

# COMPETENCIAS ADQUIRIDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE GUÍAS DE TURISMO EN LA CIUDAD DEL CUSCO – AÑO 2016

*Acquired competences and labor performance of tourism guides in the Cusco city – year 2016*

Karen Cornejo Conza <sup>1,✉</sup>

<sup>1</sup> Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.  
a Magister

✉ [cornejokaren@hotmail.com](mailto:cornejokaren@hotmail.com)

## Resumen

La presente investigación tiene por objetivo establecer la relación entre las competencias adquiridas con el desempeño laboral de los Guías de Turismo en la ciudad del Cusco - año 2016, se planteó realizar un análisis en cuanto a las competencias básicas, transversales y técnicas como un modelo para entender las competencias adquiridas, las que fueron correlacionadas con el desempeño laboral en sus dimensiones de idoneidad, eficiencia, eficacia y productividad. Este estudio se justifica por las implicancias que conllevan en la formación de los Guías de Turismo y, en consecuencia, en el servicio que brindan durante el desarrollo de su profesión. En cuanto a la metodología, corresponde a un estudio correlacional aplicado en una muestra de 150 turistas nacionales y extranjeros que habían tomado los servicios de un Guía de Turismo, los resultados muestran una relación directa estadísticamente significativa, identificándose la calificación de algunas competencias más valoradas frente a otras, así como algunos indicadores de desempeño laboral más resaltantes en relación a otros. Se encontró, además, una relación directa en la generación de las competencias frente a determinado indicador de desempeño laboral, significa que la formación de las competencias adquiridas con el desempeño laboral afirman la importancia de considerar diferentes áreas de competencia a ser logradas por el Guía de Turismo para su desempeño laboral, por lo tanto son de necesidad los programas de educación básica y superior así como la constante capacitación para una adecuada performance laboral.

**Palabras clave:** Competencias, Desempeño laboral, guías de turismo, turista nacional y extranjero.

## Abstract

The present research establishes the relationship between the skills acquired with the job performance of tour Guides in the city of Cusco for the year 2016. It was raised to perform an analysis in terms of the basic competencies, transversal and techniques as a model to understand the skills acquired, which were correlated with the job performance dimensions of adequacy, efficiency, effectiveness and productivity. This study is justified by the implications that will result in the formation of the Guides of Tourism, and consequently on the service that they provide in the development of their profession. In terms of methodology corresponds to a study correlational applied in a sample of 150 domestic tourists and foreigners, who had taken the services of a tour Guide. The results show a direct relationship statistically significant, identifying the rating of some of the skills most valued in front of others, as well as some indicators of job performance more prominent in relation to others. We also found a direct relationship in the generation of the powers against certain indicator of job performance. It is means that the training acquired competencies affirm the importance of considering different areas of competence to be achieved by the Tourism Guide for their work performance, therefore are necessary the basic and higher education programs as well as the constant training for an adequate work performance are necessary.

**Keywords:** Competencies, Job Performance, Tourist Guides, National and foreigner tourist.

**Citar como:** Cornejo, K. (2018). *Competencias adquiridas y desempeño laboral de Guías de Turismo en la ciudad del Cusco – año 2016*. Rev Yachay, 7(1), 355-361.

**Recibido:** 16-09-2018; **Aceptado** 07-12-2018

## Introducción

En la ciudad del Cusco, el turismo en los últimos años se ha constituido en una actividad muy importante. Por lo que, los servicios turísticos deben funcionar de manera eficiente para la satisfacción del turista, por ello, se realizó una evaluación del rol del guía de turismo como el gran protagonista del Turismo Receptivo, que combina el calor humano con la trasmisión de información en el campo del turismo organizado. En la cadena de valor del servicio turístico es un eslabón fundamental que desempeña un papel de crucial importancia, por ser la persona más indicada para atender las inquietudes del turista y orientarlo en su idioma durante su estadía.

