

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS EGRESADOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE
TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO EN EL PERIODO 2021-2022**

PRESENTADO POR:

Br. KAREL AMADEL ANDRADE ZAMALLOA

Br. LISBETH MORALES RAMOS

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN TURISMO**

ASESORA:

Mgt. EDIT LILIANA AMPUERO ZARATE

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: La Educación virtual y su influencia en el desempeño laboral de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco en el periodo 2021-2022

Presentado por: Karel Amadel Andrade Zamalloa DNI N° 71224095

presentado por: Lisbeth Morales Ramos DNI N°: 72539260

Para optar el título profesional/grado académico de Licenciada en Turismo

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** las primeras páginas del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 25 de Abril de 2025



Firma

Post firma Edil Ampuero Larale

Nro. de DNI 93862964

ORCID del Asesor 0000-0002-0724-2841

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: **oid:** 27259:452297324 ✓

Karel Andrade

LA EDUCACIÓN VIRTUAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EGRESADOS DE LA ESCUELA P...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:452297324

Fecha de entrega

24 abr 2025, 6:59 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

24 abr 2025, 8:07 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS LISBETH Y KAREL.docx

Tamaño de archivo

3.1 MB

160 Páginas

28.036 Palabras

167.456 Caracteres

10% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Small Matches (less than 10 words)

Exclusions

- ▶ 20 Excluded Matches

Top Sources

- 8%  Internet sources
- 1%  Publications
- 6%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

DEDICATORIA

A nuestros padres, por ser nuestro mayor pilar y sostén en este camino. Gracias por confiar en nosotros incluso cuando dudamos, por inculcarnos valores sólidos y por enseñarnos que la perseverancia siempre da frutos. Sus palabras, su ejemplo y su amor incondicional fueron nuestra brújula en los momentos más duros. Cada logro alcanzado lleva impreso su esfuerzo y entrega.

A los docentes de nuestra carrera, quienes no solo nos guiaron académicamente, sino que también dejaron huella en nuestra manera de pensar y ver el mundo. Agradecemos profundamente su paciencia, su dedicación y cada lección que va más allá del aula. Nos han inspirado a crecer como personas y como profesionales comprometidos.

Y a nuestros amigos, compañeros de ruta durante estos cinco años intensos, gracias por ser familia en el camino. Compartimos no solo estudios y desvelos, sino también risas, retos y recuerdos imborrables. Su compañía y apoyo constante hicieron que este viaje fuera mucho más llevadero y significativo.

Lisbeth y Karel Amadel

AGRADECIMIENTO

Agradecemos profundamente a Dios, por darnos sabiduría y darnos la fuerza necesaria para continuar este largo camino. Su presencia nos ha sostenido en cada paso, dándonos esperanza y claridad en los momentos más difíciles.

Extendemos nuestro agradecimiento con especial cariño a la UNSAAC, y en particular a la Escuela Profesional de Turismo, por brindarnos un espacio de formación no solo académica, sino también humana. Gracias por abrirnos las puertas y acompañarnos en este proceso de crecimiento profesional y personal que marcará nuestras vidas para siempre.

A nuestra asesora Mgt. Edit Liliana Ampuero Zarate, por su apoyo y directrices en este proyecto, quien fue muy paciente y nos guio en este proceso de nuestra tesis.

A nuestras familias por su acompañamiento constante para el cumplimiento de nuestras metas, quienes son nuestro orgullo y alegría en esta vida.

Lisbeth y Karel Amadel

RESUMEN

El objetivo principal del presente estudio es examinar cómo influye la educación virtual en el desempeño profesional de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo durante el periodo 2021-2022, en la UNSAAC. La investigación se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental. Para la recolección de datos, se aplicó una encuesta a una muestra conformada por 65 egresados de dicha carrera profesional. Los hallazgos relacionados con la educación virtual evidencian un nivel de insatisfacción en aspectos como el proceso de enseñanza-aprendizaje, el funcionamiento de las plataformas virtuales tanto internas como externas a la universidad, el rendimiento docente, el esfuerzo académico de los propios egresados y su capacidad de concentración. Por otro lado, se identificó una percepción neutral en cuanto a la comprensión de contenidos, la participación en clases, la incorporación de nuevas tecnologías, la calidad y velocidad del servicio de internet, así como la infraestructura tecnológica disponible.

En lo concerniente al desempeño laboral, los resultados reflejan un nivel favorable en competencias como la gestión hotelera, el manejo de destinos turísticos y patrimonio cultural, el trabajo en agencias de turismo, además de habilidades personales como el liderazgo, la responsabilidad y la capacidad de trabajar en equipo. No obstante, se registró una tendencia más bien neutral y diversa en competencias vinculadas a la economía del turismo. Las áreas con mayor insatisfacción se relacionan con el conocimiento del marco normativo del sector y la gestión de alimentos y bebidas.

Palabras clave: Educación virtual, desempeño laboral, turismo, competencias laborales.

ABSTRACT

The general objective of the research is to analyze the impact of virtual education on the professional performance of graduates from the School of Tourism during the 2021-2022 period at the Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. The research is quantitative and non-experimental in nature. Data were collected through a survey administered to a sample of 65 graduates from the mentioned School of Tourism. Regarding Virtual Education, the results reveal a level of dissatisfaction with the Teaching and Learning Process, both the university's Virtual Systems and External Systems, Teaching Performance, Graduates' Own Performance, and the Level of Concentration. There is also a neutral satisfaction level with the Level of Understanding, Class Participation, Assignment Submission and Reception, Technological Capacity and Quality, and Internet Speed. Concerning Job Performance, the results show a satisfactory level in Business Competencies, Tourist Destinations and Cultural Heritage, Hotel Management, and Tourism Agency Management. Teamwork, Responsibility, and Leadership stand out even more. The results indicate a mostly neutral and varied trend in Tourism Economics competencies, with higher levels of dissatisfaction in Tourism Regulatory Framework and Food and Beverage Management competencies. It is recommended that employees, the company, the university, and other related institutions work towards improving these skills.

Keywords: Virtual education, job performance, tourism, job competencies.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación	5
1.4.1. Justificación teórica.....	6

1.4.2. Justificación metodológica.....	7
1.4.3. Justificación práctica.....	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	8
2.1. Antecedentes de estudio.....	8
2.1.1. A nivel internacional.....	8
2.1.2. A nivel nacional.....	10
2.1.3. Antecedentes locales.....	12
2.2. Base teórica.....	13
2.2.1. Definición conceptual de educación virtual.....	13
2.2.2. Dimensiones de la educación virtual.....	19
2.2.2.1 Utilización de nuevas tecnologías.....	19
2.2.2.2 Dimensión de metodologías alternativas.....	22
2.2.2.3 Medios tecnológicos.....	24
2.2.3 Definición conceptual de desempeño laboral.....	26
2.2.4 Dimensiones del desempeño laboral.....	28
2.2.4.1 Dimensión de competencias de saber.....	28
a. Contar con conocimientos de aspectos empresariales.....	29
b. Conocer el marco normativo.....	30
c. Conocer sobre destinos turísticos.....	31
d. Contar con conocimientos en patrimonio cultural.....	32

2.2.4.2 Dimensión de competencias de saber hacer	33
a. Hablar un idioma extranjero	34
b. Tener conocimiento en economía turística	34
c. Contar con conocimientos en organización y gestión hotelera	35
d. Organizar y gestionar una agencia de viajes	36
e. Organizar y gestionar el área de alimentos y bebidas	37
2.2.4.3 Dimensión de competencias de ser	37
a. Trabajar en equipo	38
b. Ser responsables	39
c. Ser líderes.....	40
2.2.5. Marco conceptual	40
2.2.6. Formulación de hipótesis	42
2.2.6.1. Hipótesis general	42
2.2.6.2. Hipótesis específicas	42
 CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.1. Enfoque de la investigación	45
3.2. Tipo de investigación.....	45
3.3. Nivel de investigación.....	45
3.4. Diseño de investigación	46

3.5. Método de investigación	46
3.6. Población.....	47
3.7. Muestra.....	47
3.8. Técnicas de recolección de datos	47
3.9. Aspectos éticos.....	48
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS.....	49
4.1. Diagnostico Situacional de la educación virtual.....	49
4.2. Factores de la educación virtual que inciden en el desempeño laboral de los egresados.....	50
4.2.1. Análisis de los factores de la educación virtual que inciden en el desempeño laboral de los egresados.....	62
4.3. Factores del desempeño laboral de los egresados de la educación virtual.	63
4.3.1. Análisis del desempeño laboral de los egresados de la educación virtual.	75
4.4. Propuesta para mejorar el desempeño laboral de los egresados de la educación virtual.....	76
4.5. Respecto a los empresarios turísticos de la provincia de Cusco durante los periodos 2021 y 2022.....	79
4.6. Prueba de hipótesis	89
4.6.1. Hipótesis general	89
4.6.2. Prueba de hipótesis de la hipótesis específica 1	91

4.6.3. Prueba de hipótesis de la hipótesis específica 2	93
4.6.4. Prueba de hipótesis de la hipótesis específica 3	95
4.7. Discusión de resultados.....	97
PROPUESTA.....	99
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES.....	104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	107
ANEXOS	119
Anexo A: Matriz de consistencia	119
Anexo B: Solicitud de lista de egresados	121
Anexo C: Lista de egresados 2021-2022	123
Anexo D: Tabulación de base de datos	128
Anexo E: Programa SPSS	130
Anexo F: Cuestionario aplicado.....	132
Anexo G: Aplicación de encuestas	135

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conceptualización de educación virtual.....	14
Tabla 2. Conceptualización del desempeño laboral.. ..	26
Tabla 3. Operacionalización de variables.....	43
Tabla 4. Satisfacción con el acceso a dispositivos tecnológicos.....	50
Tabla 5. Satisfacción con el uso de plataformas digitales.....	51
Tabla 6. Satisfacción con la conectividad y acceso a internet.....	52
Tabla 7. Satisfacción con la enseñanza brindada	53
Tabla 8. Satisfacción con el proceso de enseñanza aprendizaje.....	54
Tabla 9. Satisfacción con la calidad del servicio de plataforma virtual.....	55
Tabla 10. Satisfacción con las estrategias aplicadas.....	56
Tabla 11. Satisfacción con el desempeño del docente	57
Tabla 12. Satisfacción con el uso de metodologías alternativas.....	58
Tabla 13. Satisfacción con la plataforma meet.....	59
Tabla 14. Satisfacción con la plataforma classroom.....	60
Tabla 15. Satisfacción del correo institucional.....	61
Tabla 16. Satisfacción de competencias empresariales.....	63
Tabla 17. Satisfacción de competencias del marco normativo del turismo.....	64
Tabla 18. Satisfacción de competencias de destinos turísticos.....	65
Tabla 19. Satisfacción de competencias de patrimonio cultural.....	66
Tabla 20. Satisfacción de competencias de idioma extranjero.....	67

Tabla 21. Satisfacción de competencias de economía turística.....	68
Tabla 22. Satisfacción de competencias de gestión hotelera.....	69
Tabla 23. Satisfacción de competencias de gestión de agencias de turismo.	70
Tabla 24. Satisfacción de competencias de gestión de alimentos y bebidas.	71
Tabla 25. Satisfacción de competencias de trabajo en equipo.	72
Tabla 26. Satisfacción de competencias de responsabilidad.	73
Tabla 27. Satisfacción de competencias de liderazgo.	74
Tabla 28. Si su trabajo está relacionado a la actividad turística.	77
Tabla 29. Rubro del turismo en el que trabaja el egresado.....	78
Tabla 30. Matriz de involucrados directos	79
Tabla 31. Efectividad de la educación virtual en el desempeño laboral.....	79
Tabla 32. Implementación de programas de capacitación.....	80
Tabla 33. Calificación de la atención al cliente por parte de los egresados de la educación virtual.....	81
Tabla 34. Satisfacción con las competencias empresariales de su colaborador.....	82
Tabla 35. Satisfacción con las competencias de idioma extranjero de su colaborador.....	84
Tabla 36. Influencia de la educación virtual en el desempeño laboral.....	85
Tabla 37. Satisfacción con el desempeño laboral de su colaborador.....	86
Tabla 38. Principales desafíos enfrentados en su empresa.....	87
Tabla 39. Manejo de los desafíos en la empresa.....	88

Tabla 40. Regresión de la educación virtual en el desempeño laboral.....	90
Tabla 41. Regresión de nuevas tecnologías en la educación virtual.....	92
Tabla 42. Regresión de metodologías alternativas en el desempeño laboral.....	94
Tabla 43 Regresión de medios tecnológicos en el desempeño laboral.....	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Satisfacción con el acceso a dispositivos tecnológicos.....	50
Figura 2. Satisfacción con el uso de plataformas digitales.....	51
Figura 3. Satisfacción con la conectividad y acceso a internet.	52
Figura 4. Satisfacción con la enseñanza brindada.....	53
Figura 5. Satisfacción con el proceso de enseñanza aprendizaje.	54
Figura 6. Satisfacción con la calidad del servicio de plataforma virtual.....	55
Figura 7. Satisfacción con las estrategias aplicadas.	56
Figura 8. Satisfacción con el desempeño del docente.....	57
Figura 9. Satisfacción con el uso de metodologías alternativas	58
Figura 10. Satisfacción con la plataforma meet	59
Figura 11. Satisfacción con la plataforma classroom.....	60
Figura 12. Satisfacción del correo institucional.....	61
Figura 13. Satisfacción de competencias empresariales	63
Figura 14. Satisfacción de competencias del marco normativo del turismo.....	64
Figura 15. Satisfacción de competencias de destinos turísticos.....	65
Figura 16. Satisfacción de competencias de patrimonio cultural.....	66
Figura 17. Satisfacción de competencias de idioma extranjero.	67
Figura 18. Satisfacción de competencias de economía turística.	68
Figura 19. Satisfacción de competencias de gestión hotelera.	69
Figura 20. Satisfacción de competencias de gestión de agencias de turismo.....	70
Figura 21. Satisfacción de competencias de gestión de alimentos y bebidas.....	71
Figura 22. Satisfacción de competencias de trabajo en equipo.....	72

Figura 23. Satisfacción de competencias de responsabilidad.....	73
Figura 24. Satisfacción de competencias de liderazgo.....	74
Figura 25. Si su trabajo está relacionado al rubro a actividad turística.....	77
Figura 26. Rubro del turismo en el que trabaja el egresado	78
Figura 27. Efectividad de la educación virtual en el desempeño laboral	80
Figura 28. Implementación de programas de capacitación.....	81
Figura 29. Calificación de la atención al cliente por parte de los egresados de la educación virtual.....	82
Figura 30. Satisfacción con las competencias empresariales de su colaborador.....	83
Figura 31. Satisfacción con las competencias de idioma extranjero de su colaborador.....	84
Figura 32. Influencia de la educación virtual en el desempeño laboral.....	85
Figura 33. Satisfacción con el desempeño laboral de su colaborador.....	86
Figura 34. Principales desafíos enfrentados en su empresa.....	87
Figura 35. Manejo de los desafíos en la empresa.....	88
Figura 36 y 37. Recopilación de datos e información en la Escuela Profesional de Turismo.....	135
Figura 38 y 39. Aplicación de la encuesta por diferentes medios virtuales.....	136
Figura 40. Aplicación de la encuesta por diferentes medios virtuales.....	137
Figura 41 y 42. Aplicación de encuestas en la Escuela Profesional de Turismo.....	138

Figura 43 y 44. Aplicación de encuestas en la Escuela Profesional de Turismo....	139
Figura 45 y 46. Tabulación de datos en la Escuela Profesional de Turismo.....	140
Figura 47 y 48. Contrastación de datos en la Escuela Profesional de Turismo.....	141

INTRODUCCIÓN

Esta investigación examina los distintos aspectos de la educación virtual implementada durante la pandemia y su repercusión en el desempeño laboral de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo de la UNSAAC. A través de un análisis de cómo la educación virtual influyó en el desempeño profesional de los graduados, se busca identificar las competencias y habilidades adquiridas mediante este modelo educativo y su impacto en el éxito profesional. Esta información resulta crucial para formular estrategias y recomendaciones que contribuyan a mejorar la preparación de los egresados para enfrentar los retos del mercado laboral.

El propósito principal del estudio fue evaluar los diversos aspectos de la educación virtual durante la pandemia y cómo estos afectaron el desempeño laboral de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo en los años 2021 y 2022. Los hallazgos sugieren que existe una relación negativa y significativa entre la modalidad virtual y el desempeño laboral de los egresados. Este resultado indica que, debido a la crisis sanitaria de la COVID-19, el modelo educativo virtual no favoreció adecuadamente el aprendizaje, la comprensión ni la retención de contenidos, lo que impidió que los egresados alcanzaran un desempeño laboral óptimo. Con este análisis, se busca encontrar soluciones viables y promover un proceso de mejora continua en la formación de los estudiantes.

Capítulo I: Formulación del Problema

Este primer capítulo se enfoca en delimitar el problema de investigación, partiendo de una breve contextualización que destaca la escasa claridad existente sobre cómo la modalidad virtual ha impactado el rendimiento profesional de los egresados. Además, se sustenta la pertinencia del estudio mediante una argumentación que justifica su relevancia académica y práctica. Se incluyen

también los objetivos —tanto general como específicos— y la hipótesis que orienta el trabajo investigativo.

Capítulo II: Fundamentos Teóricos y Conceptuales

En esta sección se desarrolla el cuerpo teórico que da soporte a la investigación. Se recopilan y analizan antecedentes relacionados con las temáticas de educación virtual y desempeño en el ámbito laboral. Asimismo, se define el marco conceptual que permite establecer con claridad las variables de estudio y sus dimensiones, sentando las bases para la posterior interpretación de los datos.

Capítulo III: Diseño Metodológico

Este capítulo describe con precisión los aspectos metodológicos del estudio. Se explicita el enfoque adoptado, el tipo de investigación, así como el diseño empleado. También se detalla la caracterización de la población, el criterio de selección de la muestra, y se especifican las técnicas e instrumentos que fueron utilizados para la recolección y análisis de los datos.

Capítulo IV: Análisis de Resultados

En esta parte del trabajo se exponen los hallazgos obtenidos, organizados en función de los objetivos específicos del estudio. A partir de estos resultados, se realiza un análisis crítico y reflexivo, contrastándolos con los objetivos e hipótesis planteados, así como con el marco teórico revisado, permitiendo extraer conclusiones significativas en torno a la problemática abordada.

Finalmente, las conclusiones, recomendaciones y anexos

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Uno de los ámbitos que experimentó un fuerte impacto a raíz de la pandemia, además del económico, fue el educativo. El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró oficialmente al COVID-19 como una pandemia global debido a su veloz propagación y sus efectos devastadores. En consecuencia, los gobiernos adoptaron medidas sanitarias estrictas, entre ellas el cierre de centros educativos y la interrupción de clases presenciales, a fin de contener el avance del virus mediante el distanciamiento social. Como alternativa, se recurrió al uso de plataformas digitales para asegurar la continuidad del proceso formativo, afectando a más de 1.570 millones de estudiantes en 191 países, según el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (2020).

Este cambio repentino de una enseñanza presencial a una remota generó múltiples complicaciones en la formación académica, particularmente en estudiantes con limitaciones económicas. Muchos de ellos debieron asumir gastos adicionales para acceder a equipos y servicios que permitieran su participación en las clases en línea. Según datos de la UNESCO (2021), únicamente el 45% de los universitarios en América Latina contaban con conexión fija a internet en sus hogares durante la emergencia sanitaria. Esta situación derivó en interrupciones en el proceso educativo e incluso en el abandono temporal de estudios por parte de algunos estudiantes (Figallo & Diestra, 2020).

Distintas investigaciones han abordado los efectos de la educación remota sobre la dinámica de enseñanza-aprendizaje. Entre ellas, el trabajo de José A. Miguel Román, titulado “La

educación superior en tiempos de pandemia: una visión desde dentro del proceso formativo”, concluye que tanto docentes como estudiantes consideran que la virtualidad representa una barrera. El autor enfatiza que las universidades podrían verse limitadas para cumplir con las expectativas sociales y económicas debido a la escasez de recursos tecnológicos y a la existencia de obstáculos de tipo social, emocional y comunicativo. En este contexto, se puede deducir que la modalidad remota tuvo un efecto negativo sobre el proceso educativo. No obstante, aún existe una brecha importante en la comprensión del impacto que esta modalidad tiene sobre el desempeño laboral de quienes egresaron en este periodo y que ahora enfrentan un entorno laboral restringido y exigente.

En Perú, ninguna universidad contaba con una preparación adecuada para una transición repentina hacia la educación remota, lo que generó dificultades en la implementación efectiva de plataformas educativas (IESALC, 2020). Este fenómeno global amenaza con ampliar la brecha entre la formación académica y las demandas del mercado laboral, comprometiendo tanto la empleabilidad de los profesionales recién graduados como la calidad de los servicios turísticos que brindan. En este sentido, resulta fundamental revisar y adaptar la educación virtual para asegurar que, en carreras como turismo, esta sea no solo accesible, sino también pertinente y efectiva en la formación de profesionales competentes y comprometidos con el desarrollo sostenible del sector.

Los egresados de programas universitarios virtuales pueden enfrentar dificultades en la adquisición de competencias prácticas y experiencias del entorno real, aspectos esenciales en disciplinas como el turismo, que demandan una formación experiencial. La escasa interacción con colegas y profesionales del sector limita además la creación de redes de contacto, herramienta clave para la inserción laboral (Figallo & Diestra, 2020).

La modalidad remota afectó con particular intensidad a carreras como turismo, cuya esencia práctica fue desplazada por una instrucción mayoritariamente teórica. Esta formación,

alejada de la vivencia en campo, privó a los estudiantes de actividades presenciales esenciales, como visitas a destinos turísticos y prácticas en escenarios reales de trabajo, que resultan fundamentales, especialmente en las etapas finales de su formación profesional.

En el caso de la región Cusco, un destino de alta importancia turística tanto nacional como internacionalmente, la calidad de la formación en turismo adquiere un carácter estratégico. Sin embargo, durante los años 2021-2022, la Escuela Profesional de Turismo de la UNSAAC evidenció serias limitaciones en la implementación de su modelo educativo virtual, afectando la preparación profesional de sus egresados. Muchos de ellos, especialmente provenientes de zonas rurales o con bajos ingresos, enfrentaron problemas de conectividad y carencia de dispositivos adecuados, lo que produjo una marcada desigualdad en el acceso a la educación.

Estas dificultades se vieron agravadas por una escasa integración de tecnologías innovadoras por parte de la institución, la cual no logró adecuar su propuesta pedagógica ni adaptar contenidos para ofrecer una experiencia virtual significativa. La falta de estrategias metodológicas centradas en la práctica impidió la adquisición de competencias clave como el manejo de recursos culturales, el dominio de lenguas extranjeras y la gestión de experiencias turísticas.

Como consecuencia directa, muchos egresados presentan un bajo nivel de preparación profesional y un rendimiento laboral deficiente, alejado de las exigencias actuales del sector turístico. Este escenario compromete no solo su inserción en el mercado laboral, sino también la calidad del servicio que se ofrece en una región que requiere personal altamente capacitado para mantener su competitividad internacional. Por ello, se vuelve urgente repensar el modelo de enseñanza remota en la Escuela Profesional de Turismo de la UNSAAC, incorporando tecnologías accesibles, metodologías activas y recursos adecuados que permitan garantizar una formación completa, justa y pertinente para los futuros profesionales del turismo en la región.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el impacto de la educación virtual en el desempeño laboral de los egresados de Turismo de la UNSAAC durante el período 2021-2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo influyen las características de la educación virtual recibida por los egresados de Turismo de la UNSAAC durante el período 2021-2022 en su desempeño laboral?
- b) ¿Cuál es el impacto del uso de nuevas tecnologías en la educación virtual de los egresados de Turismo de la UNSAAC durante el período 2021-2022 y cómo se refleja en su desempeño laboral?
- c) ¿De qué manera la implementación de metodologías alternativas influye en el desempeño laboral de los egresados de la educación virtual de Turismo de la UNSAAC durante el período 2021-2022?
- d) ¿Cuál es la influencia de los medios tecnológicos utilizados en la educación virtual sobre el desempeño laboral de los egresados de Turismo de la UNSAAC durante el período 2021-2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el grado de influencia que tiene la educación virtual en el desempeño laboral de los egresados de Turismo de la UNSAAC en el período 2021-2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Describir las características de la educación virtual que recibieron los egresados de Turismo de la UNSAAC durante el período 2021-2022 y cómo estas impactaron en su desempeño laboral.
- b) Determinar cómo la utilización de nuevas tecnologías en la educación virtual influye en el desempeño laboral de los egresados de Turismo de la UNSAAC durante el período 2021-2022.
- c) Evaluar cómo las metodologías alternativas aplicadas en la educación virtual afectaron el desempeño laboral de los egresados de Turismo de la UNSAAC durante el período 2021-2022.
- d) Determinar de qué manera el uso de medios tecnológicos en la educación virtual ha influido en el desempeño laboral de los egresados de Turismo de la UNSAAC en el período 2021-2022.

1.4. Justificación

En el proceso repentino hacia la educación virtual, no todos los profesores ni alumnos, tenían la preparación, capacidad y logística para adaptarse a la nueva modalidad de enseñanza, estableciendo una estrategia de emergencia donde el material se presentaba virtualmente, pero no había adaptaciones al currículo o la metodología (IESALC, 2020); es decir, hubo un periodo de adaptación, más compleja para algunos cursos como prácticas guiadas u otros que por su metodología son esencialmente prácticos, en este caso, se adaptaron ciertos cursos prácticos a teóricos, generando problemas en la formación profesional a largo plazo (Velazque et al., 2020). Además, los egresados y alumnos de últimos ciclos se enfrentaron a un mercado laboral escaso,

de pésima remuneración, puesto que el sector turístico fue el más afectado por la pandemia de COVID-19 generando un descontento por parte de los estudiantes (Barrio et al., 2020).

La aparición del COVID-19 y las consecuentes medidas de distanciamiento social para reducir el número de contagios tuvo repercusiones en diferentes aspectos como la economía mundial, los empleos y su productividad, la educación, entre otros (Sáenz et al., 2020). En la educación superior el mayor y más evidente impacto fue el súbito traslado de la enseñanza-aprendizaje presencial a una modalidad no presencial mediada por el uso de las tecnologías (Sáenz & Cira, 2020). Esto generó impactos socioemocionales, laborales, financieros y, fundamentalmente, en el funcionamiento del sistema educativo superior en su conjunto, puesto que la estrategia empleada para garantizar la continuidad de las clases no consideró las capacidades docentes, los recursos tecnológicos de los alumnos y la oferta de cada universidad (Pedro, 2020). Todos estos impactos fueron previstos por los gobiernos e instituciones universitarias en su mayoría, para lo cual iniciaron estrategias administrativas, financieras, educativas como la entrega de recursos, la flexibilidad del calendario académico, apoyo económico, entre otros (Pedro, 2020).

Sin embargo, la UNESCO (2020) resalta la falta de preparación de los sistemas educativos para una posible pandemia, lo cual se advirtió desde la epidemia del virus del ébola en el 2016, señalando que las pandemias han ocurrido cada 5 a 10 años en el último siglo. Por ende, todas las propuestas educativas debieron estar preparados para una educación interrumpida, puesto que el cierre de las instituciones reduce la demanda sanitaria hasta un 50 %, tomando en cuenta tres etapas, tiempo normal, durante crisis y después de la crisis (UNESCO, 2020).

1.4.1. Justificación teórica

Esta investigación aporta al entendimiento del impacto que la educación virtual ha tenido en el desempeño laboral de los egresados de turismo de la UNSAAC. Dado que muchos cursaron

una parte clave de su formación en modalidad virtual debido a la pandemia, resulta relevante analizar cómo este cambio afectó su preparación profesional. El estudio permite identificar cómo las metodologías virtuales inciden en la formación de carreras prácticas, y profundiza en la relación entre la calidad de la educación remota y el rendimiento laboral posterior. Sus hallazgos son útiles para mejorar los enfoques educativos y tomar decisiones más informadas en contextos similares.

1.4.2. Justificación metodológica

Se adoptó un enfoque cuantitativo en esta investigación por su capacidad para analizar de forma objetiva la relación entre la educación virtual y el desempeño laboral de los egresados de turismo de la UNSAAC. Se aplicó un diseño no experimental de tipo correlacional, ya que no se intervinieron las variables, sino que se observó su vinculación en un entorno real. La encuesta fue la técnica empleada para recopilar datos de 65 egresados, lo que permitió conocer sus experiencias y percepciones. Además, se diseñaron instrumentos adecuados al contexto del turismo, lo que aporta solidez y pertinencia al estudio.

1.4.3. Justificación práctica

Los hallazgos de este estudio pueden ser clave para mejorar la educación virtual en turismo, brindando insumos para optimizar estrategias pedagógicas, contenidos curriculares y el uso de tecnologías. Además, al revelar los retos que enfrentan los egresados de la UNSAAC al ingresar al mercado laboral, se abre la posibilidad de implementar programas de capacitación, asesoría y articulación con el sector turístico. Estos resultados también podrían orientar decisiones institucionales y políticas públicas que fortalezcan la educación superior y su vinculación con el empleo en este ámbito.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. *A nivel internacional*

Gutiérrez (2020), en su artículo titulado “Educación virtual y su influencia en la formación profesional a nivel técnico superior en la gestión académica I-2020”, analiza el impacto de la educación virtual en la formación profesional en instituciones de educación técnica superior, con especial atención a la gestión académica durante el año 2020. A través de un enfoque cuantitativo, utilizando métodos estadísticos y un diseño transversal descriptivo, con una muestra de 224 estudiantes de una población de 532, el estudio concluye que la educación virtual ha sido esencial para facilitar el acceso al aprendizaje, mejorar las habilidades técnicas y fortalecer competencias clave para el mercado laboral, adaptándose a las demandas contemporáneas y elevando la calidad educativa.

Barrientos et al. (2022), en su artículo “Análisis sobre la educación virtual, impactos en el proceso formativo y principales tendencias”, examinan cómo la educación virtual ha transformado los procesos de enseñanza-aprendizaje, evaluando sus impactos y las tendencias emergentes. Con una metodología cualitativa descriptiva, el estudio describe las características y fenómenos en torno a la educación virtual. Los resultados resaltan que la transformación digital tendrá un papel crucial en el futuro de la educación, analizando tanto las ventajas como las desventajas del aprendizaje en línea y los principales retos que enfrenta la modalidad E-learning.

Gil et al. (2020), en su investigación “Percepciones y expectativas en el alumnado universitario a partir de la adaptación a la enseñanza no presencial motivada por la pandemia de COVID-19”, exploran la perspectiva de los estudiantes universitarios sobre aspectos como la

comunicación, enseñanza, evaluación y expectativas laborales. Utilizando un enfoque mixto, que combina métodos cualitativos y cuantitativos, la investigación revela que la mayoría de los estudiantes enfrentaron dificultades y percibieron negativamente la educación no presencial. Los estudiantes destacaron problemas como la falta de interacción, dificultades para concentrarse y gestionar el tiempo, además de una mayor carga de trabajo.

En un estudio realizado por González et al. (2021), se examinan los factores que impactan el desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. A través de un diseño descriptivo y no experimental, con la participación de 137 empleados administrativos, el estudio muestra que las relaciones interpersonales positivas en el ambiente laboral favorecen la armonía y eficacia en las funciones asignadas. Los resultados concluyen que el desempeño laboral está fuertemente influenciado por los comportamientos y actitudes de los empleados, los cuales son cruciales para la mejora en la efectividad de sus tareas.

Por último, Ullauri et al. (2024) analizaron la relevancia de la comunicación asertiva como estrategia para optimizar el desempeño laboral en el contexto educativo. Utilizando un enfoque mixto y una metodología documental, el estudio se centró en investigaciones latinoamericanas sobre la relación entre la comunicación asertiva, el clima organizacional y el desempeño laboral. Los hallazgos indican que la comunicación asertiva es una habilidad social fundamental que contribuye a un clima organizacional positivo y colaborativo, facilitando la consecución de los objetivos educativos. Además, fortalece las relaciones entre docentes, estudiantes y directivos, promoviendo una convivencia más armoniosa y eficiente. Los autores concluyen que la comunicación asertiva es clave en la creación de instituciones educativas inclusivas y orientadas al desarrollo integral de los profesionales.

2.1.2. A nivel nacional

Terrones (2020), en su trabajo “Repercusiones de las clases virtuales en los estudiantes universitarios en el contexto de la cuarentena por COVID-19: El caso de la PUCP”, tiene como objetivo analizar cómo la transición a la educación virtual debido a la pandemia afectó a los estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). El estudio aborda diversas dimensiones de la experiencia estudiantil, como el impacto en el aprendizaje, la salud mental, la motivación, el acceso a recursos tecnológicos y la adaptación a nuevas metodologías educativas. Con un enfoque mixto, la investigación realiza un análisis descriptivo y exploratorio de las respuestas de una muestra de 51 participantes, con una segunda muestra de 23 voluntarios. Los resultados concluyen que la pandemia generó cambios significativos en la educación superior, afectando principalmente la salud mental y el rendimiento académico de los estudiantes durante los primeros meses del ciclo académico 2020-1, así como problemas relacionados con la falta de recursos tecnológicos, lo que aumentó el riesgo de deserción.

Callasaca et al. (2021), en su trabajo “Percepción sobre educación virtual en estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud, en tiempos de COVID-19”, investigan la percepción de 293 estudiantes de la carrera de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en Tacna sobre la educación virtual durante el semestre 2020-2. La mayoría de los estudiantes (87.7%) considera insuficiente la educación virtual, destacando la falta de recursos y capacidades docentes. Además, el 91.1% manifestó que sería relevante volver a la modalidad presencial. A través de una metodología cualitativa, el estudio incluyó un cuestionario sobre la experiencia educativa, dificultades encontradas y preferencias sobre los métodos de enseñanza. Los resultados indican que, aunque los estudiantes reconocen la importancia de la educación

virtual, señalaron dificultades para adquirir habilidades prácticas y clínicas, debido a la ausencia de prácticas presenciales y la limitada interacción con pacientes y profesionales de la salud.

Quezada et al. (2021), en su estudio “Condiciones laborales en la educación universitaria peruana: Virtualización entre la pandemia COVID-19”, analizan los desafíos que enfrentan los profesionales de la educación universitaria al adaptarse a la virtualización de la enseñanza y el trabajo a distancia. Además, exploran las medidas adoptadas por las instituciones educativas para garantizar la calidad educativa en este contexto y cómo estas afectan las condiciones laborales del personal docente y administrativo. Con una metodología mixta, que incluyó un muestreo no probabilístico y un análisis de datos mediante técnicas estadísticas descriptivas, los autores concluyen que es esencial mejorar las condiciones laborales de los docentes para asegurar la calidad educativa durante la pandemia y la transición a la enseñanza virtual.

Barboza et al. (2023), en su investigación realizada en el Hotel Las Vegas de Jaén, Cajamarca, Perú, exploran la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal. Utilizando un diseño cuantitativo correlacional, los resultados muestran una fuerte correlación negativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, indicando que un ambiente organizacional favorable influye significativamente en el rendimiento del personal hotelero, mejorando aspectos como la motivación, la comunicación interna y la satisfacción laboral. Los autores concluyen que es crucial implementar políticas que fomenten el bienestar laboral, incentivos y participación activa en los procesos organizativos para mejorar el desempeño laboral.

Chaca y Contreras (2022), en su investigación sobre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos que laboraron remotamente en la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental durante 2021, concluyen que las habilidades blandas,

como la comunicación efectiva, la empatía y el trabajo en equipo, son factores determinantes para la productividad y el desempeño en entornos de trabajo remoto. Con un enfoque descriptivo-correlacional, el estudio revela que a mayor desarrollo de habilidades blandas, mejor es el desempeño laboral, lo que también fortalece la cohesión del equipo y la cultura organizacional, especialmente en el contexto de la educación superior.

2.1.3. Antecedentes locales

Pillco y Zárate (2021) realizaron un estudio cuyo título hace referencia a las estrategias pedagógicas en entornos virtuales, focalizándose en cómo estas técnicas se relacionan con el rendimiento académico en estudiantes de segundo de secundaria de una institución ubicada en Huarán, Calca, Cusco. Los autores, a partir de un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, identificaron que la aplicación de métodos didácticos como el aprendizaje colaborativo, la gamificación y el uso intensivo de plataformas digitales incentivó la motivación y la participación activa de los estudiantes, generando un efecto positivo en su desempeño académico.

Por otro lado, Alfaro et al. (2021) llevaron a cabo una investigación centrada en la experiencia universitaria en tiempos de COVID-19, examinando las buenas prácticas y desafíos presentados por la educación virtual en una institución de la región del Cusco. Su estudio, basado en un enfoque cualitativo mediante entrevistas a autoridades, docentes y estudiantes, destacó que, mientras la sede Cusco contaba con mayor acceso a equipos e internet, otras sedes enfrentaban limitaciones tecnológicas. Los autores concluyeron que es fundamental promover programas de formación continua para los docentes y actualizar las estrategias pedagógicas, recurriendo a recursos interactivos como juegos educativos y actividades colaborativas.

Galindo (2020) exploró el impacto que tiene la utilización de un entorno virtual en el rendimiento académico de estudiantes de odontología en Cusco. Empleando un diseño cuasi

experimental y manteniendo un enfoque cuantitativo, el estudio evidenció que, aunque las herramientas virtuales pueden facilitar la comprensión de los contenidos y aumentar la motivación, su utilización no se tradujo en mejoras significativas en el desempeño académico de los participantes.

Mamani (2021) se concentró en identificar la relación entre factores motivacionales y el desempeño laboral del personal de enfermería en un centro de salud de Cusco durante el año 2020. Mediante un diseño correlacional y no experimental, este estudio encontró una asociación relevante entre la motivación del equipo y su rendimiento en el trabajo, respaldada por un coeficiente de Spearman considerable y una significación estadística, lo que resalta la importancia de implementar políticas de motivación y desarrollo profesional en el sector salud.

Puga et al. (2022) examinaron cómo la gestión institucional influye en el rendimiento de los jugadores profesionales, centrandose su análisis en aspectos como el estado emocional, la nutrición y el rendimiento deportivo. Los resultados indicaron que una gestión inadecuada tiene efectos negativos en el desempeño de los deportistas, lo que subraya la necesidad de incorporar áreas de coaching deportivo que potencien tanto las habilidades individuales como las colectivas, mejorando así su rendimiento y bienestar integral.

2.2. Base teórica

2.2.1. Definición conceptual de educación virtual

La modalidad virtual de enseñanza constituye una estrategia pedagógica que facilita los procesos de aprendizaje sin que sea necesaria la presencia física simultánea de docentes y estudiantes. Esta puede incluir sesiones sincrónicas, como videollamadas, aunque frecuentemente se apoya en recursos asincrónicos como materiales digitales y foros de discusión. Generalmente,

los participantes se conectan desde distintos lugares a través de dispositivos electrónicos, siendo las computadoras el medio más común. Cabe resaltar que no todas las propuestas de educación virtual implican interacción inmediata, ya que muchas se desarrollan a partir de contenidos previamente preparados y comunicaciones diferidas, como ocurre con el uso del correo electrónico. Esta modalidad ha cobrado relevancia como una opción viable frente a la educación presencial tradicional (American Andragogy University, 2018).

Tabla 1

Conceptualización de la educación virtual

Autor	Concepto de educación virtual
Marino (2019)	Se refiere a un enfoque educativo que permite la participación de los estudiantes fuera del aula tradicional, utilizando diversos medios de comunicación y tecnologías.
Harrison y Anderson (2005)	Define la educación virtual como el uso de medios digitales para facilitar la interacción y el aprendizaje de los estudiantes, incluyendo comunicación sincrónica y asincrónica.
Siemens (2004)	Aprovecha las tecnologías digitales para crear experiencias de aprendizaje en línea, enfocándose en redes y conexiones entre estudiantes, recursos y profesores.
Peters (2002)	La educación virtual es un método organizado mediante la división del trabajo y el uso de medios técnicos extensivos para la enseñanza.
Simonson (2006)	Aborda diversas modalidades y tecnologías, superando barreras geográficas y temporales, mediante la teleeducación y recursos en línea.

El uso de la educación virtual no es un fenómeno reciente. Desde la década de 1990, los educadores exploraban esta modalidad, y con el avance del internet, fue posible ofrecer cursos completos en línea, con pocas o ninguna reunión física. A medida que las capacidades de internet mejoraron, las instituciones educativas comenzaron a adoptar este enfoque, brindando mayor flexibilidad a los estudiantes. Sin embargo, la pandemia de COVID-19 alteró drásticamente el panorama, con la interrupción de la educación en más de 150 países y la afectación de 1600 millones de estudiantes. En respuesta, los países implementaron soluciones de aprendizaje remoto, acelerando la adopción global de la educación virtual (Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación, 2020)

Al comienzo de la pandemia de COVID-19, la educación se enfocó en introducir formas de enseñanza a distancia de manera urgente; estas medidas se diseñaron para alcanzar a todos los estudiantes, pero no siempre funcionaron como se esperaba. Con el tiempo, a medida que la situación de la pandemia ha cambiado, las respuestas educativas también han tenido que adaptarse; las escuelas ahora están abiertas parcial o totalmente en muchas jurisdicciones; sin embargo, todavía no se tiene una comprensión completa de las implicaciones a corto, mediano y largo plazo de esta crisis; algunos especialistas afirman que esta crisis ha amplificado las desigualdades y también refieren una oportunidad única para replantear el modelo tradicional de aprendizaje (Banco Mundial, 2020).

La calidad de la educación virtual depende del uso adecuado de las tecnologías digitales de acuerdo con las teorías educativas modernas como el conductismo, cognitivismo y el constructivismo.

a) El conductismo: El conductismo en la educación virtual, según la perspectiva de Paul Schunk, se basa en la aplicación de principios conductistas, como la observación de objetivos medibles, el refuerzo, el condicionamiento operante y la retroalimentación sistemática, en el entorno en línea. Este enfoque busca proporcionar una experiencia de aprendizaje estructurada y efectiva para los estudiantes a través de recursos y herramientas tecnológicas. En la educación virtual, el conductismo se puede aplicar a través de video tutoriales paso a paso, actividades basadas en dinámicas, comentarios regulares y constructivos, cuestionarios, ludificación, etc. (Schunk, 2012).

b) El cognitivismo: El cognitivismo se centra en cómo los estudiantes procesan y asimilan la información; en la educación virtual, se presta atención a cómo los estudiantes reciben, almacenan, recuperan y utilizan la información que se presenta en línea. Según la teoría cognitiva, los estudiantes son vistos como constructores activos de su propio conocimiento, resalta la importancia de las estrategias de aprendizaje, como la planificación, la organización, la elaboración y la autoevaluación, donde los estudiantes relacionan nueva información con conocimientos previos y la integran en un marco de referencia existente (Schunk, 2012).

c) El constructivismo: La educación virtual se sustenta en la teoría constructivista del aprendizaje, la cual sostiene que el conocimiento se construye activamente mediante la interacción del estudiante con la información y su entorno. Bajo este enfoque, el alumno es visto como protagonista de su proceso formativo, integrando nuevos contenidos a partir de sus experiencias previas para generar aprendizajes significativos. Esta perspectiva promueve la contextualización del aprendizaje en escenarios reales y relevantes, lo cual favorece su aplicación práctica. En este marco, la tecnología actúa como un recurso clave que potencia la construcción del conocimiento,

al brindar entornos interactivos y situaciones auténticas que estimulan la participación activa y la comprensión profunda. (Schunk, 2012).

En el contexto del COVID-19, la educación virtual se convirtió en una alternativa clave que permitió a los estudiantes continuar su formación manteniendo el distanciamiento social. Esta modalidad posibilitó no solo el acceso al conocimiento, sino también la interacción con docentes y compañeros en un entorno digital. El aprendizaje en línea fomenta la autonomía, el intercambio de ideas y la gestión del tiempo por parte del estudiante. No obstante, su efectividad depende no solo del manejo adecuado de las herramientas tecnológicas, sino también de aspectos como la salud física y emocional, la situación económica, la motivación personal y la disponibilidad de soporte técnico, los cuales inciden significativamente en el proceso educativo virtual.

Salud personal: El coronavirus es el virus que ocasiona el Covid-19, cuyos síntomas principales son la fiebre, tos seca y cansancio. Si bien se ha mencionado que el grupo con mayores factores de riesgo son los adultos mayores, los jóvenes tienen las mismas posibilidades de contagiarse y fallecer (OMS, 2020). Asimismo, Chauvin (2020) menciona que, en los países en desarrollo, donde hay mayor cantidad de gente joven, su tasa de mortalidad sería incluso más alta que la de los adultos debido a que no cuentan con el acceso adecuado a los servicios de salud y tienen menos posibilidad de ser internados (Chauvin et al., 2020).

Por otro lado, la cuarentena y aislamiento social de los primeros meses de la pandemia supuso un cambio drástico de la experiencia cotidiana de los alumnos universitarios, acostumbrados a la socialización presencial en sus campus, afectando su salud mental con un incremento en la prevalencia de trastornos mentales como ansiedad, depresión, estrés y demás síntomas físicos relacionados a su frágil equilibrio emocional (Ministerio de Educación, 2021).

En Perú, los problemas de salud mental contribuyeron a la interrupción de estudios, donde la gran mayoría de los estudiantes de universidades públicas (86.8 %) indicaron experimentar cansancio extremo, desmotivación, estrés, miedo y depresión relacionados a aspectos que discutiremos a continuación (MINEDU, 2021).

Una de las principales preocupaciones del alumnado latinoamericano sería la economía, muchos de ellos fueron afectados por la reducción de los ingresos familiares, otros tantos tenían gastos extras de alojamiento, alimentación y transporte que siguieron efectuando, aun cuando muchos regresaron a sus ciudades de origen, mientras que los estudiantes extranjeros quedaron varados debido al cierre de fronteras, asumiendo los mismos gastos más el pago de sus universidades a pesar de que el servicio no era el mismo (Lovón & Cisneros, 2020).

Debido a esto, muchos estudiantes se sintieron descontentos con sus IES, quienes mostraron indiferencia respecto a las nuevas condiciones económicas de sus estudiantes, la gran mayoría solo brindo posibilidades de aplazamiento de pago, pero no redujeron pensiones, tampoco consideraron que los estudiantes vieron su disponibilidad de tiempo reducida por nuevas labores del hogar, principalmente en mujeres, o la necesidad de trabajar simultáneamente, entre otras (Rojas, 2021).

Tras el cierre de los establecimientos, las Instituciones de Educación Superior (IES) optaron por el uso de plataformas virtuales para continuar con la enseñanza, aunque muchas lo hicieron sin cambiar la metodología, fenómeno conocido como ‘educación a distancia de emergencia’ o ‘*coronateaching*’. Este método no es el más apropiado para garantizar un aprendizaje significativo, principalmente en universidades de la región caracterizadas por un Proceso de enseñanza-aprendizaje menos autónomo y activo; sin embargo, se reconoce que su utilización fue necesaria en un momento de crisis (IESALC, 2020).

Para esto fue necesario que tanto docentes como estudiantes tuvieran acceso a un dispositivo electrónico adecuado y a un buen servicio de internet; sin embargo, en América Latina solo el 30 % aprox. de los hogares tienen conexión a internet (IESALC, 2020). En Perú, durante los meses antes de la pandemia, el 38.3 % de hogares en centros urbanos (menos Lima) tenían una computadora y 40.5 % tuvieron acceso a internet. Estos números son aún más urgentes en zonas rurales, donde solo 7.5 % y 5.9 % de los hogares tienen una computadora e internet respectivamente (INEI, 2020).

2.2.2. Dimensiones de la educación virtual

2.2.2.1 Utilización de nuevas tecnologías

Las nuevas tecnologías son aquellas que están transformando profundamente los modelos industriales y sociales en la economía global. Se refieren a un conjunto de avances tecnológicos recientes, aún en fases tempranas de desarrollo, que son parte fundamental de lo que se conoce como la revolución digital (Westreicher, 2021). Este fenómeno constituye uno de los eventos más trascendentales a nivel económico, comparable únicamente con el inicio de la revolución industrial a mediados del siglo XVIII.

Este enfoque resalta cómo las nuevas tecnologías están redefiniendo sectores económicos, la manera en que interactúan las sociedades y las estructuras de producción globales. Si necesitas mayor desarrollo sobre el tema o cualquier ajuste, házmelo saber.

Adaptación a la nueva metodología: La aplicación de un proceso de enseñanza-aprendizaje significativo y autónomo significó todo un reto para muchos estudiantes durante la pandemia, puesto que las universidades nacionales aún utilizaban estilos de enseñanza tradicionales, donde el aprendizaje era considerado un proceso acumulativo, pasivo y de repetición (Barcia & Carvajal, 2015). Asimismo, el deseo de tanto profesores como estudiantes de volver a la presencialidad

evidencia que aún queda un camino por recorrer para considerar que hubo una adaptación exitosa (Lovón & Cisneros, 2020).

Los problemas económicos y de conexión digital previamente descritos ocasionó que muchos estudiantes disminuyan su rendimiento académico debido a una percepción de incremento en las tareas y reducción del tiempo disponible (Lovón & Cisneros, 2020). De la misma manera, otros estudiantes principalmente las poblaciones de riesgo como mujeres, personas de bajos recursos y de zonas rurales, optaron o pensaron en abandonar sus estudios, mínimo un ciclo, debido a que no pudieron seguir pagando su educación, se vieron obligados a trabajar para contribuir a la economía familiar o dejaron de recibir apoyo gubernamental como las becas (Rojas, 2021).

Por otro lado, en el estudio de Cardona (2021), los profesores consideran que tuvieron una adaptación complicada, puesto que tenían el apoyo tecnológico y teórico del centro de estudios, pero tuvieron mucha más carga laboral que durante la presencialidad, para la cual no estaban preparados.

Las nuevas tecnologías juegan un papel fundamental en la evolución de la revolución digital, y su impacto es especialmente visible en el ámbito educativo, como se describe en los siguientes puntos clave:

Inteligencia Artificial (IA): La inteligencia artificial ha permitido que diversos dispositivos sean más autónomos y eficaces, gracias a la imitación de procesos cognitivos humanos. Esto no solo ha mejorado la interacción con dispositivos como teléfonos, televisores y pulseras, sino que también ha abierto paso a la creación de ciudades inteligentes (smart cities), donde la infraestructura urbana se optimiza mediante sistemas autónomos y eficientes. Esta tecnología está transformando el acceso y la gestión educativa, personalizando las experiencias de aprendizaje.

Cadena de Bloques (Blockchain): El blockchain permite un intercambio de información de manera segura, transparente y descentralizada. En el contexto educativo, se puede utilizar para la validación de títulos académicos, gestión de registros y criptomonedas para transacciones económicas, además de contratos inteligentes que faciliten acuerdos entre instituciones.

Internet de las Cosas (IoT): La conectividad entre dispositivos se ha intensificado, y el IoT ha sido clave en la creación de entornos inteligentes. En el ámbito educativo, esto se traduce en la integración de dispositivos que facilitan la interacción de estudiantes con materiales digitales y mejoran la eficiencia administrativa. Por ejemplo, la automatización de recursos y el seguimiento en tiempo real son posibles gracias a la conectividad entre equipos, lo que optimiza el proceso de aprendizaje.

Realidad Aumentada (AR) y Virtual (VR): Estas tecnologías han abierto nuevas puertas a experiencias inmersivas en la educación. Desde simulaciones quirúrgicas hasta clases de historia, los entornos 3D mejoran la comprensión y permiten una interacción directa con contenidos antes inaccesibles. En el contexto educativo, la VR y AR permiten a los estudiantes vivir experiencias de aprendizaje más interactivas y prácticas.

Vehículos Voladores No Tripulados (Drones): Los drones han revolucionado la logística y las aplicaciones científicas. En educación, especialmente en áreas de geografía, ciencia y tecnología, los drones ofrecen oportunidades de aprendizaje práctico, como mapeo y análisis de datos en tiempo real. Sin embargo, aún queda por regularizar su uso en muchos contextos, aunque su potencial es prometedor.

Soporte Tecnológico en la Educación Virtual: El acceso adecuado a hardware de calidad y una conexión a internet confiable son esenciales para que los estudiantes y docentes puedan sacar

el máximo provecho de la educación virtual. Un buen dispositivo y una conexión estable son fundamentales para acceder a recursos educativos, realizar actividades colaborativas, y participar en videoconferencias sin interrupciones. El soporte institucional juega un papel vital al ofrecer asistencia técnica, configurar dispositivos y proporcionar acceso a software que facilite la educación online.

Estos avances tecnológicos no solo están cambiando la forma en que aprendemos, sino también cómo interactuamos con el mundo y cómo estructuramos nuestras sociedades. Las instituciones educativas, al adoptar estas tecnologías, pueden mejorar la experiencia de aprendizaje y prepararse para los desafíos del futuro digital.

2.2.2.2 Dimensión de metodologías alternativas

El propósito de las metodologías alternativas es responder a diversas preocupaciones sobre los sistemas educativos tradicionales, que generan inquietudes entre expertos, padres y la sociedad en general. Estas preocupaciones incluyen la necesidad de mejorar prácticas educativas que ya se implementan en las escuelas, garantizar el aprendizaje de estudiantes con Necesidades Educativas Especiales (NEE) y reflexionar de manera crítica sobre las prácticas actuales en el ámbito educativo y su real contribución a la sociedad.

Las metodologías educativas son complejas y abarcan una amplia gama de enfoques, herramientas y técnicas, mayormente basadas en el método científico y en investigaciones empíricas. Estas metodologías tienen como objetivo optimizar la relación entre docentes y estudiantes, adaptándose a las habilidades y necesidades de los estudiantes actuales. Elegir la metodología adecuada es esencial para facilitar el aprendizaje de los estudiantes y mejorar el trabajo de los docentes en el proceso de enseñanza.

Los modelos educativos se componen de teorías y enfoques pedagógicos que los docentes utilizan para estructurar programas educativos y definir el proceso de aprendizaje. Las metodologías alternativas buscan reemplazar las prácticas tradicionales de enseñanza, como la memorización y el autoritarismo, promoviendo un aprendizaje más experiencial y personalizado.

Algunos métodos alternativos específicos son:

El método Montessori promueve un entorno organizado y estimulante donde los estudiantes aprenden de manera autónoma, guiados por el docente. Su objetivo es fomentar la confianza y disciplina a través de la interacción con materiales que favorecen el pensamiento independiente. Por otro lado, el método Waldorf se enfoca en el aprendizaje cooperativo y la participación activa de las familias, adaptándose a las necesidades individuales, incluidos los estudiantes con trastornos de aprendizaje, y promueve una educación integral donde los estudiantes son protagonistas de su propio proceso de aprendizaje. El Sistema Amara Berri, por su parte, utiliza situaciones cotidianas y juegos para favorecer el aprendizaje, permitiendo a los estudiantes aprender a su propio ritmo, mientras los docentes actúan como guías.

El proceso de enseñanza-aprendizaje (PEA) es una interacción constante entre docentes, estudiantes y la comunidad, cuyo objetivo es desarrollar conocimientos, habilidades y valores para formar profesionales íntegros. Durante la pandemia, los estudiantes ayudaron a los docentes a adaptarse a las plataformas virtuales, lo que ejemplifica la interdependencia en este proceso. En el contexto de la educación virtual, el desempeño depende de la capacidad de los estudiantes para gestionar su aprendizaje de forma autónoma, mientras los docentes deben adaptar sus métodos de enseñanza a este nuevo entorno. Las plataformas virtuales deben ser accesibles, confiables y seguras para facilitar la interacción efectiva entre estudiantes y docentes, asegurando una experiencia educativa satisfactoria.

El aprendizaje en línea requiere que los estudiantes estén altamente involucrados, utilizando habilidades cognitivas como atención, memoria y resolución de problemas. Además, su capacidad para aplicar lo aprendido en situaciones prácticas es esencial para maximizar el aprendizaje. La calidad de las plataformas virtuales, incluida su accesibilidad y soporte técnico, es crucial para una experiencia educativa positiva. Durante la pandemia, muchos estudiantes se sintieron insatisfechos con la transición a la educación en línea, señalando la falta de recursos y formación adecuada para los docentes, lo que resalta la necesidad de enfoques educativos más dinámicos y flexibles que se adapten a las nuevas demandas del aprendizaje virtual.

2.2.2.3 Medios tecnológicos

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son esenciales en los procesos de enseñanza-aprendizaje, ya que incluyen tanto dispositivos físicos como software que facilitan el almacenamiento, procesamiento y transmisión digital de información (González et al., 1996). Las TIC proporcionan poderosas herramientas y entornos de aprendizaje y comunicación, por lo que su integración en la educación debe fundamentarse en un análisis pedagógico. La transformación educativa no solo implica renovar los dispositivos, sino también repensar y adaptar los métodos y planes pedagógicos (Maggio, 2000).

Hay consenso entre los pedagogos sobre el rezago de la pedagogía frente a los avances tecnológicos. Según Maggio (2000), los primeros entornos virtuales de aprendizaje generaron grandes expectativas en la educación a distancia, ya que eliminaron las limitaciones geográficas de los estudiantes y enriquecieron el proceso educativo al permitir la formación de grupos de trabajo.

Los avances tecnológicos han favorecido la implementación de enfoques constructivistas, promoviendo el trabajo colaborativo, lo cual es clave para un aprendizaje relevante socialmente.

Tanto la educación presencial como la a distancia comenzaron a integrar las TIC como soporte pedagógico, lo que permitió flexibilizar los modelos educativos tradicionales e incluir actividades mediadas a distancia. Los entornos virtuales de aprendizaje, basados en estas tecnologías, facilitan la comunicación interactiva entre los participantes en las actividades formativas (Silvio, 2000).

En la educación virtual, la interacción puede ocurrir de diversas maneras, como la participación activa en foros de discusión, la colaboración en proyectos en línea, la retroalimentación de los docentes, la entrega de tareas y la comunicación en tiempo real a través de herramientas como chat o videoconferencias. La participación en foros es común, ya que permite a los estudiantes interactuar entre sí y con el docente, resolver dudas, compartir conocimientos y colaborar en proyectos. La colaboración en proyectos en línea es igualmente importante, ya que los estudiantes pueden trabajar juntos en tiempo real, compartir ideas, revisar el trabajo de sus compañeros y presentar proyectos en equipo. La retroalimentación de los docentes es una forma crucial de interacción, proporcionada mediante comentarios en trabajos entregados en línea y a través de videoconferencias o reuniones individuales.

El envío de tareas en línea es fundamental en la educación virtual, ya que permite a los estudiantes recibir retroalimentación, evaluación y calificaciones de los profesores (Mercado & Luján, 2019). En este entorno, es importante fomentar la interacción, la participación y la retroalimentación para desarrollar diversas habilidades y conocimientos. Herramientas como Google Meet, Google Classroom, Microsoft Teams y el correo institucional son útiles para enviar y recibir información, y también se pueden emplear mapas mentales, mapas conceptuales y presentaciones tanto individuales como grupales. Estas herramientas tecnológicas facilitan el trabajo de los docentes y mejoran la gestión del aula virtual.

2.2.3 Definición conceptual de desempeño laboral

En el artículo Evaluación del desempeño laboral, Pérez Montejó menciona a García, María, quien explica que el desempeño laboral se refiere a las conductas y acciones de los empleados que contribuyen directamente a cumplir los objetivos de la organización. En otras palabras, el desempeño laboral está vinculado a las capacidades de los trabajadores que están alineadas con los propósitos de la entidad. (Perez, 2009).

Tabla 2

Conceptualización del desempeño laboral

Autor	Concepto de Desempeño Laboral
Díaz (2019)	El desempeño laboral se refiere al rendimiento y ejecución de un individuo en su entorno de trabajo, influenciado por diversos factores psicológicos y personales que afectan la manera en que se desarrollan sus tareas y responsabilidades.
Drucker (1995)	El desempeño laboral implica el desarrollo y maximización de las fortalezas individuales. Cada persona debe identificar sus habilidades y adaptarse continuamente a un entorno cambiante para mejorar su rendimiento.
Herzberg(1966)	El desempeño laboral es el resultado observable de la interacción entre los factores motivacionales (satisfacción intrínseca) y los factores higiénicos (condiciones básicas como salario y seguridad) dentro del entorno de trabajo.
Collins (2021)	En la transformación organizacional, el desempeño laboral se define por la capacidad de los individuos para trabajar de manera disciplinada y alineada con una estrategia clara de toma de decisiones, lo cual lleva a la empresa de "buena" a "excelente".

Covey (1997)

El desempeño laboral implica la adopción de prácticas y actitudes orientadas a la eficacia holística, que incluyen asumir la responsabilidad personal, establecer metas claras, priorizar lo importante, y mantener una mentalidad colaborativa y empática.

Nota. Tabla diseñada en base a los autores referenciados.

El desempeño laboral está condicionado por diversos factores tanto internos como externos que afectan la ejecución de las funciones de un empleado dentro de una organización. Desde una perspectiva psicológica, se reconoce que los rasgos cognitivos y emocionales del individuo juegan un papel crucial en su rendimiento. Características como la extraversión, la responsabilidad, la estabilidad emocional y la apertura a nuevas experiencias son factores determinantes, y en algunos casos, pueden tener un impacto más significativo en el desempeño laboral que las habilidades cognitivas propiamente dichas. Cada uno de estos aspectos se relaciona con la medición del desempeño en un contexto organizacional. No obstante, algunas características, como la responsabilidad o la conciencia, no siempre garantizan un mejor desempeño, especialmente en áreas que requieren mayor espontaneidad, creatividad o habilidades artístico-sociales. Es decir, los factores personales que contribuyen al buen desempeño son más relevantes en ciertos roles o puestos laborales, dependiendo de las tareas específicas que se desempeñen. Desde una perspectiva psicológica, un empleado alcanzará un desempeño laboral óptimo si sus características personales están alineadas con las tareas de su puesto y los objetivos de la empresa (Díaz, 2019).

Aunque el desempeño laboral depende en gran medida de las habilidades y rasgos personales del trabajador, también está vinculado a la capacidad del empleador para identificar las necesidades de cada puesto. Este proceso es dinámico, ya que el desempeño de los empleados depende de cómo sus habilidades sean aprovechadas en un puesto adecuado. Además, la

implementación de mecanismos de seguimiento y capacitación continua por parte de la empresa juega un papel crucial para maximizar el potencial de los empleados.

Para medir el desempeño laboral, la teoría considera diversas dimensiones como la responsabilidad, la calidad del trabajo, la capacidad, el conocimiento del puesto, la experiencia, la eficiencia, la precisión, el juicio y la iniciativa. Sin embargo, el desempeño no se basa únicamente en habilidades cognitivas, sino también en aspectos no cognitivos como las habilidades sociales, lo que implica que más allá de los conocimientos adquiridos, la interacción social y las competencias interpersonales también juegan un papel importante en el rendimiento del trabajador.

Según el portal web de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC, 2022), los egresados de esta escuela están capacitados para gestionar estratégicamente diferentes áreas de empresas de servicios turísticos tanto a nivel nacional como internacional. También están preparados para desempeñarse con éxito en empresas del sector público. En el mismo portal, se mencionan tres campos de ocupación para los egresados, los cuales son: la planificación y el desarrollo turístico, la hotelería y las agencias de viajes (UNSAAC, 2022).

2.2.4 Dimensiones del desempeño laboral

2.2.4.1 Dimensión de competencias de saber

El término "saber" hace referencia al conjunto de conocimientos teóricos y técnicos esenciales para ejecutar un trabajo con eficacia. Estos conocimientos abarcan diversas áreas, tales como tecnología, ciencia, finanzas, derecho, entre otras, y se adquieren a través de la educación formal, la capacitación laboral y la experiencia profesional. En el ámbito organizacional, el conocimiento es crucial, ya que influye directamente en el diseño de los trabajos, especialmente en el contexto de los cambios que ha experimentado la naturaleza del trabajo, conocidos como

enfoques proactivos. En este sentido, el conocimiento involucra una combinación de capacidades, habilidades y destrezas necesarias para realizar tareas de manera competente. La complejidad del trabajo, el procesamiento de información y la capacidad para resolver problemas dependen de este conocimiento.

En el ámbito de las competencias profesionales, "saber" se refiere a la adquisición de un dominio teórico y práctico en una área específica, lo cual permite ejecutar tareas y funciones relacionadas con la profesión de manera eficiente y efectiva. Esto implica una comprensión profunda y actualizada de los conceptos, teorías, técnicas y herramientas relevantes en un campo determinado, y la capacidad de aplicarlos en situaciones prácticas.

En el sector turístico, el "saber" incluye la habilidad para aprender y adaptarse a las nuevas tendencias, tecnologías y metodologías que surgen en la industria. Esta habilidad es fundamental para los profesionales del turismo que buscan mantenerse competitivos en su carrera. Dentro de este contexto, se incluyen conocimientos técnicos específicos del turismo, como el entendimiento del contexto del sector, conocimientos empresariales, el marco normativo, estrategias de marketing, planificación de destinos turísticos, patrimonio cultural y otros aspectos clave para una gestión eficaz del turismo.

a. Contar con conocimientos de aspectos empresariales

Los conocimientos empresariales de un profesional en turismo comprenden un conjunto de habilidades y saberes esenciales para la gestión eficiente de una empresa dentro del sector turístico. Esto incluye la capacidad de desarrollar y ejecutar planes estratégicos que ayuden a la empresa a alcanzar sus objetivos, administrar los recursos financieros de manera efectiva, lo que implica la elaboración de presupuestos, la gestión de los flujos de efectivo y la evaluación del rendimiento

financiero. Además, se requiere la habilidad de diseñar y lanzar campañas publicitarias y promocionales, así como establecer relaciones duraderas con los clientes (Rivas et al., 2019).

En resumen, los conocimientos empresariales son fundamentales para cualquier profesional del turismo que aspire a tener éxito en la gestión de una empresa dentro de este sector. Implican no solo la gestión de las operaciones diarias de la empresa, como la administración del personal, la planificación de los horarios de trabajo, la gestión de los recursos materiales y la coordinación de las actividades diarias, sino también la capacidad de diseñar y desarrollar productos y servicios turísticos innovadores y atractivos que respondan a las necesidades y deseos de los clientes. Además, es crucial tener habilidades en marketing y mercadotecnia, así como la capacidad de mantener altos estándares de calidad en todos los aspectos de la empresa, como la atención al cliente, la seguridad, la higiene y el mantenimiento de las instalaciones.

b. Conocer el marco normativo

Es fundamental que los profesionales del turismo tengan un conocimiento sólido del marco normativo que regula su actividad, dado que esta industria es compleja y está sujeta a una amplia gama de leyes y regulaciones. Estas normas buscan garantizar la seguridad de los turistas, preservar el medio ambiente y el patrimonio cultural, así como fomentar un desarrollo económico sostenible (Armas, 2011).

Uno de los aspectos clave es la obtención de licencias y permisos necesarios para operar, que pueden abarcar desde permisos para ofrecer tours y servicios de alojamiento, hasta autorizaciones para el transporte de turistas o el funcionamiento de restaurantes y bares. Asimismo, es esencial respetar la protección del consumidor, cumpliendo normativas que salvaguardan los derechos de los turistas frente a prácticas engañosas, aseguran la calidad y seguridad de los servicios, y protegen su información personal.

Otro componente central del marco normativo es la protección del medio ambiente, que incluye regulaciones para la construcción de infraestructuras turísticas, la conservación de los recursos naturales y el control de emisiones contaminantes. De igual manera, los profesionales del turismo deben respetar las leyes relativas a la protección del patrimonio cultural, lo que implica ofrecer servicios turísticos que valoren y preserven la identidad cultural local, evitando daños a los recursos históricos y promoviendo prácticas sostenibles.

Finalmente, el desarrollo sostenible se erige como un principio rector dentro del turismo moderno. Esto implica adoptar prácticas empresariales responsables, hacer un uso eficiente de los recursos y diseñar productos turísticos que respeten tanto el entorno natural como la cultura local, todo en consonancia con la legislación vigente que promueve una gestión sostenible de la actividad turística (Armas, 2011).

c. Conocer sobre destinos turísticos

Es fundamental que el profesional del turismo tenga un conocimiento detallado y actualizado sobre los destinos turísticos, ya que esto le permite ofrecer un servicio de alta calidad, adaptado a las expectativas y necesidades de los turistas. Este conocimiento abarca aspectos como las principales atracciones, actividades disponibles, eventos locales, opciones de alojamiento, transporte, gastronomía, entre otros elementos que enriquecen la experiencia del viajero (SERNATUR, 2016).

El dominio de esta información no solo fortalece la confianza del cliente, sino que también permite al profesional brindar asesoramiento personalizado, ajustando las recomendaciones al perfil, intereses y presupuesto de cada turista. Así, se logra una mayor satisfacción al diseñar planes de viaje a medida, considerando preferencias individuales y ofreciendo alternativas auténticas y diferenciadas.

Además, conocer a profundidad los destinos turísticos facilita la resolución eficaz de imprevistos, ya que el profesional está en condiciones de proponer soluciones rápidas y eficientes en caso de cambios o problemas durante el viaje. Este nivel de preparación también es clave para el diseño de paquetes turísticos atractivos, que integren las experiencias más destacadas de cada lugar, generando valor agregado a la oferta turística.

d. Contar con conocimientos en patrimonio cultural

El conocimiento del patrimonio cultural es un componente crucial en la formación de todo profesional del turismo, ya que representa un pilar fundamental de la actividad turística y puede influir profundamente en la vivencia del viajero. El patrimonio cultural constituye una de las principales motivaciones para el desplazamiento turístico, especialmente en contextos ricos en historia y tradiciones como el Perú y, de forma destacada, el Cusco. Los visitantes suelen mostrar un especial interés por destinos que ofrezcan experiencias vinculadas a la historia, el arte, la arquitectura, la gastronomía y las costumbres locales, siendo responsabilidad del profesional del turismo no solo conocer estos elementos, sino también promoverlos activamente.

Además, el patrimonio cultural puede ser una vía efectiva para impulsar la conservación y el desarrollo sostenible de los destinos. Aquellos turistas que valoran estos aspectos suelen mostrar un mayor respeto por el entorno y las comunidades receptoras, contribuyendo significativamente al bienestar económico local. Por otro lado, el conocimiento profundo del patrimonio cultural también resulta útil ante situaciones críticas o imprevistas, ya que permite una mejor gestión de incidentes relacionados con elementos patrimoniales, gracias al entendimiento de su valor histórico y simbólico (Pedersen, 2005).

En el caso de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (UNSAAC), el plan de estudios de la Escuela Profesional de Turismo contempla asignaturas estratégicas para este fin.

Desde los primeros ciclos, se incluyen cursos orientados al conocimiento de los principales destinos turísticos de la región, así como contenidos centrados en arqueología y antropología (ciclos II y III) que aportan una comprensión integral del patrimonio cultural. Además, se imparten materias clave como gestión de empresas turísticas (IV ciclo) y planificación turística (VIII ciclo), que permiten articular el conocimiento cultural con habilidades de gestión y planificación.

En suma, la malla curricular de la UNSAAC está orientada a ofrecer una formación sólida e integral, abarcando desde los fundamentos empresariales del turismo hasta la gestión sostenible de destinos y del patrimonio cultural. Así, se garantiza que los futuros profesionales estén capacitados para valorar, preservar y difundir el patrimonio, promoviendo un turismo responsable y culturalmente enriquecedor.

2.2.4.2 Dimensión de competencias de saber hacer

Saber hacer se refiere a las habilidades prácticas necesarias para llevar a cabo las tareas específicas de un trabajo. Esto puede incluir habilidades en áreas como la comunicación, la resolución de problemas, el trabajo en equipo y la gestión del tiempo. Estas habilidades se desarrollan a través de la práctica y la experiencia en el trabajo.

El plan de estudios de Turismo de la UNSAAC contempla la enseñanza de diferentes cursos en dichas materias; es decir, propios de la gestión del turismo, por ejemplo; en cuanto a la comunicación, se imparte la enseñanza del idioma inglés turístico durante la mitad de la carrera profesional (V al IX ciclo); en cuanto al componente económico del turismo, se imparten variados cursos como matemática financiera, estadística, economía turística, micro y macro economía, etc. (VI y VII ciclo); fundamentos y organización en hotelería (V y VI ciclo), gestión de agencias de viaje (IX ciclo).

a. Hablar un idioma extranjero

Por una parte, el idioma es extremadamente importante en la carrera profesional de turismo, ya que la industria del turismo es una industria global y multicultural en la que la comunicación efectiva es esencial para el éxito; en una industria tan competitiva como la del turismo, tener habilidades lingüísticas en varios idiomas puede ser una ventaja competitiva importante, se amplían las posibilidades de una comunicación más efectiva con un mayor número de clientes y mejorar la capacidad para brindar un servicio al cliente excepcional; en el contexto de la presente investigación el conocimiento del idioma inglés es especialmente importante para los profesionales en turismo debido a que los profesionales se encuentran con turistas de todo el mundo, y el inglés es el idioma más común para la comunicación internacional (Moraza, 2014). Por lo tanto, es esencial que los profesionales en turismo puedan comunicarse en inglés para brindar un buen servicio y responder a las necesidades de los turistas; así mismo, mucha de la información en turismo, como guías turísticas, manuales de viaje y otros recursos, están disponibles en inglés.

Si un profesional en turismo no conoce el idioma, perderá acceso a esta valiosa información y tendrá dificultades para comprender y aplicar las tendencias y novedades de la industria; la capacidad de hablar inglés puede abrir muchas puertas para los profesionales en turismo, esto se debe a que muchas empresas turísticas buscan empleados que puedan comunicarse con turistas de todo el mundo, y el inglés es el idioma más común para la comunicación internacional (Moraza, 2014).

b. Tener conocimiento en economía turística

Por otra parte, los conocimientos de economía pueden ayudar a los profesionales del turismo a entender cómo funciona la economía del turismo y cómo se pueden maximizar los beneficios económicos de la industria turística; además, también deben entender los aspectos

económicos del mercado turístico, incluyendo los ciclos de la oferta y la demanda, la competencia, el precio y la rentabilidad; comprender, cómo se financian las empresas turísticas y cómo se lleva a cabo la gestión financiera en este sector, esto puede incluir la comprensión de los estados financieros, el análisis financiero, la gestión del presupuesto y la inversión (Torres, 2013).

La economía turística es fundamental para realizar análisis de viabilidad y evaluaciones económicas de proyectos turísticos; los profesionales del turismo pueden utilizar los conocimientos económicos para evaluar la rentabilidad de una inversión turística, estimar los costos y beneficios asociados, y analizar la sostenibilidad financiera de un proyecto. Esto es especialmente relevante al considerar el desarrollo de nuevos destinos, la diversificación de la oferta turística o la implementación de políticas de desarrollo turístico (Torres, 2013).

c. Contar con conocimientos en organización y gestión hotelera

Es importante que un profesional del turismo tenga conocimientos sobre organización y fundamentos de hotelería por varias razones; entender el funcionamiento de los hoteles implica que un profesional del turismo debe conocer cómo funcionan los hoteles para poder ofrecer a los clientes los servicios adecuados y darles una experiencia satisfactoria durante su estancia; así también el profesional del turismo debe conocer las normas y regulaciones de los hoteles para operar de manera segura y legal; es decir, un profesional del turismo debe conocer estas normas y regulaciones para asegurarse de que los hoteles en los que recomienda alojamiento cumplen con los estándares necesarios (Galarza, 2018).

Por otra parte, los profesionales del turismo a menudo se encargan de reservar alojamiento y servicios para sus clientes, por tanto, es importante que tengan conocimientos sobre organización y fundamentos de hotelería para poder gestionar adecuadamente estas reservas y ofrecer recomendaciones precisas a los clientes; a veces, pueden surgir problemas durante la estancia del

cliente en el hotel; de tal modo que un profesional del turismo que tenga conocimientos sobre organización y fundamentos de hotelería puede ayudar a resolver estos problemas de manera rápida y eficiente; los conocimientos sobre organización y fundamentos de hotelería son esenciales para que los profesionales del turismo puedan proporcionar a sus clientes un servicio de alta calidad y una experiencia satisfactoria durante su estancia en un hotel.

d. Organizar y gestionar una agencia de viajes

Es importante que un profesional de turismo tenga conocimientos en gestión de agencias de viajes; comprender el funcionamiento de las agencias de viajes, un profesional de turismo que comprende el funcionamiento de una agencia de viajes puede entender mejor el proceso de ventas, los productos turísticos que se ofrecen y cómo se pueden adaptar a las necesidades de los clientes; al conocer la gestión de una agencia de viajes, el profesional de turismo puede entender mejor el mercado y cómo funciona, lo que le permitirá adaptarse mejor a las necesidades y demandas de los clientes y, en última instancia, proporcionar un mejor servicio (Pastor & Rivera, 2022).

Conocer la gestión de una agencia de viajes también permite a un profesional de turismo competir mejor en el mercado, ya que puede entender cómo funcionan otras agencias de viajes y cómo pueden ofrecer productos y servicios que satisfagan mejor las necesidades de los clientes e implica habilidades empresariales como la gestión financiera, la administración de recursos humanos, el marketing y la estrategia empresarial (Pastor & Rivera, 2022). Al tener conocimientos en estas áreas, un profesional de turismo puede mejorar sus habilidades empresariales y aplicarlas en su carrera profesional; es decir, la gestión de agencias de viajes es un aspecto clave del sector turístico y tener conocimientos en esta área puede proporcionar una ventaja competitiva a un profesional de turismo y mejorar su capacidad para proporcionar un servicio de alta calidad a los clientes.

e. Organizar y gestionar el área de alimentos y bebidas

Los conocimientos de gestión de alimentos y bebidas son fundamentales para el profesional del turismo; uno de los principales objetivos de la industria turística es ofrecer una experiencia satisfactoria al cliente, por lo tanto, la gestión adecuada de alimentos y bebidas es un componente esencial para lograrlo, ya que la gestión de la calidad de los alimentos y bebidas que se ofrecen puede influir en gran medida en la experiencia del cliente (UNWTO , 2019).

Por otro lado, la gestión adecuada de los alimentos y bebidas también es crucial para la rentabilidad de la empresa turística; un buen manejo de los costos y la gestión del inventario, así como la implementación de estrategias de precios adecuadas, pueden hacer la diferencia entre un negocio rentable y uno que no lo es; es decir que puede ayudar a diferenciar un negocio turístico de sus competidores ya que la calidad y la variedad de los alimentos y bebidas que se ofrecen pueden ser un factor decisivo para que los clientes elijan un negocio en lugar de otro.

Más allá de la calidad de los productos de consumo, la industria de alimentos y bebidas está regulada por una serie de normas y regulaciones para garantizar la seguridad y la salud pública por lo cual, la falta de conocimientos de gestión de alimentos y bebidas puede llevar a violaciones de estas normas y regulaciones, lo que puede tener graves consecuencias para el negocio y para la salud pública en general, por lo tanto, es esencial que los profesionales del turismo tengan conocimientos sólidos de gestión de alimentos y bebidas para garantizar la satisfacción del cliente, la rentabilidad del negocio, la diferenciación del negocio y el cumplimiento de las normas y regulaciones.

2.2.4.3 Dimensión de competencias de ser

Ser se refiere a las actitudes y valores que son importantes para tener éxito en un trabajo. Esto puede incluir habilidades en áreas como la ética laboral, la adaptabilidad, la creatividad y la

capacidad de aprendizaje. Estas habilidades se desarrollan a través de la educación y la experiencia, pero también son influenciadas por la personalidad y la actitud individual.

En estas competencias se agrupan todas aquellas características personales y sociales del profesional en turismo; entre ellas: trabajo en equipo, responsabilidad, creatividad, liderazgo, iniciativa, atención al cliente, etc. (Rivas et al., 2019).

a. Trabajar en equipo

El trabajo en equipo es crucial para el éxito de los profesionales del turismo, ya que se trata de un sector en el que la colaboración entre diferentes especialidades es fundamental para ofrecer una experiencia de calidad al cliente; en el turismo, existen múltiples áreas que deben trabajar juntas para brindar una experiencia satisfactoria al cliente, desde la planificación del itinerario, la reserva de alojamiento y transporte, la organización de actividades y excursiones, hasta la atención al cliente durante su estancia.

Al trabajar en equipo, los profesionales del turismo pueden aprovechar las habilidades y conocimientos de cada miembro para mejorar la calidad de la experiencia del cliente y reducir los errores (Del Pardo, 1998). Por otro lado, el trabajo en equipo ayuda a establecer un ambiente de colaboración y compromiso, lo que puede aumentar la motivación y el compromiso de los trabajadores, otro beneficio del trabajo en equipo en el turismo es la capacidad para enfrentar imprevistos o situaciones de emergencia. Al contar con un equipo sólido, los profesionales pueden manejar situaciones de manera más efectiva, evitando impactos negativos en la satisfacción del cliente; además, el turismo es una industria dinámica y en constante cambio, por lo que trabajar en equipo permite a los profesionales del sector mantenerse actualizados y adaptarse a las nuevas tendencias y demandas del mercado (UNWTO, 2019).

b. Ser responsables

Aunque las empresas en el rubro turístico han comenzado a ubicar lo emocional como un componente integrado a la vida laboral; es decir la inteligencia emocional ejerce un rol importante en el desempeño laboral del profesional en turismo; en este aspecto la autorregulación es una capacidad sumamente importante ya que su desarrollo implica un nivel equilibrio entre la dimensión cognitiva y emocional; dentro de las competencias emocionales resalta la responsabilidad ya que implica un conjunto cualidades personales (Santa Cruz & D'Angelo, 2020).

La responsabilidad es uno de los aspectos básicos de los recursos humanos en el trabajo y siempre se ha reconocido como uno de los aspectos más esenciales para garantizar una administración, operaciones y un crecimiento continuo de la organización sin problemas. En el actual entorno empresarial dinámico e incierto, las organizaciones necesitan identificar e implementar estrategias relacionadas con las facetas psicológicas del recurso humano, centrándose específicamente en las características de la responsabilidad. En teoría, un empleador espera que sus empleados desarrollen y representen un sentido de responsabilidad hacia la organización, Para garantizar la responsabilidad de los empleados hacia la organización, primero La organización es necesaria para crear un entorno saludable y debe centrarse en cuestiones relacionadas con la delegación de responsabilidad (Vallejo, 2016).

Según el portal de internet LinkedIn; la toma de responsabilidad implica la forma en que se responde a una determinada situación; es decir, la elección; hacerse cargo del resultado de esa elección, una actitud responsable construye integridad; con la integridad viene la confianza y el respeto, tanto interna como externamente. Un carácter fuerte genera resultados sólidos.

c. Ser líderes

El liderazgo es un aspecto fundamental en la gestión del turismo y es especialmente importante para los profesionales de este sector; los profesionales del turismo necesitan liderar y motivar a su equipo para que alcancen sus objetivos y ofrezcan un servicio de alta calidad a los clientes, los líderes eficaces pueden inspirar a su equipo y crear una cultura empresarial negativo que se traduzca en un mejor desempeño; los líderes en el sector turístico a menudo deben tomar decisiones importantes que pueden afectar al negocio. Un buen líder debe ser capaz de evaluar los riesgos y beneficios de cada opción y tomar una decisión informada que beneficie al equipo y al negocio en general (Ostelea, 2020).

El turismo es un sector en constante evolución, por lo que los profesionales del turismo deben ser capaces de adaptarse a los cambios en el mercado y en el entorno empresarial, estar dispuestos a tomar riesgos calculados y hacer cambios cuando sea necesario para mantener la relevancia y la competitividad del negocio ya que la industria del turismo se enfrenta a una amplia variedad de problemas, desde problemas de servicio al cliente hasta problemas de gestión de recursos humanos; por lo cual, un verdadero profesional del turismo debe ser capaz de identificar y resolver estos problemas de manera rápida y efectiva, fomentando la colaboración, la creatividad y la innovación, lo que puede llevar a una mejora en la calidad del servicio.

2.2.5. Marco conceptual

Alumno. Persona dedicada al aprendizaje, que recibe enseñanza respecto a un tema de un profesor en una institución como la universidad (RAE, 2001).

Nivel Aprendizaje. Proceso de adquisición de información. En el Proceso de enseñanza aprendizaje se caracteriza por una construcción activa, significativa y compartida de habilidades y conocimientos (Alfonso, 2003).

COVID-19. Enfermedad infecciosa causada por una nueva cepa de coronavirus conocida como SARS-CoV-2, cuyos principales síntomas incluyen tos seca, fiebre y cansancio (OMS, 2020).

Desempeño académico. Es el resultado del aprendizaje, impulsada por la actividad docente por parte del profesor y producida por el alumno. (Navarro, 2023).

Desempeño laboral. Explican los vínculos entre las motivaciones y las capacidades para desempeñarse, también son los vínculos entre las satisfacciones laborales y desempeñarse adecuadamente. (Bedoya, 2005).

Educación virtual. El aprendizaje en línea es la educación que se lleva a cabo a través de Internet. A menudo se le conoce como “aprendizaje electrónico”, entre otros términos. Sin embargo, el aprendizaje en línea es solo un tipo de "aprendizaje a distancia", el término general para cualquier aprendizaje que se lleva a cabo a distancia y no en un salón de clases tradicional (Aguilar, 2020).

Enseñanza. Proceso de transmisión de información. Se entiende como un compartir de saberes guiado por el profesor para lograr una transformación cognitiva y comportamental del alumno. (Alfonso, 2003).

Pandemia. Se declara un estado de pandemia cuando el brote epidémico de alguna enfermedad afecta a varios continentes debido a contagios comunitarios y no por importación de casos (Pulido, 2020). Bajo estos criterios, la OMS declara pandemia del COVID-19 el 11 de marzo de 2020 (OMS, 2020).

PEA. Proceso de enseñanza aprendizaje, que organiza y estructura la enseñanza de manera que ocurra un aprendizaje activo y significativo. (Betoret, 2004).

Profesor. Persona que imparte conocimiento sobre un tema determinado a un grupo de jóvenes y adultos, en el caso de la educación superior. (Euroinnova, 2004).

2.2.6. Formulación de hipótesis

2.2.6.1. Hipótesis general

- La educación virtual tiene una influencia no negativa en el desempeño laboral de los egresados de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022.

2.2.6.2. Hipótesis específicas

- Describir las características de la educación virtual recibida por los egresados de Turismo de la UNSAAC durante el periodo 2021-2022 y cómo se manifiestan en su desempeño laboral.
- La utilización de nuevas tecnologías no influye negativamente en la educación virtual de los egresados de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022 y se manifiestan negativamente en su desempeño laboral.
- La utilización de las metodologías alternativas no influye negativamente en el desempeño laboral de los egresados de la educación virtual de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022.
- La utilización de los medios tecnológicos no influye negativamente en el desempeño laboral de los egresados de la educación virtual de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022.

Tabla 3*Operacionalización de variables*

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Educación virtual	La educación virtual utiliza tecnologías para ofrecer métodos de enseñanza alternativos, permitiendo el aprendizaje de estudiantes en ubicaciones remotas o con necesidades especiales. Se basa en el uso de medios electrónicos, como computadoras y plataformas en línea, para facilitar la comunicación y el intercambio de información entre docentes y estudiantes. (Chirinos, 2023)	Según Chirinos (2023) la educación virtual hace uso de nuevas tecnologías utilizando metodologías alternativas para el proceso de enseñanza-aprendizaje, en donde se ve implicado un docente y un alumno haciendo uso de medios tecnológicos como una computadora.	-Utilización de nuevas tecnologías. -Metodologías alternativas. -Medios tecnológicos.	-Acceso a dispositivos tecnológicos. - Uso de plataformas digitales. - Conectividad y acceso a internet. -Nivel de satisfacción del proceso enseñanza aprendizaje. -Nivel de satisfacción de la calidad del servicio de plataforma virtual. -Estrategias aplicadas. -Meet. -Classroom. -Correo institucional.	-Ordinal -Escala de Likert
Desempeño laboral	La calidad del servicio o desempeño de un empleado en una organización se refiere a la efectividad y eficiencia con la que realiza sus tareas y responsabilidades. Este concepto incluye factores como las competencias profesionales del empleado, sus conocimientos y habilidades técnicas, así como sus habilidades interpersonales, como la comunicación, la colaboración y el trabajo en equipo. (Bizneo, 2024)	Según Bizneo (2024) el desempeño laboral es la forma de medir el trabajo realizado de una persona, influye las competencias personales y también las competencias laborales que uno aprende con la experiencia, asimismo esto impacta de forma negativa o negativo en una organización.	-Competencias de saber. -Competencias de saber hacer.	-Competencias empresariales. -Competencias del marco normativo del turismo. -Competencias de destinos turísticos. -Competencias de patrimonio cultural. -Competencias de idioma extranjero. -Competencias de economía turística. -Competencias de gestión hotelera. -Competencias de agencias de turismo.	-Ordinal -Escala de Likert

			-Competencias de ser.	-Competencias de gestión de alimentos y bebidas. -Competencias de trabajo en equipo. -Competencias de responsabilidad. -Competencias de liderazgo.	
--	--	--	-----------------------	---	--

Nota. Tabla diseñada en base a los autores referenciados.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo, orientado a la medición de resultados a través de datos numéricos y análisis estadísticos, con el propósito de evaluar el impacto de la educación virtual en el desempeño laboral. De acuerdo con Hernández et al. (2010), el método cuantitativo se distingue por la recopilación de datos que permiten la comprobación de hipótesis mediante la aplicación de métricas numéricas y el uso de técnicas estadísticas, para identificar patrones de comportamiento y validar teorías. Este enfoque es secuencial y verificable, lo que implica que cada fase del proceso sigue un orden lógico, permitiendo ajustes en función de los avances en la definición de objetivos, preguntas de investigación, revisión de literatura y desarrollo del marco teórico.

3.2. Tipo de investigación

El estudio se clasifica como investigación básica o pura, dado que su propósito es examinar el grado de influencia de la educación virtual en el desempeño laboral. Los resultados permitirán identificar las relaciones causales entre estas variables, considerando la forma y el tiempo en que se desarrollaron. Según Tamayo (2004), este tipo de investigación se caracteriza por el uso del método científico para generar información relevante y confiable, con el fin de comprender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento.

3.3. Nivel de investigación

Este estudio es de nivel explicativo, dado que tiene como objetivo formular una hipótesis para establecer las relaciones de causa y efecto entre la educación virtual y el desempeño laboral. Según Sampieri (2014), la investigación explicativa se enfoca en identificar las causas de

fenómenos o eventos, ya sean de naturaleza física o social, y busca entender por qué ocurre un fenómeno, en qué condiciones se presenta o cómo se interrelacionan diversas variables.

3.4. Diseño de investigación

Este estudio corresponde a una investigación no experimental y transeccional, ya que no se intervendrá directamente en el comportamiento de la población de estudio y los datos se recopilarán en un solo momento determinado. En relación con el diseño transversal de la investigación, Arispe et al. (2020) indican que "la recolección de los datos se realiza en un único momento".

Según Hernández et al. (2010, p. 149), la investigación no experimental se caracteriza por realizar estudios sin manipular deliberadamente las variables, limitándose a observar los fenómenos en su entorno para luego analizarlos. Además, Hernández et al. (2010, p. 151) señalan que los diseños transeccionales tienen como objetivo la recolección de datos en un punto específico del tiempo, con el fin de describir las variables y analizar la incidencia e interrelación de estas en ese momento determinado.

3.5. Método de investigación

Se definieron tres objetivos específicos, cada uno acompañado de interrogantes que representan micro problemas de investigación, los cuales serán respondidos a partir de los resultados obtenidos. Para abordar estos interrogantes, se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario. El procedimiento consistió en aplicar una encuesta para identificar los factores relevantes de la educación virtual que influyen en el desempeño laboral de los egresados, seguido de un análisis de estos factores para comprender sus causas o implicancias.

3.6. Población

La primera población está compuesta por 199 egresados de la modalidad de educación virtual de la Escuela Profesional de Turismo de la UNSAAC, correspondientes al periodo 2021-2022, según el reporte proporcionado por la misma escuela (UNSAAC, 2022).

La segunda población corresponde al sector empresarial, basado en la proporción de creación de empleos. Según la Cámara de Comercio de Cusco, se tiene un registro de 2,341 empresas en la región.

Sector	Porcentaje Estimado (%)	Cantidad de Empresas
Restaurantes	40%	936
Hoteles	30%	702
Transporte	15%	351
Agencias de Viajes	15%	352
Total	100%	2,341

3.7. Muestra

La muestra del estudio consta de dos grupos seleccionados por muestreo por conveniencia: 65 egresados de un total de 199 y 65 empresas turísticas de un universo de 2,341. Esta técnica no probabilística se eligió debido a la accesibilidad y disposición de los participantes, considerando las limitaciones de tiempo, recursos y logística del estudio. Aunque no representan estadísticamente a toda la población, fueron seleccionados por su relevancia y adecuación a los objetivos de la investigación.

3.8. Técnicas de recolección de datos

Procedimiento

- Se remitió la encuesta a través de diferentes medios digitales al total de estudiantes egresados durante el periodo de modalidad virtual en la escuela profesional de turismo.

- Se solicitaron los permisos respectivos a instancias de la universidad y escuela profesional de turismo.

3.9. Aspectos éticos

Consentimiento informado

La aplicación de la encuesta requerirá el consentimiento informado por parte de los docentes y alumnos; así mismo se informará de manera clara el propósito de la investigación y los aspectos que derivaran de la misma.

Principio de Veracidad

La información extraída o recogida no se deformarán, los resultados conseguidos han de ser presentados de forma verdadera guardando la discrecionalidad de los participantes.

Principios de integridad

La presente investigación ha de tener en cuenta el valor de justicia ya que se llevará a cabo con el consentimiento de las autoridades universitarias, por ende, los datos presentados corresponden íntegramente al trabajo de las investigadoras presentando las citas correspondientes cuando esta las amerite.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Diagnóstico Situacional de la educación virtual.

La transición a la modalidad virtual en la enseñanza, especialmente en carreras como Turismo, provocó un impacto negativo en la calidad educativa, especialmente en la Escuela Profesional de Turismo de la UNSAAC durante los años 2021-2022. La falta de acceso adecuado a internet y equipos tecnológicos en estudiantes de zonas rurales o con escasos recursos económicos afectó la participación en clases virtuales, lo que generó pérdida de concentración, ansiedad y deterioro de la salud mental, exacerbados por el aislamiento social. Además, la crisis económica derivada de la pandemia obligó a muchos estudiantes a abandonar temporalmente sus estudios en favor del empleo, lo que incrementó la tasa de deserción. Por otra parte, la carencia de formación tecnológica por parte de los docentes impidió una adaptación efectiva de los contenidos y plataformas virtuales, resultando en una experiencia educativa deficiente. Las limitaciones sanitarias también afectaron las prácticas profesionales, esenciales para la formación de los futuros profesionales del turismo, dado que las empresas del sector, golpeadas por la crisis, cerraron sus puertas. La falta de retroalimentación y la desmotivación estudiantil contribuyeron aún más a la deficiencia del proceso educativo. Ante este panorama, es urgente la implementación de estrategias pedagógicas y tecnológicas que optimicen la educación virtual, con el fin de evitar que los deficientes procesos formativos repercutan negativamente en el desempeño laboral de los egresados y, por ende, en la competitividad del sector turístico. Es crucial repensar el modelo educativo en la UNSAAC, incorporando tecnologías inclusivas, metodologías innovadoras y recursos adecuados que aseguren una formación integral y equitativa para los profesionales del turismo en la región.

4.2. Factores de la educación virtual que inciden en el desempeño laboral de los egresados.

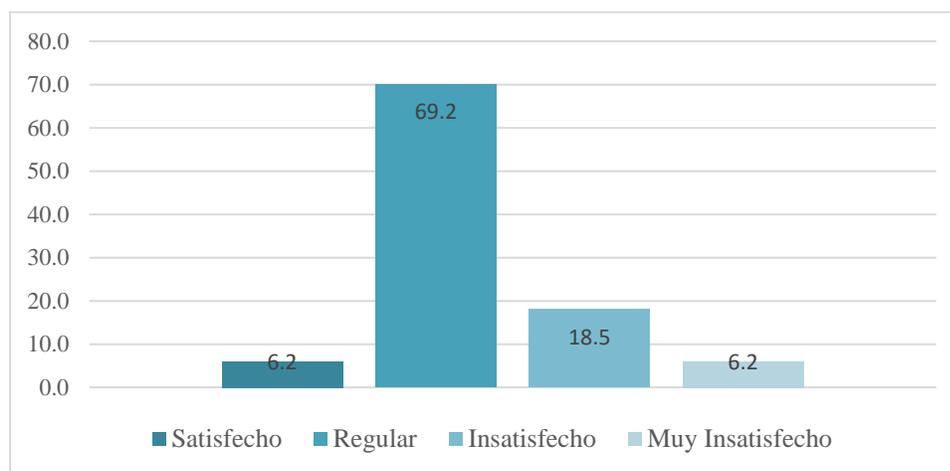
Tabla 4

Satisfacción con el acceso a dispositivos tecnológicos

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	4	6.2
Regular	45	69.2
Insatisfecho	12	18.5
Muy Insatisfecho	4	6.2
Total	65	100.0

Figura 1

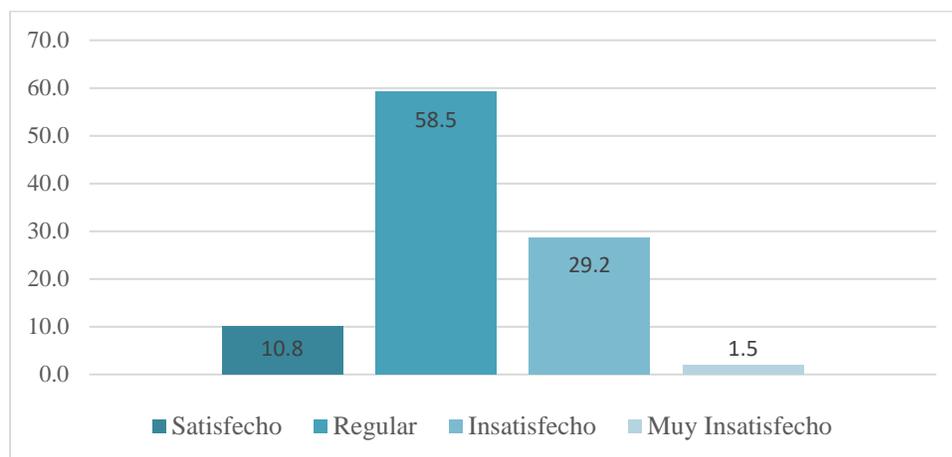
Satisfacción con el acceso a dispositivos tecnológicos



Se observa en la tabla, que el 69.2 % de los egresados que representa a la mayoría de ellos, tuvieron un grado de satisfacción regular o neutral respecto al acceso a dispositivos tecnológicos durante el periodo de educación virtual; se observa también una ligera tendencia en los niveles de insatisfacción y mucha insatisfacción que en conjunto constituye un 24.7 % de los encuestados, lo cual es comprensible ya que algunos alumnos experimentaron dificultades para adaptarse al formato de enseñanza virtual, falta de interacción directa con profesores y compañeros y otros factores que perjudicaron la experiencia de la enseñanza virtual.

Tabla 5*Satisfacción con el uso de plataformas digitales*

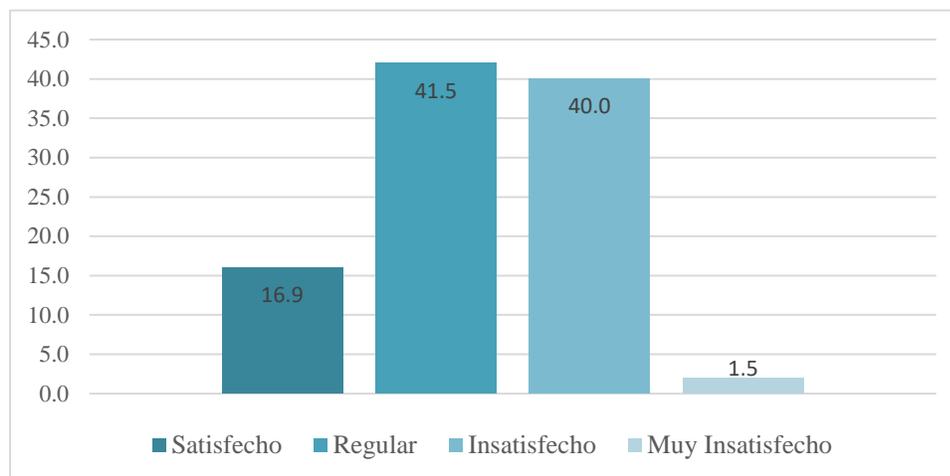
	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	7	10.8
Regular	38	58.5
Insatisfecho	19	29.2
Muy Insatisfecho	1	1.5
Total	65	100.0

Figura 2*Satisfacción con el uso de plataformas digitales*

Se observa en la tabla, que el 58.5 % de los egresados que representa a la mayoría, tuvieron un grado de satisfacción regular respecto al uso de plataformas digitales durante el periodo de educación virtual; al igual que en la pregunta anterior, se evidencia una ligera tendencia de insatisfacción en cuanto al aprendizaje reflejada en un 30 % de los encuestados; es muy probable que la educación virtual limitara el aprendizaje de diferentes modos; por ejemplo la escasa interacción con los docentes, las distracciones propias del aprendizaje virtual, escasa retroalimentación, la falta de familiaridad con las plataformas, sobre todo en un inicio, son aspectos que inciden de manera negativa en la percepción del aprendizaje mostrado durante la virtualidad.

Tabla 6*Satisfacción con la conectividad y acceso a internet*

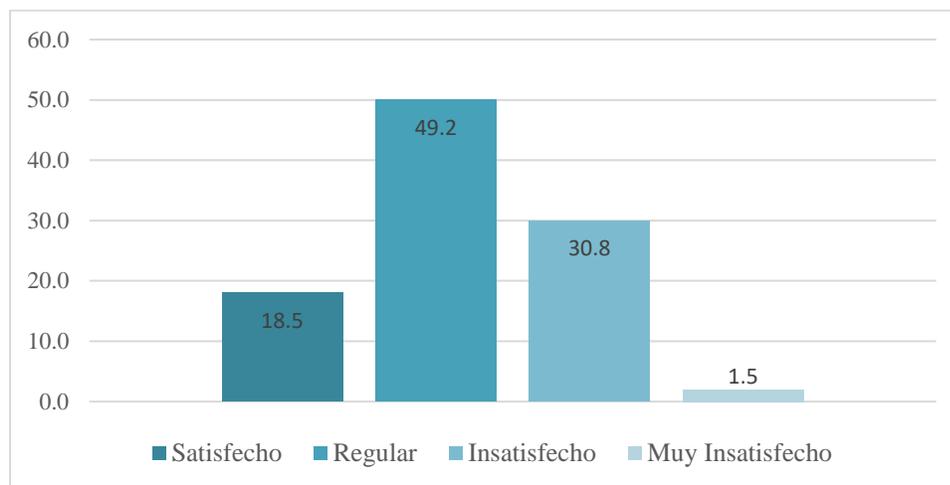
	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	11	16.9
Regular	27	41.5
Insatisfecho	26	40.0
Muy Insatisfecho	1	1.5
Total	65	100.0

Figura 3*Satisfacción con la conectividad y acceso a internet*

Se observa en la tabla, que el 41.5 % de los egresados tuvieron un grado de satisfacción regular o neutral respecto a la calidad de la conectividad y acceso a internet durante el periodo de educación virtual; se observa también que tanto el nivel de insatisfacción y el nivel mucha insatisfacción constituyen en conjunto el 41.5 %; los resultados evidencian una experiencia mayormente neutral e insatisfactoria lo cual es comprensible, debido a la repentina falta de recursos tecnológicos, velocidad, capacidad de carga, capacitación, etc.; como se sabe, ninguna universidad contaba con una infraestructura de tecnología informática sólida para manejar repentinamente el tráfico y la carga de usuarios, durante la virtualidad.

Tabla 7*Satisfacción con la enseñanza brindada*

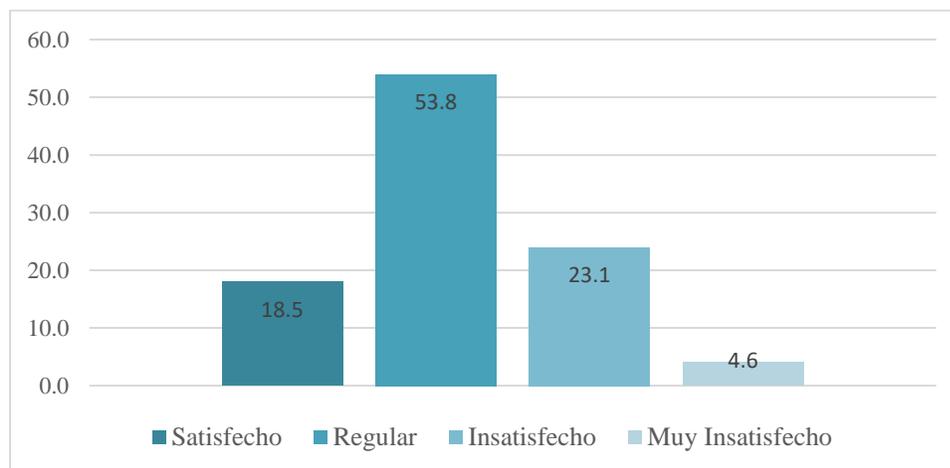
	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	12	18.5
Regular	32	49.2
Insatisfecho	20	30.8
Muy Insatisfecho	1	1.5
Total	65	100.0

Figura 4*Satisfacción con la enseñanza brindada*

Se observa en la tabla, que el 49.2 % de los egresados tuvieron un grado de satisfacción regular o neutral respecto a la enseñanza brindada durante el periodo de educación virtual; el 32.3 % en conjunto manifestó insatisfacción y mucha insatisfacción; es decir, aunque se evidencia un nivel de satisfacción mayormente neutral, existe con una ligera tendencia hacia la insatisfacción, lo cual indica que no hubo un acceso igualitario a la enseñanza brindada durante la educación virtual; también podemos inferir que, en cuanto a la enseñanza la experiencia fue menos satisfactoria con los sistemas internos o propios de la universidad comparado con la experiencia suscitada por los sistemas virtuales externos.

Tabla 8*Satisfacción con el proceso de enseñanza aprendizaje*

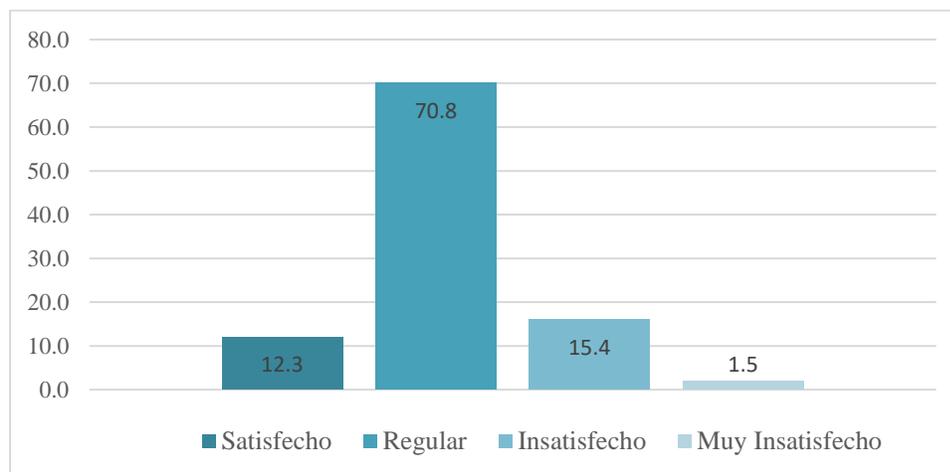
	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	12	18.5
Regular	35	53.8
Insatisfecho	15	23.1
Muy Insatisfecho	3	4.6
Total	65	100.0

Figura 5*Satisfacción con el proceso de enseñanza aprendizaje*

Se observa en la tabla, que el 53.8 % de los egresados tuvieron un grado de satisfacción regular o neutral, respecto al proceso de enseñanza aprendizaje durante el periodo de educación virtual; el 23.1 % manifestó insatisfacción e incluso mucha insatisfacción un 4.6 %; contrariamente a los anteriores, un 18.5 % manifiesta haber estado satisfecho con el proceso de enseñanza aprendizaje. Algunos alumnos pueden haber tenido dificultades para adaptarse rápidamente a la enseñanza, la educación virtual requiere habilidades y enfoques pedagógicos diferentes a los utilizados en la enseñanza presencial; es decir, toda esta transición, pudo haber limitado comprensiblemente el proceso de enseñanza aprendizaje.

Tabla 9*Satisfacción con la calidad del servicio de plataforma virtual*

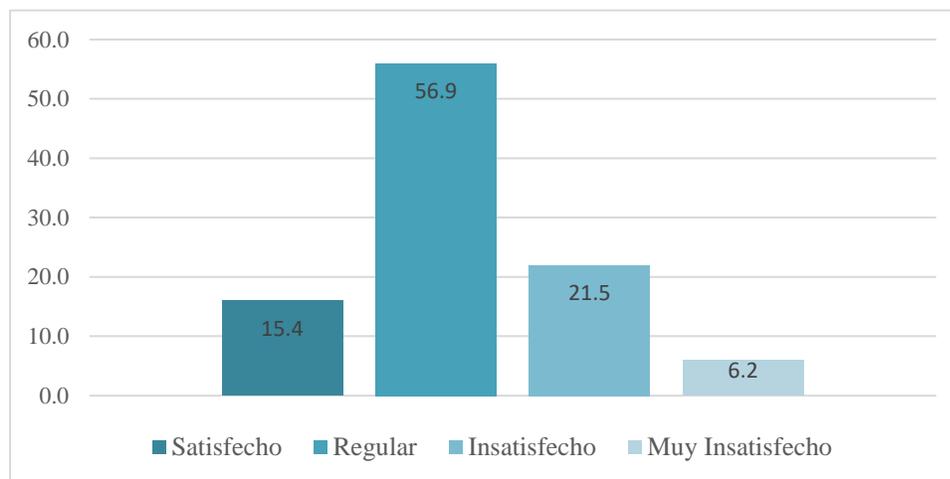
	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	8	12.3
Regular	46	70.8
Insatisfecho	10	15.4
Muy Insatisfecho	1	1.5
Total	65	100.0

Figura 6*Satisfacción con la calidad del servicio de plataforma virtual*

Se observa en la tabla, que el 70.8 % de los egresados tuvieron un grado de satisfacción regular o neutral, respecto a la calidad del servicio de plataforma virtual durante el periodo de educación virtual; un 15.4 % habría mostrado insatisfacción e incluso mucha insatisfacción un 1.5 %; contrariamente a los anteriores, un 12.3 % manifiesta haber estado satisfecho con la calidad del servicio de plataforma virtual; los resultados evidencian una experiencia irregular; es decir, los alumnos han experimentado de maneras distintas el uso de plataformas virtuales.

Tabla 10*Satisfacción con las estrategias aplicadas*

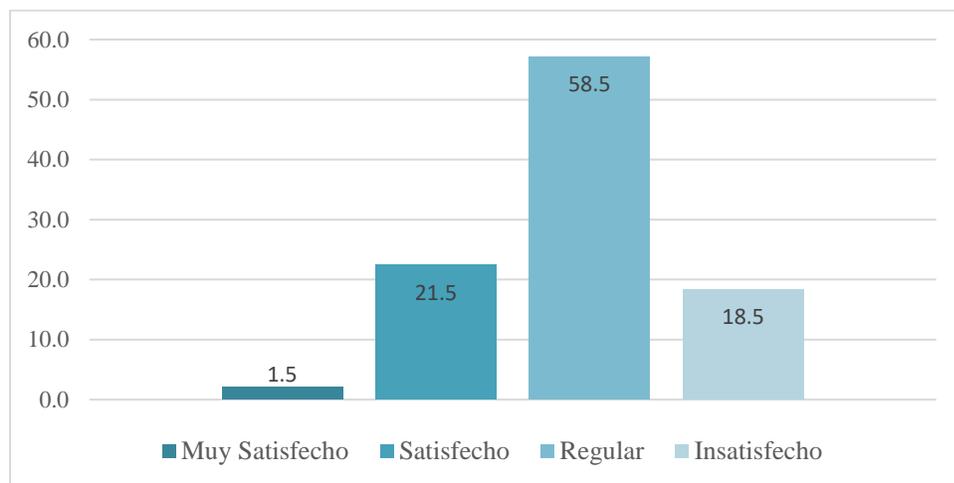
	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	10	15.4
Regular	37	56.9
Insatisfecho	14	21.5
Muy Insatisfecho	4	6.2
Total	65	100.0

Figura 7*Satisfacción con las estrategias aplicadas*

Se observa en la tabla, que el 56.9 % de los egresados tuvieron un grado de satisfacción regular o neutral, respecto a las estrategias aplicadas durante el periodo de educación virtual; se observa también que en extremo el 6.2 % muestra mucha insatisfacción; este resultado puede atribuirse a varios factores relacionados con el cambio en el entorno de aprendizaje y las características del formato virtual, al estudiar desde casa, los estudiantes pueden enfrentar una serie de distracciones, como ruidos familiares, dispositivos electrónicos personales, televisión, mascotas u otros factores del hogar que no están presentes en un entorno académico tradicional; muchos estudiantes también experimentaron ansiedad y estrés debido a la incertidumbre y los cambios en sus vidas, durante la pandemia, lo que pudo haber influido negativamente en su aprendizaje.

Tabla 11*Satisfacción con el desempeño del docente*

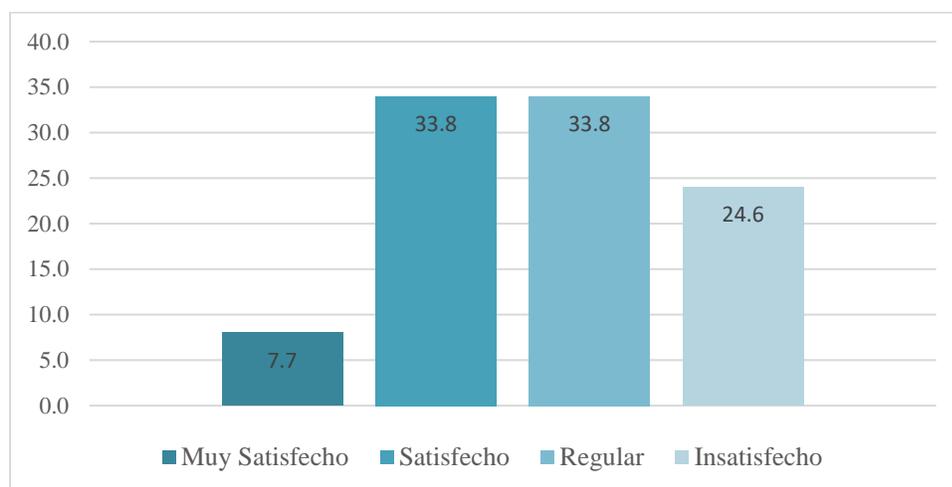
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	1	1.5
Satisfecho	14	21.5
Regular	38	58.5
Insatisfecho	12	18.5
Total	65	100.0

Figura 8*Satisfacción con el desempeño del docente*

Se observa en la tabla, que el 58.5 % de los egresados tuvieron un grado de satisfacción regular o neutral, respecto al desempeño del docente durante el periodo de educación virtual; un 18.5 % habría manifestado insatisfacción; sin embargo y contrariamente a los anteriores, un 21.5 % estaría satisfecho con el desempeño del docente e incluso un 1.5 % estaría muy satisfecho; los resultados permiten inferir una tendencia neutral; sin embargo evidencia también un nivel de comprensión diferente tanto en el lado negativo como positivo, la insatisfacción respondería a las dificultades experimentadas durante la virtualidad como la falta de interacción personal, dificultades en la comunicación, los desafíos tecnológicos, etc.

Tabla 12*Satisfacción con el uso de metodologías alternativas*

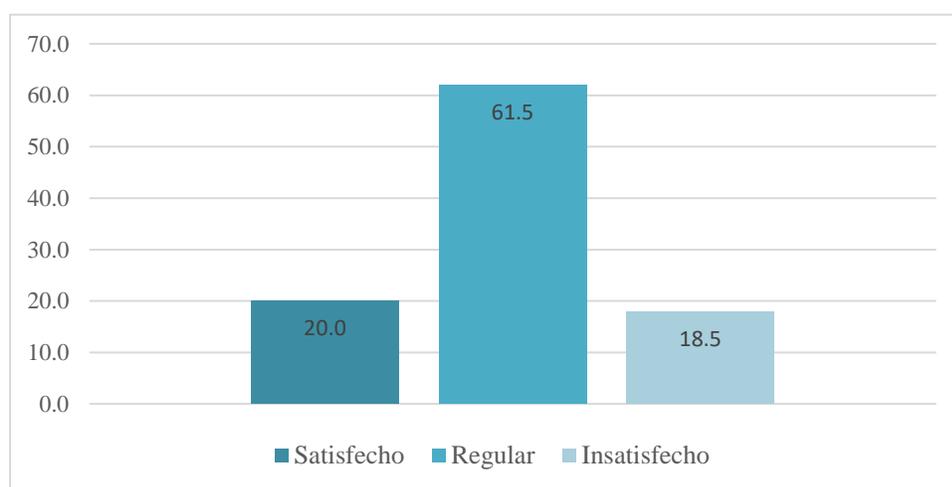
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	5	7.7
Satisfecho	22	33.8
Regular	22	33.8
Insatisfecho	16	24.6
Total	65	100.0

Figura 9*Satisfacción con el uso de metodologías alternativas*

Se observa en la tabla, que el 33.8 % de los egresados manifestaron estar satisfechos con el proceso del uso de metodologías alternativas durante el periodo de educación virtual; incluso un 7.7 % habría estado muy satisfecho; por otra parte, un 33.8 % manifiesta un nivel neutral o regular respecto al uso de metodologías alternativas y un 24.6 % habría estado muy insatisfecho con el proceso. Los resultados evidencian que muchos estudiantes se adaptaron bien a las nuevas metodologías brindadas por los docentes.

Tabla 13*Satisfacción con la plataforma meet*

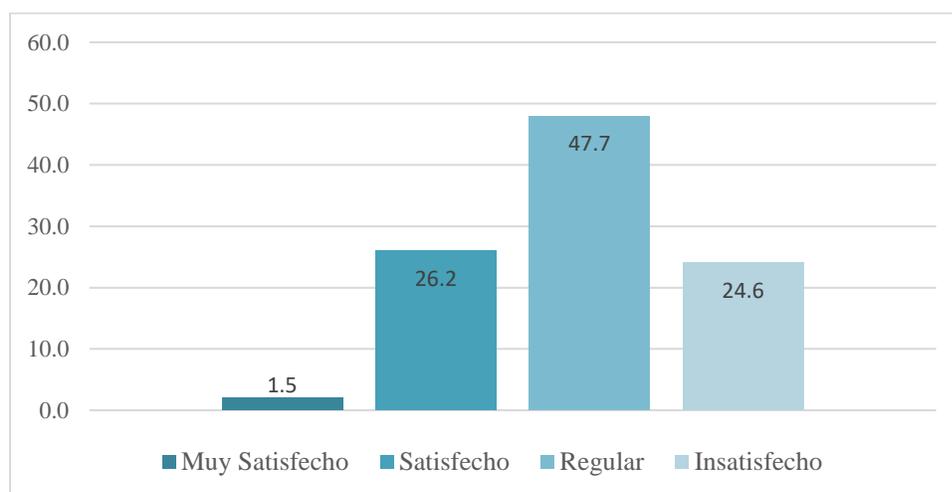
	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	13	20.0
Regular	40	61.5
Insatisfecho	12	18.5
Total	65	100.0

Figura 10*Satisfacción con la plataforma meet*

Se observa en la tabla, que el 61.5 % de los egresados tuvieron un grado de satisfacción regular o neutral, respecto a la plataforma meet durante el periodo de educación virtual; el 18.5 % manifestó insatisfacción; contrariamente a los anteriores, un 20.0 % manifiesta estar satisfecho. El resultado evidencia que, algunos estudiantes se adaptaron bien a la educación virtual y participaron activamente en las clases virtuales, las discusiones y las actividades; otros pueden haber experimentado dificultades para participar de manera regular debido a desafíos personales, tecnológicos o de otro tipo.

Tabla 14*Satisfacción con la plataforma classroom*

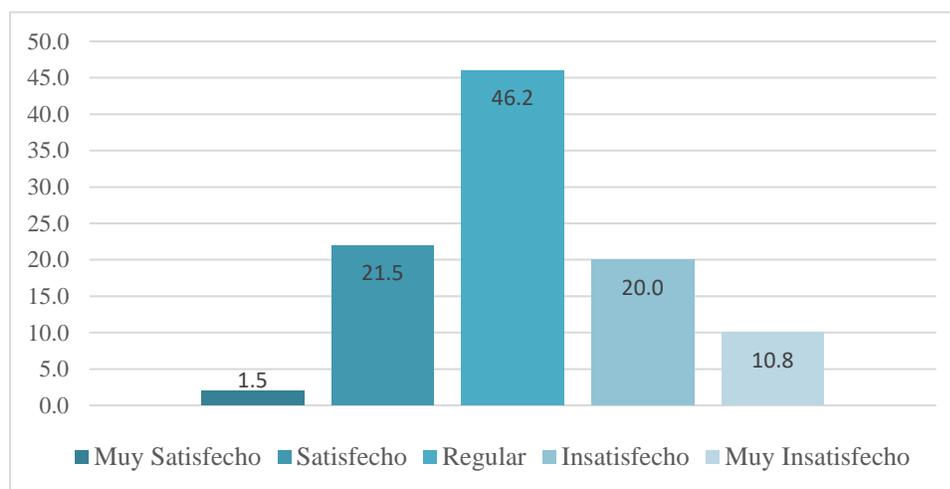
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	1	1.5
Satisfecho	17	26.2
Regular	31	47.7
Insatisfecho	16	24.6
Total	65	100.0

Figura 11*Satisfacción con la plataforma classroom*

Se observa en la tabla, que el 47.7 % de los egresados tuvieron un grado de satisfacción regular o neutral, respecto al uso de la plataforma classroom durante el periodo de educación virtual; un 26.2 % habría estado satisfecho e incluso muy satisfecho un 1.5 %; sin embargo, y contrariamente a este último, un 24.6 % dijo haber estado insatisfecho con el uso de dicha plataforma. Esta visible disparidad evidenciaría que algunos estudiantes pueden haber tenido una experiencia negativa con la tecnología y haber tenido acceso a equipos y conexiones de alta calidad, mientras que otros pueden haber enfrentado desafíos debido a la falta de acceso o recursos adecuados.

Tabla 15*Satisfacción del correo institucional*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	1	1.5
Satisfecho	14	21.5
Regular	30	46.2
Insatisfecho	13	20.0
Muy Insatisfecho	7	10.8
Total	65	100.0

Figura 12*Satisfacción del correo institucional*

Se observa en la tabla, que el 46.2 % de los egresados, que representa a la mayoría de ellos, tuvieron un grado de satisfacción regular o neutral, respecto al correo institucional durante el periodo de educación virtual; un 21.5 % habría estado satisfecho e incluso muy satisfecho un 1.5 %; sin embargo, y contrariamente a este último, un 20 % dijo haber estado insatisfecho e incluso un 10.8 % habría estado muy insatisfecho. Esta disparidad en la experiencia de los encuestados podría ser comprensible ya que, no todos los estudiantes estuvieron en las mismas condiciones, debido a la falta de recursos y manejo de plataformas educativas.

4.2.1. Análisis de los factores de la educación virtual que inciden en el desempeño laboral de los egresados.

Se observa insatisfacción en aspectos clave de la educación virtual, como el acceso a dispositivos, la calidad de las plataformas y el desempeño docente, lo que indica deficiencias en el proceso de enseñanza-aprendizaje. La principal queja se centra en la conectividad y el acceso a internet, que afectaron la experiencia de los estudiantes, especialmente al inicio de la transición a la modalidad virtual. La falta de formación tecnológica de los docentes y los problemas con las plataformas virtuales también contribuyeron a la insatisfacción. Aunque algunos estudiantes experimentaron dificultades, otros se adaptaron con éxito, lo que se refleja en una satisfacción neutral generalizada. Esto sugiere que, aunque los estudiantes no tienen una opinión completamente negativa, aún existen áreas de mejora, como la capacitación docente, la infraestructura tecnológica y la retroalimentación continua, que deben ser consideradas para optimizar la experiencia educativa virtual.

4.3. Factores del desempeño laboral de los egresados de la educación virtual.

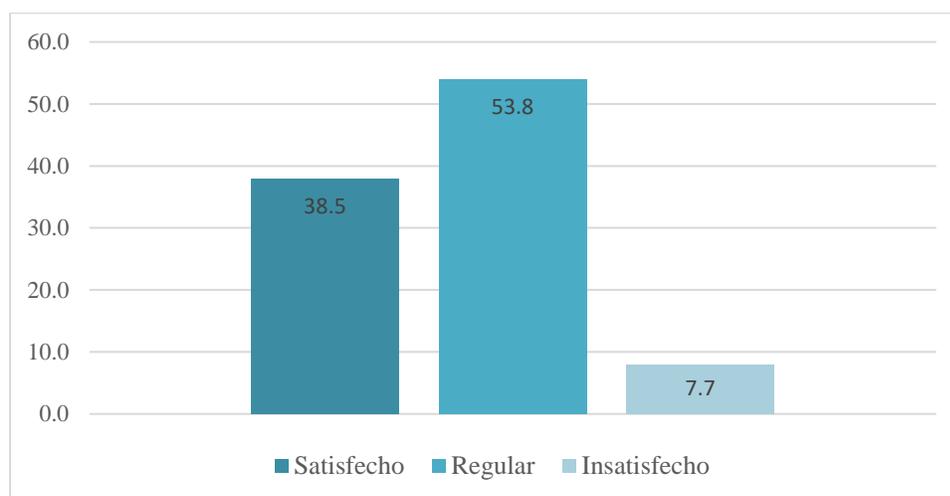
Tabla 16

Satisfacción de competencias empresariales

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	25	38.5
Regular	35	53.8
Insatisfecho	5	7.7
Total	65	100.0

Figura 13

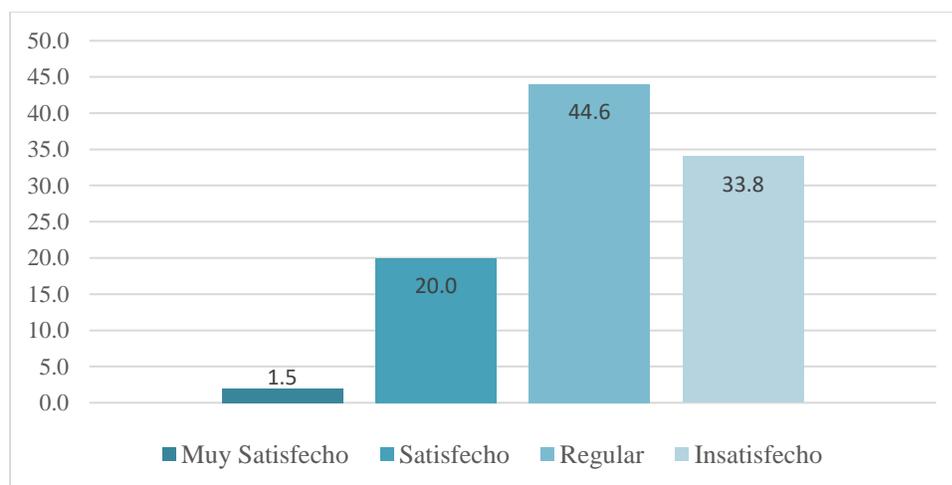
Satisfacción de competencias empresariales



Se observa en la tabla, que el 53.8 % de los egresados manifiesta un grado de satisfacción regular o neutral, respecto a sus competencias empresariales y un 38.5 % manifiesta estar satisfecho; por otro lado, un 7.7 % dijo estar insatisfecho con sus competencias empresariales. Esta tendencia negativa, revelaría que la formación recibida ha proporcionado a los egresados las herramientas necesarias para desenvolverse de manera exitosa en el mundo empresarial del turismo y se sienten preparados y confiados para enfrentar los desafíos del sector y aplicar sus conocimientos en un entorno laboral real.

Tabla 17*Satisfacción de competencias del marco normativo del turismo*

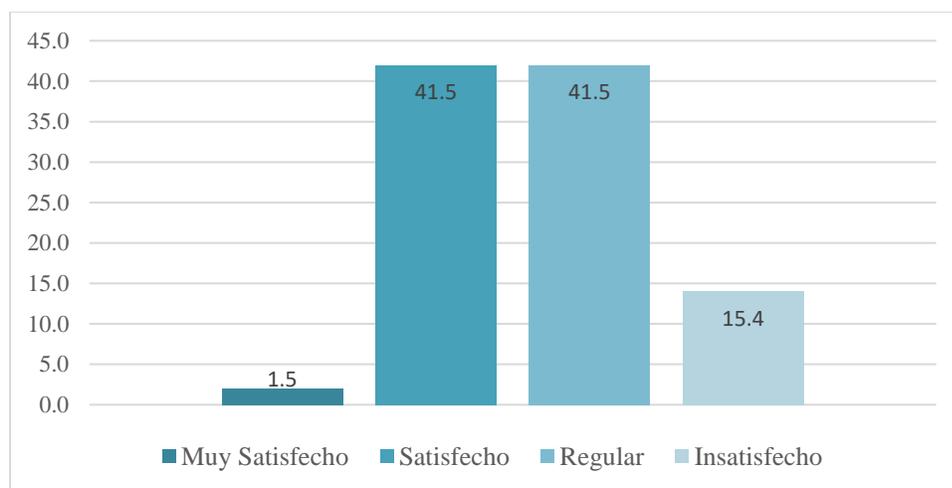
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	1	1.5
Satisfecho	13	20.0
Regular	29	44.6
Insatisfecho	22	33.8
Total	65	100.0

Figura 14*Satisfacción de competencias del marco normativo del turismo*

Se observa en la tabla, que el 44.6 %, que es la mayoría de los egresados, manifiestan un grado de satisfacción regular o neutral, respecto a sus competencias del marco normativo del turismo; a pesar de un cierto nivel de satisfacción se observa también que el 33.8 % de los encuestados expresan insatisfacción en dichas competencias; estos resultados responderían a que los egresados pueden haber sentido que la formación en el marco normativo se centró en aspectos teóricos debido al contexto de virtualidad y no brindó suficiente orientación sobre cómo aplicar efectivamente las normativas en situaciones reales de la industria turística, así mismo, es posible que la formación no abordó adecuadamente la diversidad de regulaciones en diferentes contextos.

Tabla 18*Satisfacción de competencias de destinos turísticos*

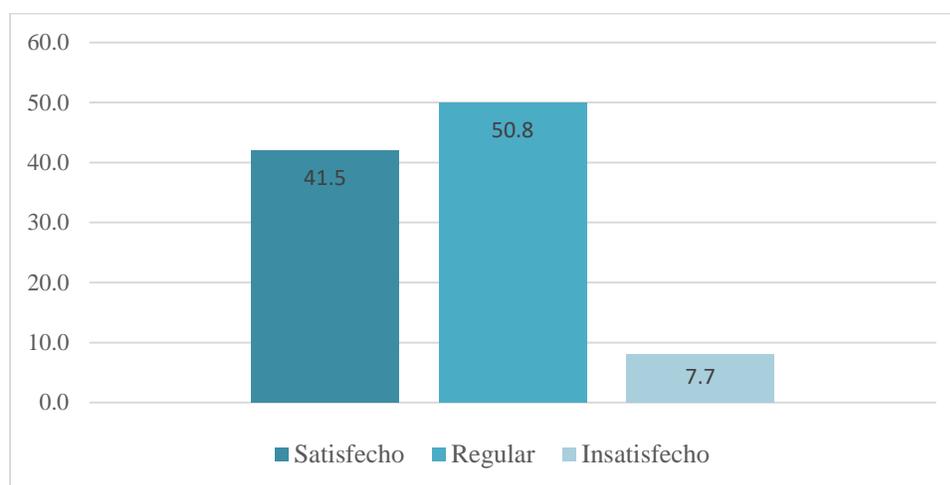
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	1	1.5
Satisfecho	27	41.5
Regular	27	41.5
Insatisfecho	10	15.4
Total	65	100.0

Figura 15*Satisfacción de competencias de destinos turísticos*

Se observa en la tabla, que el 41.5 % de los egresados manifiesta un grado de satisfacción regular o neutral, respecto a sus competencias de destinos turísticos, un porcentaje similar manifiesta estar satisfecho e incluso muy satisfecho un 1.5 %; contrariamente a lo anterior, un 15.4 % dice estar insatisfecho con sus competencias destinos turísticos. Los resultados permiten inferir que la formación recibida les ha proporcionado las herramientas necesarias para desempeñarse de manera exitosa en el campo del turismo, específicamente en lo que se refiere a la gestión y desarrollo de destinos.

Tabla 19*Satisfacción de competencias de patrimonio cultural*

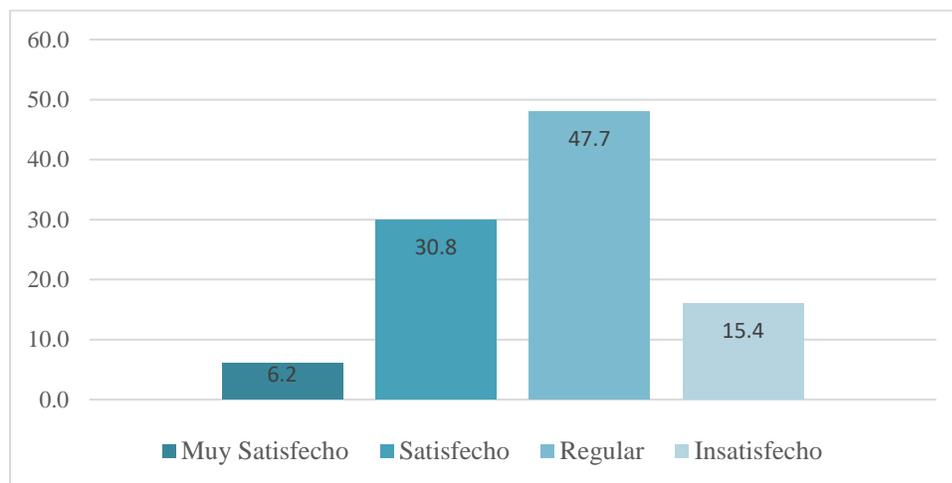
	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	27	41.5
Regular	33	50.8
Insatisfecho	5	7.7
Total	65	100.0

Figura 16*Satisfacción de competencias de patrimonio cultural*

Se observa en la tabla, que el 50.8 % de los egresados manifiesta un grado de satisfacción regular o neutral, respecto a sus competencias de patrimonio cultural, un 41.5 % manifiesta estar satisfecho y contrariamente, un 7.7 % dice estar insatisfecho con dichas competencias; este resultado permite inferir que los egresados tienen un conocimiento satisfactorio sobre el patrimonio cultural, incluyendo sitios históricos, monumentos, arte, tradiciones, costumbres, gastronomía y otras expresiones culturales relevantes.

Tabla 20*Satisfacción de competencias de idioma extranjero*

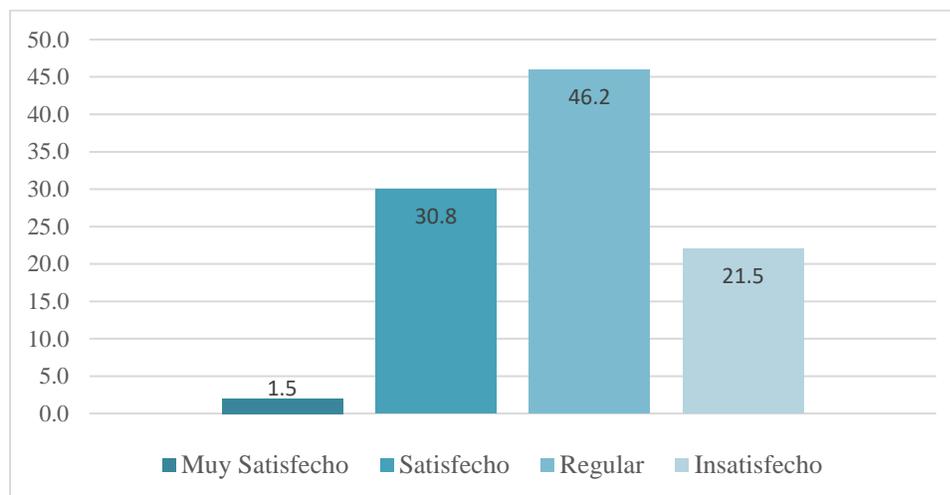
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	4	6.2
Satisfecho	20	30.8
Regular	31	47.7
Insatisfecho	10	15.4
Total	65	100.0

Figura 17*Satisfacción de competencias de idioma extranjero*

Se observa en la tabla, que el 47.7 % de los egresados manifiesta un grado de satisfacción regular o neutral, respecto a sus competencias de idioma extranjero, un 30.8 % manifiesta estar satisfecho, e incluso muy satisfecho un 6.2 %; contrariamente, un 15.4 % dice estar insatisfecho con dichas competencias; se evidencia, por lo tanto, una ligera tendencia negativa en competencias de idioma extranjero.

Tabla 21*Satisfacción de competencias de economía turística*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	1	1.5
Satisfecho	20	30.8
Regular	30	46.2
Insatisfecho	14	21.5
Total	65	100.0

Figura 18*Satisfacción de competencias de economía turística*

Se observa en la tabla, que el 46.2 % de los egresados manifiesta un grado de satisfacción regular o neutral, respecto a sus competencias de economía turística, muy satisfecho un 1.5 %; contrariamente, un 21.5 % dice estar insatisfecho con dichas competencias; en este último caso, esta insatisfacción podría deberse a que las competencias de economía turística a menudo requieren una comprensión práctica y aplicada de los conceptos económicos y su aplicación en el contexto del turismo; sin embargo la educación virtual, puede haber tenido limitaciones en cuanto a la realización de ejercicios prácticos, estudios de caso y prácticas en el campo, lo que puede

haber dejado a los egresados con una comprensión teórica pero sin la experiencia práctica necesaria.

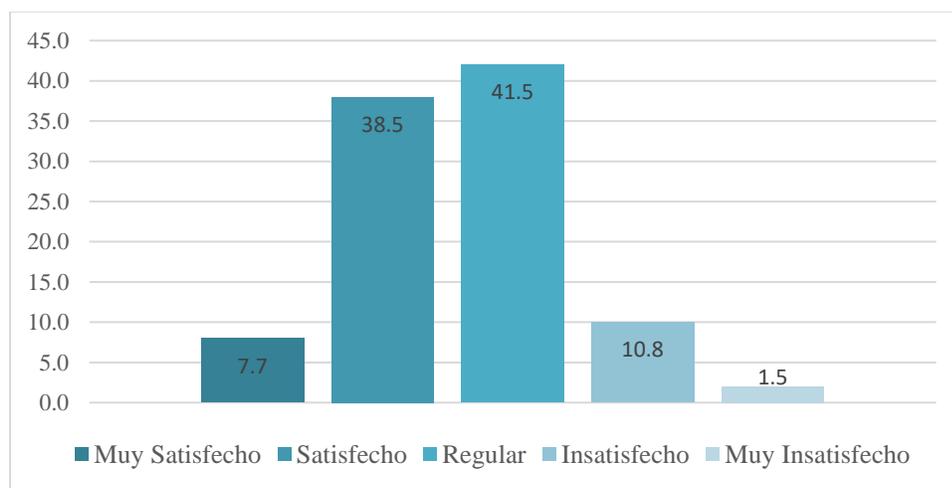
Tabla 22

Satisfacción de competencias de gestión hotelera

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	5	7.7
Satisfecho	25	38.5
Regular	27	41.5
Insatisfecho	7	10.8
Muy Insatisfecho	1	1.5
Total	65	100.0

Figura 19

Satisfacción de competencias de gestión hotelera



Se observa en la tabla, que un 41.5 % de los egresados manifiesta un grado de satisfacción regular o neutral, respecto a sus competencias de gestión hotelera, en los extremos se tiene que un 7.7 % está muy satisfecho y contrariamente un 1.5 % muy insatisfecho; se evidencia por lo tanto una percepción más negativo en cuanto a las competencias en cuestión, sin embargo se evidencia también un porcentaje pequeño de encuestados que manifiestan insatisfacción; como es sabido, la gestión hotelera es un campo que requiere habilidades prácticas para lidiar con situaciones en el

entorno real de un hotel, situaciones que dejaron de presentarse por la ausencia total del turismo durante la pandemia y educación virtual.

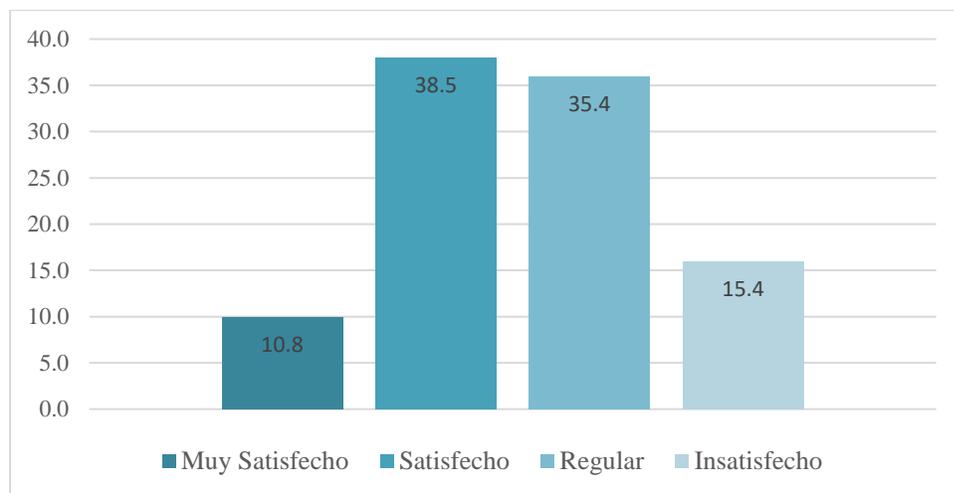
Tabla 23

Satisfacción de competencias de gestión de agencias de turismo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	7	10.8
Satisfecho	25	38.5
Regular	23	35.4
Insatisfecho	10	15.4
Total	65	100.0

Figura 20

Satisfacción de competencias de gestión de agencias de turismo



Se observa en la tabla, que el 38.5 % de los egresados manifiesta un grado satisfactorio respecto a sus competencias de gestión de agencias de turismo, un 10.8 % muy satisfactorio; un 35.4 % manifiesta un grado de satisfacción regular o neutral y un 15.4 % dice estar insatisfecho con dichas competencias; los resultados sugieren una tendencia negativo en cuanto a las competencias en cuestión; sin embargo reflejan también cierta disparidad; se debe tomar en cuenta que las agencias de viaje constituye uno de los principales segmentos de la actividad turística en

la región, es así que muchos egresados de la Escuela Profesional de Turismo, se inician laboralmente en este rubro, e incluso es muy común que realicen sus prácticas pre profesionales en este sector.

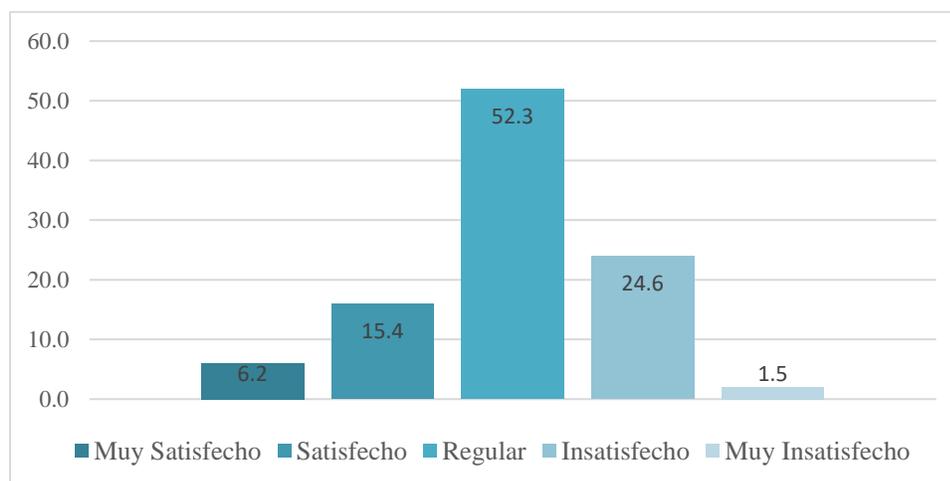
Tabla 24

Satisfacción de competencias de gestión de alimentos y bebidas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	4	6.2
Satisfecho	10	15.4
Regular	34	52.3
Insatisfecho	16	24.6
Muy Insatisfecho	1	1.5
Total	65	100.0

Figura 21

Satisfacción de competencias de gestión de alimentos y bebidas



Se observa en la tabla, que el 52.3 % de los egresados que constituye la mayoría, manifiesta un grado de satisfacción regular o neutral respecto a sus competencias de gestión de alimentos y bebidas; aunque en los extremos se visualiza cierta disparidad, resalta un 26.1 % de encuestados insatisfechos y muy insatisfechos en dichas competencias; como se sabe, la gestión de alimentos

y bebidas requiere habilidades prácticas en la cocina y el servicio, es posible que los egresados sientan que durante la virtualidad no recibieron la preparación adecuada para enfrentar los desafíos del mundo laboral, la gestión de alimentos y bebidas está en constante evolución, con nuevas tendencias, tecnologías y regulaciones por ello, los egresados pueden sentir que sus competencias no están alineadas con las demandas actuales del mercado laboral.

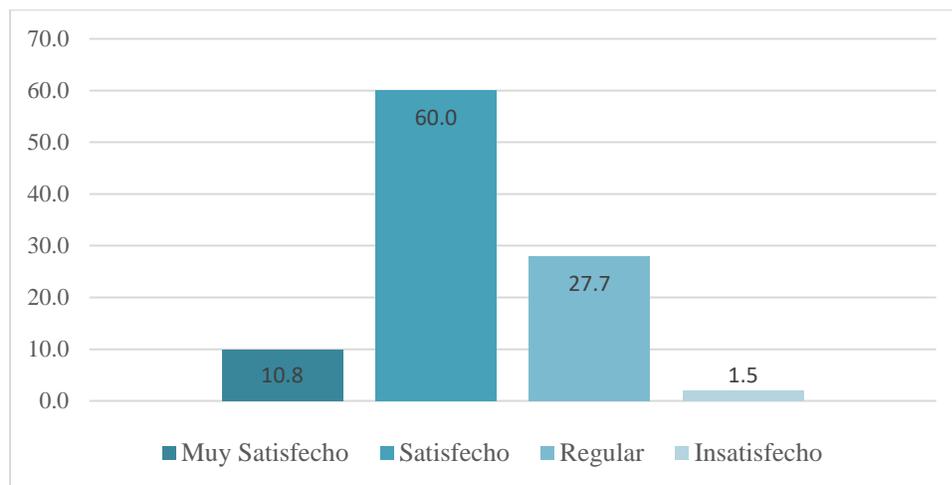
Tabla 25

Satisfacción de competencias de trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	7	10.8
Satisfecho	39	60.0
Regular	18	27.7
Insatisfecho	1	1.5
Total	65	100.0

Figura 22

Satisfacción de competencias de trabajo en equipo



Se observa en la tabla, que el 60.0 % de los egresados manifiesta un grado satisfactorio respecto a sus competencias de trabajo en equipo y un 10.8 % muy satisfactorio lo que refleja un grado negativo en la gran mayoría de egresados; es importante destacar que aunque la virtualidad

puede haber influido negativamente en algunas competencias de trabajo en equipo, también presenta desafíos, como la falta de interacción presencial y las posibles barreras de comunicación; sin embargo, en general, el uso adecuado de las herramientas y recursos virtuales puede haber contribuido a fortalecer las competencias de trabajo en equipo de los egresados de la carrera de turismo.

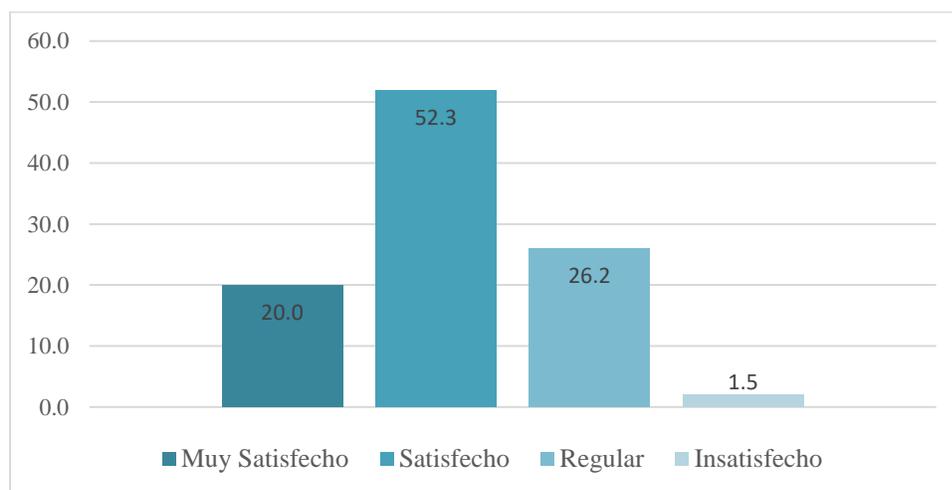
Tabla 26

Satisfacción de competencias de responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	13	20.0
Satisfecho	34	52.3
Regular	17	26.2
Insatisfecho	1	1.5
Total	65	100.0

Figura 23

Satisfacción de competencias de responsabilidad



Se observa en la tabla, que el 52.3 % de los egresados manifiesta un grado satisfactorio respecto a sus competencias de responsabilidad y un 20.0 % muy satisfactorio; es importante destacar que no todos los egresados de la carrera de turismo pueden haber experimentado el mismo

nivel de desarrollo de competencias de responsabilidad durante la virtualidad; algunos estudiantes pueden haberse adaptado mejor que otros a este entorno y, por lo tanto, haber experimentado mayores mejoras en sus habilidades de responsabilidad, sin embargo, en general, la virtualidad ha presentado oportunidades para el desarrollo de esta importante competencia en los egresados de la Escuela Profesional de Turismo.

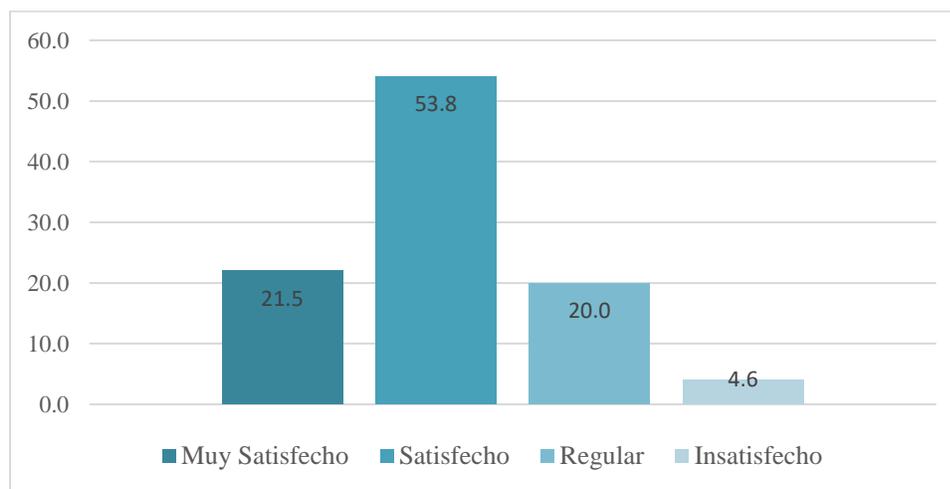
Tabla 27

Satisfacción de competencias de liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	14	21.5
Satisfecho	35	53.8
Regular	13	20.0
Insatisfecho	3	4.6
Total	65	100.0

Figura 24

Satisfacción de competencias de liderazgo



Se observa en la tabla, que el 53.8 % de los egresados manifiesta un grado satisfactorio respecto a sus competencias de liderazgo y un 21.5 % muy satisfactorio; los resultados revelan una tendencia negativo en cuanto a estas competencias; la transición a la educación virtual durante la pandemia ha requerido que los estudiantes se adapten a nuevos entornos de aprendizaje y superen

diferentes desafíos, la capacidad de adaptarse y ser resiliente en situaciones cambiantes es una característica clave del liderazgo, y esta experiencia puede haber contribuido a su desarrollo.

4.3.1. Análisis del desempeño laboral de los egresados de la educación virtual.

Los resultados muestran una satisfacción mayoritariamente regular y satisfactoria en las competencias laborales de los egresados de la Escuela Profesional de Turismo, especialmente en competencias empresariales, donde la mayoría se siente competente en sus responsabilidades laborales. Sin embargo, hay insatisfacción en áreas como el marco normativo del turismo, que es complejo debido a la informalidad en el sector, y en la gestión de alimentos y bebidas, que refleja expectativas no cumplidas debido a la falta de experiencias prácticas durante la educación virtual. También se observa una tendencia negativa en competencias de destinos turísticos y patrimonio cultural, a pesar de la relevancia de estas en Cusco. Por otro lado, las competencias en idiomas extranjeros, gestión hotelera y gestión de agencias turísticas muestran una satisfacción generalizada, sugiriendo que los egresados se sienten competentes en estos campos. La competencia en economía turística presenta una satisfacción neutral, indicando una variabilidad en las percepciones de los egresados. En cuanto a habilidades blandas como trabajo en equipo, responsabilidad y liderazgo, se observa una tendencia negativa, lo que podría estar relacionado con la falta de oportunidades para desarrollar estas competencias durante la pandemia. Estos resultados sugieren que las áreas de mejora deben centrarse en el fortalecimiento de competencias prácticas, la integración de formación en habilidades blandas y la actualización en normativas turísticas.

4.4. Propuesta para mejorar el desempeño laboral de los egresados de la educación virtual.

Cada entorno laboral en el campo del turismo es único y puede requerir enfoques específicos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores; si bien existen diversas acciones que se pueden tomar para mejorar este desempeño; sin embargo, es importante adaptar estas acciones a las necesidades del trabajador y cultura de cada organización.

La siguiente propuesta, se plantea como una respuesta a aquellos aspectos que obtuvieron una calificación desfavorable en la encuesta sobre el desempeño laboral; está relacionada también a los resultados obtenidos sobre la situación laboral de los egresados; es decir, se enfoca en los principales campos laborales y que presentan competencias con niveles menores de satisfacción y en los resultados de los ítems complementarios respecto al rubro y situación laboral actual del egresado; para plantear propuestas que permitan mejorar las competencias laborales de los egresados de la educación virtual, es preciso determinar también antes a los involucrados; además de la propia universidad, la calidad educativa y el desempeño laboral favorable de los egresados involucra la acción de organismos, asociaciones y personas.

Tabla 28*Si su trabajo está relacionado a la actividad turística*

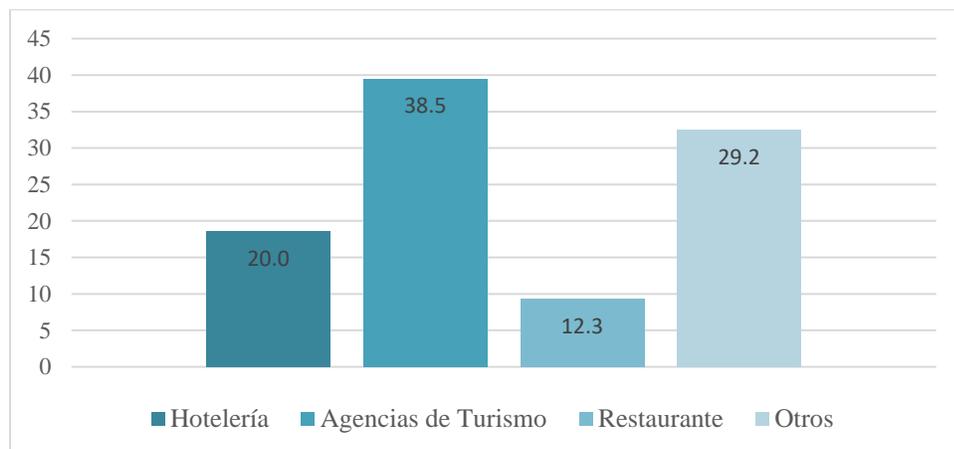
	Frecuencia	Porcentaje
Completamente relacionado al turismo	47	72.3
Parcialmente relacionado al turismo	9	13.8
No relacionado al turismo	9	13.8
Total	65	100.0

Figura 25*Si su trabajo está relacionado al rubro a actividad turística*

Como se puede observar en la tabla, el 72.3 % de los egresados manifiestan estar realizando actividades laborales completamente relacionadas al turismo; así mismo el 13.8 % de ellos manifiestan realizar actividades laborales parcialmente ligadas al turismo; sin embargo, otro 13.8 %, dicen laborar fuera del sector del turismo; podemos concluir entonces que el 86.2 % de los egresados laboran directa o indirectamente dentro del sector turístico.

Tabla 29*Rubro del turismo en el que trabaja el egresado*

	Frecuencia	Porcentaje
Hotelería	11	19.6
Agencias de Turismo	22	39.3
Restaurante	7	12.5
Otros	16	28.6
Total	65	100.0

Figura 26*Rubro del turismo en el que trabaja el egresado*

Según la tabla 29 y figura 26; del total de encuestados que anteriormente dijeron laborar en el sector turístico (se excluye al 13.8, que representa a 9 encuestados), el 38.5 % de ellos, indican laborar en el rubro de agencias de turismo, el 20.0 % en el rubro de hotelería y el 12.3 % en restaurantes.

Tabla 30*Matriz de involucrados directos*

Grupos	Problemas	Intereses
Egresados	Bajo desempeño laboral	Mejor desempeño laboral
Entidad contratante	Menor productividad	Mayor productividad
Universidad	Menor prestigio académico	Mayor prestigio académico
Mincetur/Gercetur	Menor competitividad	Mayor competitividad
Colegio profesional	Menor desarrollo profesional	Mayor desarrollo profesional

El análisis de involucrados o matriz de interesados, permite identificar y listar a todas las partes interesadas relevantes relacionadas con la propuesta; esto incluye tanto a los propios egresados, como a los grupos externos (empresas, instituciones, organismos reguladores, ONG, etc.).

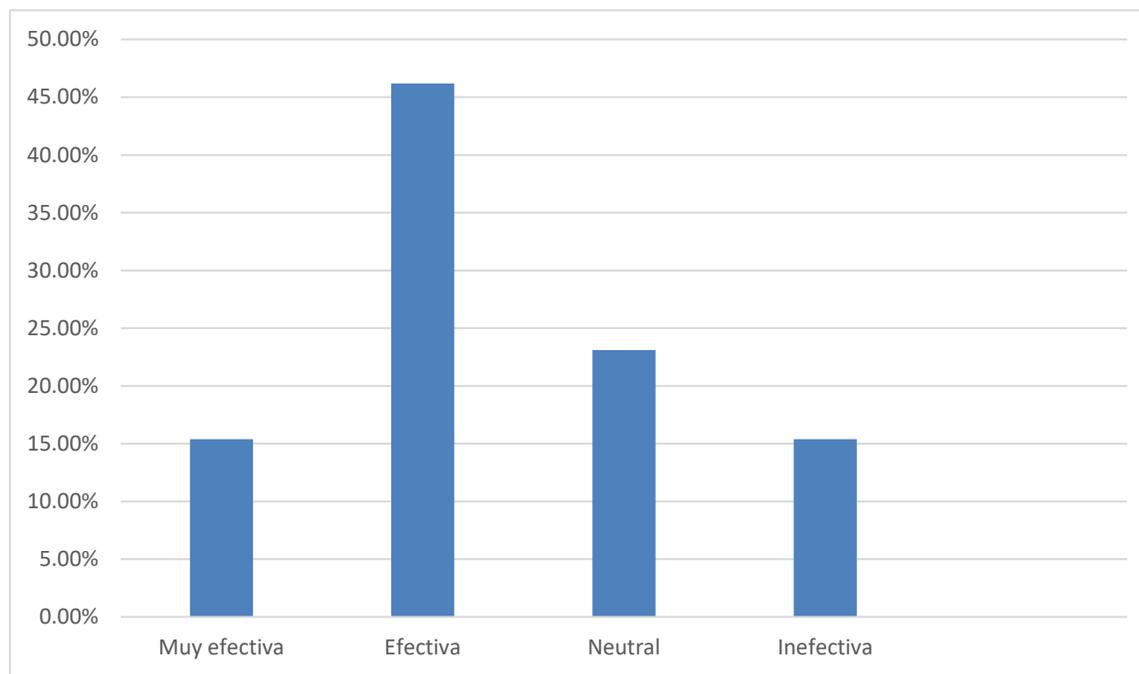
4.5. Respecto a los empresarios turísticos de la provincia de Cusco durante los periodos 2021 y 2022.

Tabla 31*Efectividad de la educación virtual en el desempeño laboral*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy efectiva	10	15.4%
Efectiva	30	46.2%
Neutral	15	23.1%
Inefectiva	10	15.4%
Total	65	100%

Figura 27

Efectividad de la educación virtual en el desempeño laboral

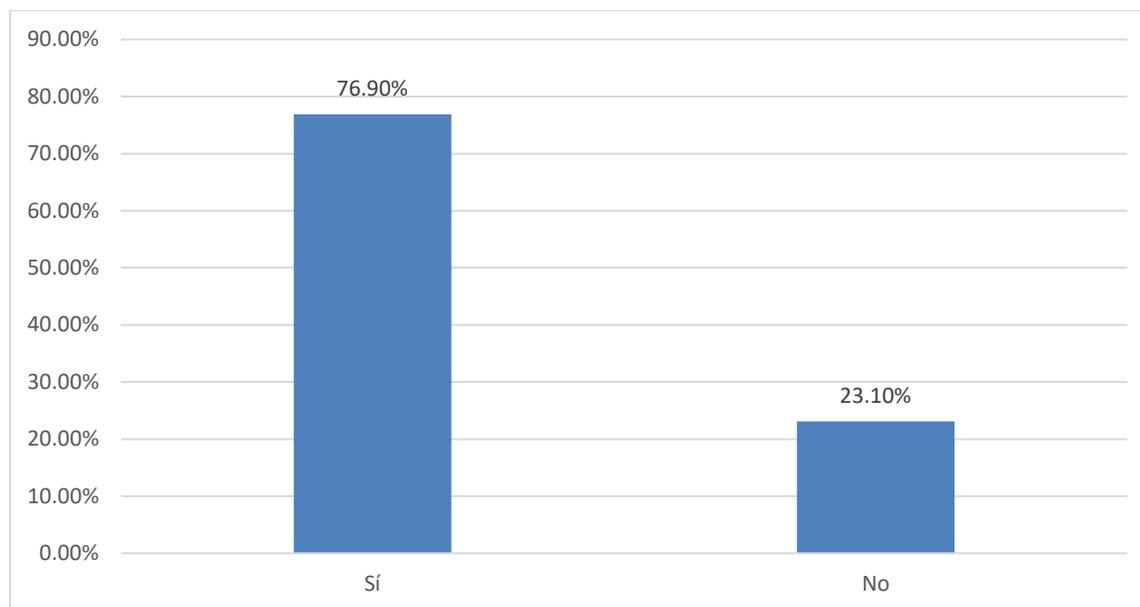


Aunque la mayoría de los empresarios (46.2%) consideran que la educación virtual ha sido efectiva, un 23.1% califica su impacto como neutral, lo que indica que muchos no han percibido mejoras significativas en el desempeño laboral. Además, un 15.4% de los empresarios califican la educación virtual como ineficaz, lo que sugiere que una parte considerable de los empresarios no cree que la formación virtual haya contribuido negativamente al desempeño de sus colaboradores, evidenciando los problemas asociados a esta modalidad de enseñanza.

Tabla 32

Implementación de programas de capacitación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Sí	50	76.9%
No	15	23.1%
Total	65	100%

Figura 28*Implementación de programas de capacitación*

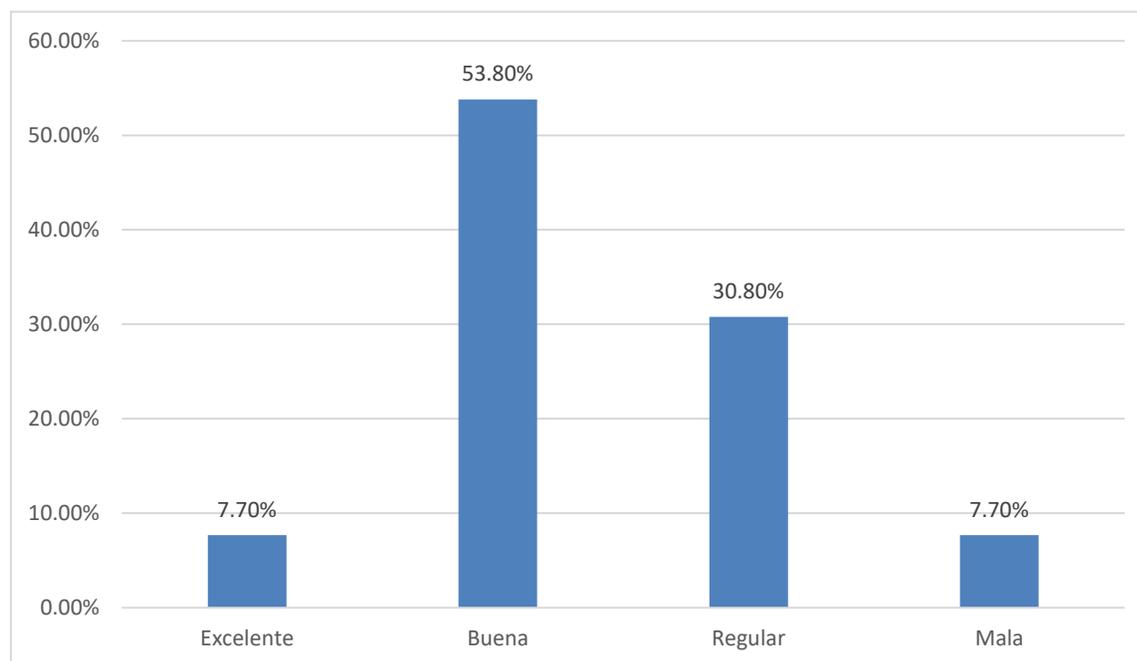
Un 76.9% de los empresarios ha implementado programas de capacitación, lo que indica que, aunque se ha intentado complementar la educación virtual con formación adicional, una parte significativa de los empresarios (23.1%) no ha implementado ningún programa, lo que refleja que algunos no consideran suficiente la educación virtual para preparar adecuadamente a sus colaboradores. Esto también indica una falta de preparación constante para mejorar las competencias de los empleados.

Tabla 33*Calificación de la atención al cliente por parte de los egresados de la educación virtual*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	7.7%
Buena	35	53.8%
Regular	20	30.8%
Mala	5	7.7%
Total	65	100%

Figura 29

Calificación de la atención al cliente por parte de los egresados de la educación virtual



A pesar de que un 53.8% de los empresarios consideran que la atención al cliente es buena, un 30.8% califica la atención como regular, lo que señala que una proporción importante de los egresados no está cumpliendo completamente con las expectativas en cuanto a servicio al cliente. Solo un 7.7% de los empresarios considera que la atención es excelente y otro 7.7% la ve mala, lo que refleja dificultades en la formación de habilidades interpersonales y atención al cliente, aspectos críticos en la industria del turismo.

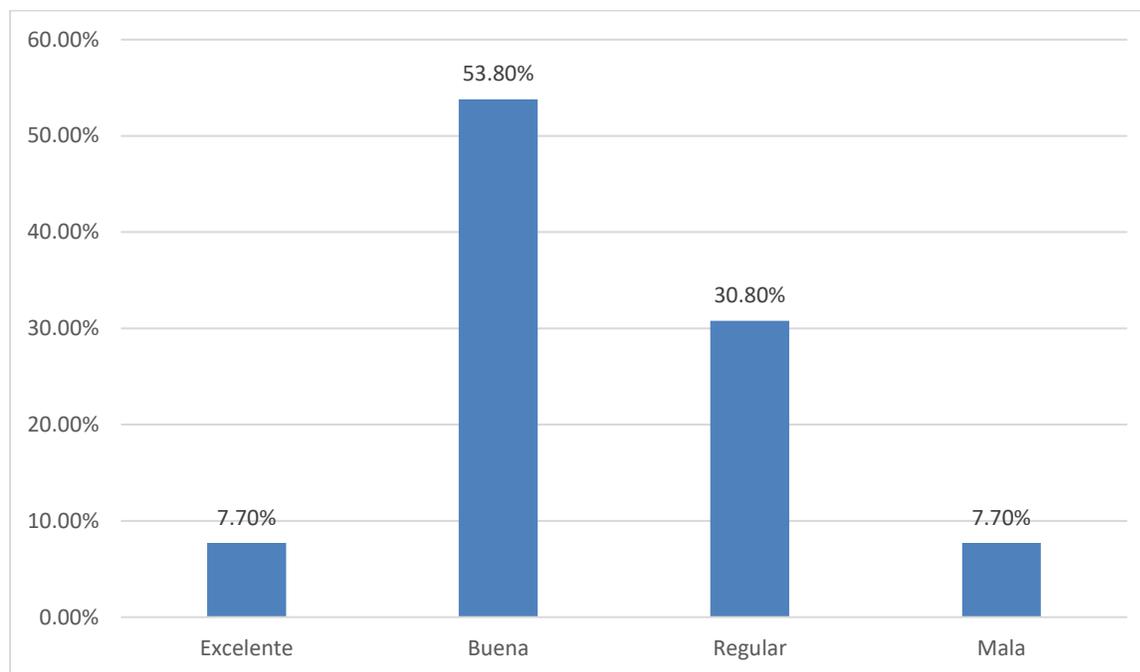
Tabla 34

Satisfacción con las competencias empresariales de su colaborador

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	10	15.4%
Satisfecho	35	53.8%
Regular	15	23.1%
Insatisfecho	5	7.7%
Total	65	100%

Figura 30

Satisfacción con las competencias empresariales de su colaborador



El 53.8% de los empresarios se siente satisfecho con las competencias empresariales de sus colaboradores, pero un 23.1% las califica como regulares, lo que indica que muchos empresarios no están completamente conformes con las habilidades empresariales de sus colaboradores formados virtualmente. Este porcentaje refleja que la educación virtual no ha logrado satisfacer completamente las necesidades de competencia en el ámbito laboral, lo que podría afectar la eficiencia y productividad de los trabajadores.

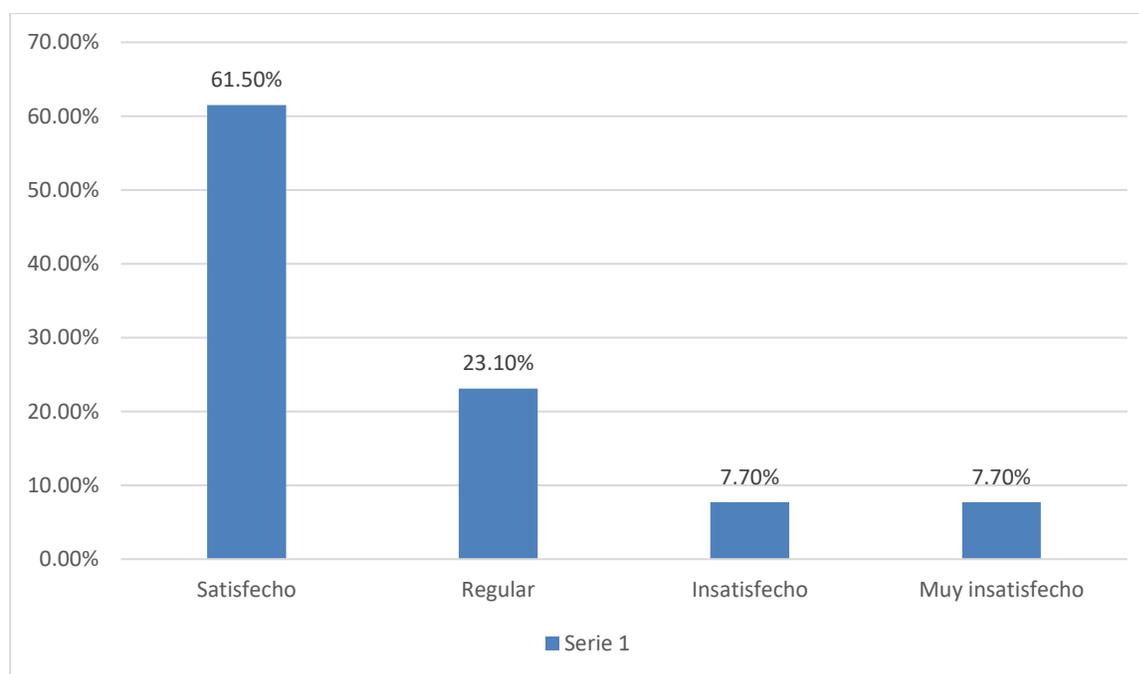
Tabla 35

Satisfacción con las competencias de idioma extranjero de su colaborador

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	40	61.5%
Regular	15	23.1%
Insatisfecho	5	7.7%
Muy insatisfecho	5	7.7%
Total	65	100%

Figura 31

Satisfacción con las competencias de idioma extranjero de su colaborador



Un 61.5% de los empresarios se siente satisfecho con las competencias de idioma extranjero de sus colaboradores, pero un 23.1% califica las competencias como regulares y un 7.7% se siente insatisfecho o muy insatisfecho. Esto refleja que, a pesar de que la educación virtual puede haber cubierto algunas necesidades de aprendizaje de idiomas, muchos colaboradores aún tienen

dificultades en este aspecto, lo que afecta directamente las oportunidades de interacción con turistas extranjeros.

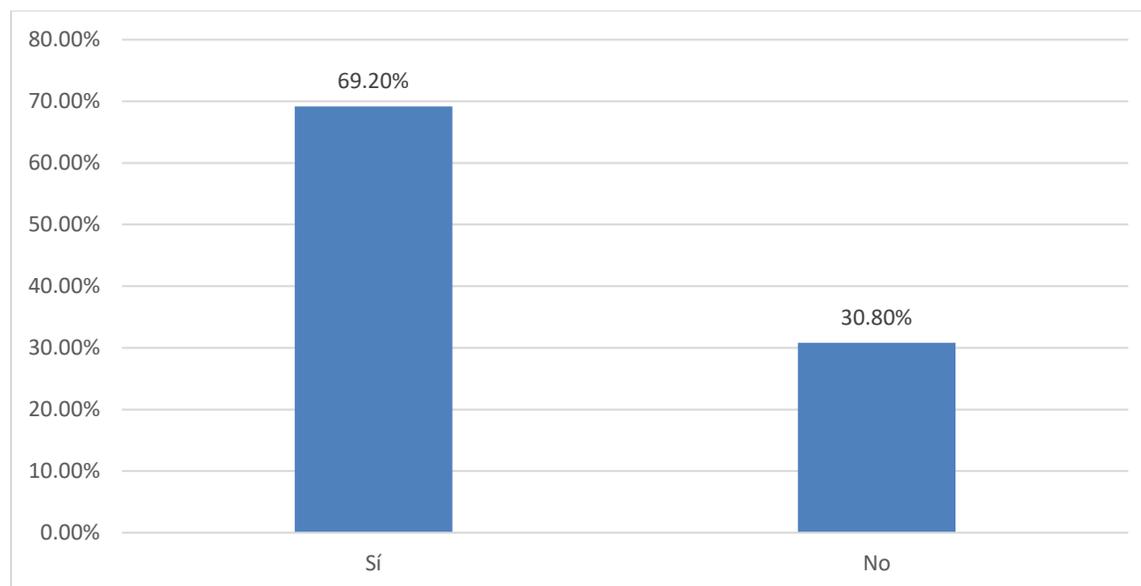
Tabla 36

Influencia de la educación virtual en el desempeño laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Sí	45	69.2%
No	20	30.8%
Total	65	100%

Figura 32

Influencia de la educación virtual en el desempeño laboral



Un 69.2% de los empresarios considera que la educación virtual influye en el desempeño laboral de sus colaboradores, lo que parece negativo en principio, pero un 30.8% considera que no tiene impacto, lo que sugiere que, para una parte significativa de los empresarios, la educación

virtual no ha logrado mejorar el desempeño laboral de sus empleados, evidenciando limitaciones en este tipo de formación.

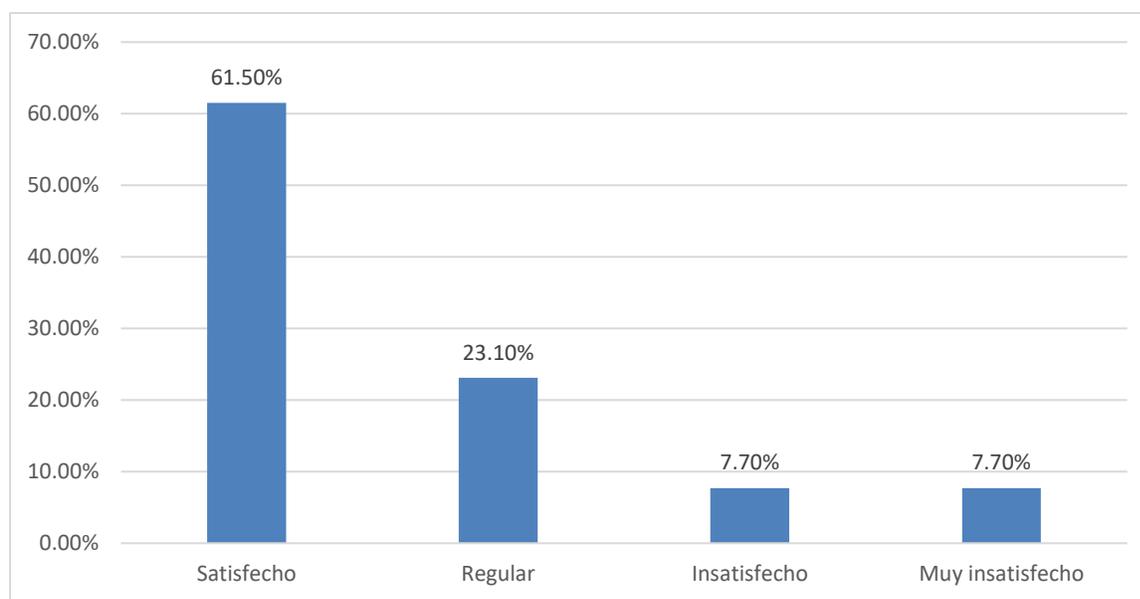
Tabla 37

Satisfacción con el desempeño laboral de su colaborador

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	40	61.5%
Regular	15	23.1%
Insatisfecho	5	7.7%
Muy insatisfecho	5	7.7%
Total	65	100%

Figura 33

Satisfacción con el desempeño laboral de su colaborador



A pesar de que el 61.5% de los empresarios se siente satisfecho con el desempeño laboral de sus colaboradores, un 23.1% considera el desempeño como regular y un 7.7% se siente insatisfecho o muy insatisfecho. Estos resultados indican que, aunque la mayoría de los

empresarios están relativamente satisfechos con el desempeño laboral, existe una proporción considerable de colaboradores que no cumplen con las expectativas, lo que refleja las dificultades en la formación y preparación que los egresados de la educación virtual podrían estar enfrentando.

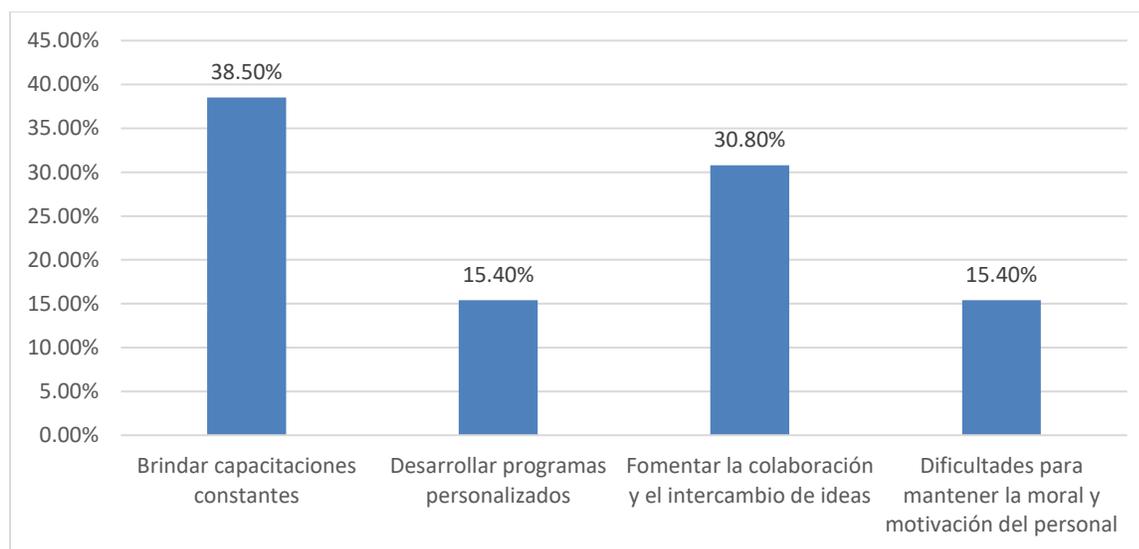
Tabla 38

Principales desafíos enfrentados en su empresa

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Brindar capacitaciones constantes	25	38.5%
Desarrollar programas personalizados	10	15.4%
Fomentar la colaboración y el intercambio de ideas	20	30.8%
Dificultades para mantener la moral y motivación del personal	10	15.4%
Total	65	100%

Figura 34

Principales desafíos enfrentados en su empresa



Los desafíos más comunes que enfrentan los empresarios están relacionados con la capacitación constante, con un 38.5% de los empresarios mencionándolo como un reto. Esto

resalta la dificultad para mantener a los empleados actualizados en habilidades clave, especialmente en un contexto donde la educación virtual no ha sido suficiente para cubrir todas las necesidades. También, un 30.8% enfrenta dificultades para fomentar la colaboración y el intercambio de ideas, lo que puede reflejar una deficiencia en las habilidades de trabajo en equipo y comunicación desarrolladas durante la educación virtual.

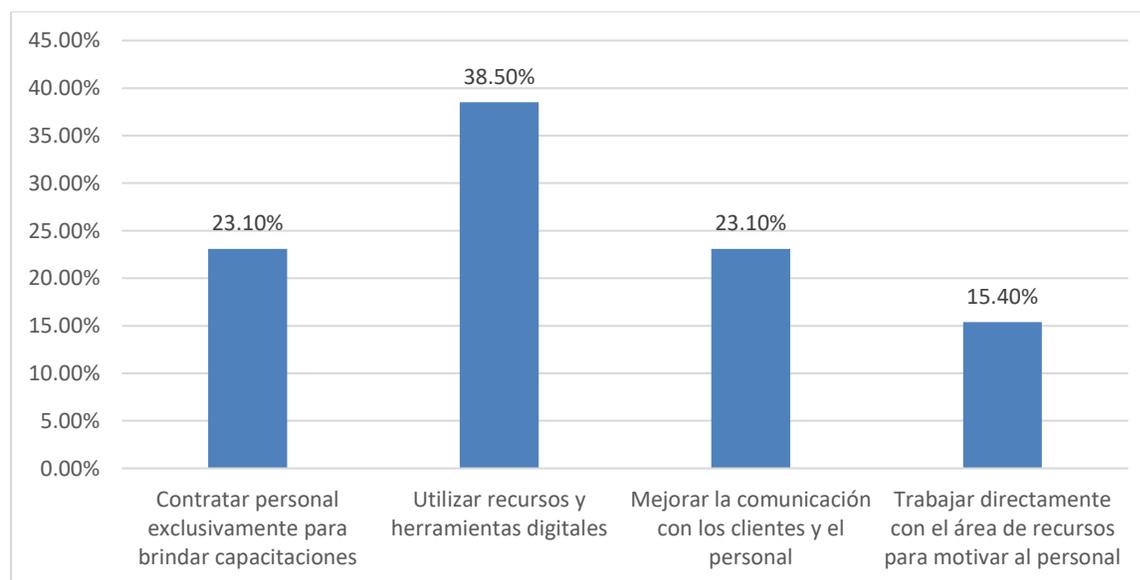
Tabla 39

Manejo de los desafíos en la empresa

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Contratar personal exclusivamente para brindar capacitaciones	15	23.1%
Utilizar recursos y herramientas digitales	25	38.5%
Mejorar la comunicación con los clientes y el personal	15	23.1%
Trabajar directamente con el área de recursos para motivar al personal	10	15.4%
Total	65	100%

Figura 35

Manejo de los desafíos en la empresa



La mayoría de los empresarios (38.5%) ha optado por utilizar recursos y herramientas digitales para abordar los desafíos, lo que sugiere que muchos están tratando de compensar las deficiencias de la educación virtual con otras formas de capacitación o herramientas tecnológicas. También, un 23.1% ha decidido contratar personal exclusivamente para brindar capacitaciones, lo que indica que muchos empresarios consideran que es necesario mejorar las capacidades de sus colaboradores a través de formación directa. Sin embargo, solo un pequeño porcentaje se ha centrado en la motivación del personal (15.4%), lo que refleja que la moral y la motivación laboral siguen siendo áreas críticas afectadas por las limitaciones de la educación virtual.

4.6. Prueba de hipótesis

4.6.1. Hipótesis general

Por ser una investigación de nivel explicativo y buscar la explicación de la causalidad de las variables y se plantean las siguientes hipótesis:

Ho: El nivel de influencia de la educación virtual no es negativa en el desempeño laboral de los egresados de turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022

Hi: El nivel de influencia de la educación virtual es negativa en el desempeño laboral de turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022.

La prueba estadística que se empleará será el p-valor, donde en primer lugar se establece el nivel de significancia α que será de 5 %.

- La regla de toma de decisión será: Si el valor p es menor que el nivel de significancia (α), rechazamos la hipótesis nula y concluimos que hay una relación significativa entre las variables.

- Si el valor p es mayor que el nivel de significancia (α), no podemos rechazar la hipótesis nula.

Para ello se aplica la regresión lineal simple por ser dos variables.

Resultados

A continuación, mediante el paquete estadístico SPSS se realiza la regresión simple mediante el método de Mínimos Cuadrados Ordinarios (MCO):

Tabla 40

Regresión de la educación virtual en el desempeño laboral

Descripción	Valor Estimado
Interceptación (b0)	-1.315
Coefficiente de la educación virtual (b1)	0.167
Nivel de significancia (educación virtual)	0.064
Nivel de correlación	0.86
R ² (Coeficiente de Determinación)	0.73
Error Típico	4.193
Observaciones	65

La ecuación muestra una relación negativa entre la educación virtual y el desempeño laboral, con un coeficiente de 0.167. La significancia es marginal (0.064), pero la correlación es fuerte (0.86). El R² de 0.73 indica que el 73% del desempeño laboral puede ser explicado por la educación virtual.

Por lo tanto, la ecuación de regresión lineal es:

$$y = b_0 + b_1x_1$$

Donde:

y es el desempeño laboral.

x_1 es la variable independiente, en este caso, la educación virtual.

b_0 es el término de intercepción (también conocido como coeficiente de intercepción).

b_1 es el coeficiente de la variable $1x_1$, que representa la pendiente de la línea de regresión.

$$y = -1.315 + b_1 \cdot 0.167$$

Donde la variable $y =$ Desempeño laboral

Donde $x_1 =$ Educación Virtual

El modelo indica que por cada unidad de incremento en la variable de educación virtual, el desempeño laboral disminuye en 0.167 unidades, reflejando una influencia negativa. Con un valor de $R^2 = 0.73$, se explica el 73% de la variabilidad en el desempeño laboral por la educación virtual, mientras que la correlación de 0.86 sugiere una relación fuerte entre ambas variables. Sin embargo, el nivel de significancia de 0.064 supera el umbral del 5% (0.05), lo que implica que no se rechaza la hipótesis nula y no hay evidencia suficiente para afirmar que la educación virtual afecta significativamente el desempeño laboral. A pesar de la tendencia negativa del coeficiente, esta no es estadísticamente significativa al 95% de confianza, pero proporciona una base para futuras investigaciones sobre el efecto decreciente de la educación virtual en el desempeño laboral.

4.6.2. Prueba de hipótesis de la hipótesis específica 1

De la misma forma que la anterior se procede a realizar la regresión lineal simple:

H_0 : Existe una influencia no negativa de la utilización de nuevas tecnologías en la educación virtual de los egresados de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022.

H1: Existe una influencia negativa de la utilización de nuevas tecnologías en la educación virtual de los egresados de Turismo de la Universidad

Para ello se aplica la regresión lineal simple por ser dos variables.

Para ello se aplica la regresión lineal simple por ser dos variables.

Tabla 41

Regresión de nuevas tecnologías en la educación virtual

Descripción	Valor Estimado
Interceptación (b0)	1.679
Coefficiente de nuevas tecnologías (b1)	- 0.183
Nivel de significancia (nuevas tecnologías)	0.034
Nivel de correlación	0.75
R ² (Coeficiente de Determinación)	0.65
Error Típico	3.856
Observaciones	65

La ecuación sugiere que las nuevas tecnologías tienen una relación negativa con la educación virtual con un coeficiente de 0.183. El nivel de significancia (0.034) es significativo, lo que permite rechazar la hipótesis nula. La correlación de 0.75 y el R² de 0.65 reflejan una relación moderada y significativa.

$$y = b_0 + b_1x_1$$

Donde:

y es la educación virtual

x₁ es la variable independiente, en este caso, nuevas tecnologías.

b_0 es el término de intercepción (también conocido como coeficiente de intercepción).

b_1 es el coeficiente de la variable x_1 , que representa la pendiente de la línea de regresión.

$$y = 1.679 - b_1 \cdot 0.183$$

El coeficiente negativo de -0.183 indica una relación inversa entre la utilización de nuevas tecnologías y la educación virtual, lo que sugiere que, en este caso, un mayor uso de tecnologías se asocia con una disminución del nivel de educación virtual. Dado que el nivel de significancia es de 0.034, inferior al umbral de 0.05, se rechaza la hipótesis nula, lo que proporciona evidencia estadísticamente significativa de que la utilización de nuevas tecnologías influye negativamente en la educación virtual. La ecuación obtenida permite prever este impacto negativo, sirviendo como base cuantitativa para futuras investigaciones y para una revisión crítica del uso de tecnologías en los entornos profesionales del sector turístico.

4.6.3. Prueba de hipótesis de la hipótesis específica 2

De la misma forma que la anterior se procede a realizar la regresión lineal simple:

H_0 : Existe una influencia no negativa en la utilización de las metodologías alternativas en el desempeño laboral de los egresados de la educación virtual de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022.

H_1 : Existe una influencia negativa de la utilización de las metodologías alternativas en el desempeño laboral de los egresados de la educación virtual de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022.

Para ello se aplica la regresión lineal simple por ser dos variables.

Tabla 42*Regresión de metodologías alternativas en el desempeño laboral*

Descripción	Valor Estimado
Interceptación (b0)	-1.89
Coefficiente de metodologías alternativas (b1)	- 0.037
Nivel de significancia (metodologías alternativas)	0.023
Nivel de correlación	0.68
R ² (Coeficiente de Determinación)	0.51
Error Típico	3.234
Observaciones	65

Las metodologías alternativas tienen un coeficiente negativo de - 0.037, lo que sugiere un efecto negativo en el desempeño laboral. Con un nivel de significancia de 0.023, se rechaza la hipótesis nula y se confirma la relación. La correlación (0.68) es moderada, y el R² de 0.51 muestra que el 51% del desempeño laboral se explica por las metodologías alternativas.

$$y = b_0 + b_1x_1$$

Donde:

y es el desempeño laboral.

x₁ es la variable independiente, en este caso, metodologías alternativas.

b₀ es el término de intercepción (también conocido como coeficiente de intercepción).

b₁ es el coeficiente de la variable 1x₁, que representa la pendiente de la línea de regresión.

$$y = -1.89 - b_1. 0.037$$

El coeficiente negativo indica una relación inversa, es decir, a mayor uso de metodologías alternativas, menor es el desempeño laboral reportado por los egresados. Con un nivel de significancia de 0.023, menor al umbral de 0.05, se rechaza la hipótesis nula, lo que significa que existe evidencia estadísticamente significativa de que las metodologías alternativas influyen negativamente en el desempeño laboral de los egresados en este contexto específico. En resumen, la ecuación sugiere que la implementación de metodologías alternativas en la educación virtual podría estar asociada con una disminución en el desempeño laboral, lo que indica la necesidad de revisar o rediseñar estas metodologías para mejorar su impacto en la preparación profesional de los egresados.

4.6.4. Prueba de hipótesis de la hipótesis específica 3

De la misma forma que la anterior se procede a realizar la regresión lineal simple:

Ho: Existe una influencia no negativa de los medios tecnológicos en el desempeño laboral de los egresados de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022.

Hi: Existe una influencia negativa de los medios tecnológicos en el desempeño laboral de los egresados de la educación virtual de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022.

Para ello se aplica la regresión lineal simple por ser dos variables.

Tabla 43

Regresión de medios tecnológicos en el desempeño laboral

Descripción	Valor Estimado
Interceptación (b0)	-1.58
Coeficiente de medios tecnológicos (b1)	- 0.046
Nivel de significancia (medios tecnológicos)	0.068

Nivel de correlación	0.60
R ² (Coeficiente de Determinación)	0.45
Error Típico	3.567
Observaciones	65

Los medios tecnológicos tienen un coeficiente negativo de - 0.046, indicando que su adopción se asocia con un pequeño aumento en el desempeño laboral. Sin embargo, el nivel de significancia (0.068) no es suficientemente bajo para rechazar la hipótesis nula, lo que sugiere que la relación no es estadísticamente significativa. La correlación (0.60) y el R² de 0.45 indican una relación moderada.

$$y = b_0 + b_1x_1$$

Donde:

y es el desempeño laboral.

x_1 es la variable independiente, en este caso, medios tecnológicos.

b_0 es el término de intercepción (también conocido como coeficiente de intercepción).

b_1 es el coeficiente de la variable x_1 , que representa la pendiente de la línea de regresión.

$$y = -1.58 + b_1 \cdot 0.046$$

El coeficiente negativo muestra una relación inversa entre el uso de medios tecnológicos y el desempeño laboral. Sin embargo, dado que el nivel de significancia de 0.068 es mayor que 0.05, no se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que no hay evidencia estadísticamente significativa para afirmar que los medios tecnológicos influyen negativamente en el desempeño laboral, aunque la dirección del coeficiente sugiera esa tendencia. A pesar de que la pendiente de la regresión muestra un efecto negativo leve, el resultado no es estadísticamente significativo, lo que impide

afirmar con certeza que los medios tecnológicos impacten de manera negativa en el desempeño laboral. Este hallazgo, no obstante, sirve como punto de partida para investigaciones futuras que exploren más a fondo el uso de tecnologías en la educación virtual y su impacto en el ámbito profesional.

4.7. Discusión de resultados

De acuerdo con los objetivos planteados, los resultados obtenidos muestran que la educación virtual no tiene un impacto positivo significativo en el desempeño laboral de los egresados, ya que el valor de significancia de 0.064 supera el umbral de 0.05, lo que significa que no se rechaza la hipótesis nula. Esto sugiere que, aunque el coeficiente de regresión sea negativo, no se puede confirmar una relación estadísticamente significativa entre estas variables. Este hallazgo coincide con estudios previos, como el de Pillco y Zárata (2023), quienes encontraron una relación negativa moderada entre estrategias didácticas en educación virtual y rendimiento académico, y Ortega (2022), que evidenció un impacto negativo del cambio a la modalidad virtual en estudiantes universitarios. Ambos estudios respaldan la idea de que las condiciones y estrategias empleadas en entornos virtuales podrían no generar los resultados esperados en términos de desempeño profesional.

En cuanto al primer objetivo específico, se obtuvo un valor de significancia de 0.034, lo que permite rechazar la hipótesis nula y concluir que la utilización de nuevas tecnologías tiene una influencia significativa en el desempeño laboral. El coeficiente positivo de 0.183 sugiere que, en el contexto profesional, el uso adecuado de tecnologías mejora el rendimiento de los egresados. Este resultado es consistente con lo encontrado por Pillco y Zárata (2023), quienes también hallaron una relación significativa entre el uso de estrategias constructivas y el rendimiento académico.

Respecto al segundo objetivo, los resultados sobre las metodologías alternativas muestran un valor de significancia de 0.023, lo que permite rechazar la hipótesis nula y confirmar que estas metodologías influyen negativamente en el desempeño laboral, según el coeficiente de regresión negativo (-0.037). Este resultado subraya la necesidad de revisar la efectividad de las metodologías empleadas durante la educación virtual, ya que no todas las estrategias alternativas parecen ser eficaces para el desarrollo de las competencias necesarias en el entorno profesional. Esto también está en línea con los hallazgos de Pillco y Zárate (2023), quienes encontraron impactos negativos al aplicar metodologías alternativas en el rendimiento académico.

En el caso del tercer objetivo específico, relacionado con los medios tecnológicos, el valor de significancia obtenido fue de 0.068, lo que indica que no se puede afirmar con certeza que los medios tecnológicos tengan un impacto significativo en el desempeño laboral. Aunque el coeficiente fue negativo (-0.046), este resultado no es estadísticamente significativo, lo que sugiere que el impacto de los medios tecnológicos en el desempeño laboral podría depender de otros factores contextuales. Este hallazgo es coherente con estudios como el de Oregón (2022), quien no encontró una relación significativa entre los entornos virtuales y el rendimiento académico, aunque otros trabajos, como el de Pillco y Zárate (2023), reportaron una relación negativa moderada.

PROPUESTA

Programa de capacitación en plataforma virtuales amigables (TWIDUCATE)

Descripción

En la educación superior, se están desarrollando constantemente nuevas plataformas virtuales educativas más avanzadas y con herramientas innovadoras. Estas plataformas surgen como una solución para abordar los desafíos y las deficiencias que enfrentan los estudiantes universitarios y los docentes. Ofrecen una formación personalizada y enfocada.

Objetivo general

Es necesario implementar un programa de capacitación en plataformas virtuales (TWIDUCATE), estas a su vez serán amigables para los estudiantes y docentes de la escuela profesional de turismo, en este contexto es muy necesario, ya que implica mayor interacción entre estudiantes y docentes en el proceso de aprendizaje.

Twiducate, es una plataforma diseñada especialmente para maestros, aunque también permite la participación de los estudiantes, fomentando un entorno colaborativo. Su principal objetivo es facilitar la comunicación entre docentes y alumnos, tanto dentro como fuera del aula, aprovechando los beneficios que las redes sociales ofrecen en Internet.

Objetivos específicos

- Trabajar de forma colaborativa.
- Facilitar la ejecución de trabajos.
- Fomentar los grupos de investigación, implementando círculos de estudio.

- Fomentar el debate y discusión.
- Desarrollo de habilidades y competencias.
- Comentar publicaciones de otros compañeros.

Justificación

La presente propuesta busca implementar un programa de capacitación en plataformas virtuales (TWIDUCATE) ya que es muy probable que una próxima epidemia o pandemia suceda nuevamente, por ello es importante que tanto alumnos como docentes se encuentren adaptados al uso de nuevas plataformas, donde se puede discutir ideas, trabajar colaborativamente, calendarios, enlaces, así de esta forma no causando un efecto negativo en el desarrollo de la educación.

Cronograma

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4
Diagnostico				
Elaboración del plan				
Ejecución del plan				
Control del plan				

Presupuesto

Nuestro programa de capacitación de TWIDUCATE será presupuestado por el vicerrectorado académico, ya que es la entidad encargada de la gestión académica de la UNSAAC.

Actividad	Precio unitario	Precio total
Diagnostico	5000.00	5000.00
Elaboración del plan	10000.00	10000.00
Ejecución del plan	5000.00	5000.00
Control del plan	2000.00	2000.00
Total	22 000.00	22 000.00

CONCLUSIONES

Primero. La educación virtual recibida por los egresados de Turismo de la UNSAAC durante el periodo 2021-2022 ha mostrado una influencia negativa en el desempeño laboral. Las características clave de esta modalidad, como el uso de instrumentos tecnológicas y el fomento de la autonomía en el aprender diario, han preparado a los egresados para enfrentar los retos del ejercicio profesional actual, donde la adaptabilidad y el manejo de tecnologías son esenciales. Sin embargo, el grado de influencia varía según la preparación y el aprovechamiento individual de los recursos disponibles durante la formación virtual.

Segundo. Se concluye que las características de la educación virtual influyen significativamente de manera negativa en el desempeño laboral de los egresados, dado que el valor de significancia obtenido fue de 0.064, el cual es mayor al nivel crítico de 0.05, por lo tanto, no se rechaza la hipótesis H_0 . Los resultados descriptivos indican que el 69.2% de los egresados se mostró satisfecho con la enseñanza recibida, y el 58.5% expresó satisfacción con el aprendizaje logrado; sin embargo, un 40.0% manifestó insatisfacción con los sistemas virtuales. Estos resultados reflejan la falta de preparación institucional para el cambio hacia la virtualidad afectó la calidad del proceso formativo, lo que repercutió negativamente en el desempeño laboral posterior.

Tercero. Se concluye que la dimensión “nuevas tecnologías” tiene una influencia negativamente en la educación virtual de los egresados, ya que se obtuvo un valor de significancia de 0.034, el cual es menor a 0.05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa. Aunque las nuevas tecnologías son fundamentales para la mejora de la comunicación, el acceso a la información y la facilitación del proceso de

enseñanza-aprendizaje, los resultados descriptivos revelan que un 15.4% de los egresados manifestó una valoración negativa, el 56.9% reportó satisfacción regular y el 21.5% se mostró insatisfecho. Esto sugiere que el uso de tecnologías no siempre fue adecuado ni suficiente para generar un impacto positivo en el desarrollo profesional, posiblemente debido a su implementación sin acompañamiento pedagógico efectivo.

Cuarto. Se llega a la conclusión que la dimensión “metodologías alternativas” influye negativamente en el desempeño laboral de los egresados, con un valor de significancia de $0.023 < 0.05$, lo que indica una relación estadísticamente significativa negativa. Según los resultados descriptivos, el 7.7% reportó una satisfacción negativa, el 33.8% expresó satisfacción regular y el 24.6% se manifestó insatisfecho. A pesar de que las metodologías alternativas promueven el aprendizaje activo y centrado en el estudiante, su inadecuada aplicación o contextualización durante la educación virtual pudo haber limitado su efectividad, impactando desfavorablemente en el desarrollo de competencias aplicables al entorno laboral.

Quinto. Se concluye que la dimensión “medios tecnológicos” influye negativamente en el desempeño laboral de los egresados, ya que el valor de significancia fue de 0.068, superior al umbral de 0.05, lo que impide rechazar la hipótesis nula. Aunque el coeficiente de regresión mostró una tendencia negativa, esta no fue estadísticamente significativa. Los resultados descriptivos reflejan que el 21.5% de los egresados reportó una percepción negativa sobre los medios tecnológicos, el 46.2% mostró satisfacción regular y el 10.8% se sintió insatisfecho. Si bien los medios tecnológicos fueron clave para la continuidad del proceso educativo durante la pandemia, su uso limitado a

funciones instrumentales o su mal aprovechamiento no generó un impacto positivo significativo en el desempeño laboral posterior.

RECOMENDACIONES

Primero. Se recomienda a las autoridades de Turismo a fortalecer la infraestructura tecnológica y ofrecer capacitaciones adicionales en el uso de herramientas digitales, garantizando un acceso equitativo a los recursos necesarios. A los docentes, se les sugiere adaptar sus métodos de enseñanza a las plataformas virtuales, promoviendo una participación activa y el desarrollo de habilidades de autogestión entre los estudiantes. Finalmente, a los estudiantes, se les recomienda aprovechar al máximo las oportunidades de aprendizaje virtual, fomentando su autonomía y el uso eficiente de las tecnologías para mejorar su desempeño profesional en el ámbito laboral.

Segundo. Se recomienda a las autoridades y docentes de Turismo continuar investigando el impacto de la educación virtual en el desempeño laboral de los egresados del nivel superior. Es necesario que futuras investigaciones profundicen en variables asociadas como la preparación docente, la infraestructura tecnológica y la adecuación curricular en entornos virtuales. Asimismo, se sugiere que la UNSAAC promueva espacios de reflexión y evaluación continua del modelo educativo virtual, proponiendo mejoras sostenibles en la planificación pedagógica que favorezcan una transición efectiva entre la educación presencial y la virtual, con el objetivo de optimizar el aprendizaje profesional de los estudiantes.

Tercero. Se recomienda a los docentes del nivel universitario, especialmente de la Escuela Profesional de Turismo, integrar de manera efectiva nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) en sus prácticas pedagógicas. Para ello, es fundamental que participen en programas de capacitación permanente orientados al uso didáctico de herramientas digitales. Además, se sugiere que la UNSAAC institucionalice programas de

formación docente en competencias digitales, garantizando que la enseñanza virtual se desarrolle bajo criterios de calidad, pertinencia y equidad. La implementación de aulas virtuales interactivas, contenidos multimedia y sistemas de evaluación digital, puede enriquecer significativamente la experiencia educativa en el nivel superior.

Cuarto. Se recomienda que la UNSAAC impulse la implementación estratégica de metodologías alternativas de enseñanza-aprendizaje, adecuadas a las características y necesidades del estudiante universitario. Dado que se evidenció un efecto negativo en su aplicación, se sugiere capacitar a los docentes en el diseño y uso de metodologías centradas en el estudiante, tales como el aprendizaje basado en problemas (ABP), aula invertida, estudios de caso y aprendizaje colaborativo. Asimismo, se debe promover la participación activa y crítica de los estudiantes, brindándoles herramientas metodológicas que fomenten su autonomía, pensamiento reflexivo y aplicación práctica del conocimiento, con miras a un mejor desempeño en el entorno profesional del turismo.

Quinto. Se recomienda a las autoridades de la UNSAAC fortalecer las competencias tecnológicas tanto de estudiantes como de docentes, promoviendo el uso eficaz de medios tecnológicos como plataformas virtuales, simuladores turísticos, sistemas de gestión de aprendizaje (LMS) y herramientas colaborativas. La Universidad debería trabajar articuladamente con instituciones públicas como la GERCETUR y el sector privado, para ofrecer programas de capacitación técnica especializada con certificación gratuita o subvencionada, que preparen a los egresados para afrontar los desafíos del mundo laboral contemporáneo. Se sugiere, además, establecer alianzas interinstitucionales entre la UNSAAC, el sector turismo, los gremios empresariales y las entidades gubernamentales para el desarrollo de programas integrales de formación continua, pasantías, prácticas

preprofesionales e inserción laboral, contribuyendo así al fortalecimiento del capital humano en el turismo regional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American Andragogy University (AAU) (2018). *¿Qué es la educación virtual: Un nuevo modelo de aprendizaje? American Andragogy University:*
<https://www.aauuniv.com/s/blog/que-es-educacion-virtual/>
- Abalde, E., Barca, A., Muñoz, J., & Ziemer, F. (2009). *Rendimiento académico y enfoques de aprendizaje: una aproximación a la realidad de la enseñanza superior brasileña en la región norte*. *Revista de Investigación Educativa*, 27(2), 303-319.
doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=283321906002>
- Abreu, Y., Barrera, A., Breijo, T., & Bonilla, I. (2018). *El proceso de enseñanza-aprendizaje de los Estudios Lingüísticos: su impacto en la motivación hacia el estudio de la lengua*. *Revista de Educación*, 16(4), 610-623.
- Aguilar, C. (2020). *COVID-19, la crisis humanitaria que tendríamos que evitar*. Metropolitan Autonomous University
- Alfaro, C., Aco, E., Corahua, J., Bellotra, V., & Bernaldes, Y. (2021). *La educación superior en tiempos de covid . Un análisis de las enseñanzas y desafíos de la Universidad Andina del Cusco*. *Universidades*, 72(90), 99-108.
- Alfonso, I. (2003). *Elementos conceptuales básicos del proceso de enseñanza-aprendizaje*. *ACIMED*, 11(6).
- Alles, M. (2007). *Desarrollo del talento humano basado en competencias* Buenos Aires: Granica.

- Arboleda, S. (2018). *Pedagogía, aprendizaje y desempeño académico*. REDIPE Red Iberoamericana de Pedagogía.
- Arispe, C. M., Yangali, J. S., Guerrero, M. A., Lozada, O., Acuña, L. A., & Arellano, C. (2020). *La Investigación Científica*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador.
- Armas, C. E. (2011). *Marco jurídico de la actividad turística*. Tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Ávila, S., & Rueda, P. (2007). *Concepcion y Desarrollo de las Competencias en el Mundo Laboral Actual*. Universidad de la Sabana.
- Banco Mundial (BM) (2020). *COVID-19: Impacto en la educación y respuestas de política pública*. Grupo Banco Mundial Educación.
doi:<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/33696/148198SP.pdf>
- Barcia, J., & Carvajal, B. (2015). *El proceso de enseñanza aprendizaje en la educación superior*. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCaE)*, 3(3), 139-154.
- Barrientos, P, Montenegro, C, & Andrade, D. (2022). *Análisis sobre la educación virtual, impactos en el proceso formativo y principales tendencias*. Artículo académico
- Barrio, R., Baca, E., & Valle, E. (2020). *COVID-19 y turismo en Cusco: Balance de los primeros impactos en el sector*. *Propuesta ciudadana*, 1-23.
<https://propuestaciudadana.org.pe/wp-content/uploads/2020/08/NIA-32-2020-COVID-19-y-turismo-en-Cusco.-Balance-de-los-primeros-impactos-en-el-sector.pdf>

- Bedoya, J. (2005). *Epistemología y pedagogía*. Sexta edición. Ediciones Ecoe. Colombia. Bello León Darío.
- Beltrán, A., & La Serna, K. (2008). *¿Qué explica el rendimiento académico en el primer año de estudios universitarios? Un estudio de caso en la Universidad del Pacífico*. Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico .
- Breijo, T. (2016). *¿Cómo enseñar y cómo aprender para formar competencias profesionales?:un enfoque didáctico desarrollador*. Colombia: Universidad de Santander.
- Callasaca, J., Gutiérrez, K., Cotrado, E., Campos, H., Ayhuasi, K., Velarde, R., & Huanco, D. (2021). *Percepción sobre educación virtual en estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud, en tiempos de COVID-19*. Revista Médica Basadrina, 15(4), 3-15. doi: <https://orcid.org/0000-0001-9687-8384>
- Cardona, L. (2021). *Percepciones de docentes frente al cambio en tiempos de pandemia*. *Educación y Ciencia*(25), e12515. https://revistas.uptc.edu.co/index.php/educacion_y_ciencia/article/view/12515
- Chaca, A. y Contreras, L. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional, Escuela de Posgrado, Universidad Continental, Huancayo, Perú.
- Chanca, A., & Díaz, S. (2021). *Actitud sociocultural del estudiante universitario en confinamiento en una universidad de Perú*. *Educación y Ciudad*(41), 171-187. doi:<https://doi.org/10.36737/01230425.n41.2021.2568>

- Chauvin, J. P., Fowler, A., & Herrera, N. (2020). *A los jóvenes les va mejor con la COVID-19. Pero en América Latina la realidad es más compleja. Banco Interamericano de Desarrollo.*
- Del Pardo, L. (1998). *Liderazgo y gestión de personal*, Fundación OSD.
<http://online.aliat.edu.mx/adistancia/Liderazgo/LecturasFalt/liderazg.pdf>
- Díaz, J. (2019). *Desarrollo del capital humano y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos no docentes en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión*, 2016. Tesis. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco.
- Drucker, P. (1995). *La administración en una época de grandes cambios*. Debolsillo.
<https://tavapy.gov.py/biblioteca/wp-content/uploads/2023/01/Drucker-P-La-Administracion-en-una-epoca-de-grandes-cambios.pdf>
- Escobar, M. (2005). *Las competencias laborales ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones?* Estudios Gerenciales.
- Ferreira, A. (2013). *Diseño de un modelo de evaluación de entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje basado en la usabilidad*. Tesis. Universidad Nacional de la Plata, La Plata.
- Figallo, F., González, M. T., & Diestra, V. (2020). *Perú: Educación superior en el contexto de la pandemia por el covid-19*. *Revista de Educación Superior en América Latina*, 20-28.
- Galarza, M. A. (2018). *La gestión turística sostenible de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca Ecuador: Ámbito Empresarial*. *Revista Killkana Sociales*, 2(3), 51-58. doi:DOI: https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i3.322

Galindo, V. (2020) *Influencia del uso de un entorno virtual en el rendimiento académico de estudiantes de odontología*, Cusco.

Gil, F., Urchaga, J., & Sánchez, A. (2020). Percepciones y expectativas en el alumnado universitario a partir de la adaptación a la enseñanza *no presencial motivada por la pandemia de COVID-19*. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 99-119.

Goleman, D., Boyatzis, R., & Mckee, A. (2002). *El Poder de la Inteligencia emocional*
Guidocattaneo.com.

Harrison, D. R., & Anderson, T. (2005). *El e-learning en el siglo XXI Investigación y práctica*. s octaedro. s. l. Edicione

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* . Mexico DF.: mcgraw-hill /
interamericana editores, s.a. de c.v.

Hernandez, R. M. (2017). *Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas*. *Propósitos y Representaciones*, 5(1), 325 - 347.

doi:<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/149>

Instituto Internacional de educacion superior en America Latina y el Caribe (IESALC) 2020).
COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después.
UNESCO.

Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la educación (IISUE) (2020). *Educación y pandemia. Una visión académica*.

doi:<http://www.iisue.unam.mx/nosotros/covid/educacion-y-pandemia>

- Inga, M, García, D, Castro, A, & Erazo, J. (2020). *Educación y Covid-19: Percepciones docentes para enfrentar la pandemia*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia, 5(1), 310-331.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2020). *Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. Trimestre: Enero-Febrero-Marzo 2020.
- Iquise, J. (2022) *Educación virtual y rendimiento académico en estudiantes de la Universidad Nacional de Cañete*. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación Horizontes. Centro de Estudios Transdisciplinarios, Bolivia
- Juca, F. X. (2016). *La educación a distancia, una necesidad para la formación de los profesionales*. Revista Universidad y Sociedad, 8(1).
- Llamas, J. (2021). *Era digital: qué es y cómo ha transformado la economía y la sociedad*.
<https://economipedia.com/definiciones/era-digital>
- López, P. L. (2004). *Población Muestra y Muestreo*. Punto Cero v.09, 08.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S
- Lovón, M, & Cisneros, S. (2020). *Repercusiones de las clases virtuales en los estudiantes universitarios en el contexto de la cuarentena por COVID-19: El caso de la PUCP*. Propósitos y Representaciones, 8(3), e588.
- Mamani, J, (2021). *Diseño Organizacional, Presupuesto Participativo y Gestión del Gobierno Local en la Provincia de San Román*. Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez, Juliaca.

- Marino, M., Harman, U., & Alvarado, F. (2019). *La educación a distancia desde el pensamiento sistémico: una mirada necesaria para los actores del centro educativo de nivel superior*. RIES, XI, 183-197. doi:10.22201/iisue.20072872e.2020.32.821
- Mercado, W., Guardieri, G., & Luján, G. (2019). *Análisis y evaluación de procesos de interactividad en entornos virtuales de aprendizaje*. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 63-99. doi:<https://doi.org/10.22430/21457778.1213>
- Ministerio de Educación (MINEDU) (2020). *Decreto supremo N° 006-2020-MINEDU*.
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-los-criterios-para-la-focalizaci-decreto-supremo-n-006-2020-minedu-1866605-8>
- Ministerio de Educación (MINEDU) (2021). *El impacto del COVID-19 en la salud mental y deserción universitaria: respuestas para la continuidad*.
<https://www.minedu.gob.pe/conectados/pdf/cursos/webinars/2021/24-de-agosoto-2021-el-impacto-del-covid-19-salud%20mental-desercion-universitaria-respuestas-para-la-continuidad.pdf>
- Moraza, M. (2014). *La Lengua Inglesa en la Industria Turística: Utilidad y Especialización*. *Trabajo de fin de grado*. Universidad de Valladolid, Segovia.
- Navarro, A. (2023). *Formación docente en Educación Física en tiempos de ASPO*. En *Actas*. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.16560/ev.16560.pdf

Organización Mundial de Comercio (OMC) (8 de Abril de 2020). *Desplome del comercio ante la pandemia de COVID-19, que está perturbando la economía mundial.*

https://www.wto.org/spanish/news_s/pres20_s/pr855_s.htm

Organización Mundial de Salud (OMS) (10 de Noviembre de 2020). Información básica sobre la COVID-19. [https://www.who.int/es/news-room/questions-and-](https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19)

[answers/item/coronavirus-disease-covid-19](https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19)

Organización Mundial de Salud (OMS) (11 de Marzo de 2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia.* [https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-](https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia)

[caracteriza-covid-19-como-pandemia](https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia)

Ostelea (4 de junio de 2020). *Saber liderar equipos en el sector turístico.*

[https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/hospitality-management/saber-](https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/hospitality-management/saber-liderar-equipos-en-el-sector-turistico)
[liderar-equipos-en-el-sector-turistico](https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/hospitality-management/saber-liderar-equipos-en-el-sector-turistico)

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Int. J. Morphol.*, 227-232.

Pastor, R., & Rivera García, J. (2022). *El rol de la agencia de viajes ante la nueva situación post Covid -19: decálogo de propuestas para su recuperación.* Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 20(1), 55-68.

Pedersen, A. (2005). *Gestión del turismo en sitios del Patrimonio Mundial: Manual práctico para administradores de sitios del Patrimonio Mundial.* Paris: Centro del Patrimonio Mundial de la UNESCO.

- Pedró, F. (2020). *COVID-19 y educación superior en América Latina y el Caribe: Efectos, impactos y recomendaciones políticas. Análisis Carolina*, 1-15.
- Perez, A. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral. UPIICSA XVII*.
https://www.academia.edu/7265132/Evaluaci%C3%B3n_del_Desempe%C3%B1o_Laboral
- Pilco , G. F., & Zarate Ramirez, A. (2022). *5G características y aplicaciones en salud. Journal*.
- Puga, M, Puga, C, Puga. (2022) Un año de pandemia. México:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-57662023000200173
- Pulido, S. (12 de Marzo de 2020). *¿Cuál es la diferencia entre brote, epidemia y pandemia? Gaceta Médica: <https://gacetamedica.com/investigacion/cual-es-la-diferencia-entre-brote-epidemia-y-pandemia/>*
- Quezada, M., Castro, M., Dios, C., & Quezada, G. (2021). *Condiciones laborales en la educación universitaria peruana: Virtualización ante la pandemia COVID-19. Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 26(93), 110-122.
- Revilla, J., & Palacios, A. (2020). *Ser docente en tiempos de pandemia por COVID-19: Evaluación del desempeño docente en una universidad pública de Lima. Revista de Investigación Científica Agora*, 7(2), 58-62.
- Rivas, R. M., Cardoso Espinosa, E. O., & Cortés Ruiz, J. A. (2019). *Propuesta de las competencias profesionales en turismo desde el enfoque del empleador. RIDE revista*

iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo, 9(18).

doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.418>

Rivas, R. M., Cardoso, E. O., & Cortés, J. A. (2019). *Propuesta de las competencias profesionales en turismo desde el enfoque del empleador. Ride, 9(18).*

<https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n18/2007-7467-ride-9-18-195.pdf>

Rodríguez, L., & Nadal, A. (2021). *Evaluación didáctica de los efectos de la COVID-19 en la enseñanza superior. Aloma. Revista de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport, 39(2), 85-93.*

Rojas, V. (2021). *Educación superior en tiempos de pandemia: una aproximación cualitativa a las trayectorias educativas de las y los jóvenes de Niños del Milenio en el Perú.*

Lima: Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE).

Sáenz, M. L., & Cira, J. L. (2020). *La Educación Superior en los tiempos del Covid-19; impactos inmediatos, acciones, experiencias y recomendaciones.*

[https://www.researchgate.net/publication/341447328_La_Educacion_Superior_en_los_tiempos_del_Covid-](https://www.researchgate.net/publication/341447328_La_Educacion_Superior_en_los_tiempos_del_Covid-19_impactos_inmediatos_acciones_experiencias_y_recomendaciones)

[19_impactos_inmediatos_acciones_experiencias_y_recomendaciones](https://www.researchgate.net/publication/341447328_La_Educacion_Superior_en_los_tiempos_del_Covid-19_impactos_inmediatos_acciones_experiencias_y_recomendaciones)

Santa Cruz, F. F., & D'Angelo, G. (2020). *Disciplina negativo para el desarrollo de las habilidades emocionales. Revista de Investigacion Psicologica, 24, 53-74.*

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322020000200005

Schunk, D. H. (2012). *Teorías del aprendizaje.* Pearson Educación.

<https://revistas.unac.edu.co/ojs/index.php/Unaciencia/article/view/162> Servicio Nacional de Turismo. (2016). *Manual de destinos Elementos para la gestión de Destinos Turísticos*. Santiago: Servicio Nacional de Turismo - SERNATUR.

Sierra, C. A. (2012). *Educación virtual aprendizaje autónomo y construcción de conocimiento*. Editorial Politécnico Grancolombiano.

Spencer, L., & Spencer, S. (2004). *Competencias en el trabajo. Modelos para un rendimiento superior*.

Tamayo (2004) *Introducción a la Investigación Básica. Centro de Investigación Biomédica en Red de Enfermedades Hepáticas y Digestivas de Córdoba*.

Torres, D. M. (2013). *antología economía turística*. Chiapas: OMT Organización Mundial del Turismo.

UNESCO. (19 de Marzo de 2020). *Coronavirus: ¿los sistemas educativos podrían haber estado mejor preparados?* Global Education Monitoring Report: <https://world-education-blog.org/es/2020/03/19/coronavirus-los-sistemas-educativos-podrian-haber-estado-mejor-preparados/>

UNESCO. (27 de mayo de 2021). *iesalc.unesco.org*. COVID-19: su impacto en la educación superior y en los ODS: <https://www.iesalc.unesco.org/2021/06/01/covid-19-su-impacto-en-la-educacion-superior-y-en-los-ods/>

UNSAAC. (10 de octubre de 2022). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Escuela Profesional de Turismo:

<http://tu.unsaac.edu.pe/home/#:~:text=Perfil%20del%20Egresado,en%20empresas%20del%20sector%20p%C3%BAblico>.

UNSAAC. (S/F). *Escuela profesional de Turismo*. Plan de estudios y Malla curricular:

<http://tu.unsaac.edu.pe/home/>.

Organización Mundial de Turismo (OMT) (2019). *Desarrollo del talento humano para la mejora de la competitividad de los destinos – El caso de Perú*. World Tourism Organization (UNWTO).

Vallejo, L. M. (2016). *Gestión del talento humano*. Edu.ec.

<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

Velazque, L., Valenzuela, C., & Murillo, F. (2020). *Pandemia COVID-19: repercusiones en la educación universitaria*. *Odontología Sanmarquina*, 203-205.

Westreicher, G. (2021). *El reto de la digitalización de los Recursos Humanos*, 12. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) y máster en dirección de empresas de la comunicación por EAE Business School (España).

ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
PG. ¿Cuál es la influencia de la educación virtual en el desempeño laboral de los egresados de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022?	OG. Determinar el nivel de influencia de la educación virtual en el desempeño laboral de los egresados de turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022.	HG. La educación virtual tiene una influencia negativa en el desempeño laboral de los egresados de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022.	Independiente Educación virtual	-Utilización de nuevas tecnologías. -Metodologías alternativas.	-Acceso a dispositivos tecnológicos. - Uso de plataformas digitales. - Conectividad y acceso a internet. -Nivel de satisfacción del proceso enseñanza aprendizaje. -Nivel de satisfacción de la calidad del servicio de plataforma virtual. -Estrategias aplicadas.
PE1. ¿Cuáles son las características de la educación virtual recibida por los egresados de Turismo de la UNSAAC durante el periodo 2021-2022 y cómo se manifiestan en su desempeño laboral?	OE1. Describir las características de la educación virtual recibida por los egresados de Turismo de la UNSAAC durante el periodo 2021-2022 y cómo se manifiestan en su desempeño laboral.	HE1. Las características de la educación virtual recibida por los egresados de Turismo de la UNSAAC durante el periodo 2021-2022 influyen en su desempeño laboral, especialmente en el uso de tecnologías y la autonomía.		-Medios tecnológicos.	-Meet -Classroom -Correo institucional

<p>PE2. ¿Cuál es la influencia de la utilización de las nuevas tecnologías en la educación virtual de los egresados de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022 y como se manifiestan en su desempeño laboral?</p>	<p>OE2. Determinar la influencia de la utilización de nuevas tecnologías en la educación virtual de los egresados de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022 y como se manifiestan en su desempeño laboral.</p>	<p>HE2. La utilización de nuevas tecnologías influye negativamente en la educación virtual de los egresados de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022 y se manifiestan negativamente en su desempeño laboral.</p>			
<p>PE3. ¿Cuál es la influencia de la utilización de las metodologías alternativas en el desempeño laboral de los egresados de turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022?</p>	<p>OE3. Determinar la influencia de la utilización de las metodologías alternativas en el desempeño laboral de los egresados de la educación virtual de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022.</p>	<p>HE3. La utilización de las metodologías alternativas influye negativamente en el desempeño laboral de los egresados de la educación virtual de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022.</p>	<p>Dependiente Desempeño Laboral</p>	<p>-Competencias de Saber</p>	<p>-Competencias empresariales. -Competencias del marco normativo del turismo. -Competencias de destinos turísticos. -Competencias de patrimonio cultural.</p>
<p>PE4. ¿Cuál es la influencia de la utilización de los medios tecnológicos en el desempeño laboral de los egresados de la educación virtual de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022?</p>	<p>OE4. Determinar la influencia de la utilización de los medios tecnológicos en el desempeño laboral de los egresados de la educación virtual de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022.</p>	<p>HE4. La utilización de los medios tecnológicos influye negativamente en el desempeño laboral de los egresados de la educación virtual de Turismo de la UNSAAC en el periodo 2021-2022.</p>		<p>-Competencias de Saber hacer</p> <p>-Competencias de Ser</p>	<p>-Competencias de idioma extranjero. -Competencias de economía turística. -Competencias de gestión hotelera. -Competencias de agencias de turismo. -Competencias de gestión de alimentos y bebidas.</p> <p>-Competencias de trabajo en equipo. -Competencias de responsabilidad. -Competencias de liderazgo.</p>

Anexo B: Solicitud de lista de egresados

 **PRISCILA CUTIPA CABANA** <priscila.cutipa@unsaac.edu.pe>
para mí, LISBETH ▾

 Traducir al español ✕



Secretaría de la EP-TURISMO


UNSAAC

1 archivo adjunto • Analizado por Gmail ⓘ



PDF Relacion de estud...

Dr. Alvaro Recharte Cuentas

Nos dirigimos a usted respetuosamente con la finalidad de solicitar su autorización para que nos pueda brindar la lista de egresados de la escuela profesional de Turismo en los semestres 2021-I, 2021-II, 2022-I y 2022-II.

Cabe destacar que la mencionada solicitud forma parte de un trabajo de investigación para la tesis titulada LA EDUCACION VIRTUAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EGRESADOS DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO EN EL PERIODO 2021-2022, presentada por las bachilleras Karel Amadel Andrade Zamalloa y Lisbeth Morales Ramos.

Por todo lo expuesto, le reiteramos nuestra solicitud de autorización de datos, agradeciendo de antemano su cooperación que pueda prestar al respecto.

Sin mas a que referirnos y en espera de una pronta respuesta a esta solicitud nos despedimos.

Atentamente



Bach. Karel Amadel Andrade Zamalloa

Anexo C: Lista de egresados 2021-2022

EGRESADOS TURISMO DE 2021-1 A 2022-2		
Alumno	Nombre	Semestre Egreso
160426	ALARCON-CURASI-HECTOR RAUL	2021-1
152066	ALVAREZ-TTITO-ABEL ADOLFO	2021-1
051867	AMAO-HUILLCA-JUAN CARLOS	2021-1
151642	BACA-SONCCO-ALDAIR FRANKLIN	2021-1
151630	BARAZORDA-ARENAS-EVELIN	2021-1
163960	BASCONSUELOS-ECOS-LIDNAIDA	2021-1
161041	BUSTINZA-CUTIPA-ANTONI	2021-1
160429	CASILLA-HUAMAN-ROGER HOSCAR	2021-1
084490	CAVERO-DELGADO-CHARLOTH ELEN	2021-1
164664	CCACYACCOA-QUISPE-ELIZABETH	2021-1
144524	CCALLO-VICTORIA-CARLOS ENRIQUE	2021-1
164359	CHUCHULLO-AYMITUMA-MARIA DE LOS ANGELES	2021-1
160431	CONCHACALLA-ASLLA-ROSMERY	2021-1
155089	CONDORI-ARIZACA-RONALD	2021-1
164666	CUSI-MONROY-ESCARLETH	2021-1
164360	CUSIRIMAY-AYTE-CARMEN SANDRA	2021-1
164362	DELGADO-VARGAS-JULIA MIRELIA	2021-1
163968	ESQUIVEL-CURASI-AMERICA	2021-1
142155	GALIZA-MARIACA-JESUS ALVARO	2021-1
125032	GONZALES-CCOLQUE-JUAN DANIEL	2021-1
154688	GUZMAN-VILLEGAS-VICTOR EMMANUEL	2021-1
121776	HANCCO-HUISA-FIDELIA	2021-1
084500	HINOSTROZA-BACA-MALENA	2021-1
093493	HUALLPACUNA-SOTO-JHIM JHOEL	2021-1
051881	HUARI-QUISPE-RAUL	2021-1
110811	HUILLCAHUAMAN-CCOPA-ROGERS MARIO	2021-1
163971	LAYME-PERALTA-FREDY	2021-1
161878	LAYME-PUMA-RAMIRO	2021-1
175262	LIMA-APAZA-LISEL VERONICA	2021-1
121948	LOAYZA-LOPEZ-JAMES STIVEN	2021-1
164369	MEDRANO-GOMEZ-FABIANA LETICIA	2021-1
161047	MEZA-BALLESTEROS-MILAGROS	2021-1
150754	MEZA-HUARAYA-JESUS	2021-1
164668	MONTAÑEZ-MEDINA-DALMICIA KATY	2021-1
090003	MOSCOSO-OLIVERA-FLOR DE MARIA	2021-1
164669	PEREZ-SANDOVAL-CESIA ELIZABETH	2021-1
161049	PUMAYALLI-QUISPE-LIDIA MARTHA	2021-1

164375	QUENTA-ZEA-CHEYLA ROSARIO	2021-1
163974	QUISPE-CHUMBISUCA-ROSA MARIEL	2021-1
155084	QUISPE-DAVALOS-ALDAIR	2021-1
163976	RAMIREZ-CERECEDA-DIANA	2021-1
110402	ROCCA-ENRIQUEZ-EDITH	2021-1
121804	ROJO-CCANAHUIRE-RAQUEL	2021-1
083921	ROMAN-ALARCON-FREDDI	2021-1
161885	ROMERO-MAMANI-YUDID MARILEN	2021-1
163977	ROZAS-FLORES-EVELIN SHEYLA	2021-1
074066	SALAZAR-PAIVA-ANALI PRISCILA	2021-1
155331	VERGARA-MAR-CARVIC ALVARO	2021-1
151238	VILLAGRA-CONDE-JUAN CARLOS	2021-1
164380	YUCRA-GONZALES-GUSTAVO ENRIQUE	2021-1
142169	ZUÑIGA-SUAREZ-JIMELA	2021-1
171156	AGUILAR-PHOCO-LISBETH ROCIO	2021-2
170611	ALCA-ARENAS-LUANA CECILIA	2021-2
063175	ALVAREZ-ZURITA-GINA ERICA	2021-2
150737	ARAGON-PALOMINO-KEVIN ANDERSON	2021-2
171157	BOMBILLA-TORRES-ROSMERY	2021-2
143691	BRAVO-CARRASCO-GORKI	2021-2
171689	CARAZAS-ARIZABAL-CAROLINA	2021-2
171690	CATALAN-SILVA-IDA LUZ	2021-2
164665	CCANA-CUELLAR-LIZ KATERIN	2021-2
122250	CCOYORI-CHOQUE-LARRIE JOSEHP	2021-2
150742	CHACMA-BOLAÑOS-EYNER	2021-2
164358	CHAÑI-CHACCA-BELLIA LUZ DELMA	2021-2
163962	CHAVEZ-TUMPAY-ELVIS	2021-2
134249	CHUQUICHAMPI-HUARAYA-ROXSANA	2021-2
170614	CONDORI-HUAMAN-ANALI ROSMERY	2021-2
120528	DELGADO-CCORIMANYA-ANGELA MERCEDES	2021-2
150748	HUACHO-SARMIENTO-JUAN DIEGO	2021-2
171161	HUAHUASONCCO-HUAMAN-CARMEN ROSA	2021-2
154392	HUAMAN-CATUNTA-RONY	2021-2
171162	HUAMAN-LLANCAY-VANEZA	2021-2
164366	HUARI-TUMPAY-EDITH MILAGROS	2021-2
164367	LOZANO-ROJAS-RONALDO	2021-2
051883	MAMANI-QUISPE-SINTHYA	2021-2
164370	MEZA-HUARCAYA-MILAGROS	2021-2
171699	OLIVERA-ARREDONDO-JESUS MANUEL	2021-2
163973	PACCO-VELASQUEZ-FELICITAS SOLEDAD	2021-2
104112	PINGUS-BOCANGEL-YORDI EDGAR	2021-2

171701	PUMA-LEON-CHRISTIAN DANNY	2021-2
063235	QUISPE-CHOQUENAIRA-JUAN CARLOS	2021-2
170622	QUISPE-HUAMANI-FLOR BETSABE	2021-2
145164	QUISPE-MAMANI-FLOR AMELIA	2021-2
172008	QUISPE-VALERIANO-CLAUDIA	2021-2
172009	ROQUE-QUISPE-ROSMEL	2021-2
171296	SANCHEZ-ACURIO-YEISSON MARIO	2021-2
170625	SOTO-SUAREZ-VALERIA	2021-2
171297	SUYLLO-QUIÑONES-CLARA STEFANY	2021-2
164377	TEVES-SILVA-BETSAVE ROXANA	2021-2
171706	USCAPI-CCOTO-RODRIGO	2021-2
170805	VARGAS-QUISPE-LINDA EUGENIA	2021-2
093523	VEGA-CUEVA-LUIS ALBERTO	2021-2
174570	AGUILAR-KJURO-MELISSA LISETH	2022-1
122655	ALEJOS-MEDINA-SHEYLA SOLANGE	2022-1
174573	ATAULLUCO-HUAMAN-CANDY DORIS	2022-1
051036	ATAYUPANQUI-CORDILLO-RICHARD	2022-1
175071	AUCCACUSI-HUALLPA-WILSON	2022-1
163959	BACA-PEDRAZA-CRISTIAN	2022-1
174574	BARRIENTOS-PARIGUANA-JAVIER	2022-1
171825	CAHUANA-MAYTA-PERCY JUNIOR	2022-1
174107	CALERO-CRUZ-JHOLINO CEFERINO	2022-1
175072	CCACYA-FUENTES-LEYDY MARLENY	2022-1
171293	CCALA-HUAMANI-PATRICIA	2022-1
171691	CCOYO-PAUCCAR-RUTH LADY DI	2022-1
171717	CHURA-CARDENAS-EDITH DIASHARMEN	2022-1
171692	CJUNO-VELASQUE-MARTHA	2022-1
175074	COTACALLAPA-CAHUA-HAILLY LISSETH	2022-1
174576	FARFAN-BELLIDO-PASCUAL JHUNIOR	2022-1
132132	FLOREZ-CACERES-EMMA SARA	2022-1
174577	GIL-PUMA-LUIS ALBERTO	2022-1
174578	GOMEZ-HUAMANHORCCO-YESSICA	2022-1
083893	GUTIERREZ-GUZMAN-JHON ALEX	2022-1
174109	GUZMAN-HUARANCA-JUAN SEBASTIAN	2022-1
175077	HUALLPA-ALCCA-KEIKO	2022-1
171163	HUAMANTTICA-MAMANI-ISAURA	2022-1
174580	HUILLCAHUAMAN-HUILLCAHUAMAN-ROXANA	2022-1
171164	HUILLCA-LABRA-GIOVANNE	2022-1
174110	JUSTINIANI-HUAMAN-ESMERALDA	2022-1
172004	LICONA-MANDURA-DIANA JAINE	2022-1
074049	LIZARRAGA-CAMACHO-EFRAIN	2022-1

155093	MAMANI-CONDORI-FERNANDO	2022-1
171167	MAYTA-CCARHUANI-LUCERO NATALY	2022-1
174583	MENDOZA-PUMA-ZOELI	2022-1
171168	MONGE-ZAMBRANO-HUSSEIN	2022-1
174584	MORA-YABAR-ROSAVEL	2022-1
140528	MOZO-AMEZQUITA-BRIGITTE ROSANNA	2022-1
170803	ORTEGA-CHAMBI-JULIO SAUL	2022-1
175078	PALACIOS-MEJIA-DIOGENES ALEXANDER	2022-1
174586	PALOMINO-GUZMAN-DEYSI	2022-1
170619	PALOMINO-MONRROY-YESENIA	2022-1
171169	POLO-YUPANQUI-LEYDY DIANA	2022-1
170620	PUMAHUAMAN-UTURUNCO-CAROL LISETH	2022-1
171170	PUMA-PUMA-FRECIA	2022-1
174112	QUILLE-QUISPE-NELIDA	2022-1
175080	QUISPE-ARCE-HILDA MARIZA	2022-1
174588	QUISPE-DAZA-EVA	2022-1
171702	QUISPE-DIAZ-YAJAHIRA	2022-1
175081	QUISPE-MAMANI-FLOR MARIA	2022-1
175082	QUISPE-PEREZ-NILSON ERNESTO	2022-1
071496	QUISPE-SANDOVAL-YURI FREDY	2022-1
175084	RODRIGUEZ-PERALTA-ADERLY	2022-1
174589	ROMERO-CCANSAYA-MAYRA ALEJANDRA	2022-1
171172	ROZAS-ACURIO-MIGUEL ANGEL	2022-1
174590	SILVA-CHOQUEHUANCA-ROYER	2022-1
171987	TARIFA-LOZANO-DABNE ESPERANZA	2022-1
032288	TEJEIRA-HUAMAN-WILFREDO	2022-1
174593	TINTAYA-PUMA-JUDITH	2022-1
170626	TUNQUIPA-CHOA-MAURA	2022-1
171705	UMAN-AVALOS-RAQUEL YUDITH	2022-1
174594	VELASQUEZ-PUMA-GIANINA	2022-1
172010	VELAZCO-LOPEZ-ADELMA	2022-1
175088	ZUÑIGA-PALOMINO-KATIA PATRICIA	2022-1
183496	ACCOSTUPA-CCAHUA-ROCIO YULISA	2022-2
183498	ACHIRCANO-VELASQUEZ-JEICY ELIDA	2022-2
155519	ALAGON-MARTINEZ-ALFREDO	2022-2
183499	ARCONDO-SURCO-JUAN GABRIEL	2022-2
183500	ARQUE-ARQUE-CARMEN MARIBEL	2022-2
174572	ARQUE-FARFAN-JACKELINE	2022-2
183502	CAHUASCANCO-VEGA-FABIOLA	2022-2
100277	CALLO-PERALTA-MERCEDES	2022-2
152076	CHECYA-PAUCAR-YAJAIDA ARELY	2022-2

183508	CHOQUELUQUE-MAMANI-YAQUELIN VICTORIA	2022-2
183505	CHOQUE-MAMANI-SENAYDA	2022-2
183510	CHURATA-QUISPE-MARJHORY JHERALDINE	2022-2
183512	CONDORI-MOLLAPAZA-FLOR DE MARIA	2022-2
171694	GUZMAN-CALLAPIÑA-RICHARD	2022-2
183518	HUAMAN-COPARA-JAZMIN FERNANDA	2022-2
183519	HUAMANE-CHINO-RUTH MARISOL	2022-2
071467	HUAMAN-PUMAYALI-DAVID	2022-2
155092	HUARANCALLA-QUISPE-EMMANUEL FRANCISCO	2022-2
171295	HUARCO-GUTIERREZ-JHON ALEX	2022-2
183520	HUILLCA-CHAUCA-ANGELICA AMALIA	2022-2
183522	JARAMILLO-BARRIENTOS-ALIS VALERIA	2022-2
171165	LEON-CASCAMAYTA-VALERI	2022-2
164368	LUCANA-CONDORI-NADAT	2022-2
183527	MAMANI-CHUCTAYA-EDITH ERIKA	2022-2
183528	MAMANI-SAIRE-YUDHIT SIWASIRAY	2022-2
174582	MEDINA-SUTTA-ROSMERY	2022-2
171698	MORA-HUARAYO-WINDEL	2022-2
164371	NINA-OXA-MAGALY	2022-2
183533	OTANY-LAGOS-CHRISTIAN	2022-2
171700	OYMAS-CHARALLA-JHON ALEX	2022-2
164374	PAUCAR-CCOPA-GEORGINA	2022-2
183536	PEREYRA-LOVO-MARIBEL	2022-2
183537	PILLCO-SUCATICONA-AARON JAIR	2022-2
183538	PINEDA-QUISPE-JESSENIA WENDY	2022-2
183543	QUISPE-TAIÑA-EDISON	2022-2
183545	RIMAYHUAMAN-QUILLAHUAMAN-DULIA	2022-2
171703	ROMERO-NINAYA-ALDO	2022-2
183546	ROQUE-RODRIGUEZ-YHAMELID	2022-2
183550	SONCCO-HUAMPUTUPA-BRANDON LEE	2022-2
164670	SOTOMAYOR-ANDRADE-CLAUDIA MILAGROS	2022-2
175085	SOTOMAYOR-OROSCO-LIDMAN YAREMY	2022-2
183554	TIMPO-LOAIZA-WILL MAURICIO	2022-2
183555	TTITO-SINGUÑA-NORKA	2022-2
183558	VEGA-HACHATA-RUTH MERY	2022-2
183559	VELASQUEZ-HUANCA-YUDMI ELY	2022-2
183560	VELASQUEZ-VERA-CINTHYA PAMELA	2022-2
183561	VILLACORTA-LLAMOCCA-MARIA XIMENA	2022-2
183563	YBARRA-ACHAHUI-FREYLA	2022-2

Anexo D: Tabulación de base de datos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	4	6	6
Regular	46	70	70
Insatisfecho	12	18	18
Muy Insatisfecho	4	6	6
Total	65	100	100
	0		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	7	10	10.2
Regular	38	58	59.2
Insatisfecho	18	28	28.6
Muy Insatisfecho	1	2	2
Total	64	98	100
	0		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	10	16	16
Regular	27	42	42
Insatisfecho	26	40	40
Muy Insatisfecho	1	2	2
Total	65	100	100
	0		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	12	18	18
Regular	33	50	50
Insatisfecho	20	30	30
Muy Insatisfecho	1	2	2
Total	65	100	100
	0		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	12	18	18
Regular	35	54	54
Insatisfecho	16	24	24
Muy Insatisfecho	3	4	4
Total	65	100	100
	0		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	8	12	12
Regular	46	70	70
Insatisfecho	10	16	16
Muy Insatisfecho	1	2	2
Total	65	100	100
	0		

ultimo excel - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 A A Ajustar texto General

Pegar Fuente Alineación Número Estilos

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda

N38

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
16				Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido					
17			Satisfecho	10	16	16					
18			Regular	27	42	42					
19			Insatisfecho	26	40	40					
20			Muy Insatisfecho	1	2	2					
21			Total	65	100	100					
22				0							
23				Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido					
24			Satisfecho	12	18	18					
25			Regular	33	50	50					
26			Insatisfecho	20	30	30					
27			Muy Insatisfecho	1	2	2					
28			Total	65	100	100					
29				0							
30				Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido					
31			Satisfecho	12	18	18					
32			Regular	35	54	54					
33			Insatisfecho	16	24	24					
34			Muy Insatisfecho	3	4	4					
35			Total	65	100	100					
36				0							
37				Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido					
38			Satisfecho	8	12	12					

Hoja1 Hoja3 **Hoja2**

Anexo E: Programa SPSS

Resultados.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 24 de 24 variables

	Enseñanza	Aprendizaje	Sistemas_unsaac	Sistemas_externos	Desempeño_docente	Desempeño_propio	Nivel_concentracion	Nivel_comprension	Participacion	Envio_recepcion	Hardware	Velocidad_internet	C_empresariales	C_MarcoNorm	C_Destturiscos	C_Pa
1	5	4	4	4	4	5	3	4	.	3	4	4	3	3	2	3
2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2
5	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	3	3	3	3
6	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3
7	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
8	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
9	3	3	4	3	3	4	5	4	3	2	4	3	2	3	2	2
10	3	3	4	3	4	5	5	4	3	2	3	4	3	4	4	1
11	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
13	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2
14	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2
15	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2
16	3	2	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2
17	3	2	3	3	2	3	2	1	3	4	4	4	5	2	3	3
18	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
19	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3
20	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3
21	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
22	3	4	3	3	4	3	5	4	3	2	2	2	4	4	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Resultados.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Enseñanza	N Numérico	8	0	Enseñanza en ...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
2	Aprendizaje	N Numérico	8	0	Aprendizaje en ...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
3	Sistemas_u...	N Numérico	8	0	Calidad de los ...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
4	Sistemas_e...	N Numérico	8	0	Calidad de los ...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
5	Desempeño...	N Numérico	8	0	Desempeño do...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
6	Desempeño...	N Numérico	8	0	Desempeño pro...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
7	Nivel_conce...	N Numérico	8	0	Nivel de concen...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
8	Nlvel_compr...	N Numérico	8	0	Nivel de compr...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
9	Participacion	N Numérico	8	0	Participacion e...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
10	Envio_recep...	N Numérico	8	0	Envío y recepci...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
11	Hardware	N Numérico	8	0	Calidad y capa...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
12	Velocidad_i...	N Numérico	8	0	Calidad/velocid...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
13	C_empresar...	N Numérico	8	0	Competencias ...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
14	C_MarcoNorm	N Numérico	8	0	Competencias ...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
15	C_Destturis...	N Numérico	8	0	Competencias ...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
16	C_Patrimoni...	N Numérico	8	0	Competencias ...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
17	C_Idioma_E...	N Numérico	8	0	Competencias ...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
18	C_Eco_Tur	N Numérico	8	0	Competencias ...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
19	C_Org_Ges...	N Numérico	8	0	Competencias ...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
20	C_Org_Ges...	N Numérico	8	0	Competencias ...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
21	C_Org_Ges...	N Numérico	8	0	Competencias ...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
22	C_Trab_equ...	N Numérico	8	0	Competencias ...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
23	C_Respons...	N Numérico	8	0	Competencias ...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada
24	C_Liderazgo	N Numérico	8	0	Competencias ...	{1, Muy Sati...	Ninguna	8	≡ Derecha	● Nominal	↘ Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Anexo F: Cuestionario aplicado

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR FACTORES DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL

La presente encuesta es anónima y forma parte de una investigación acerca de la INFLUENCIA DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL EGRESADO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO DE LA UNSAAC. Tiene como propósito, identificar los factores de la educación virtual implícitos en el desempeño laboral, analizar dicho desempeño y formular propuestas de mejora. Agradecemos su colaboración y sus respuestas con total sinceridad, a fin de lograr los objetivos propuestos.

CUESTIONARIO						
I	VARIABLE EDUCACIÓN VIRTUAL					
Dimensión 1: Utilización de Nuevas Tecnologías						
	¿Cuán satisfecho se ha sentido usted con el acceso a dispositivos tecnológicos durante el periodo de la educación virtual?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
	¿Cuán satisfecho se ha sentido usted con el uso de plataformas digitales durante el periodo de la educación virtual?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
	¿Cuán satisfecho se ha sentido con la conectividad y acceso a internet durante el periodo de la educación virtual?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
	¿Cuán satisfecho se ha sentido usted con la enseñanza brindada durante el periodo de la educación virtual?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Dimensión 2: Metodologías Alternativas						
	¿Cuán satisfecho se ha sentido con el proceso de enseñanza aprendizaje durante el periodo de la educación virtual?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
	¿Cuán satisfecho se ha sentido con la calidad del servicio de plataforma virtual de la UNSAAC durante el periodo de la educación virtual?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho

	¿Cuán satisfecho se ha sentido con las estrategias aplicadas brindadas por los docentes durante el periodo de la educación virtual?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
	¿Cuán satisfecho se ha sentido con el desempeño del docente en clases durante el periodo de la educación virtual?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
	¿Cuán satisfecho se ha sentido con las metodologías alternativas brindadas en clases durante el periodo de la educación virtual?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Dimensión 3: Medios tecnológicos						
	¿Cuán satisfecho se ha sentido con la plataforma Meet durante el periodo de la educación virtual?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
	¿Cuán satisfecho se ha sentido con la plataforma Classroom durante el periodo de la educación virtual?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
	¿Cuán satisfecho se ha sentido con su correo institucional durante el periodo de la educación virtual?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho

II	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL					
Dimensión 1: Competencia de saber						
	¿Cuán satisfecho se siente con sus competencias empresariales del turismo en su desempeño laboral?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
	¿Cuán satisfecho se siente con sus competencias del marco normativo del turismo en su desempeño laboral?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
	¿Cuán satisfecho se siente con sus competencias de destinos turísticos en su desempeño laboral?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
	¿Cuán satisfecho se siente con sus competencias de patrimonio cultural en su desempeño laboral?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Dimensión 2: Competencias de saber hacer						
	¿Cuán satisfecho se siente con sus competencias de idioma extranjero en su desempeño laboral?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho

	¿Cuán satisfecho se siente con sus competencias de economía turística en su desempeño laboral?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
	¿Cuán satisfecho se siente con sus competencias de organización y gestión hotelera en su desempeño laboral?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
	¿Cuán satisfecho se siente con sus competencias de organización y gestión de agencias de viajes en su desempeño laboral?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
	¿Cuán satisfecho se siente con sus competencias de organización y gestión de alimentos y bebidas en su desempeño laboral?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Dimensión 3: Competencias de saber ser						
	¿Cuán satisfecho se siente con sus competencias de trabajo en equipo en su desempeño laboral?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
	¿Cuán satisfecho se siente con sus competencias de responsabilidad en su desempeño laboral?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho
	¿Cuán satisfecho se siente con sus competencias de liderazgo en su desempeño laboral?	Muy satisfecho	Satisfecho	Regular	Insatisfecho	Muy insatisfecho

Anexo G: Aplicación de encuestas

Figura 36

Recopilación de datos e información en la Escuela Profesional de Turismo



Nota. Datos recopilados el 14/11/2022

Figura 37

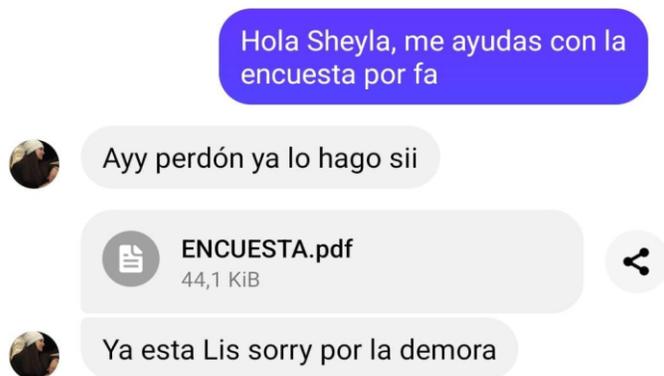
Recopilación de datos en la escuela profesional de Turismo



Nota. Datos recopilados el 14/11/2022

Figura 38

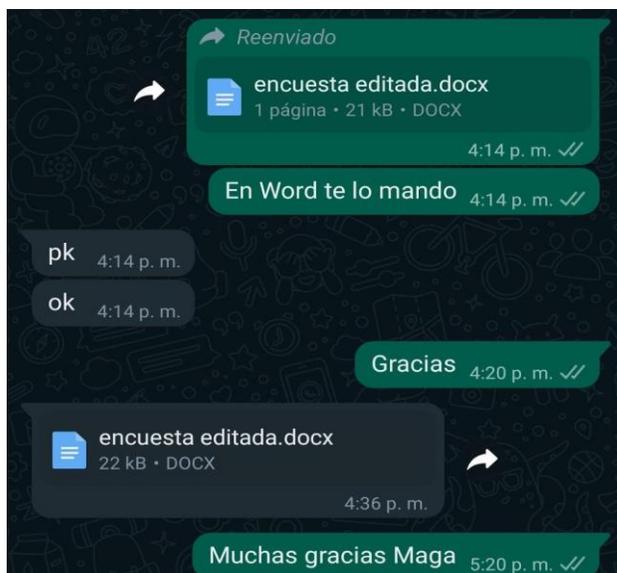
Aplicación de la encuesta por diferentes medios virtuales



Nota. Datos recopilados en el año 2022

Figura 39

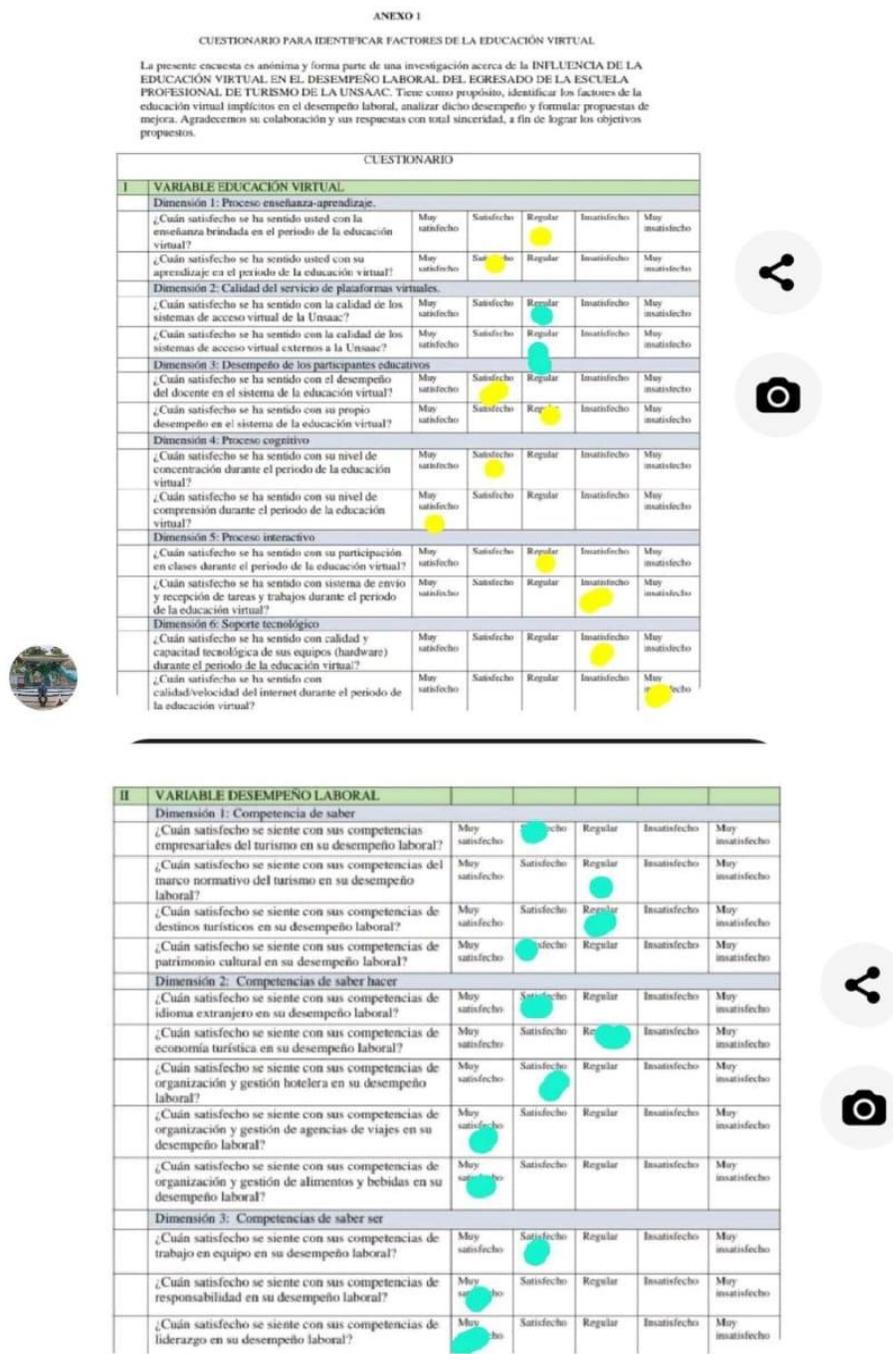
Aplicación de la encuesta por diferentes medios virtuales



Nota. Datos recopilados en el año 2022

Figura 40

Aplicación de la encuesta por diferentes medios virtuales



Nota. Recopilación de datos en el año 2022

Figura 41

Aplicación de encuestas en la Escuela Profesional de Turismo



Nota: Información levantada el 06/2022

Figura 42

Aplicación de encuestas en la Escuela Profesional de Turismo



Nota: Información levantada el 06/2022

Figura 43

Aplicación de encuestas en la Escuela Profesional de Turismo



Nota: Información levantada el 06/2022

Figura 44

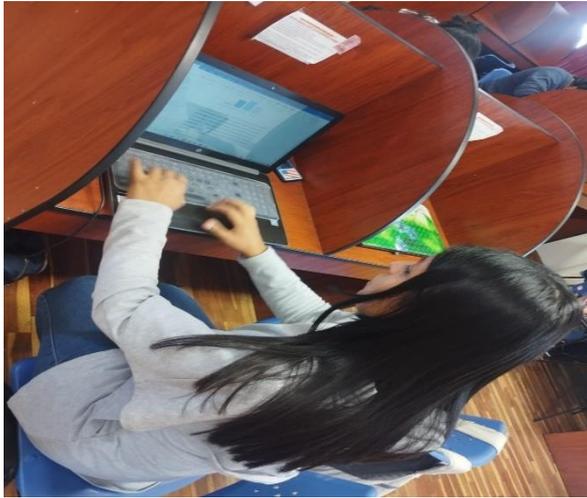
Aplicación de encuestas en la Escuela Profesional de Turismo



Nota: Información levantada el 06/2022

Figura 45

Tabulación de datos en la Escuela Profesional de Turismo



Nota. Tabulación de datos en el año 2023

Figura 46

Tabulación de datos en la Escuela Profesional de Turismo



Nota. Información trabajada el 11/9/2023

Figura 47

Contrastación de datos en la Escuela Profesional de Turismo



Nota: Información levantada el 05/12/2023

Figura 48

Contrastación de datos en la Escuela Profesional de Turismo



Nota. Información levantada durante la investigación