

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3749

La percepción estudiantil sobre las competencias de egreso

Suemi Lima Vargas

suemi.lima@tecmilenio.mx

<https://orcid.org/0000-0003-4621-7646>

Universidad Tecmilenio, México

Ivette Medina Mata

ivetmedina@uqroo.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0003-3930-2586>

Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, México

Alvaro Enrique Lima Vargas

aelima@uqroo.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-4391-1627>

Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, México

RESUMEN

Con el objetivo de investigar la percepción sobre las competencias de egreso de los estudiantes de la Licenciatura de Administración Hotelera del campus Playa del Carmen de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, México, se recolectaron datos de egresados a través de una encuesta con escala tipo Likert. Y se encontró que los estudiantes se perciben con las competencias para: (1) dirigir un negocio en el sector hotelero, (2) diseñar sistemas y proceso de trabajo, (3) trabajar con actitud de servicio en el sector hotelero, (5) para fomentar una cultura de sustentabilidad, competitividad y calidad en la prestación de servicios y la administración hotelera y (6) adiestrar en situaciones reales de la administración hotelera. Pero que no se perciben con las competencias: (4) de liderazgo para gestionar y desarrollar al personal, (7) de respeto ético con la ciudadanía mundial, la humanidad y preservador de cultura, costumbre y valores de la región y las diferentes comunidades de México y (8) del dominio del idioma inglés. En conclusión, los estudiantes perciben que han desarrollado 5 de las 8 competencias del perfil de egreso de forma adecuada y por lo tanto es necesario reforzar las otras tres competencias en la licenciatura.

Palabras clave: *percepción estudiantil; perfil egreso; competencias; administración*

Correspondencia: eespin6097@uta.edu.ec

Artículo recibido 15 setiembre 2022 Aceptado para publicación: 15 octubre 2022

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Lima Vargas, S., Medina Mata, I., & Lima Vargas, A. E. (2022). La percepción estudiantil sobre las competencias de egreso. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 3006-3019. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3749

Students' quality perception of their egress competences

ABSTRACT

To investigate the perception of the egress competencies of the students of the Hotel Management Career of Playa del Carmen's campus of the Autonomous University of the State of Quintana Roo, Mexico. Graduate data were collected through a survey with a scale Likert type. It was found that students perceive in themselves skills to (1) run a business in the hotel sector, (2) design systems and work processes, (3) work with a service attitude in the hotel sector, (5) promote a culture of sustainability, competitiveness, and quality in the provision of services and hotel management and (6) train in real situations of hotel management. Nevertheless, they do not perceive the following competencies: (4) leadership to manage and to develop staff, (7) ethical respect for global citizenship, humanity, and preserver of the culture, customs, and values of the region and the different communities of Mexico and (8) proficiency in the English language. In conclusion, the students perceive that they have developed 5 of 8 competencies of the graduate profile adequately. Therefore, it is necessary to reinforce the other three competencies in their career.

Keywords: *student perception; graduate profile; competencias; administration*

INTRODUCCIÓN

El sector turístico en México es uno de los sectores económicos más importantes al generar el 5.8% del empleo y el 8.5% del producto interno bruto (SECTUR, 2021). El estado de Quintana Roo se caracteriza por ser uno de los estados con mayor turismo de México al contar con destinos como Cancún, Tulum y Playa del Carmen, los cuales son preferidos por turistas nacionales e internacionales. En 2021, Quintana Roo recibió a más de 10 millones de visitantes con una derrama económica de 6.3 mil millones de dólares, posicionándose como uno de los destinos turísticos más visitados del mundo (SECTUR QROO, 2021). Es importante mencionar que durante el 2020 debido a las medidas de restricción generadas por la pandemia Covid-19 el sector turístico en México disminuyó un 85%. Sin embargo, la disminución de las restricciones durante los primeros meses del 2021 favoreció en parte la recuperación del turismo en México (SECTUR, 2021).

Por su parte, la agenda de competitividad de destinos turísticos de México ha detectado diversas problemáticas que restringen el potencial de México como destino turístico. Una de las principales problemáticas es la mala coordinación entre los centros educativos, gobierno y sector privado en relación con la capacitación, estrategias y acciones enfocadas en la formación del personal que labora en el sector turístico (SECTUR, 2013). En consecuencia, en México se presenta una escasa recepción de turistas en los museos, falta de aprovechamiento del potencial del patrimonio natural para uso recreativo y turístico y estancias promedio de corta duración de los turistas hospedados. Todo esto ha repercutido en el posicionamiento del sector turístico en México el cual para 2019 según el ranking de turismo de países, se sitúa como el séptimo lugar en llegadas de turistas por debajo de países como Turquía, Italia y China, entre otros (SECTUR, 2021).

La agenda de competitividad de destinos turísticos de Quintana Roo identifica dentro de las principales problemáticas del estado: la falta de formación de recursos humanos y capacitación que atienda al sector hotelero y gastronómico, la falta de competencias fundamentales para desarrollarse en empresas turísticas por parte de los egresados y la ausencia de formación profesional por parte de las instituciones educativas hacia el sector turístico (SECTUR, 2014).

Adicionalmente, la globalización ha generado un cambio en las organizaciones de todo tipo, transformando la forma en que se administran, con ello también afectando la estructura organizacional y requiriendo nuevas capacidades por parte de los miembros

para lograr el éxito (Pereira *et al.*, 2008). Asimismo, el desarrollo e integración de nuevas tecnologías establece una situación de cambio constante en el ámbito empresarial (Galarza, 2018). Ante esa situación la mayoría de las organizaciones han establecido para sus trabajadores un sistema de competencias, como solución al cambio constante que se presenta en el sector empresarial (Jacobs, 1989).

Las competencias son manifestaciones conscientes e inconscientes de diversas características y elementos de la personalidad de los trabajadores (Boyatzis, 1982), las cuales se categorizan en 5 aspectos (habilidades, conocimiento, aptitudes, actitudes y valores). Las habilidades indican la capacidad del trabajador para desempeñarse con destreza en las funciones asignadas. El conocimiento alude al conjunto de datos que posee un trabajador el cual genera un pensamiento crítico al momento de desempeñar sus funciones. Las aptitudes se refieren a los elementos de la personalidad del trabajador como creatividad, confianza y facilidad para aprender y/o realizar sus actividades (Rodríguez, 2007)

Por otra parte, las actitudes precisan los elementos de la personalidad del trabajador que generan predisposición a realizar de forma favorable o positiva sus funciones. Por último, los valores señalan elementos de la personalidad del trabajador tales como honestidad, lealtad, responsabilidad, comunicación, inteligencia emocional, entre otros. (Rodríguez, 2007). Cabe hacer mención que los aspectos referentes a la personalidad del trabajador tales como las aptitudes, actitudes y valores son más complejos de evaluar y de desarrollar que las habilidades y el conocimiento (Velásquez, 2022).

Para poder desarrollar el máximo potencial de los trabajadores en los aspectos de personalidad deben considerarse elementos subyacentes de esta en el individuo los cuales acrecentarán las competencias. Dentro de la personalidad, el elemento subyacente más importante es el autoconcepto, debido a su influencia en las habilidades, conocimientos, actitudes y destrezas de los trabajadores al realizar alguna actividad (Spencer y Spencer, 1993).

Esto al considerar que una percepción baja por parte del trabajador sobre su dominio de un aspecto técnico o conocimiento limitará el desarrollo de sus competencias. Del mismo modo una percepción alta sobre el dominio de un aspecto técnico o conocimiento potencializara sus competencias.

El concepto de competencias laborales en México es un tema imprescindible ya que en 2012 la reforma educativa se centró en el desarrollo de la educación por competencias. Ante este cambio las instituciones educativas se orientaron en modificar la forma de enseñanza en México (De la Cruz, 2016). En la educación superior, específicamente la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo (UAEQROO) formuló 4 programas estratégicos los cuales dan cumplimiento a lo solicitado en la reforma educativa de 2012 y la reforma constitucional de 2019. Con ello se establece que la educación superior en la UAEQROO es una educación basada en competencias (UAEQROO, 2021).

Enfocado en las problemáticas de las agendas de competitividad de destinos turísticos de Quintana Roo, la UAEQROO ha desarrollado programas educativos específicos para satisfacer las necesidades del sector turístico. En la Riviera Maya el Campus Playa del Carmen ofrece el Programa de Administración Hotelera el cual se orienta hacia el desarrollo de 8 competencias de egreso: (1) dominio de las habilidades prácticas necesarias para dirigir un negocio en el sector hotelero, (2) ser competente para diseñar sistemas y proceso de trabajo, (3) habilidad para trabajar con actitud de servicios en el sector hotelero, (4) liderazgo para gestionar y desarrollar al personal, (5) fomentar una cultura de sustentabilidad, competitividad y calidad en la prestación de servicios y la administración hotelera, (6) adiestramiento en situaciones reales de la administración hotelera, (7) ser respetuoso y ético con la ciudadanía mundial, la humanidad y preservador de la cultura, costumbres y valores de la región y las diferentes comunidades de México y, (8) dominio del idioma inglés (UAEQROO, 2009)

Por consiguiente, para poder resolver los problemas presentados en la agenda de competitividad de destinos turísticos es importante determinar la percepción de las 8 competencias correspondientes al perfil de egreso que tienen los estudiantes de la Licenciatura de Administración Hotelera de la UAEQROO. Ya que esto nos indicará el nivel de desempeño que tendrán estas competencias en el sector empresarial.

METODOLOGÍA

El objetivo de esta investigación es determinar la percepción de las 8 competencias correspondientes al perfil de egreso por parte de los estudiantes de la Licenciatura de Administración Hotelera del campus Playa del Carmen de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. Por ende, esta investigación se define como cuantitativa, correlacional-causal al buscar correlacionar la percepción de las 8 competencias

correspondientes al perfil de egreso. Por otro lado, esta investigación es transversal, no experimental por su forma de recolectar la información. La información de esta investigación se recolectó de la fuente primaria al obtenerla directamente de los estudiantes. Finalmente, la selección de la muestra se realizó por un muestreo probabilístico por conveniencia (Fernández y Hernández, 2014) (Tabla 1).

Tabla 1. Ficha técnica del estudio

Tipo de investigación	Cuantitativa / No experimental / Transversal / Correlacional-causal
Características del Universo	Estudiantes de la licenciatura de Administración Hotelera de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo Campus Playa del Carmen
Forma de obtención de datos	Instrumento (Encuestas) / Fuente primaria
Tipo de muestreo	Probabilístico por conveniencia
Tamaño de muestra	n = 60

Instrumento

Para recolectar la información se desarrolló un instrumento de recolección de datos, con 24 ítems tipo escala de Likert, el cual mide la percepción de las 8 competencias correspondientes al perfil de egreso de los estudiantes de administración hotelera.

Parámetros de medición

Para determinar la confiabilidad de los datos recolectados, se utilizó la fórmula para el cálculo del Alfa de Cronbach. Este análisis se aplicó para cada variable de estudio. En la cual K equivale al número de ítems, S_T^2 equivale la varianza total, $\sum S_i^2$ equivale la suma de las varianzas de cada ítem y α equivale a alfa de Cronbach (Ecuación 1) (Domínguez-Lara y Merino-Soto, 2015).

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] \quad (1)$$

La comprobación del nivel de percepción se realizó mediante la correlación de Pearson. En donde correlación de Pearson se representa por r , S_{xy} representa la covarianza entre X e Y , S_x alude a desviación de X , y S_y la de Y (Ecuación 2). Del mismo modo se empleó una regresión lineal, para obtener un valor de R y R^2 (Santabárbara, 2019).

$$r = \frac{S_{xy}}{S_x \cdot S_y} \quad (2)$$

Para evitar errores en los valores estimados de las correlaciones se calculó la multicolinealidad de las variables. La multicolinealidad se estimó por un Tau de Kendal En donde T_b , representa la Tau de Kendal, Q indica el número pares discordantes, P indica el de pares concordantes, Y_0 corresponde al número de los pares de los relacionados en la variable Y_0 y X_0 indica el número de los relacionados sólo en la variable X (Ecuación 3) (Laurencelle, 2009).

$$T_b = \frac{P - Q}{\sqrt{(P + Q + X_0)(P + Q + Y_0)}} \quad (3)$$

Los parámetros de aceptación para los elementos de la confiabilidad son de $\alpha > 0.8$. La validación de las correlaciones de Pearson se determinó con >0.6 . Del mismo modo, la regresión lineal múltiple $R > 0.6$ y $R^2 > 0.5$, teniendo como análisis estadístico de apoyo la correlación de orden Zero y el coeficiente beta >0.6 . Finalmente, la multicolinealidad se confirmó con $t > 0.7$ (Santabárbara, 2019).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se obtuvieron 60 cuestionarios completos con la información solicitada. Antes de presentar los resultados de la relación entre la percepción de las 8 competencias correspondientes al perfil de egreso, se determinó la validez de los 60 cuestionarios que se recolectaron para la investigación. Se examinaron las variables de la percepción de las 8 competencias correspondientes al perfil de egreso mediante el coeficiente alfa de Cronbach; (1) habilidades prácticas en el sector hotelero, (2) diseñar procesos, (3) actitud de servicio (4) liderazgo, (5) fomentar cultura de calidad, (6) adiestramiento en situación real (7) respetuoso y ético y (8) dominio de inglés.

El análisis de validez dio como resultado valores de 0.841 para (1) habilidades prácticas en el sector hotelero, 0.853 para (2) diseño de procesos, 0.850 (3) para (3) actitud de servicio, 0.866 para (4) liderazgo, 0.837 para (5) fomentar cultura de calidad, 0.840 para (6) adiestramiento en situaciones reales, 0.855 para (7) respetuoso y ético y 0.881 para (8) dominio del Inglés, lo que sugiere que todas las variables de la investigación son válidas al presentar valores superiores al parámetro de aceptación (Tabla 2).

Tabla 2. Resultado de Alfa de Cronbach

Variable	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Competencias prácticas para sector hotelero	0.702	0.666	0.841
Diseñar procesos	0.578	0.511	0.853
Actitud de servicio	0.605	0.505	0.850
Liderazgo	0.439	0.315	0.866
Fomentar cultura de calidad	0.739	0.685	0.837
Adiestramiento en situación reales	0.708	0.565	0.840
Respetuoso y Ético	0.560	0.470	0.855
Dominio de ingles	0.289	0.311	0.881

Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente se evaluó la multicolinealidad, estimando las asociaciones entre las variables de la percepción de las 8 competencias correspondientes al perfil de egreso. Los resultados de la multicolinealidad de (1) habilidades prácticas en el sector hotelero mostraron valores de 0.605, 0.480, 0.119, 0.501, 0.465, 0.276 y 0.312 para (2) diseñar procesos, (3) actitud de servicio (4) liderazgo, (5) fomentar cultura de calidad, (6) adiestramiento en situación real (7) respetuoso y ético y (8) dominio de inglés respectivamente (Tabla 3).

En relación con (2) diseñar procesos, esta variable presentó valores de 0.305, 0.174, 0.564, 0.411, 0.216 y 0.221 para (3) actitud de servicio (4) liderazgo, (5) fomentar cultura de calidad, (6) adiestramiento en situación real (7) respetuoso y ético y (8) dominio de inglés respectivamente. Mientras tanto, la multicolinealidad para las variables de (3) actitud de servicio (4) liderazgo, (5) fomentar cultura de calidad, (6) adiestramiento en situación real (7) respetuoso y ético y (8) dominio de inglés, presento valores interiores a 0.533 en todos los casos. Esto resultado indican que no existe multicolinealidad entre las diversas variables del estudio al presentar valores inferiores al parámetro de aceptación (<0.7) (Tabla 3).

Tabla 3. Análisis de multicolinealidad

Variable	Compet. Prácticas sector hotelero	Diseñar procesos	Actitud de servicio	Liderazgo	Fomentar cultura de calidad	Adiestr. en situación real	Resp. y Ético	Dominio de ingles
Competencias prácticas para sector hotelero	1.000							
Diseñar procesos	0.605	1.000						
Actitud de servicio	0.480	0.305	1.000					
Liderazgo	0.119	0.174	0.088	1.000				
Fomentar cultura de calidad	0.501	0.564	0.487	0.212	1.000			
Adiestramiento en situación reales	0.465	0.411	0.533	0.264	0.509	1.000		
Respetuoso y Ético	0.276	0.216	0.267	0.389	0.340	0.529	1.000	
Dominio de ingles	0.312	0.221	0.128	0.217	0.442	0.303	0.011	1.000

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de regresión múltiple para indicaron valores de R 0.775, 0.619, 0.615, 0.234, 0.713, 0.668, 0.467 y 0.239 para (1) habilidades prácticas en el sector hotelero, (2) diseñar procesos, (3) actitud de servicio (4) liderazgo, (5) fomentar cultura de calidad, (6) adiestramiento en situación real (7) respetuoso y ético y (8) dominio de inglés respectivamente (Tabla 4). Los resultados indicaron que (1) habilidades prácticas en el sector hotelero, (2) diseñar procesos, (3) actitud de servicio, (5) fomentar cultura de calidad y (6) adiestramiento en situación real influyen en la percepción de las competencias del perfil egreso al presentar valores superiores al parámetro de aceptación (>0.6).

Por su parte, los resultados de R² mostraron valores de 0.601, 0.383, 0.378, 0.055, 0.508, 0.447, 0.218 y 0.057 para (1) habilidades prácticas en el sector hotelero, (2) diseñar procesos, (3) actitud de servicio (4) liderazgo, (5) fomentar cultura de calidad, (6) adiestramiento en situación real (7) respetuoso y ético y (8) dominio de inglés respectivamente. (Tabla 4). Los resultados de R² indicaron valores inferiores a 0.5 en 6 de las 8 variables del estudio, con ello indicando que (1) habilidades prácticas en el sector hotelero y (5) fomentar cultura de calidad influye en la percepción competencias del

perfil de egreso. Por lo cual, se requiere los análisis complementarios para determinar el nivel de correlación en la percepción de las competencias correspondientes al perfil de egreso.

Tabla 4. *Comprobación relación entre percepción de las competencias mediante R*

#	Variable Dependiente	Media	R	R ²	Error estimado estándar	R ² Ajustada
1	Competencias prácticas para sector hotelero	3.6000	0.775	0.601	0.30640	0.594
2	Diseñar procesos	3.5167	0.619	0.383	0.38108	0.372
3	Actitud de servicio	3.5833	0.615	0.378	0.38261	0.367
4	Liderazgo	3.6833	0.234	0.055	0.47163	0.039
5	Fomentar cultura de calidad	3.5167	0.713	0.508	0.34034	0.499
6	Adiestramiento en situación reales	3.4333	0.668	0.447	0.36088	0.437
7	Respetuoso y Ético	3.7333	0.467	0.218	0.42886	0.205
8	Dominio de ingles	3.5167	0.239	0.057	0.47104	0.041

Nota: La variable independiente es el perfil de egreso. Fuente: Elaboración propia.

Los análisis complementarios mostraron valores de beta no estandarizada 0.707, 0.591, 0.558, 0.224, 0.639, 0.604, 0.466 y 0.203 para (1) habilidades prácticas en el sector hotelero, (2) diseñar procesos, (3) actitud de servicio (4) liderazgo, (5) fomentar cultura de calidad, (6) adiestramiento en situación real (7) respetuoso y ético y (8) dominio de inglés respectivamente. Los resultados indicaron que (1) habilidades prácticas en el sector hotelero, (5) fomentar cultura de calidad y (6) adiestramiento en situación influyen en la percepción de las competencias del perfil de egreso al mostrar valores superiores al parámetro de aceptación (>0.6).

Mientras tanto los resultados de correlación de orden cero, parcial y de partes postularon valores de 0.775, 0.619, 0.615, 0.234, 0.713, 0.668, 0.467 y 0.239 para (1) habilidades prácticas en el sector hotelero, (2) diseñar procesos, (3) actitud de servicio (4) liderazgo, (5) fomentar cultura de calidad, (6) adiestramiento en situación real (7) respetuoso y ético y (8) dominio de inglés respectivamente. Estos resultados indican (1) habilidades prácticas en el sector hotelero, (2) diseñar procesos, (3) actitud de servicio (5) fomentar cultura de calidad y (6) adiestramiento en situación influyen en la percepción de las competencias del perfil de egreso al mostrar valores superiores al parámetro de aceptación (>0.6).

Tabla 4. Comprobación relación entre percepción de las competencias mediante correlación

#	Variable Dependiente	B No estandarizada	Coeficientes de Beta Estandarizada	Correlación		
				Zero-order	Partial	Parte
1	Competencias prácticas para sector hotelero	0.707	0.775	0.775	0.775	0.775
2	Diseñar procesos	0.591	0.619	0.619	0.619	0.619
3	Actitud de servicio	0.558	0.615	0.615	0.615	0.615
4	Liderazgo	0.224	0.234	0.234	0.234	0.234
5	Fomentar cultura de calidad	0.639	0.713	0.713	0.713	0.713
6	Adiestramiento en situación reales	0.604	0.668	0.668	0.668	0.668
7	Respetuoso y Ético	0.466	0.467	0.467	0.467	0.467
8	Dominio de ingles	0.203	0.239	0.239	0.239	0.239

Nota: La variable independiente es el perfil de egreso. Fuente: Elaboración propia.

DISCUSIONES y CONCLUSIONES

Los principales hallazgos de esta investigación fueron los resultados de (1) dominio de las habilidades prácticas necesarias para dirigir un negocio en el sector hotelero, (2) competente para diseñar sistemas y proceso de trabajo, (3) habilidad para trabajar con actitud de servicios en el sector hotelero, (5) fomentar una cultura de sustentabilidad, competitividad y calidad en la prestación de servicios y la administración hotelera y (6) adiestramiento en situaciones reales de la administración hotelera, las cuales influyen en mayor medida en la percepción de las competencias del perfil de egreso de los estudiantes de la carrera de administración hotelera de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo.

Por otro lado, se determinó que (4) liderazgo para gestionar y desarrollar al personal, (7) respetuoso y ético con la ciudadanía mundial, la humanidad y preservador de cultura, costumbre y valores de la región y las diferentes comunidades de México y (8) dominio del idioma inglés no influyen en la percepción de las competencias del perfil de egreso de los estudiantes de la carrera de administración hotelera de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo.

Estos resultados encuentran razón dentro del programa de estudios de licenciatura de administración hotelera, el cual indica que (1) dominio de las habilidades prácticas

necesarias para dirigir un negocio en el sector hotelero, (2) ser competente para diseñar sistemas y proceso de trabajo, (3) habilidad para trabajar con actitud de servicios en el sector hotelero, (5) fomentar una cultura de sustentabilidad, competitividad y calidad en la prestación de servicios y la administración hotelera y (6) adiestramiento en situaciones reales, son competencias de egreso que los estudiantes deben obtener al finalizar sus estudios (UAEQROO, 2009).

Por otro lado, los resultados de la percepción competencias; (4) liderazgo para gestionar y desarrollar al personal, (7) ser respetuoso y ético con la ciudadanía mundial, la humanidad y preservador de cultura, costumbre y valores de la región y las diferentes comunidades de México y (8) dominio del idioma inglés no concuerda con los postulados del programa de estudios (UAEQROO, 2009). No obstante, los resultados pueden esclarecerse al considerar que durante los ciclos escolares de 2020 y 2021 la educación a nivel mundial fue afectada de forma directa por el Covid-19 (Vergara et al., 2020) obligando a las instituciones educativas a migrar de una educación presencial a una educación a distancia (Artopoulos, 2020).

Por ende, habilidades como liderazgo, respeto e idiomas no son adquiridas de manera adecuada por los estudiantes de estas generaciones al ser habilidades que requieren un entorno social para desarrollarse. En consecuencia, es comprensible que las competencias de egreso que requieren habilidades de liderazgo, respeto e idiomas sean poco percibidas como desarrolladas por lo estudiantes.

En conclusión, se determina que los estudiantes de la licenciatura de administración hotelera de la UAEQROO perciben que están desarrollando 5 de las 8 competencias del perfil de egreso de forma adecuada. Estos resultados apoyaran directamente a la institución educativa al identificar las áreas de oportunidad de la licenciatura de administración hotelera, permitiendo reestructurar el programa de estudio para fortalecer la percepción de las competencias del perfil de egreso. Asimismo, estos resultados contribuirán a las empresas del sector hotelero de la Riviera Maya al identificar cuáles son las competencias de egreso en las que los estudiantes de la licenciatura en administración hotelera tendrán un mejor desempeño en el ámbito laboral.

AGRADECIMIENTO: Investigación realizada gracias al proyecto UAEQROO-DATM <ZN/PI-07/22>

LISTA DE REFERENCIAS

- Artopoulos, A. (2020). COVID-19 ¿Qué hicieron los países para continuar con la educación a distancia? *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 11(17), 1-11.
- Boyatzis, R. (1982). *The competent manager*. Nueva York: John Wiley & Sons
- De la Cruz, J. (2016). El trasfondo del enfoque por competencias en México. *TRUJILLO HOLGUÍN, JA y GARCÍA LEOS, JL (coords.) Desarrollo profesional docente: reforma educativa, contenidos curriculares y procesos de evaluación. Chihuahua, México, Escuela Normal Superior Prof. José E. Medrano R*, 39-47.
- Domínguez-Lara, S., y Merino-Soto, C. (2015). ¿Por qué es importante reportar los intervalos de confianza del coeficiente alfa de Cronbach? *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(2), 1326-1328. <https://bit.ly/2VsyUVL>
- Fernández, C. y Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, D.F: McGRAW-HILL.
- Galarza, M. C. C. (2018). El cambio organizacional ¿una estrategia frente a la globalización?. *Revista Publicando*, 5(15 (2)), 1237-1270
- Jacobs, R. (1989). Getting the measure of management competence. *Personnel Management*, 21(6), 32-37.
- Laurencelle, L. (2009). Le tau et le tau b de Kendall pour la corrélation de variables ordinales simples ou catégorielles. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, 5(2), 51-58. <http://doi.org/10.20982/tqmp.05.2.p051>
- Pereira, M., Gutierrez, S., Sardl, L., & Villamil, M. (2008). Las competencias laborales y su evaluación mediante el modelo de 360 grados. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 4(6), 69–105.
- Rodríguez, H. (2007). El paradigma de las competencias hacia una educación superior. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 15 (1), 145-165
- Santabárbara, J. (2019). Cálculo del intervalo de confianza para los coeficientes de correlación mediante sintaxis en SPSS. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 12(2), 1–14. <https://doi.org/10.1344/reire2019.12.228245>

- Secretaría de Turismo (01 de marzo de 2021), *Exceptivas en el Turismo de México 2021* https://www.datatur.sectur.gob.mx/Documentos%20compartidos/Expectativas_turismo_2020_2021_8.PDF
- Secretaría de Turismo (SECTUR) (01 de febrero de 2014), *Estudio de Competitividad Turística del destino Riviera Maya* <https://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2015/02/PDF-Riviera-Maya.pdf>
- Secretaría de Turismo (SECTUR) (01 de septiembre de 2021), 3º Informe de Labores 2020-2021 http://sistemas.sectur.gob.mx/sectur/3er_informe_de_labores_turismo_2020_2021_baja.pdf
- Secretaría de Turismo (SECTUR). (2013). *Agendas de Competitividad de los Destinos Turísticos de México*. México, Ciudad de México. SECTUR.
- Secretaria de Turismo del Estado de Quintana Roo (SECTUR QROO) (01 de marzo del 2021). *Quintana Roo ¿Cómo vamos en el turismo?* <https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/COMO%20VAMOS%20FEBRERO%202021%20.pdf>
- Spencer, L. M., y Spencer, S. M. (1993). *Competence at work*. Nueva York: John Wiley & Sons
- Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo (UAEQROO) (21 de julio de 2021), *Modelo Educativo y Modelo Académico* <https://www.uqroo.mx/modeloeducativo/2021/Modelo%20Educativo%20Academico.pdf>
- Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo (UAEQROO) (27 de marzo del 2009) *Programa académico para la creación de la Licenciatura en Administración Hotelera* <https://www.uqroo.mx/carreras/pdf/admonhotelera.pdf>
- Velásquez Mauricio, Liz Emperatriz (2021). Competencias laborales del personal y su influencia en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa privada de Lima Metropolitana. *Desde el Sur*, 13(1), e0006. <https://dx.doi.org/10.21142/des-1301-2021-0009>
- Vergara de la Rosa, E., Vergara R., Álvarez, M., Camacho, L. y Gálvez, J. (2020). Educación médica a distancia en tiempos de COVID-19. *Educación Médica Superior*, 34(2), e2383.