



Universidad Andina del Cusco

Facultad de Ciencias y Humanidades

Escuela Profesional de Turismo



Tesis

**Evaluación de las competencias laborales de los guías de turistas
en la comunidad indígena quechua de Quipisca, I Región de
Tarapacá – Chile, 2019**

Presentado por:

Bach. Apu Lhuswill Cárdenas Juárez

Para optar el título de:

Licenciado en Turismo

Asesor:

Dr. José Hernán Zamalloa Huambo

Cusco - Perú

2019



Resumen

El presente trabajo de investigación; “Evaluación de las competencias laborales de los guías de turistas en la comunidad indígena quechua de Quipisca, I región de Tarapacá – Chile, 2019”, tiene como objetivo describir y evaluar el desempeño que tienen los guías locales a través de las competencias. Quipisca fue inscrita en el registro oficial de comunidades indígenas hace diez años, habiendo desarrollado el ordenamiento e investigación de su territorio, por lo cual es pertinente enfocar esta investigación en el ámbito del turismo.

La metodología utilizada es de investigación tipo básica y de nivel descriptiva, ya que se describirá y evaluará el desempeño de las competencias laborales de los guías de turistas; además presenta un diseño no experimental. La recolección de datos fue a través de la técnica de la observación, utilizando como instrumento de recolección; la ficha de chequeo. La muestra está conformada por 20 guías de turistas de la comunidad indígena quechua de Quipisca, donde se determinará si tienen un buen desempeño de las competencias laborales durante el recorrido turístico; se establecieron tres dimensiones para evaluar sus conocimientos, habilidades y actitudes.

Finalmente, se sugiere desarrollar un plan de capacitación en competencias laborales de los guías de turistas, para garantizar la satisfacción de sus visitantes.

Palabras clave: Competencias laborales, guías de turistas, evaluación, desempeño



Abstract

The present work of research of title: "Evaluation of the labor competences of the guides of tourists in the indigenous Quechua community of Quipisca, I region of Tarapacá - Chile, 2019", has as general objective to describe and evaluate the performance that the guides have local people through the different labor competencies, in order to propose a tourism training plan. This indigenous community that is located in the I Tarapacá region, has had a progressive progress in terms of community territorial development during the last ten years, which is why it is pertinent to carry out such research in the tourism area.

The methodology used is basic and descriptive level, because it will describe and then evaluate the performance of the labor competencies of tourist guides; also presents a non-experimental design. Quantitative data were collected through the observation technique, using the check-in sheet as an instrument of a finite population of 20 local community guides.

It was determined that the local guides present a regular performance in terms of labor competencies in the tourist guide activity in the Quechua de Quipisca Indigenous Community, having assessed their knowledge, skills and attitudes through check cards.

Finally, it is proposed to implement a training plan to improve the performance of the labor competencies of tourist guides in the community.

Key words: Labor competencies, tourist guides, tourist training.