LANDAZURI-AGUILERA, Yara; ÁLVAREZ-MEDINA, María Trinidad & ACEVES-LÓPEZ, Jesús Nereida (2009). *Graduación de empresas: de la formación a la habilitación*. Cuadernos de Contabilidad, 10 (27), 319-339

CONSEJO DE EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA (CONEAU). *Estándares para la acreditación de la carrera profesional universitaria de negocios*, 2012.

CRUZAT, Rodolfo. 2008. *La resolución de problemas: Una metodología activa de aprendizaje*. Pág. 2.

ESQUIVIAS SERRANO, María Teresa, 2004. *Creatividad: Definiciones, Antecedentes y Aportaciones*. Pág.16

FREIRE GARCÍA, Jaime, RAMOS SUAREZ, Johanna Y SIERRA ARTEAGA, Gabriela. (2012), *Estudio de la demanda de servicios profesionales de las empresas periodísticas privadas de la ciudad de Guayaquil*.

GRANADOS MAGUIÑO, Mauro Amaru. 2013. *Desarrollo de competencias laborales y formación de los profesionales en turismo en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima – Perú.

GÓMEZ ROJAS, JUAN PABLO. 2015. *Las competencias profesionales*. Vol. 38. No. 1, enero-marzo 2015. Pág. 49.

INAMINE TAKAYAMA, Juan Haruo. 2014. *Demandas por carreras profesionales y la oferta de puestos en el mercado laboral peruano*, tiene como objetivo de estudio proponer la creación de nuevas facultades de carreras universitarias para la Universidad Peruana Simón Bolívar (USB). Lima – Perú.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA – INEI.
2014. *Encuesta Nacional a Egresados Universitarios y Universidades.*
Pág. 25.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA – INEI.
2017. Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígena

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA – INEI.
2018. *Estadísticas universitarias.*

LIZCANO CARABALLO, Ana Isabel y SOTO BELTRAN, Walter. 2012.
Análisis del perfil profesional y laboral del egresado de administración de empresas de la universidad de Cartagena. Cartagena de Indias.
Tesis.

NICOLACI DE COSTA, Pedro. 2019. *La lucha por el talento tecnológico.*
En: Finanzas y Desarrollo. Marzo, 2019. Fondo Monetario Internacional.

RIAD, Nagwa. 2017. *Educación para la vida, los mercados laborales están cambiando y los mileniales se deben preparar y adaptar.* En: los mileniales y el futuro del trabajo, Finanzas & Desarrollo, junio 2017, volumen 54, numero 2. Fondo Monetario Internacional.

SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA – SINEACE. 2016.
Modelo de Acreditación para Programas de Estudios de Educación Superior Universitaria.

SUNEDU, 2015. *Condiciones básicas de Calidad, Proceso de licenciamiento de universidades,* Pág. 55

SUNDARARAJAN, Arun. 2017. *El futuro del trabajo, la economía digital erosionará fuertemente la relación tradicional entre empleador y empleado.* En: los mileniales y el futuro del trabajo, Finanzas & Desarrollo, junio 2017, volumen 54, numero 2. Fondo Monetario Internacional.

THOMPSON, Ivan. 2008. *Artículo: "Definición de Comunicación".*

UNIVERSIDAD DEL PACIFICO. 2019. *Perfil egresado – carrera de administración.* Disponible en:

<https://admission.up.edu.pe/carreras/administracion>.

UNIVERSIDAD DE LIMA. 2019. Perfil profesional del egresado de la carrera de administración. Disponible en:

<http://www.ulima.edu.pe/pregrado/administracion>.

UNIVERSIDAD ESAN. 2019. *Perfil egresado – carrera de administración.*

Disponible en: <https://ue.edu.pe/carreras/administracion-finanzas>

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ (2018). Perfil del egresado de la carrera de administración de negocios internacionales.

VILLATORO, Javier. 2013. *Herramientas De Aprendizaje Y Productividad: Para Construir Las Competencias Básicas del crecimiento Integral.*

WORLD ECONOMIC FORUM. 2014. *The global competitiveness report 2014 – 2015.* Disponible en: <https://www.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2014-2015>.

WORLD ECONOMIC FORUM. 2015. *The global competitiveness report 2015 - 2016.* Disponible en: <https://www.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2015>.

