



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE**



---

---

**COMPETENCIAS ADQUIRIDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE  
GUÍAS DE TURISMO EN LA CIUDAD DEL CUSCO - AÑO 2016**

---

---

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DEL TURISMO  
SOSTENIBLE**

**PRESENTADO POR:  
BR. KAREN CORNEJO CONZA**

**ASESOR:  
DR. CARLOS ACEITUNO HUACANI**

**CUSCO – PERÚ**

**2017**



**Título** : COMPETENCIAS ADQUIRIDAS Y DESEMPEÑO LABORAL DE GUÍAS DE TURISMO EN LA CIUDAD DEL CUSCO - AÑO 2016.

**Autor** : - Karen Cornejo Conza

**Fecha** : 03-03-2017

## 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 de 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 por consecuencia en el servicio que estos han de brindar en 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 claves: 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 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.

Key words: Competencies, Job Performance, Tourist Guides, National and foreigner tourist