El Cusco recibe alrededor de 2,6 millones de turistas anuales; en los últimos años la necesidad de guías de turismo ha sido esencial, la oferta laboral en este campo es cada vez más creciente así como la oferta de formación académica, los guías profesionales o técnicos son egresados de institutos o universidades donde se les capacita en el arte de las relaciones humanas, la dinámica de grupo, las técnicas para la transmisión amena de información turística, geografía, historia, arqueología, artes, la dinámica de los servicios y el turismo receptivo, costumbrismo, folklore y prácticas de campo. La formación profesional de los guías de turismo constituye uno de los medios preponderantes e indispensables para asegurar la buena atención a los visitantes. Existe una universidad pública (Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco), tres privadas (Universidad Andina del Cusco, Universidad Alas Peruanas, Universidad Peruana Austral del Cusco), así como cinco institutos privados (Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Khipu, Antonio Lorena, Americana del Cusco, Tuinen Star) y un público (Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Túpac Amaru) que forman académicamente a guías de turismo. Estas instituciones forman profesionales del turismo bajo el sistema de competencias.

La Región Cusco cuenta con alrededor de 4000 guías de turismo que están acreditados para ejercer la labor; en mérito a la Ley N° 28529, Ley del Guía de Turismo, que en su artículo 2° señala que el Guía de Turismo es la persona natural acreditada con título oficial de Guía de Turismo, expedido por Institutos y Centros de Formación Superior Oficialmente reconocidos que hayan cursado y aprobado estudios por el lapso mínimo de seis semestres; así como los licenciados en turismo colegiados.

El problema responde a la interrogante ¿en qué medida las competencias adquiridas se relacionan con el desempeño laboral de los guías de turismo de la ciudad del Cusco - año 2016?

## Materiales y Método

El diseño que se utilizó en esta investigación, tratándose de la hipótesis, es correlacional, no experimental y como diseño específico un diseño transversal o transeccional. La población de estudio estuvo conformada por el total de turistas que usaron el servicio de guías de turismo que visitaron la ciudad de Cusco en el año 2016, con un total aproximado de 2 600 La muestra estadística fue de 150 turistas nacionales y extranjeros.

Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para fines de interpretación se le ha dado un valor a la medida que se utilizó en las encuestas debido al tipo de preguntas realizadas con el fin de facilitar la respuesta de los turistas de la siguiente manera:

Tabla 1  
*Tabla de Baremación*

Tabla de Baremación		
Medida	Nivel	Interpretación
Nunca	1 – 1.4	Malo
A veces	1.5 – 2.4	Regular
Casi siempre	2.5 – 3.4	Bueno
Siempre	3.5 – 4	Muy bueno

Fuente: Elaboración Propia.

## Validez y Confiabilidad de Instrumentos

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que ha medido las competencias adquiridas y desempeño laboral de los guías de turismo en la ciudad del Cusco 2016, se aplicó el método del Alpha de Cronbach, el cual estima las correlaciones de los ítems considerándolo aceptable cuando su valor es superior a 0.80, para esta investigación el Alpha de Cronbach dio 0.889 para competencias adquiridas y 0.849 para desempeño laboral, lo que confirma que el cuestionario es fiable y proporcionará resultados favorables para la investigación puesto que esta prueba nos dice que de 0.8 a 1 la confiabilidad es muy alta.

Tabla 2  
Estadísticos de fiabilidad

	Estadísticos de fiabilidad	
	Alfa de cronbach	N° de elementos
Competencias adquiridas	0.889	14
Desempeño laboral	0.849	15

Fuente: Elaboración Propia.

Los datos fueron procesados y analizados con ayuda del programa SPSS; además, se utilizó el estadístico de correlación que corresponda para establecer si existe relación entre las variables estudiadas.

### Resultados

Los resultados se analizan en base a las variables, Competencias adquiridas, desempeño laboral, dimensiones e indicadores planteados, tal como se establece en la siguiente tabla:

Los resultados de la correlación se muestran en la Tabla 3.

Tabla 3:  
Relación entre las Competencias Adquiridas y el Desempeño Laboral en los guías turistas de la Ciudad del Cusco – año 2016

Competencias Adquiridas	Desempeño Laboral								Total	
	Malo		Regular		Bueno		Muy bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Malo	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%
Regular	1	1%	4	3%	6	4%	0	0%	11	7%
Bueno	0	0%	11	7%	65	43%	14	9%	90	60%
Muy bueno	0	0%	0	0%	15	10%	33	22%	48	32%
Total	1	1%	16	11%	86	57%	47	31%	150	100%
<i>Prueba Chi cuadrado <math>X = 74.373</math></i>							<i><math>p = 0.000</math></i>			
<i>Tau b de Kendal = 0.562</i>							<i><math>p = 0.000</math></i>			

En la tabla 4 se observa que los turistas perciben las competencias adquiridas de los guías de turismo y el desempeño laboral como buenas. Al 95% de confiabilidad mediante la prueba Chi cuadrado firmamos que las competencias adquiridas presentan relación significativa con el Desempeño Laboral, donde el nivel de relaciones es del 56.2% según la Tau\_b de Kendal,  $p < 0.05$ .

### Discusión

De la relación de las variables planteadas, según la referencia del marco teórico de Tejeda (2011, pág. 9) indica que en la competencia profesional se articulan, entre otros elementos, conocimientos, habilidades, capacidades, actitudes y los valores que son apropiados por el sujeto a través de la experiencia personal en el transcurso del proceso formativo y ulterior desarrollo socio profesional; los que son

movilizados de forma integrada y contextualizada, a través de la aplicación que se hace evidente en un desempeño eficaz, autónomo, flexible, versátil, sustentable e innovador. El referente teórico es comprobado con los hallazgos encontrados en la opinión de los turistas nacionales y extranjeros sobre la calificación de las competencias adquiridas y el desempeño laboral en un 43%, los turistas perciben que ambas son buenas, así como el coeficiente de relación es de 56,2%, lo que nos indica que los Guías de turismo poseen conocimientos, habilidades, capacidades, actitudes y valores que evidencian un buen desempeño laboral.

El desarrollo de las competencias adquiridas ha sido calificado como buena en un 60%; en un análisis comparativo, las competencias Básicas han sido calificadas como Muy buenas con el 58.7%, frente a las otras dimensiones como las transversales 52% calificadas como Muy buenas y las competencias técnicas como buenas con el 51.3%.

Las competencias básicas que están referidas a las capacidades elementales que posee un individuo, que le permiten adaptarse a los diferentes contextos la formación inicial que contribuye en el desarrollo de posterior desarrollo profesional, como la comunicación que es una herramienta clave para el servicio del Guía de turismo, puesto que una de sus principales tareas es informar sobre la cultura, tradiciones, costumbres, etc. La lógica para el análisis y síntesis es necesaria en el Guía para la transmisión de sus conocimientos que le da la capacidad de que los turistas entiendan con coherencia lo que quiere expresar. El liderazgo es otro aspecto necesario en el Guía su labor lo realiza frecuentemente frente a grupos de turistas y este debe ser capaz de manejarlos y motivarlos durante la realización del tour; todo ello, aunado a valores éticos y morales, las cuales combinan con las competencias anteriores para lograr que los turistas al finalizar el tour queden satisfechos.

Con respecto a Competencias transversales se ha considerado el trabajo en equipo, la capacidad de planear y programar, el uso de recursos y la habilidad de negociación, estas son capacidades que los turistas valoran, ya que trabajan con personas, para esto el guía debe estar empoderado, y así tener la capacidad de negociación tanto con los turistas como con los servicios turísticos que conforman el tour, de lo contrario esta competencia será muy limitada. La capacidad de planear y programar es también muy importante debido a que siempre se suscita problemas y los Guías deben responder con rapidez.

Entre las Competencias Técnicas se ha considerado el uso de tecnologías. En la actualidad la tecnología debe ser usada por los guías recordemos que los usuarios provienen en su mayor parte de lugares en los que la tecnología, hoy más que nunca, está avanzada. Los turistas suelen portar celulares tablets o minicomputadoras donde manejan información de localización, clima, espacio y el guía también debe saber interpretar esta información o el uso de aplicaciones tecnológicas o de herramientas como binoculares, hacen de la experiencia del tour un complemento esencial. Las técnicas de guianza, consideradas como un indicador de esta competencia, toma en cuenta el arte de guiar, de motivar, de llamar la atención de los turistas, lo que es su performance; además del adecuado papel que cumple como guía para obtener resultados adecuados en su labor. El manejo de idiomas caracteriza uno de los indicadores más importantes de la competencia técnica, de esto depende una buena y clara comunicación, de otra manera los turistas confundirán la información, o no lograrán entender lo que el guía pretende expresar. En cuanto al conocimiento científico el discurso o *speech* del Guía debe tener consistencia científica, en la actualidad nos enfrentamos a turistas cada vez más exigentes, preparados que ya vienen con una información previa y esperan que el Guía pueda cautivar a su audiencia con la transmisión de conocimientos, fundamentada en la investigación y acopio de información veraz y confiable. El 35% de la muestra calificó la relación de competencias técnicas y desempeño laboral como buenas.

En lo que se refiere a la adquisición de las competencias adquiridas se encontraron relaciones significativas de acuerdo al Instituto Técnico de capacitación y Productividad (2003, pág.7) Los tres tipos de competencia se conjugan para constituir la competencia integral del individuo y se pueden adquirir las primeras (básicas y transversales) por programas educativos y de capacitación y las siguientes (técnicas); además de las formas mencionadas, también en el centro de trabajo o en forma autodidacta. Lo que significa que las competencias básicas y transversales son adquiridas con éxito en los programas de educación básica y superior y que las competencias técnicas deben ser fortalecidas por el guía de turismo en el desempeño de su labor es decir seguir capacitándose.

El Desempeño laboral calificado como buena con el 57.3%. Entre las dimensiones del desempeño laboral, la idoneidad tiene una puntuación de 48,7%, esta se manifiesta en la experiencia del Guía. La Eficiencia se presenta con un 75.3% y la Eficacia con un 48%, siendo la dimensión de mayor puntuación la productividad con un 62% que, según Castanyer (1999, págs. 58-59). Sin embargo, como evidencian estudios realizados, existe un alto índice de correlación entre la satisfacción lograda en los clientes como salida de cualquier proceso de servicio y el grado de satisfacción de los trabajadores. Por las razones antes descritas es que se surge la idea de utilizar el indicador de satisfacción del cliente como indicador de productividad o de desempeño para los servicios turísticos. Por tanto, la productividad considerada como la dimensión de desempeño laboral más importante que han desarrollado los Guías conduce a la satisfacción del servicio que recibe el turista.

La Relación de las Competencias Básicas y el Desempeño laboral han sido calificadas por los turistas como muy buenas, con un grado de relación de 42.3%, esto significa que los indicadores de Competencias Básicas evidencian un muy buen desempeño laboral.

La muestra ha calificado con el 29% la relación entre competencias transversales y desempeño laboral como bueno, con un grado de relación de 54.5%.

Las competencias técnicas y el desempeño laboral es una relación positiva calificada con el 35% como buena con un grado de relación de 53.2%.

La relación entre las competencias y el Desempeño laboral permite identificar, si el Guía de Turismo está cumpliendo adecuadamente su labor, y si su desempeño laboral tiene consistencia en la formación de un conjunto de capacidades que son adquiridas de forma inicial en los centros de formación o en el desarrollo de su profesión, lo que va a determinar un buen desarrollo profesional por parte del guía, satisfacción para el turista y beneficio para el turismo en la ciudad del Cusco.

En términos de calidad, las competencias y el desempeño son buenas; lo que indica que se debe mejorar esta calificación para que pueda llegar a ser muy buena y excelente, para así superar las expectativas de los turistas.

### Descripción de los Hallazgos más Relevantes

Entre los hallazgos más significativos destacan los siguientes aspectos:

PRIMERO: Las Competencias básicas generan mayor Eficacia en el desempeño laboral.

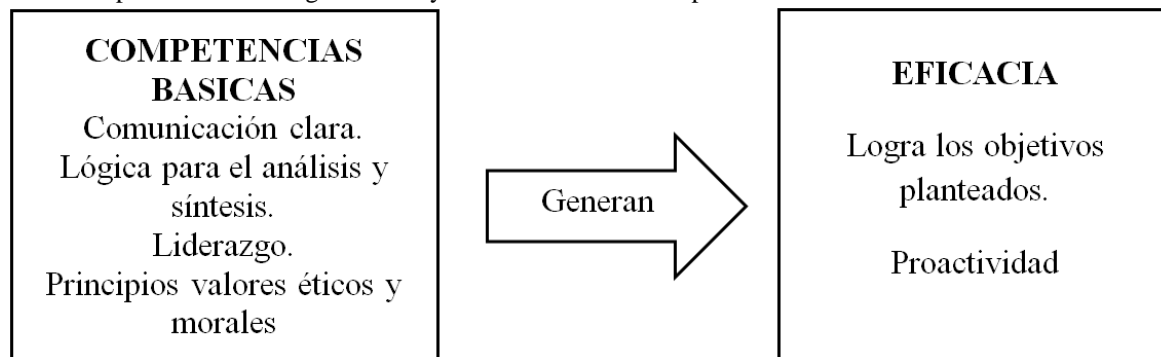


Figura 1: Relación entre las Competencias Básicas y la Eficacia

SEGUNDO: Las competencias transversales generan productividad en el desempeño laboral.

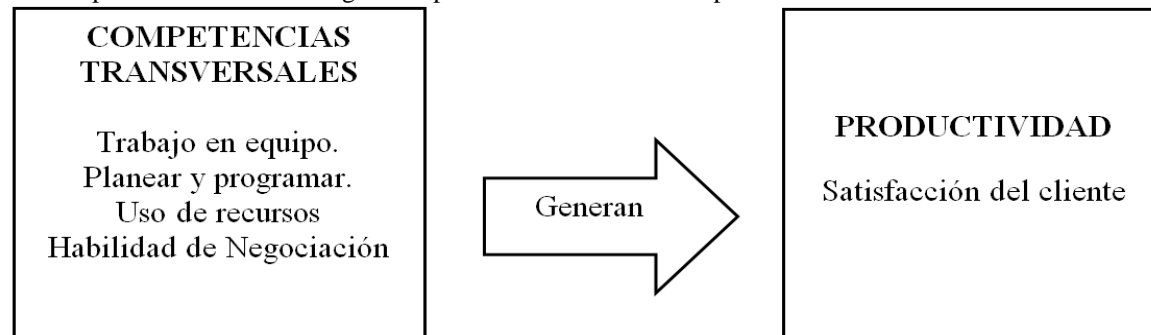


Figura 2: Relación entre las Competencias Transversales y la productividad.

TERCERO: Las competencias técnicas generan idoneidad en el desempeño laboral

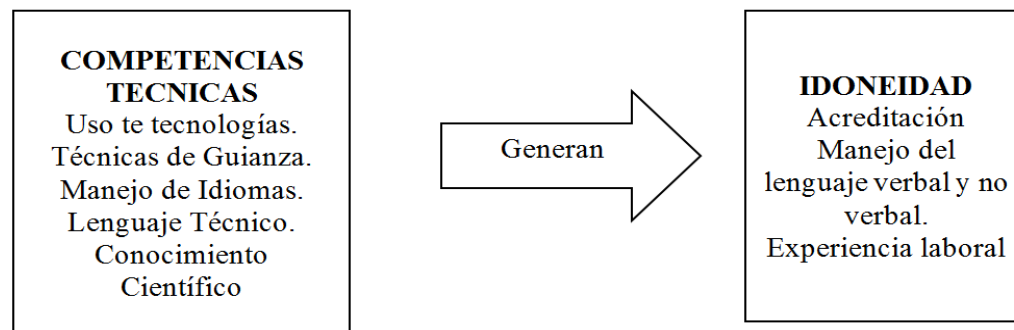


Figura 3: Relación entre las Competencias Técnicas e Idoneidad.

Al considerar que las competencias adquiridas están relacionadas con el desempeño laboral a través de diferentes dimensiones, se asume a la vez una diversidad de factores, cuya influencia conjunta puede predecir el desempeño laboral, por ejemplo la incidencia de las competencias básicas en el logro de la eficacia, de las competencias transversales en la productividad, y de las competencias técnicas en la idoneidad, en este sentido podemos pensar que el desarrollo de estas competencias puede conllevar al desarrollo del consecuente desempeño laboral.

### Conclusiones

Primero: Queda demostrado que, los Guías de turismo de la Ciudad del Cusco son altamente competitivos, por que poseen dominio de su profesión en la adquisición de las competencias, además de un adecuado desempeño laboral. De esta manera existe relación teórica y práctica en la realidad factible perceptible del campo guidístico.

Segundo: Las Competencias Adquiridas por los Guías de Turismo en la Ciudad del Cusco, evidencian poseer habilidades procedimentales, destrezas, conocimientos y actitudes obtenidas durante su proceso de formación y en el desarrollo de sus actividades laborales.

Tercero: El Desempeño laboral de Guías de Turismo demuestra el cumplimiento de las exigencias laborales, actividades, tareas que se evidencian en la satisfacción del turista.

Cuarta: La relación entre las competencias básicas y el desempeño laboral que el Guía de turismo posee, así como competencias elementales son: comunicación clara, lógica para el análisis y síntesis, liderazgo, valores éticos y morales, los mismos que le permitirán adaptarse a los diferentes contextos para su desempeño laboral o de cualquier otra índole.

Quinto: En el nivel de relación entre las competencias transversales y el desempeño laboral, se demuestra la necesidad de considerar capacidades requeridas en diversas áreas o sectores, como trabajo en equipo, capacidad de planeación, uso de recursos asignados y habilidad de negociación, lo que le permite llevar a cabo sus funciones laborales con niveles de complejidad, autonomía y variedad.

Sexto: El nivel de relación entre las Competencias Técnicas y el Desempeño laboral de los Guías de Turismo, determina que demuestra capacidades laborales específicas para su área ocupacional como uso de tecnologías, técnicas de la guianza, manejo de idiomas, lenguaje técnico y amplio conocimiento científico haciéndole competente técnico para su Desempeño laboral.

### Referencias Bibliográficas

Antonio, T. F. (2011). El desarrollo y la Gestión de competencias profesionales: una mirada desde la formación. *Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)*, 15.

CAPLAB, P. d. (2004). *La Formación por Competencias Laborales. Guía Técnico Pedagógica para Docentes de Formación Profesional*. Lima: CAPLAB.

Castanyer, F. (1999). *Como mejorar la productividad en el taller*. Barcelona: Alfaomega.

Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos humanos*. Editorial Mc Graw Hill.

Chruden, H., & Sherman, A. (1998). *Administración de personal*. Buenos Aires: Compañía Editorial Continental.

Fernández, J. T. (2011). El desarrollo y la gestión de competencias. *Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)*, 15.

- Gobierno de Chile. (s.f.). *Curso de Guia de Turismo y Senderismo - Trekkingchile*. Obtenido de [www.trekkingchile.com/download/cursos/m155\\_guia.pdf](http://www.trekkingchile.com/download/cursos/m155_guia.pdf)
- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. (2003). *Sistema de Evaluación y Certificación de la Competencia Laboral del INTECAP*. Guatemala: INTECAP.
- Tobón, S. (2006). Aspectos Básicos de la formación basada en Competencias. Talca: Proyecto Mesesup.
- Villa, A., & Poblete, M. (2007). *Aprendizaje basado en Competencias. Una propuesta para la evaluación de las competencias genéricas*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Wayne, M. R., & Robert, N. M. (2005). *Administracion de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.