WORLD ECONOMIC FORUM. 2017. *The global competitiveness report 2017 – 2018.* Disponible en: <https://www.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2017-2018>.

WORLD ECONOMIC FORUM. 2019. *The global competitiveness report 2018.* Disponible en: <https://www.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2019>

YANES GUZMAN, Jaime. 2013. *Las TIC y las crisis de la educación, algunas claves para su comprensión.* Biblioteca virtual educa. Pág. 16.

ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADORES	INDICES
¿Cuál es el nivel de calificación sobre competencias específicas de los profesionales en negocios que demandan las empresas, ciudad de Iquitos, 2019?	Estudiar el nivel de calificación de las competencias específicas en los profesionales en negocios que demanda las empresas, ciudad de Iquitos, 2019	Se presenta un alto nivel de calificación de las competencias específicas de los profesionales en negocios que demandan las empresas, ciudad de Iquitos, 2019	Demanda de competencias profesionales	1. Resolución de problemas	1.1. Iniciativa mostrada en problemas de trabajo.
					1.2. Autonomía en sus acciones frente a problemas.
					1.3. Rapidez con que resuelve los problemas.
					1.4. Ámbito de sus decisiones rutinarias.
					1.5. Asertividad en la solución de problemas.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		2. Comunicación	2.1. Fluidez en su comunicación.
¿Cómo califican las empresas la competencia específica de resolución de problemas en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019?	Determinar la calificación de las empresas de la competencia específica de resolución de problemas en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019	Se observa alta calificación de las empresas de la competencia específica de resolución de problemas en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019			2.2. Comunicación interpersonal.
¿Cómo califican las empresas la competencia específica de comunicación en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019?	Determinar la calificación de las empresas de la competencia específica de comunicación en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019	Se observa alta calificación de las empresas de la competencia específica de comunicación en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019			2.3. Comunicación con los clientes.
					2.4. Redacción escrita.
					2.5. Uso de Tecnologías de Información y Comunicación.
¿Cómo califican las empresas la competencia específica de creatividad en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019?	Determinar la calificación de las empresas de la competencia específica de creatividad en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019	Se observa alta calificación de las empresas de la competencia específica de creatividad en los profesionales en negocios, ciudad de Iquitos, 2019		3. Creatividad.	3.1. Aporte de ideas.
					3.2. Aplicación de ideas.
					3.3. Actitud a recibir sugerencias.

ANEXO N° 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Encuesta a empresas de la ciudad de Iquitos.

Instrucciones: La presente encuesta tiene como propósito recoger información sobre las competencias laborales de los profesionales en Negocios que son requeridas por las empresas de la ciudad de Iquitos, le agradeceré mucho seleccionar la opción y marcar con una "X" en el paréntesis o recuadro respectivo, tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento es reservado:

I. Resolución de problemas.

Califique al profesional en negocios en las siguientes competencias.

1. Presenta iniciativa cuando trata los problemas en el trabajo:

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| a. No muestra iniciativa. | ☐ | 1 |
| b. En algunas oportunidades ha tenido iniciativa. | ☐ | 2 |
| c. En muchas oportunidades ha tenido iniciativa. | ☐ | 3 |
| d. Siempre tiene iniciativa. | ☐ | 4 |

2. Expresa autonomía en sus acciones al resolver problemas:

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| a. Espera ordenes de sus directivos o jefes para accionar. | ☐ | 1 |
| b. En algunos casos resuelve ciertos problemas. | ☐ | 2 |
| c. Actúa con cierta autonomía al resolver los problemas. | ☐ | 3 |
| d. Resuelve problemas sin consultar, pero luego informa. | ☐ | 4 |

3. Señale usted la rapidez con que resuelve los problemas:

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| a. Actúa con mucha lentitud en la solución de problemas. | ☐ | 1 |
| b. En algunos casos muestra rapidez en la solución de problemas. | ☐ | 2 |
| c. Muchas veces actúa con rapidez en la solución de problemas. | ☐ | 3 |
| d. Actúa siempre con rapidez en la solución de problemas. | ☐ | 4 |

4. Exprese usted las decisiones rutinarias que toma:

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| a. Solo trabaja sus funciones asignadas. | ☐ | 1 |
| b. A veces sale de su rutina y decide en algunos aspectos. | ☐ | 2 |
| c. Muchas veces sale de su rutina y decide algunos aspectos. | ☐ | 3 |
| d. Siempre sale de su rutina y decide algunos aspectos. | ☐ | 4 |

5. Señale usted la asertividad en sus acciones al tratar problemas:

- a. Nunca es asertivo al tratar los problemas. ☐ 1
- b. Algunas veces es asertivo al tratar los problemas. ☐ 2
- c. Muchas veces es asertivo al tratar los problemas. ☐ 3
- d. Siempre muestra asertividad al tratar los problemas. ☐ 4

II. Competencia de comunicación

Califique al profesional en negocios en las siguientes competencias.

6. Exprese usted el modo como se comunica:

- a. Tiene muchas dificultades en expresarse en el trabajo. ☐ 1
- b. Tiene algunas dificultades en expresarse en el trabajo. ☐ 2
- c. Es regular en su modo de expresarse en el trabajo. ☐ 3
- d. Buena fluidez en sus expresiones en el trabajo. ☐ 4

7. Señale usted las características de su comunicación interpersonal:

- a. Genera muchos conflictos en sus compañeros cuando opina. ☐ 1
- b. Es indiferente en su comunicación con sus compañeros de trabajo. ☐ 2
- c. Varias veces expresa comunicación positiva. ☐ 3
- d. Su comunicación es agradable para sus compañeros de trabajo. ☐ 4

8. Exprese usted su comunicación con los clientes:

- a. Tiene muchas dificultades para comunicarse con los clientes. ☐ 1
- b. En algunas oportunidades tiene dificultades para comunicarse. ☐ 2
- c. Muchas veces tiene buena comunicación con los clientes. ☐ 3
- d. Es permanente su buena comunicación con los clientes. ☐ 4

9. Exprese usted su redacción escrita:

- a. Presenta muchos problemas en la redacción de sus informes. ☐ 1
- b. En algunas oportunidades presentó problemas. ☐ 2
- c. Casi siempre tiene buena redacción. ☐ 3
- d. Tiene buena redacción en sus informes de trabajo. ☐ 4

10. Señale usted acerca del uso de TIC's:
- a. Nunca hace uso de la TIC's en su comunicación. ☐ 1
 - b. A veces hace uso de TIC's. ☐ 2
 - c. Casi siempre hace del uso de TIC's. ☐ 3
 - d. Siempre hace del uso de TIC's. ☐ 4

III. Creatividad

11. Señale su participación con aporte de ideas:
- a. Nunca aporta ideas en las reuniones. ☐ 1
 - b. Raras veces aporta ideas en las reuniones. ☐ 2
 - c. Muchas veces aporta ideas en las reuniones. ☐ 3
 - d. Permanentemente aporta ideas en las reuniones. ☐ 4
12. Exprese usted si aplica sus ideas:
- a. Nunca aplica sus ideas en el trabajo. ☐ 1
 - b. Algunas veces aplica sus ideas en el trabajo. ☐ 2
 - c. Aplica sus ideas en el trabajo. ☐ 3
 - d. Gusta aplicar sus ideas en el trabajo. ☐ 4
13. Exprese usted su actitud a recibir sugerencias:
- a. Es reacio a recibir sugerencias de sus compañeros de trabajo. ☐ 1
 - b. Algunas veces recibe sugerencias de sus compañeros de trabajo. ☐ 2
 - c. Muchas veces recibe sugerencias de sus compañeros de trabajo. ☐ 3
 - d. Muestra buena disposición a recibir sugerencias de sus compañeros de trabajo. ☐ 4

ANEXO N° 03

FOTOS DE ENCUESTA A EMPRESAS DE LA REGIÓN.





ANEXO N° 04

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

1. Datos generales.

1.1 Apellidos y nombres del investigador.

1.2 Título de la investigación.

“Estudio de demanda de competencias de los profesionales en negocios en las empresas, ciudad de Iquitos, 2019.”

2. Aspectos de la investigación.

Indicador	Criterio	Calificación			
		Deficiente	Regular	Buena	Excelente
1. Lenguaje	Entendible				
2. Objetividad	Mide opinión sin restricciones				
3. Construcción	Secuencia lógica				
4. Respuestas	Va del peor escenario al mejor escenario				
5. Consistencia	Se sustenta teorías				
6. Tiempo	No agota				

Calificación promedio: _____

(Deficiente, regular, buena, excelente)

Comentarios:

Lugar y fecha: _____

Nombre y apellidos del experto: