



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ECOTEC

Tema:

Diagnóstico de las competencias laborales de los guías de turismo en los museos de Guayaquil.

Línea de investigación

Turismo, hospitalidad y patrimonio

Modalidad de titulación

Trabajo de investigación

Nombre de la carrera

Licenciatura en Turismo

Título para obtener

Licenciada en Turismo

Nombre del autor

Arlene Lissette Pontón Simbaña

Nombre del tutor

Sofía Pacherras Nolivos

Samborondón, 2023

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón este trabajo de investigación a mis padres Richard e Ivonne, porque ellos son los pilares fundamentales de mi vida y ellos formaron a este ser maravilloso, a mi hermano Anderson a quien amo con mi alma, a mi mami Mariela por siempre ser mi apoyo incondicional, a mi familia entera porque están emocionados de que sea la primera licenciada de la generación de la familia, a mi ángeles en el cielo (Carlos, Jorge, Juanita y Pablito) en especial para mis abuelos Jorge y Pablito quienes estaban felices de que sea una universitaria, esto es netamente para ustedes, gracias por amarme, los extraño. A mis amigas incondicionales y a mi eterno bangtan.

“Espero que no consideremos el futuro solo como una oscuridad sombría “. Aún tenemos muchas paginas en nuestra historia y no deberíamos hablar como si el final ya estuviese escrito.”

Kim Namjoon

Agradecimiento

Primero que todo le todo le agradezco a Dios, porque sin él nada fuese posible, segundo a mis padres porque in ellos no son nada, gracias por siempre apoyarme y haber estado presente en esta aventura de mi vida, gracias por darme la vida y por seguir fortaleciéndome, los amo.

A mi hermano, a mi abuelita y a mis tías por siempre apoyarme y decirme que soy su más grande orgullo, por siempre me dieron el aliento necesario en todo momento de mi carrera, gracias por ser parte de mi vida, por aconsejarme y estar ahí para todo, los amo.

A esta universidad por permitirme convertirme en una profesional en lo que me apasiona, a todos los docentes de la carrera, por haberme enseñado el lado mas bello de la carrera, por darle sentido a esta aventura, por los conocimientos adquiridos y por siempre darnos ese aliento, muchas gracias.

A toda mi familia, porque desde que supieron que estaba en la recta final de esta aventura, no dudaron en darme palabras de aliento y su apoyo incondicional para todo, sin más agradezco a mis cinco ángeles en el cielo por ser parte fundamental de mi vida, por haberme dado consejos y siempre darme su amor y apoyo incondicional, los amo.

A mis amigas que formaron parte de esta montaña rusa, por siempre apoyarnos y nunca dejarnos atrás, se merecen lo mejor del mundo, las amo.

Y por último a mi eterno Bangtan, porque me enseñaron que todo se puede lograr, no importa cuán difícil y complicado sean los desafíos, nunca hay que dejar de soñar y creer, gracias.

Arlene Pontón Simbaña

Certificado de Revisión final



ANEXO N° 14

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN A REVISIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Samborondón, 30 de noviembre de 2023

Magíster
Ana Mar
Decano(a) de la Facultad
Estudios Globales y Hospitalidad
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: "Diagnóstico de las competencias laborales de los guías de turismo en los museos de Guayaquil." según su modalidad PROYECTO DE INVESTIGACIÓN; fue revisado, siendo su contenido original en su totalidad, así como el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la guía para la elaboración del trabajo de titulación, Por lo que se autoriza a: Arlene Lissette Pontón Simbaña, para que proceda a su presentación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación.

ATENTAMENTE,

Mgr. Sofia Lissette Pacherras Nolvos

Tutor(a)

Certificado de Porcentaje de coincidencias de plagio



CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

Habiendo sido nombrado SOFIA LISSETTE PACHERRES NOLIVOS, tutor del trabajo de titulación "DIAGNÓSTICO DE LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS GUÍAS DE TURISMO EN LOS MUSEOS DE GUAYAQUIL", elaborado por ARLENE LISSETTE PONTÓN SIMBAÑA, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de LICENCIATURA EN TURISMO.

Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias del 4 (%), mismo que se puede verificar en el print de pantalla a continuación:

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Trabajo de investigación Arlene Pontón
ACTUALIZADO 28-11

4% Textos sospechosos

4% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido
0% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: Trabajo de investigación Arlene Pontón ACTUALIZADO 28-11.docx
ID del documento: df3794d416e39340a78474085ce25a2f5b71569b
Tamaño del documento original: 3.67 MB

Depositante: SOFIA LISSETTE PACHERRES NOLIVOS
Fecha de depósito: 29/11/2023
Tipo de carga: Interface
Fecha de fin de análisis: 29/11/2023

Número de palabras: 15.047
Número de caracteres: 98.944

FIRMA DEL TUTOR
SOFIA LISSETTE PACHERRES NOLIVOS

Resumen

El objetivo principal de este proyecto de investigación ha sido analizar las competencias laborales de los guías de turismo para los museos de Guayaquil, como el inicio del análisis de las habilidades y conocimientos que poseen. Como hipótesis se ha considerado que el nivel de las competencias laborales de los guías de museos es bueno, sin embargo, se requiere mejorarlos. La investigación ha partido de una revisión de la falta de una certificación para guías de museo. Para lo cual se requiere de esta investigación como análisis previo y actualizado del estado de las competencias laborales de guías. Seguidamente, se ha desarrollado una metodología de análisis en los distintos museos de la ciudad de Guayaquil. Empleando la investigación previa, donde se analizó el servicio ofrecido a los turistas en los últimos 12 meses, y la opinión de los mismos guías para determinar las mejoras necesarias para el desarrollo de los guías de museos, en base a esa información se determinó que se requiere de ayuda de las instituciones descentralizadas para la mejoría de las habilidades. Por otra parte, se recomendó la necesidad de cursos y talleres no solo para guías de museos, sino también para los futuros profesionales en turismo, de esta manera se cree que se puede motivar y poner en competitividad a los guías del país. Finalmente, el análisis de toda la información recibida ha permitido evaluar y proponer las mejoras necesarias para que los guías de museos de Guayaquil mejoren la calidad del servicio ofrecido.

Palabras clave: Competencias laborales, Guianza, Turismo, Museos

Abstract

The main objective of this research project has been to analyze the work competencies of museum guides in Guayaquil as the beginning of the analysis of the skills and knowledge they possess. The hypothesis considered that museum guides' work competencies are good. However, they need improvement. The research started with a review of the need for more certification for museum guides. For this reason, this research is required as a previous and updated analysis of guides' state of work competencies. Subsequently, a methodology of analysis was developed in the different museums of Guayaquil. Using previous research, where the service offered to tourists in the last 12 months was analyzed, and the opinion of the guides themselves to determine the necessary improvements for the development of museum guides, based on that information, it was determined that the help of decentralized institutions is required for the improvement of skills. On the other hand, the need for courses and workshops was recommended for museum guides and future tourism professionals; in this way, it is believed that the country's guides can be motivated and competitive. Finally, the analysis of all the information received has allowed for the evaluation and proposal of the necessary improvements for Guayaquil Museum guides to improve the service quality.

Keywords: Work competencies, Guidance, Tourism, Museums.

Tabla de contenido

Introducción	1
1. Marco teórico	5
1. Competencias laborales	5
1.1 Conceptualizaciones	8
1.2 Tipos de competencias	10
1.3 Dimensiones de las competencias	14
2. Turismo	14
2.1 Conceptualización	14
2.2 Tipos de turismo	15
2.3 Turismo cultural	17
2.4 Turismo cultural y de museo	17
3. Museos	18
3.1 Conceptualización	18
3.2 Tipos de museos	19
4. Guianza turística	21
4.1 Tipos de guías turísticos	23
2. Marco metodológico	26
2.1 Enfoque de la investigación	26
2.2 Tipo de investigación	26
2.3 Periodo y lugar donde se desarrolla la investigación	26
2.4 Universo y muestra de la investigación	27
2.5 Definición y comportamiento de las principales variables incluidas en el estudio	28
2.5.1 Operacionalización de variables	28
2.6 Métodos empleados	29
2.6.1 Métodos empíricos	29
2.7 Procesamiento y análisis de la información	29
3. Análisis de resultados.	31
3.1 Encuestas	31
3.2 Entrevistas	50
4. Propuesta del proyecto	55
5. Conclusiones	68
6. Recomendaciones	69
7. Bibliografía	70

8. Anexos	73
8.1 Formato de encuestas	73
8.2 PREGUNTAS PARA EXPERTOS	77

Introducción

El turismo viene siendo un fenómeno social, cultural y uno de los principales factores del sector económico, donde ha experimentado un gran crecimiento de las culturas, ha permitido crecer y diversificarse permitiéndola convertirse en un motor clave para las economías del mundo. (OMT, s.f.). Por eso es importante saber que no solo ayuda a conservar y preservar culturas o destinos, sino también beneficia la calidad de vida de las personas generando plazas de empleo en las distintas compañías: directas o indirectas, públicas o privadas del sector; por ejemplo, en Ecuador, el turismo aporta a la economía cerca de 700 millones de dólares anuales en divisas. (Garrido, 2020).

Los guías de turismo tienen un papel importante en el sector, pues desempeñan un papel crucial en la promoción de la cultura e historia a través de los museos, por ello es necesario evaluar las competencias laborales, debido a que facilitan la calidad del servicio al desarrollar las relaciones interpersonales para fortalecer un vínculo entre el turista y el guía. Hoy en día es necesario tomar en cuenta este tema, gracias al auge de entradas al país, donde se observa que el 41% de los turistas viajaron a Guayaquil por motivos de turismo en el año 2022. (INEC, 2022).

Las competencias laborales, según David McClelland en 1961, se refiere a las características de los individuos, que requiera cierto tipo de destrezas, habilidades y actitudes para llevar a cabo con eficacia las funciones de un trabajo o una situación específica. (McClelland, 1961). La carencia de información clara y precisa acerca de las competencias laborales, obliga a esta investigación a analizar las distintas definiciones, para poder identificarlas y distinguirlas como un método de evaluación a los guías de museos, donde en base a un solo concepto definido, se podrá entrevistar y encuestar a los guías para conocer su opinión acerca del desempeño y opiniones acerca de mejoras para los mismos, como a los turistas para conocer su opinión sobre el servicio otorgado por los guías de museo, de esta forma se podrá establecer estándares de calidad en referencia a los guías en los museos de la ciudad de Guayaquil, con el objetivo

principal de utilizarlos como referencia en este análisis para futuras investigaciones como la creación de una ficha técnica y certificación de guías de museo para facilitar la calidad de la contratación de guías. (Catalano, Cols, & Sladogna, 2004)

En el contexto de los guías en Ecuador, se ha observado la necesidad de evaluar y diagnosticar las competencias laborales de los guías de turismo que trabajan en los museos de Guayaquil, donde esta evaluación asegura que estos guías puedan contar con las habilidades, conocimientos, actitudes y destrezas necesarias en las empresas turísticas para brindar una experiencia de calidad a los turistas y promover el patrimonio cultural de la ciudad a través de la historia de manera adecuada. (Isa, 2013) . Actualmente se puede obtener información acerca de los requisitos y estándares establecidos para ser un guía de turismo en Ecuador, como certificados en cursos de primeros auxilios, capacitaciones y toda documentación requerida, como lo podemos encontrar en el Reglamento de Guianza Turística. (Gob, 2016)

Sin embargo, es importante señalar que no existe un estudio específico que determine el nivel de competencias laborales de los guías de museos para esta investigación. Por lo tanto, es necesario definir las competencias laborales para considerarlas como teoría con el fin de fortalecer el área de certificación en este sector. (Catalano, Cols, & Sladogna, 2004).

Esta investigación, permitirá el desarrollo de una propuesta de un formato de evaluación a los guías de turismo en los museos de Guayaquil, para identificar las falencias y las áreas a mejorar, así como una propuesta de capacitación en base a estrategias obtenida para mejorar y fortalecer las habilidades para mejorar la calidad del servicio a ofrecer. (Chiavenato, 2002)

Para realizar el diagnóstico correspondiente a las competencias laborales de los guías en los museos, la identificación de las competencias en base a definiciones aportará y ayudará con la selección de habilidades para evaluar a los guías de museos, combinando diferentes métodos como entrevistas y encuestas a guías como a turistas, obteniendo resultados del servicio ofrecido del desempeño de los guías de los museos de Guayaquil.

El alcance de esta investigación acerca de las competencias laborales de los guías de museos en la ciudad de Guayaquil sería de tipo exploratorio-descriptivo.

Como primera instancia tenemos como enfoque exploratorio, ya que se centrará en una problemática, la cual, tiene muy poca información sobre las habilidades laborales y certificación de guías de museos. Este enfoque permitirá conocer acerca del desempeño y habilidades laborales de los guías de museos, así como las posibles deficiencias permitiendo reforzarlas para un mejor servicio. También, esta investigación será descriptiva, porque gracias a la teoría podremos determinar cuáles serían las competencias establecidas en base a un concepto a generar que ayude con el contenido de la ficha de evaluación a establecer más adelante, que permita generar una certificación dentro del marco legal del reglamento turístico.

Con un enfoque metodológico mixto este proyecto podrá ofrecer información necesaria con datos cualitativos (entrevistas a guías de museos) y datos cuantitativos (encuestas a turistas) sobre las deficiencias de los guías y que habilidades ayudarían a mejorar su desempeño dentro de la guianza en museos.

Objetivo general

Analizar las competencias laborales de los guías de turismo para los museos de Guayaquil

Objetivos específicos

- Definir los conceptos sobre las competencias laborales de los guías de turismo de museos.
- Distinguir las competencias laborales y habilidades que se aplican en los guías de los museos del Ecuador
- Identificar el estado de las competencias laborales de los guías de turismo en los museos de Guayaquil.

Marco teórico
Capítulo 1

1. Marco teórico

1. Competencias laborales

El origen de las competencias laborales se sitúa en la década de los 80, las cuales aparecieron como respuesta al desafío de mejorar la eficiencia y calidad del sistema productivo, así como para satisfacer las necesidades específicas del mundo laboral. Fueron los países industrializados los pioneros en consolidar estos nuevos escenarios de formación. Este enfoque integral establece una conexión entre el ámbito laboral y la sociedad en general con el de la educación, impulsado por mejoras implementadas en empresas industriales y cambios en las conceptualizaciones de la organización y gestión empresarial (Erazo et al., 2019)

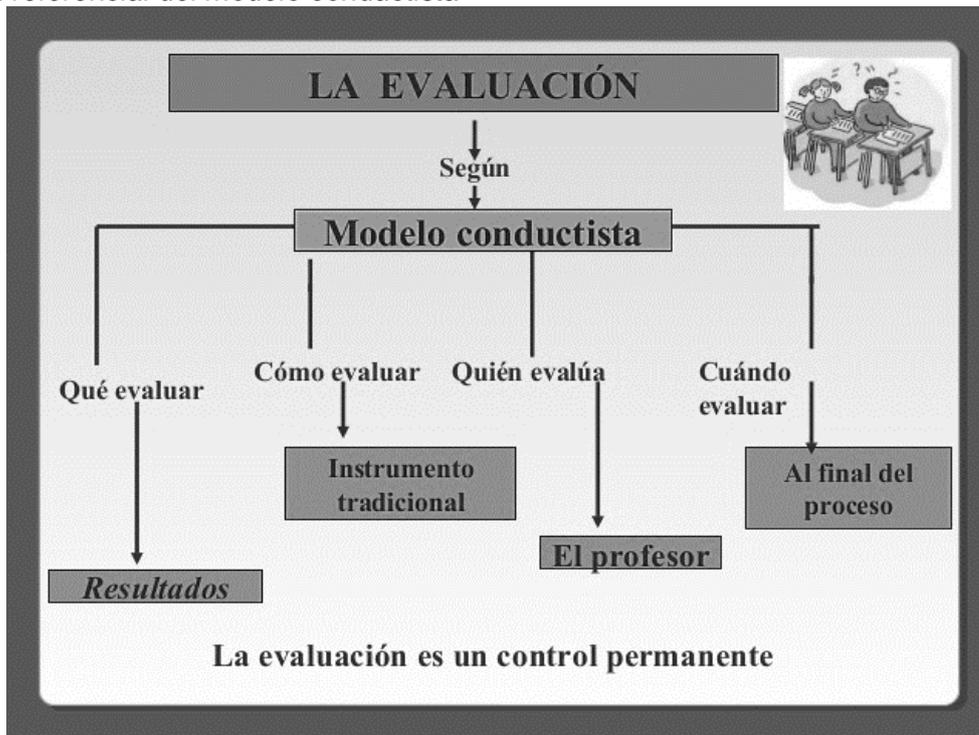
Además, la competencia se define como una cualidad fundamental del individuo. Hay que afirmar que la competencia forma parte sustancial y perdurable de la personalidad de una persona, permitiendo anticipar su comportamiento en diversas situaciones y responsabilidades laborales (Landa, 2022).

Teoría conductista

Este enfoque se basa en destacar el papel crucial del individuo, específicamente sus características, con el objetivo de identificar aquellas que contribuyen a un rendimiento exitoso. Este planteamiento sostiene que las competencias laborales son aquellas que guían la aplicación activa de las capacidades necesarias para llevar a cabo una profesión o trabajo, en comparación con los requisitos del empleo. Va más allá del conocimiento técnico, abarcando tanto el saber cómo el saber hacer. El término competencia engloba las capacidades esenciales para el desarrollo eficaz de una labor profesional. Además, no menos importante, implica un conjunto de comportamientos manifestados a través de decisiones y análisis, así como la transmisión de información, todos considerados esenciales para el desempeño integral de la ocupación (Jiménez S. , 2017).

Figura 1

Mapa referencial del modelo conductista



Nota: este grafico demuestra la estructura del modelo conductivista (<https://teoriasdeaprendizajesite.wordpress.com/conductivismo/>). En el dominio Público.

Teoría funcionalista

Esta perspectiva funcionalista destaca los rendimientos o resultados específicos y predefinidos que se espera que el individuo demuestre, mediante el análisis de las funciones que rigen el proceso productivo. Con frecuencia, este enfoque se utiliza a nivel operativo y se limita a aspectos técnicos. Según la definición proporcionada por esta corriente, las competencias en el ámbito laboral se refieren a requisitos específicos que son evaluados a través de los logros laborales del colaborador. En otras palabras, se busca contratar a alguien capaz de realizar una serie de actividades que luego se someten a prueba para demostrar su idoneidad en la ejecución de dichas tareas con estándares de calidad (Espinel, 2021)

Figura 2

Mapa referencial de la teoría funcionalista.



Nota: este grafico demuestra la estructura del modelo funcionalista. Elaboración propia.

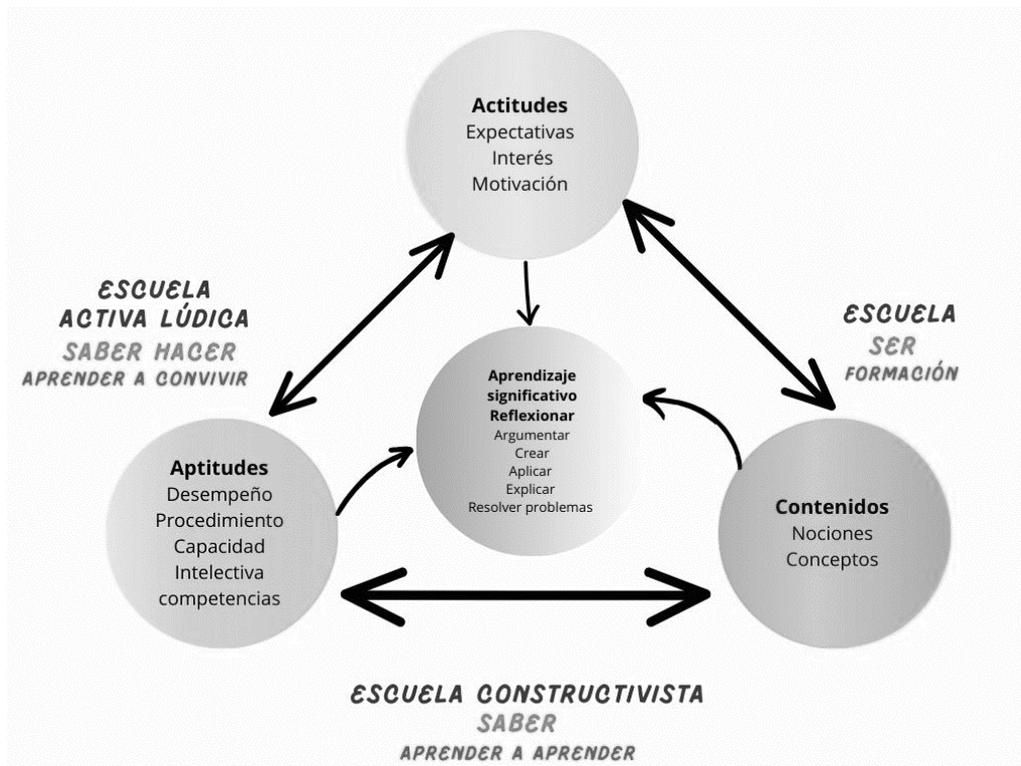
En resumen, de la comprensión de la competencia laboral y al consolidar las características que se repiten en diversas teorías, se identifican varios términos clave que forman parte de este concepto tales como habilidades, actitudes, conocimientos, destrezas y aptitudes. Estos elementos se buscan verificar y evaluar mediante la aplicación de los conocimientos en el entorno laboral real, permitiendo así evaluar la idoneidad necesaria y requerida conforme a los estándares establecidos por la organización. La medición se lleva a cabo en términos de desempeño, evaluando la aplicación práctica de lo aprendido a lo largo de la vida laboral (Espinel, 2021).

Teoría constructivista

En este modelo, las competencias del talento humano no se definen de antemano; al contrario, se construyen a partir del análisis de la resolución de problemas que surgen en la trayectoria de la organización. Por lo tanto, el enfoque de este modelo es identificar competencias que surgen durante los procesos de mejora, en lugar de priorizar aquellas que ya existen y son conocidas. Se sostiene que las competencias se entrelazan de manera inseparable con la experiencia, los conocimientos y los rasgos de personalidad, todos fundamentados en la organización. Estas competencias son, en última instancia, las que capacitan a las personas para desempeñar exitosamente sus funciones (Espinel, 2021).

Figura 3

Mapa referencial de la teoría constructivista.



Nota: este grafico demuestra la estructura del modelo constructivista. Elaboración propia.

Por lo tanto, bajo esta teoría, la experiencia profesional se considera la herramienta más valiosa para adquirir competencias que no se reconocen en un certificado académico; ya que se adquieren como experiencia laboral durante el desempeño de las funciones dentro de una empresa o actividad específica.

1.1 Conceptualizaciones

Una competencia laboral puede ser descrita como la habilidad concreta y comprobada para llevar a cabo con éxito una tarea laboral específica. Además, la competencia laboral se compone de un conjunto de habilidades (saber hacer), conocimientos (saber) y actitudes (querer hacer y saber estar) que, cuando se aplican en el desempeño de una responsabilidad o contribución profesional específica, garantizan su ejecución exitosa (Espinoza & Loayza, 2020)

En términos más amplios, la competencia laboral implica la capacidad de ejecutar de manera efectiva una actividad laboral, movilizandolos conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios para alcanzar los objetivos asociados con dicha actividad. Un desempeño laboral competente implica la aplicación de los atributos del trabajador como base para facilitar su capacidad para resolver situaciones

contingentes y abordar problemas que puedan surgir durante la ejecución del trabajo (Espinoza & Loayza, 2020)

Las competencias laborales se pueden entender como las aptitudes transferibles que un individuo debe poseer para ser contratado. Además de contar con una sólida comprensión técnica y conocimiento del área, los empleadores suelen enumerar un conjunto de experiencias que buscan en un empleado. Estas experiencias se consideran como aquellas que dotarán al empleado de las capacidades necesarias para desempeñar su rol de la mejor manera posible. La empleabilidad, en este contexto, se basa en la combinación de conocimientos, habilidades y actitudes, así como en la forma en que el individuo utiliza estos activos y los presenta a los empleadores (Intriago, 2020).

Los autores León et al. (2021) indican que las competencias laborales se caracterizan como el conjunto de destrezas y capacidades que posibilitan al empleado desempeñar de manera profesional sus funciones, ajustándose a las exigencias del entorno, su formación y la disciplina correspondiente. Es crucial que los entornos empresariales cuenten con colaboradores competentes en diversos niveles, capaces de contribuir a la productividad en consonancia con los objetivos establecidos. En este sentido, fortalecer, capacitar y evaluar las competencias laborales se convierten en acciones de gran relevancia para llevar a cabo una gestión de recursos humanos eficiente.

Otros autores indican que las competencias laborales desempeñan una función crucial, y muchas empresas dirigen sus iniciativas hacia programas de certificación que promueven el crecimiento de habilidades y actitudes entre el personal, con el objetivo de mejorar su productividad. Esto implica reconocer cómo las competencias forman parte del conjunto de conocimientos adquiridos ya sea a través de la educación formal o de la experiencia práctica a lo largo de la vida, desde la capacidad de aprendizaje inherente a la condición humana (Baltodano & Leyva, 2020)

En base a lo explicado por Bejarano y Chavarro (2017) la competencia se revela a través de una serie de conductas observables en la rutina laboral diaria. La medición de las competencias de una persona se logra mediante la observación y análisis de estos comportamientos. En nuestro análisis de competencias, proporcionaremos una descripción que incluirá indicadores específicos para facilitar la comprensión y evaluación de las mismas.

Chinchano et al. (2017) explican que la competencia laboral se caracteriza por contar con factores como la motivación, definida como los intereses que una persona considera o desea de manera constante, se manifiesta en la dirección, impulso y selección del comportamiento hacia acciones u objetivos específicos, al mismo tiempo

que lo aparta de otras opciones.

Por otro lado, los factores abarcan aspectos físicos y respuestas coherentes ante situaciones o información, así como el concepto propio o autoimagen de una persona, que incluye actitudes, valores y percepciones de sí misma (Espinoza & Loayza, 2020).

Y el factor del conocimiento se refiere a la información que una persona posee en áreas específicas. También la habilidad como factor implica la capacidad para llevar a cabo una tarea tanto física como mentalmente. Por último, la competencia técnica implica el dominio experto de las tareas y contenidos dentro de un ámbito laboral, así como los conocimientos y destrezas necesarios para ello (Bejarano & Chavarro, 2017).

En conclusión, las competencias laborales, son las capacidades que tiene una persona para desempeñar con éxito una tarea en específico se forma de conocimientos o información que posee un área en específico, habilidades y actitudes que influyen en el comportamiento de una persona.

1.2 Tipos de competencias

Entre los diversos tipos de competencia se encuentran: la competencia metodológica implica la capacidad de reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas asignadas y a las irregularidades que puedan surgir, encontrar soluciones y aplicar experiencias previas a nuevas situaciones laborales. La competencia social se relaciona con la colaboración comunicativa y constructiva con otras personas, mostrando un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal. Por último, la competencia participativa se refiere a la capacidad de contribuir a la organización del entorno laboral, tanto inmediato como general, mediante la capacidad de organizar, tomar decisiones y aceptar responsabilidades (Landa, 2022)

Por otro lado, Escobar (2005) competencias se dividen en dos categorías: genéricas y específicas. Las competencias genéricas son un conjunto de actividades que abarcan atributos o rasgos distintivos necesarios para que un trabajador se destaque en un puesto particular. Estas engloban conocimientos, habilidades y actitudes específicas requeridas para realizar una tarea concreta. Por otro lado, las competencias específicas son comportamientos observables y habituales que contribuyen al éxito de una persona en su rol directivo. A pesar de considerarse genéricas, se destaca que las competencias específicas pueden estudiarse de manera conjunta mediante el análisis de la función directiva. Las competencias directivas o genéricas, a su vez, se clasifican en competencias estratégicas e intratégicas.

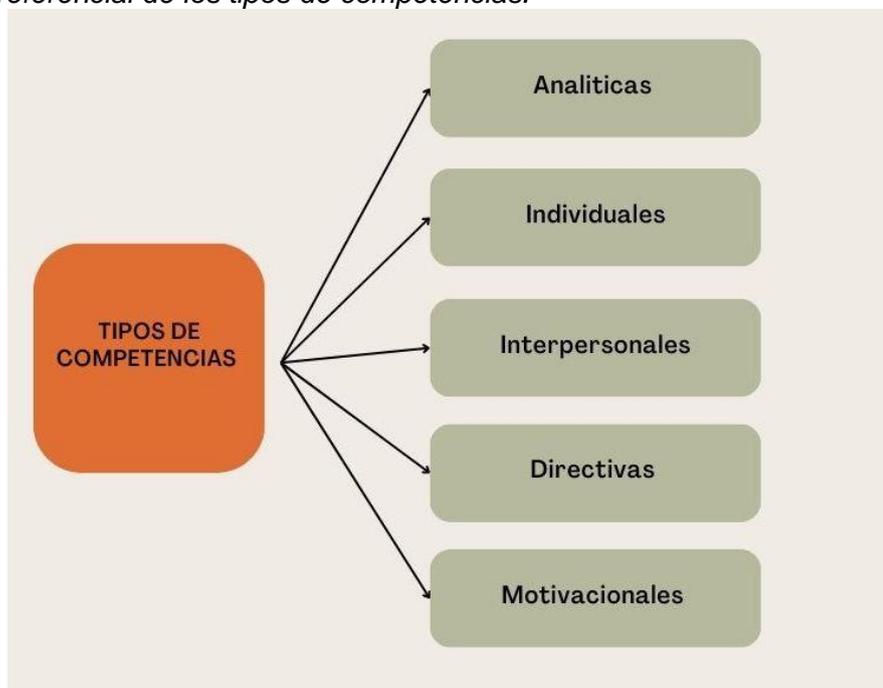
Según Franco, Moreno, Pérez, Medina y Bermúdez (2020), las competencias laborales se dividen en directivas estratégicas que se definen como aquellas esenciales

para alcanzar buenos resultados económicos. Dentro de estas competencias, los autores destacan elementos como la visión, la resolución de problemas, la gestión de recursos, la orientación al cliente y la creación de relaciones efectivas. Por otro lado, las competencias directivas intratégicas son aquellas que se requieren para desarrollar a los empleados y fortalecer su compromiso y confianza con la empresa. Según este modelo, estas competencias se centran principalmente en la capacidad ejecutiva y de liderazgo, incluyendo aspectos como la comunicación, la empatía, la delegación, el coaching y el trabajo en equipo.

En la década de 1970, para esta etapa se empezó por reconocer la importancia de las competencias conductuales, la cual es la capacidad de liderar un equipo (Cristina Ortega, n.d.), aquí entran las competencias:

Figura 4

Mapa referencial de los tipos de competencias.



Nota: este grafico demuestra la estructura de los tipos de competencias. Elaboración propia.

Las competencias analíticas, son las habilidades que permiten tratar una información que ayude a la mejora de toma de decisiones para obtener mejores resultados, aquí entra la observación, lógica, creatividad, entre otros. (Anna Pérez, 2019). Las individuales “son los conjuntos de características personales y conocimientos que confieren a las personas la capacidad para desempeñar las funciones correspondientes a su ocupación de manera satisfactoria” (Guerrero Dávalos & Aníbal Narváez Vásquez, 2013)

Las interpersonales, son aquellas que se pueden relacionarse con habilidades

de relación o integración social, capacidad de desarrollar trabajo en equipo y multidisciplinarios. (Deneb Elí Magaña Medina, 2022) en el caso de las Directivas, estas se refieren al conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que tiene todo directivo que tenga responsabilidad para la gestión y dirección de un negocio. Y las motivacionales son las habilidades que tiene un individuo para poder motivar a una persona o colega.

En la etapa de los 80's, las competencias se vuelven un elemento clave en la gestión de recursos humanos, donde se utilizan enfoques basados en el análisis de las necesidades de un trabajo o una tarea en específico, a partir de esta etapa surgen autores que permitirían la evolución de las competencias laborales.

Para el psicólogo estadounidense David McClelland las competencias son "características psicológicas que están relacionadas con el desempeño exitoso en un trabajo o rol".(McClelland, 1973) mientras, para Richard Boyatzis, también psicólogo estadounidense, son "conjunto de rasgos, conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a una persona realizar una tarea o función de manera eficaz". (Boyatzis, 2008) y para la psicóloga canadiense Margaret Gilbert, las competencias son "la capacidad de obtener resultados valiosos en un contexto laboral determinado" (Ratnawat, 2018)

Estos autores han permitido que al pasar los años la comprensión por competencias laborales, este en un mayor desarrollo hasta la actualidad, sin embargo, se puede considerar como competencias al conjunto de capacidades, habilidades y actitudes que tiene una persona permitiendo realizar con eficacia una tarea o una función ya sea personal o laboral.

Siguiendo en consideración de los enfoques citados, las competencias laborales pueden clasificarse en generales y específicas, la primera se refiere a las habilidades necesarias para desempeñar un trabajo de forma básica, estas incluyen conocimientos, habilidades o actitudes. El segundo se refiere a las habilidades necesarias para realizar un trabajo más específico, entran los comportamientos, conocimientos y habilidades más específicas.

Las personas poseen competencias, habilidades, conocimientos específicos para poder realizar actividades de calidad, las cuales son importantes para las organizaciones, donde necesitan de empleados con habilidades específicas para realizar trabajos necesarios para alcanzar las metas trazadas, y así mismo, permite que el empleado mantenga su puesto de trabajo y pueda seguir superándose.

A través de la educación, formación y experiencia laboral, las personas pueden obtener conocimientos y habilidades que permiten desarrollar sus competencias laborales, permitiendo que, al momento de elegir empleados nuevos, sean estas

personas con esas competencias definidas, las escogidas para el empleo. (Valencia, 2004)

Las competencias laborales, permiten una buena gestión de los recursos humanos, para ello, existen métodos de evaluación para las competencias laborales, siendo así:

- Evaluación directa
- Evaluación indirecta

La evaluación directa se refiere a los métodos para evaluar las competencias conductuales, donde se puede observar el comportamiento de la persona en situaciones simuladas o reales, para poder obtener una información más limpia y exacta del individuo, por ejemplo, entrevistas, casos prácticos u la observación del desempeño. En el caso de la indirecta, aquí se aplica menos recursos, esta se basa en la opinión de otras personas sobre el comportamiento del individuo, aquí entran las autoevaluaciones, evaluaciones en pareja o las evaluaciones por expertos.

El desarrollo de las competencias laborales en turismo permite a las organizaciones turísticas ofrecer oportunidades de empleo para que los individuos puedan desarrollar sus habilidades necesarias dependiendo de la función que se les otorgue. De este modo mejora la calidad del servicio, volviéndolos más capaces. Al ofrecer un producto o servicio de calidad, se puede satisfacer las necesidades de los clientes. Incrementan la productividad y contribuyen a mejorar resultados en la empresa.

Las empresas turísticas requieren de cierto tipo de competencias, dependiendo el tipo de trabajo que ofrecen:

Competencias técnicas

Competencias conductuales

Competencias transversales.

Las competencias técnicas, es el conjunto de conocimientos y habilidades que permiten desempeñar un trabajo de forma más detallada y proporcionada, por ejemplo: el conocimiento de idiomas, gestión de reservas, atención al cliente, gestión de actividades turísticas, de transporte, alojamientos turísticos, entre otros.

En cambio, las competencias conductuales, son las capacidades y habilidades para dar respuestas a las distintas problemáticas de un trabajo, la orientación al cliente, creatividad, adaptabilidad, liderazgo, iniciativa, capacidad para trabajar en equipo son algunos ejemplos. Para las competencias transversales, son las habilidades que permiten adaptarse a cualquier situación, como la gestión del tiempo, las habilidades tecnológicas, informativas.

1.3 Dimensiones de las competencias

La primera dimensión son las habilidades, las cuales se refieren a la capacidad o destreza que permite interactuar con el entorno y resolver las situaciones presentadas. Estas habilidades están vinculadas a la aplicación práctica de los conocimientos que posee un individuo. En este contexto, se destaca que un conocimiento adquiere relevancia y se materializa cuando se traduce en hábitos y acciones concretas.

Por otro lado, el conocimiento se define como un conjunto organizado de datos e información diseñado para abordar problemas específicos. En este sentido, el saber abarca el conjunto de conocimientos que generan un flujo continuo de recuerdos relacionados con la información adquirida a lo largo de la vida (Landa, 2022).

La experiencia se refiere a eventos conscientes, específicamente a la percepción y al conocimiento real que resulta de estos procesos conscientes. Se comprende como un evento consciente en el sentido más amplio, una experiencia relativa a un sujeto sobre el cual se presentan diversos elementos. En cuanto a las actitudes, se conciben como la predisposición a actuar antes de llevar a cabo un comportamiento o conducta, influenciada por algún componente de carácter personal. Estas abarcan aspectos cognitivos, afectivos y conductuales (Pérez & Soria, 2021).

2. Turismo

2.1 Conceptualización

La rama del turismo, también referida como la industria de los viajes, la industria de la hospitalidad, del ocio o del placer o sin chimeneas, no solo no hace referencias al proceso de deshumanización y manipulación de individuos en las sociedades contemporáneas; sino que contribuye a alimentar dicho proceso. Aunque el turismo se presenta como un ámbito asociado al entretenimiento y al descanso, opuesto al tiempo dedicado al trabajo, termina siendo igualmente asfixiante (Ledhesma, 2021)

Además, el turismo se define como un fenómeno social en el que individuos o grupos se desplazan de manera voluntaria y temporal, principalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud. Durante este desplazamiento, las personas se trasladan desde su lugar de residencia habitual a otro donde no realizan actividades lucrativas ni remuneradas. Este fenómeno genera diversas interrelaciones que tienen relevancia en los aspectos social, económico y cultural (Morales, 2018).

Adicionalmente, el turismo se ha convertido en la principal fuente de ingresos en divisas y desempeña un papel crucial en el desarrollo tanto de un país en general como de diversos destinos turísticos en particular. Este fenómeno atrae la atención de quienes

realizan desplazamientos por placer o motivos comerciales. Según la definición de la Organización Mundial del Turismo (1994), el turismo se describe como un fenómeno cultural, de la sociedad y económico vinculado con el desplazamiento de las personas a lugares que no están en su lugar de residencia, este movimiento ocurre por razones como negocios, diversión o placer (Organización Mundial del Turismo, 2023).

La noción de turismo está estrechamente relacionada con la definición de turista. En este sentido, se puede concebir como el fenómeno que ocurre cuando una o más personas se desplazan a uno o más lugares distintos a su residencia por un período superior a 24 horas e inferior a 180 días, sin involucrarse en los mercados laborales y de capital de los lugares visitados (Cabrera & Ibañez, 2011).

A continuación, se detallan las distintas perspectivas que forman parte del turismo:

Perspectiva empresarial

Desde el punto de vista empresarial, el turismo se considera un gasto no productivo para los dueños cuando es llevado a cabo por los trabajadores. En este contexto, solo se percibe como productivo el consumo mínimo necesario de alimentos para mantener a los empleados como fuerza laboral, así como el tiempo destinado al descanso (en el mejor de los casos) y para el entretenimiento dentro de su entorno residencial (Jiménez, 2006).

Perspectiva recreacional

El turismo, cuando se contempla desde el punto de vista de la recreación y el descanso, se asemeja a funciones fundamentales como la alimentación, la vivienda, la salud y el transporte (Jiménez, 2006).

Perspectiva de la demanda

Si intentamos describir el turismo desde la perspectiva de la demanda, se manifiesta cuando un consumidor tiene la capacidad de obtener satisfacciones en lugares distintos a los ubicados en su área de residencia habitual. La realización de esta actividad está determinada tanto por el tiempo dedicado a ella como por las facilidades para llevarla a cabo, e incluso marginalmente por la diversidad de los lugares donde se lleva a cabo (Cabrera & Ibañez, 2011).

2.2 Tipos de turismo

Tabla 1

Tabla de los tipos de turismo

Turismo de naturaleza	Son los viajes cuyo propósito es participar en actividades recreativas en contacto
-----------------------	--

	<p>directo con la naturaleza y las manifestaciones culturales que la rodean, adoptando una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y contribuir a la conservación de los recursos naturales y culturales.</p>
Ecoturismo	<p>Son los desplazamientos cuyo propósito es participar en actividades recreativas que implican la apreciación y conocimiento de la naturaleza mediante el contacto directo con ella.</p>
Turismo de aventura	<p>Son los desplazamientos que buscan participar en actividades recreativas vinculadas a desafíos planteados por la naturaleza, involucrándose en la armonía con el entorno y mostrando respeto hacia el patrimonio natural, cultural e histórico.</p>
Turismo rural	<p>Son los viajes que se realizan con el propósito de participar en actividades de interacción y convivencia con una comunidad rural, involucrándose en sus expresiones sociales, culturales y productivas cotidianas.</p>
Turismo gastronómico	<p>En los últimos años, el turismo gastronómico ha experimentado un notable crecimiento, convirtiéndose en uno de los segmentos turísticos más dinámicos. Las vivencias gastronómicas contribuyen a enriquecer los viajes, generando recuerdos duraderos que pueden influir en la percepción global del país visitado (Subsecretaría de turismo, 2022).</p>
Enoturismo	<p>La motivación principal consiste en visitar viñedos, bodegas y participar en</p>

	<p>catas de vino. Aquellos viajeros apasionados por este tipo de turismo no se pierden ningún festival de vinos (Subsecretaría de turismo, 2022).</p>
--	---

Nota: esta tabla explica los tipos de turismo. Elaboración propia.

2.3 Turismo cultural

La interpretación del turismo cultural ha experimentado cambios en las últimas décadas, y en la actualidad, es un concepto que abarca una oferta turística más diversa. A lo largo de los años, el turismo cultural se limitaba principalmente a las visitas a lugares con valor patrimonial o histórico. En la actualidad, el concepto de recurso cultural se ha expandido, incluyendo tanto elementos materiales como inmateriales, ya que se entiende que la cultura abarca una amplia gama de aspectos, como historia, música, arte, literatura, arquitectura, gastronomía, artesanía, festividades populares, tradiciones religiosas, así como técnicas y procedimientos antiguos (Falcón, 2020).

2.4 Turismo cultural y de museo

El turismo cultural centrado en museos está emergiendo como un elemento destacado dentro del ámbito del turismo cultural. Este creciente interés va de la mano con la evolución de los museos en la actualidad. Los museos se han transformado en puntos de atracción significativos y en atractivos turísticos. Garantizar la aplicación de estándares de calidad en la interacción entre el museo y sus visitantes es crucial para el desarrollo de estos como organizaciones y para proporcionar a los visitantes sensaciones, conocimientos y experiencias significativas. Por ello, resulta de gran importancia elaborar una norma que sirva como punto de referencia común, actuando como herramienta para mejorar la calidad de los museos y facilitar la creación de una experiencia óptima durante la visita (García, 2020).

El turismo de museo se refiere a los viajes turísticos motivados por el interés en visitar museos, galerías de arte y exposiciones. Este tipo de turismo se enfoca en la exploración y apreciación de la cultura, la historia y el arte a través de las colecciones y exhibiciones de los museos (Organización Mundial del Turismo, 2023)

El turismo de museo se refiere a la práctica de viajar a destinos específicos con el fin de participar en experiencias culturales y educativas proporcionadas por museos. Esta clase de turismo promueve la comprensión y el aprecio de la diversidad cultural y artística. (Choi, Kim, & Yun, 2021)

3. Museos

3.1 Conceptualización

Los museos son lugares donde se muestran colecciones de objetos e información que representan diferentes aspectos de la experiencia humana o su entorno. Esta práctica de mostrar colecciones valiosas tiene sus raíces en la Antigüedad, donde los templos albergaban objetos de culto y ofrendas que ocasionalmente se presentaban al público para su contemplación. Lo mismo ocurría en Grecia y Roma, donde algunos miembros de la aristocracia exhibían con orgullo objetos valiosos y obras de arte en sus hogares y jardines (Poveda, 2018).

El término museo, tal como se define hoy, surgió durante el Renacimiento para describir edificaciones dedicadas específicamente a la conservación y exhibición de colecciones permanentes. Además, existen galerías de arte que presentan pinturas y esculturas en exposiciones temporales, sin poseer necesariamente colecciones permanentes. El nombre de estas galerías proviene de los espacios alargados y decorados en palacios y castillos, destinados a exhibir obras de arte y objetos decorativos (Poveda, 2018).

Un museo es una institución permanente, sin fines de lucro, dedicada al servicio de la sociedad y abierta al público. Su función principal es adquirir, conservar, estudiar, exhibir y difundir el patrimonio material e inmaterial de la humanidad y su entorno, con propósitos educativos, de estudio y recreativo. Estos museos se convierten en espacios dinámicos de interacción social para diversas comunidades a nivel local e internacional. En otras palabras, son lugares de diálogo que ofrecen la oportunidad de soñar y conectarse con el pasado, lo que motiva a las personas a desplazarse y contribuye al desarrollo del turismo. Los museos son componentes esenciales del tejido cultural y social, sirviendo como medios de comunicación para llegar al público en general y, por ende, a los turistas y a la infraestructura turística en su conjunto (Morales, 2018).

Los museos, como instituciones que no buscan el enriquecimiento económico, tienen como misión principal el servicio a la sociedad y la promoción de su desarrollo. Su objetivo es adquirir, conservar, investigar, difundir y presentar el patrimonio tangible e intangible de la humanidad, así como el entorno natural. Desde su origen, los museos han sido considerados como centros fundamentales de la cultura, ya que desempeñan un papel crucial en la preservación de tradiciones, costumbres, formas de vida, manufacturas y otras expresiones que reflejan la identidad y emociones humanas (Bonilla & Bonilla, 2020).

Los museos albergan y exhiben una amplia variedad de piezas arqueológicas de diversas épocas, textos que narran historias de civilizaciones a lo largo del tiempo,

pinturas emblemáticas, esculturas, elementos de la historia política, así como especies animales en peligro de extinción preservadas para concienciar a las futuras generaciones debido a la caza indiscriminada (Bonilla & Bonilla, 2020).

Reglamento de museos: Acuerdo Ministerial No. 2018-0018, establece los requisitos y el procedimiento para el registro de los museos en Ecuador.

Entre los requisitos para ser guía de turismo en Ecuador son los siguientes:

Tener nacionalidad ecuatoriana o extranjera con residencia legal en el país.

Tener al menos 18 años.

Aprobar el curso de formación de guías de turismo.

Superar un examen de idoneidad.

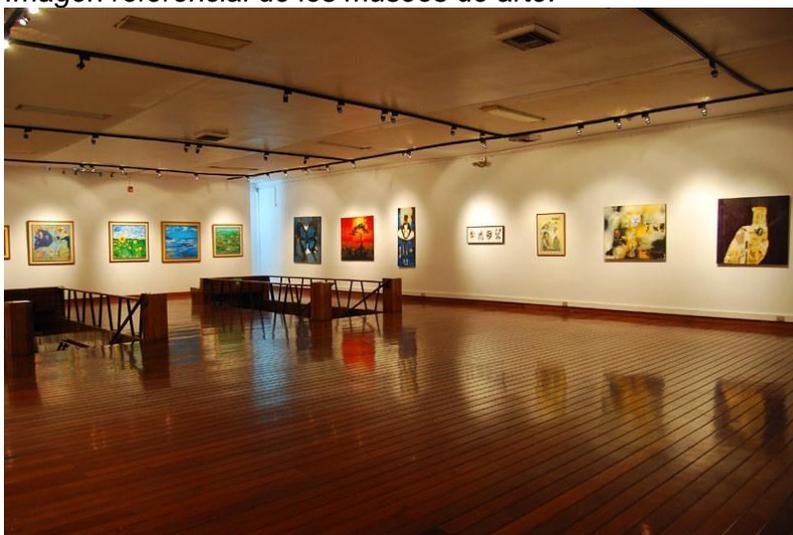
3.2 Tipos de museos

Los museos se clasifican dentro de la categoría de Patrimonio cultural intangible inmueble debido a su función de custodiar el patrimonio. Y los diferentes tipos se mencionan a continuación:

Museo de arte: Estos museos exhiben obras de bellas artes, aplicadas, artes gráficas, decorativas, museos de fotografías, galerías de pintura y cinematografía. Esto también abarca museos de arquitectura, galerías de exposición vinculadas a bibliotecas y archivos y museos de arte religioso (Morales, 2018).

Figura 5

Imagen referencial de los museos de arte.



Nota: esta imagen es del Museo Municipal de Guayaquil. Dominio Público.

Museo de antropología: Su enfoque está en la preservación cultural que documenta la existencia de sociedades tanto pasadas como presentes. Estos museos incluyen

museos de etnología y etnografía, museos de arqueología y, que exhiben materiales relacionados con la cultura, creencias, estructuras sociales, artes tradicionales de comunidades indígenas, poblaciones rurales y grupos étnicos (Leyva & Lozano, 2015).

Figura 6

Imagen referencial de museo antropológico.



Nota: esta imagen es del Museo Antropológico y de Arte Contemporáneo (MAAC). Dominio Público.

Museos de historia: Su propósito es presentar la evolución histórica de una región o país a lo largo de un período específico, abarcando siglos. Esto comprende colecciones de objetos históricos y vestigios, como museos conmemorativos, museos militares, dedicados a procesos de la historia o personajes y museos de memoria (Leyva & Lozano, 2015)

Figura 7

Imagen referencial de museos de historia.



Nota: esta imagen es del Museo Nacional del Ecuador. Dominio Público.

Museo de ciencias y tecnología: Estos museos están dedicados a preservar y divulgar el patrimonio histórico en el ámbito tecnológico y científico de diversas disciplinas exactas como la astronomía, física, matemáticas, ciencias médicas, química y procesos de materias primas o productos derivados. Este tipo de museos también incluye instalaciones como planetarios y centros científicos (Morales, 2018).

Figura 8

Imagen referencial de museos de ciencias y tecnología.



Nota: esta imagen es del Museo Interactivo de ciencia (MIC). Dominio Público.

Patrimonio Natural Museo de ciencias naturales: Estos museos se centran en la exhibición de temáticas relacionadas con la zoología, biología, ecología, geología, botánica, paleontología, entre otras áreas vinculadas al estudio de la naturaleza (Morales, 2018).

Figura 9

Imagen referencial de patrimonio natural museo de ciencias naturales.



Nota: esta imagen es del Museo Ecuatoriano de Ciencias Naturales. Dominio Público.

4. Guianza turística

Debe ser un profesional del turismo que participe como un componente clave en la calidad del servicio turístico de guianza, contribuyendo a la fidelización de las visitas en el destino. Por lo tanto, cuanto más capacitado esté el guía, mejor será la transmisión de la información al turista, haciéndolo de manera más eficiente y clara (Briones & al,

2022). Esto permite una mejor apreciación de su labor y favorece la fidelización del turista tanto al servicio como al destino. La satisfacción del turista se presenta como el factor fundamental para el éxito del turismo en este contexto. (Álvaro, Sánchez, & Villacís, 2020)

Los guías profesionales de turismo son individuos debidamente capacitados en instituciones educativas reconocidas y legalmente autorizadas para tal fin. Estos profesionales guían y dirigen a uno o más turistas, ya sean nacionales o extranjeros, con el propósito de mostrar, enseñar, orientar e interpretar el patrimonio turístico nacional, procurando así brindar una experiencia satisfactoria durante la estancia en el lugar visitado. Es requisito esencial para los guías profesionales de turismo contar con una licencia de ejercicio profesional expedida por el Ministerio de Turismo para llevar a cabo sus actividades (Briones & al, 2022).

La actividad de guianza turística ha sido una práctica continua a lo largo de la historia moderna. Después de obtener la correspondiente formación académica, el guía de turismo desempeña funciones profesionales siguiendo estrictamente las normativas vigentes en cada país. Está equipado con conocimientos, habilidades, destrezas y valores que lo convierten en un profesional competente capaz de demostrar una actitud de servicio. El guía puede operar en diversos contextos y sus servicios abarcan diferentes zonas de actuación, asegurando así la satisfacción de los clientes mediante una conexión efectiva con la agencia de viajes y otros operadores que forman parte de la cadena de servicios (Reglamento de guianza turística, 2016).

La Guianza turística la actividad de acompañar y orientar a turistas en sus visitas a lugares de interés turístico. El guía turístico es la persona que realiza esta actividad y es responsable de proporcionar información sobre el destino turístico, así como de garantizar la seguridad y el bienestar de los turistas. Según la OMT, es "La actividad de acompañar y orientar a turistas en sus visitas a lugares de interés turístico" y según la AIGT (Asociación Internacional de Guías de Turismo) es "La actividad profesional de acompañar a personas de un lugar a otro, proporcionándoles información y orientación".

El guía turístico cumple las funciones de proporcionar información sobre el destino turístico, así mismo, debe conocer a fondo el destino y estar capacitado para proporcionar información sobre su historia, cultura, gastronomía, etc. Orientar a los turistas, debe ayudar a los turistas a planificar sus visitas y a desplazarse por el destino. Garantizar la seguridad y el bienestar de los turistas durante el recorrido o visita por el destino.

Hay muchos requisitos para ser guías de turismo, pero los más requeridos, son: formación, ya sea tecnología o licenciatura en turismo, Experiencia en el sector, así

como el conocimiento de los destinos para compartir la historia y cultura del destino.

Los guías de turismo juegan un papel fundamental en la industria del turismo. Son los encargados de mostrar a los visitantes los lugares de interés de una zona, así como de proporcionarles información sobre su historia, cultura y tradiciones, ayudan a los visitantes a comprender mejor el lugar que están visitando. Ofrecen una perspectiva única y valiosa sobre la historia, la cultura y las costumbres de la zona. Esto permite a los visitantes apreciar mejor el valor de los lugares que visitan.

Los guías de turismo contribuyen a la economía local. Al atraer visitantes a una zona, los guías ayudan a generar ingresos para las empresas locales, son profesionales capacitados que se dedican a compartir su conocimiento y su pasión por un lugar. Su trabajo es esencial para la industria del turismo y para los visitantes que buscan una experiencia completa y memorable.

La guianza turística está influenciada por varios factores, interno y externos, los factores internos son los que están relacionados con el contexto en el que se desarrolla la guianza, como las competencias de los guías donde deben tener un conocimiento profundo del destino que está guiando, así como de su historia, cultura y tradiciones. Las habilidades comunicativas, porque debe ser capaz de comunicar de manera clara y efectiva la información a los visitantes. La actitud y la organización en equipo, porque debe ser amable, servicial, respetuoso y garantizar un servicio de calidad.

En los factores externos, influyen, las características del destino, donde puede influir en la forma en que se lleva a cabo la guianza. Por ejemplo, un destino con muchos atractivos naturales puede requerir un enfoque diferente al de un destino con una excelente historia y cultura.

La necesidad de los turistas, por ejemplo, un visitante que está interesado en la historia puede requerir un enfoque diferente al de un visitante que está interesado en la naturaleza. Las regulaciones gubernamentales, como, por ejemplo, en Ecuador se necesita una licencia para ser guía.

En Ecuador las normativas para los guías de turismo son las siguientes:

Ley de turismo: Ley Orgánica de Turismo No. 2002-442, establece los principios y las normas generales para el desarrollo del turismo en el país. En su artículo 24, la ley establece que los guías de turismo deben ser reconocidos por el Ministerio de Turismo.

Reglamento de la guianza turística: Acuerdo Ministerial No. 2020-0184, establece los requisitos y el procedimiento para el reconocimiento de los guías de turismo en Ecuador.

4.1 Tipos de guías turísticos

De acuerdo con el Reglamento de guianza turística (2016) los guías turísticos se

clasifican en: Guía local que es el individuo con conocimientos y experiencia que ofrece a los visitantes información detallada sobre el valor turístico, ya sea de índole natural o cultural, de los lugares designados para dicho propósito. También se encuentra el guía nacional que es un individuo que ha completado, al menos, su título profesional de nivel técnico superior mediante una institución de educación superior debidamente acreditada y evaluada según lo establecido en la Ley Orgánica de Educación Superior. Este profesional está registrado ante la autoridad competente y se encarga de guiar y dirigir a uno o más visitantes, proporcionando información, orientación e interpretación sobre el patrimonio turístico nacional. Y el guía nacional especializado es el individuo que, de manera natural, posee conocimientos y habilidades destacadas en una actividad específica, de acuerdo con las competencias que caracterizan a cada especialidad. (Reglamento de guianza turística, 2016).

Marco metodológico
Capítulo 2

2. Marco metodológico

2.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación será mixto. Su enfoque cuantitativo se debe a la necesidad de recolección de datos estadísticos sobre el desempeño de los guías de museos, a través de encuestas a turistas que recurren museos. Por otro lado, su enfoque cualitativo se basa en el análisis de las habilidades de los guías de los museos, a través de entrevistas con estos guías que permitirán conocer e identificarlos para establecer competencias laborales.

2.2 Tipo de investigación

El tipo de esta investigación es exploratorio-descriptivo. Este estudio tiene un alcance descriptivo porque se analizará las habilidades y el desempeño laboral de los guías de museos, la cual se tiene muy poca información. El cual permitirá conocer e identificar las competencias laborales, reforzarlas para brindar un mejor servicio, del cual no ha sido determinado por ningún investigador.

2.3 Periodo y lugar donde se desarrolla la investigación

La investigación se realizará en la zona central de Guayaquil, donde están ubicados estratégicamente en los distintos museos, para ello, el desarrollo de la investigación se basará en los registros de las entradas de los museos respectivos. El tiempo estimado para realizar las encuestas y entrevistas de la investigación es de 3 días.

2.5 Definición y comportamiento de las principales variables incluidas en el estudio

2.5.1 Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variables	Conceptos	Dimensiones	Indicadores	Categorías
<ul style="list-style-type: none"> • Competencias laborales de los guías de turismo en los museos de guayaquil. • Independientes: Formación y capacitación de los guías de museos. Evaluación de la calidad del servicio. Experiencia laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias laborales • Guías de turismo • Museos de Guayaquil. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos acerca de historia y arte • Habilidades de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en historia nacional • Habilidades de comunicación verbal y no verbal • Calidad del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio ofrecido. • Competencias laborales.

Nota: esta tabla muestra la operacionalización de las variables. Elaboración propia.

2.6 Métodos empleados

2.6.1 Métodos empíricos

Estos métodos presentan los resultados al obtener contacto con la realidad del tema en estudio, es decir, por medio de la lógica, experimentación y observación de determinados fenómenos junto con su análisis estadístico (Arguelle et al., 2021). Por ello, este método contribuiría con la obtención información directa de los guías de los museos de Guayaquil y de los turistas que visitan los museos; para de esa manera identificar las competencias laborales de los guías de turismo en los museos de la ciudad.

Entre los instrumentos de investigación a emplear para recabar información sobre las competencias laborales de los guías de turismo de Guayaquil, se encuentran:

Encuestas: es un complemento de la investigación que se basa en elaborar un cuestionario que puede aplicarse de manera masiva, para obtener las valoraciones y opiniones sobre determinados fenómenos que se encuentran en estudio (Baptista et al., 2014). En esta investigación se emplearán encuestas descriptivas por medio de un cuestionario estructurado con preguntas cerradas, algunas basadas en la escala de Likert, con el fin de conocer la percepción actual de los visitantes de los museos de Guayaquil.

Entrevistas: son un instrumento para recolectar información por medio de una comunicación directa entre el entrevistado (a) y entrevistador (a), donde la persona entrevistada debe responder preguntas previamente diseñadas para conocer la situación de la población en estudio (Arguelle et al., 2021). En la investigación se realizarán entrevistas a cinco guías turísticos de diferentes museos de Guayaquil, para conocer su punto de vista acerca del desarrollo de sus competencias laborales y la manera en que estas influyen en el proceso de guianza turística.

2.7 Procesamiento y análisis de la información

La información recolectada por medio de las encuestas será procesada en el software Microsoft Access, donde será organizada en una base de datos para facilitar su comprensión y posteriormente se desarrollarán gráficos estadísticos que permitan agilizar su análisis. Para el análisis de los datos, primero se realizará la validación de los mismos por medio del Alfa de Cronbach; para después realizar un resumen de los datos encontrados, mismos que responderán al objetivo de la investigación.

En cuanto a las entrevistas, estas serán realizadas por medio del software Google Forms y posteriormente, todas las respuestas serán colocadas en una matriz que permita realizar una comparación entre los diferentes puntos de vista de los entrevistados.

Análisis e Interpretación de resultados de la investigación
Capítulo 3

3. Análisis de resultados.

3.1 Encuestas

Pregunta 1: marque el género

Tabla 3

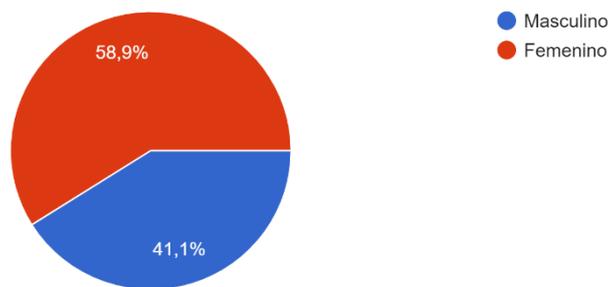
Tabla de géneros

Género	Frecuencia	%
Masculino	99	58,9%
Femenino	69	41,1%
Total	168	100%

Nota: esta tabla muestra los datos de los géneros, pregunta 1. Elaboración propia.

Figura 11

Gráfico de los géneros



Nota: este gráfico muestra los porcentajes de la pregunta 1. Elaboración propia.

Según las encuestas realizadas se puede observar que del 100% de los encuestados el 41.1% son del género masculino, mientras que el 58.9% son del género femenino.

Pregunta 2: marque el rango de edad

Tabla 4

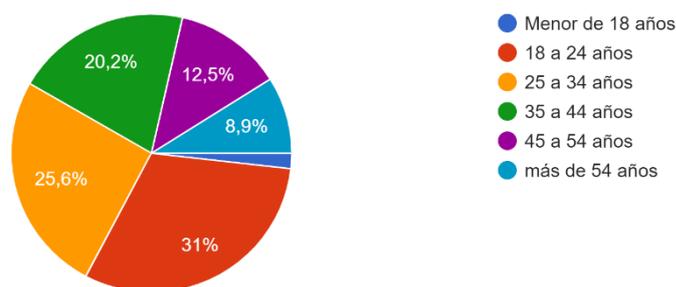
Tabla de rangos de edad

Edad	Frecuencia	%
Menor de 18 años	3	1,8%
18 a 24 años	52	31%
25 a 34 años	43	25,6%
35 a 44 años	34	20,2%
45 a 54 años	21	12,5%
más de 54 años	15	8,9%
Total	168	100%

Nota: esta tabla muestra los rangos de edad, pregunta 2. Elaboración propia.

Figura 12

Gráfico de rangos de edad



Nota: este gráfico muestra los porcentajes de rangos de edad, pregunta 2. Elaboración propia.

Como se observa en el gráfico, del 100% de encuestados, el 1.8% son menores de edad, el 31% pertenecen al rango de 18 a 24 años, para el rango de 25 a 34 años le pertenece el 25.6%, el 20.2% es de 35 a 44 años, mientras que los de 45 a 54 años son del 12.5% y el 8.9% tienen más de 54 años.

Pregunta 3: nivel educativo

Tabla 5

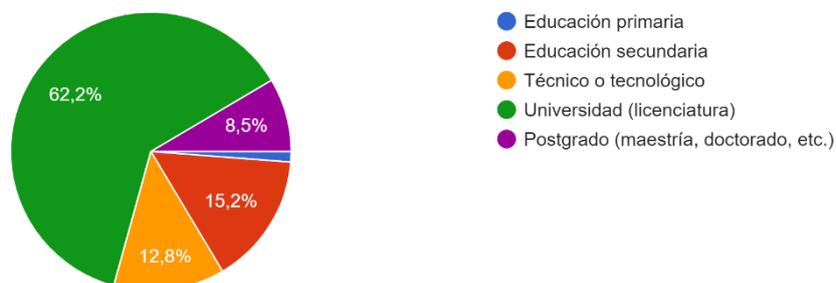
Tabla del nivel educativo

Nivel educativo	Frecuencia	%
Educación primaria	3	1,2%
Educación secundaria	25	15,2%
Técnico o tecnológico	22	12,8%
Universidad (licenciatura)	102	62,2%
Postgrado (maestría, doctorado, etc.)	16	8,5%
Total	168	100%

Nota: esta tabla muestra el nivel educativo de los encuestados, pregunta 3. Elaboración propia.

Figura 13

Gráfico del nivel educativo



Nota: este gráfico muestra el nivel educativo de los encuestados, pregunta 3. Elaboración propia.

Para esta pregunta se analizó el nivel educativo de los encuestados, como resultado, el 1.2% tienen solo educación primaria, para educación secundaria solo son el 15.2%, para el nivel educativo tecnológico o técnico solo son el 12.8%, mientras que el 62.2% pertenecen al nivel educativo universitario y para finalizar el 8.5% tienen un postgrado.

Pregunta 4: ¿A visitado anteriormente algún museo en Guayaquil?

Tabla 6

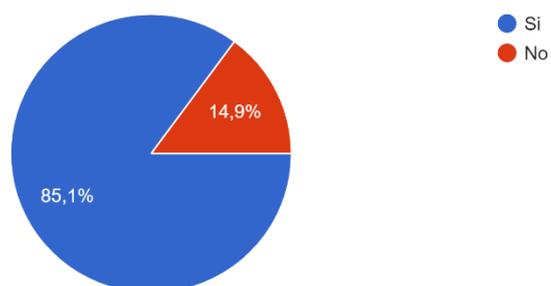
Tabla de visitas a museos de Guayaquil.

Visitados museos en Guayaquil	Frecuencia	%
SI	143	85,1%
NO	25	14,9%
Total	168	100%

Nota: esta tabla muestra la afluencia de visitas a museos, pregunta 4. Elaboración propia.

Figura 14

Gráfico de visitas a museos de Guayaquil.



Nota: este gráfico muestra la afluencia de visitas a museos, pregunta 4. Elaboración propia.

Esta pregunta da a conocer acerca de si los encuestados han visitado algún museo de Guayaquil, dando como resultado, que el 14.9% no han visitado un museo, mientras que el 85.1% si han visitados museos de la ciudad.

Pregunta 5: En caso de respuesta positiva, ¿cuántas veces ha visitado museos en Guayaquil en los últimos 12 meses?

Tabla 7

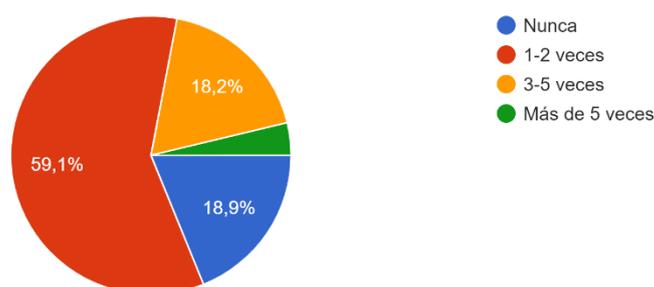
Tabla de visitas en los últimos 12 meses

Visitas en últimos 12 meses	Frecuencia	%
Nunca	32	18,9%
1-2 veces	97	59,1%
3-5 veces	29	18,2%
Más de 5 veces	10	3,8%
Total	168	100%

Nota: esta tabla muestra las visitas de los encuestados a museos, pregunta 5. Elaboración propia.

Figura 15

Gráfico de visitas en los últimos 12 meses



Nota: este gráfico muestra las visitas de los encuestados a museos, pregunta 5. Elaboración propia.

Dada la respuesta anterior, si era positiva continuaban con la pregunta 5 y 6, pero en caso de ser negativa avanzaban hasta la pregunta 7, en este caso, el 18.9% de los encuestados nunca han visitado un museo dentro de los últimos 12 meses, mientras que el 59.1% ha visitado de 1-2 veces en el rango indicado, los que han visitado de 3-5 veces son los del 18.2% de los encuestados y solo el 3.8% de los encuestados han visitado más de 5 veces un museo en Guayaquil dentro de los 12 meses.

Pregunta 6: Con respecto a su última visita a un museo en Guayaquil, ¿cómo calificaría la calidad de la información proporcionada por el guía de turismo?

Tabla 8

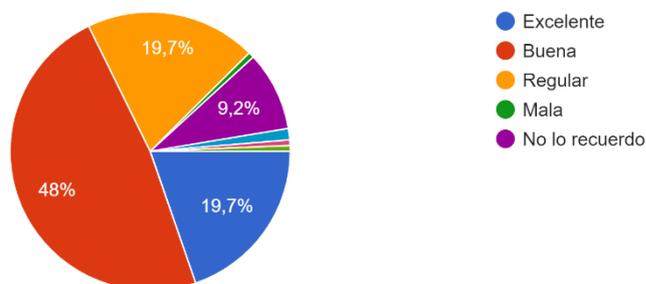
Tabla de la calidad de información otorgada por el guía

Calidad de información	Frecuencia	%
Excelente	35	19,7%
Buena	78	48,0%
Regular	35	19,7%
Mala	5	0,7%
No lo recuerdo	15	9,2%
Total	168	100%

Nota: esta tabla muestra la calidad de la información por guías, pregunta 6. Elaboración propia.

Figura 16

Grafico de la calidad de información otorgada por el guía



Nota: este gráfico muestra la calidad de la información por guías, pregunta 6. Elaboración propia.

En esta pregunta, respecto a la última visita a un museo de Guayaquil, se analizó la calidad de la información otorgada por los guías de museos, teniendo como respuesta que el 19.7% piensa que la información fue excelente, mientras que el 48% opina que fue buena, pero que tiene que mejorar, por otra parte, el 19.7% da como calificación regular a la información que da los guías, solo el 0.7% tuvo una experiencia mala con respecto a la información dada por los guías y solo el 9.2% no recuerda si la información fue buena o mala.

Pregunta 7: ¿Considera que la actitud del guía de turismo influyó en su experiencia general en el museo?

Tabla 9

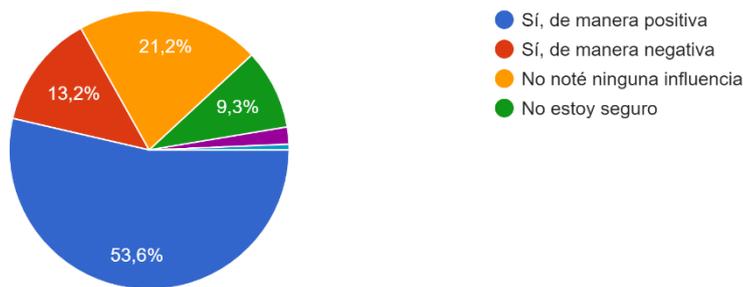
Tabla de influencia de actitudes del guía

Influencia de actitudes	Frecuencia	%
Sí, de manera positiva	85	53,6%
Sí, de manera negativa	26	13,2%
No noté ninguna influencia	39	21,2%
No estoy seguro	18	9,3%
Total	168	100%

Nota: esta tabla muestra influencia de actitudes del guía, pregunta 7. Elaboración propia.

Figura 17

Gráfico de influencia de actitudes del guía



Nota: este gráfico muestra influencia de actitudes del guía, pregunta 7. Elaboración propia.

En esta pregunta se analiza la actitud que tomó el guía durante el recorrido, teniendo como resultado que el 53.6% de los encuestados opinan que la actitud si influye de manera positiva en el recorrido, para el 13.2% opina que, si influye, pero de manera negativa, para los que no notaron ninguna influencia son del 21.2% y para los que no están seguros forman parte del 9.3%.

Pregunta 8: En su opinión, ¿cuál de las siguientes competencias cree que es más crucial para un guía de turismo en un museo?

Tabla 10

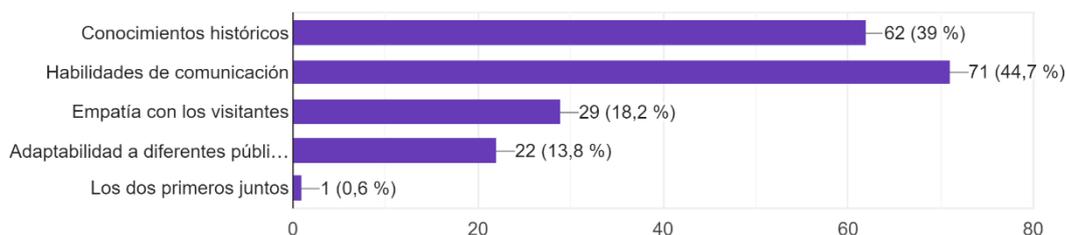
Tabla de las competencias cruciales para el guía de museo

Competencias	Frecuencia	%
Conocimientos históricos	62	39,0%
Habilidades de comunicación	71	44,7%
Empatía con los visitantes	29	18,2%
Adaptabilidad a diferentes públicos	22	13,8%
Los dos primeros juntos	1	0,6%
Total	185	116%

Nota: esta tabla muestra las competencias cruciales para guías, pregunta 8. Elaboración propia.

Figura 18

Gráfico de las competencias cruciales para el guía de museo



Nota: este gráfico las competencias cruciales para guías, pregunta 8. Elaboración propia.

En esta pregunta se analiza las competencias más cruciales para un guía de turismo en museos, el 0.6% opina que los conocimientos históricos y las habilidades de comunicación son importantes, para el 13.8% la adaptabilidad a diferentes públicos es importante en un guía, los que opinan que la empatía con los visitantes es crucial son los del 18.2%, mientras que el 44.7% hablan de las habilidades de comunicación y el 39% los conocimientos históricos.

Pregunta 9: ¿Alguna vez ha experimentado dificultades para comprender la información proporcionada por un guía de turismo en un museo?

Tabla 11

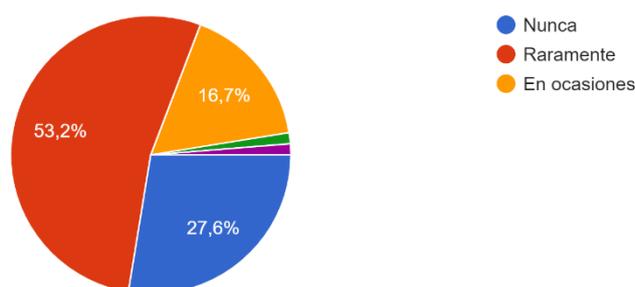
Tabla de dificultades para comprensión de información de museos

Dificultades	Frecuencia	%
Nunca	50	27,6%
Raramente	86	53,2%
En ocasiones	32	16,7%
Total	168	100%

Nota: esta tabla muestra las dificultades de comprensión de información en museos, pregunta 9. Elaboración propia.

Figura 19

Gráfico de dificultades para comprensión de información de museos



Nota: este gráfico muestra las dificultades de comprensión de información en museos, pregunta 9. Elaboración propia.

Esta pregunta analiza las dificultades para comprender la información dada por los guías de museos, el 27.6% de los encuestados nunca ha experimentado dificultad de comprender información, los que raramente han experimentado dificultad en la comprensión son los del 53.2% y el 16.7% en ocasiones han tenido dificultad para comprender.

Pregunta 10: ¿Le gustaría que los guías de turismo en los museos estuvieran certificados oficialmente en sus competencias laborales?

Tabla 12

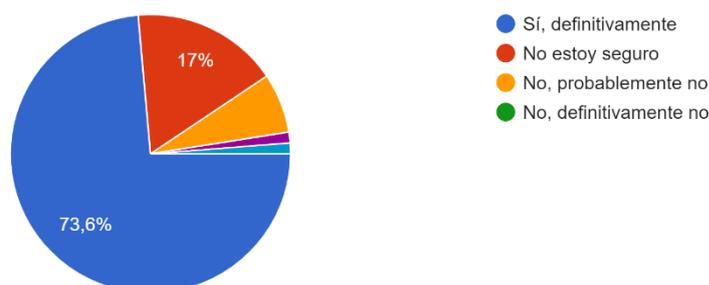
Tabla de opinion sobre certificaciones a guías de museos

Certificaciones	Frecuencia	%
Sí, definitivamente	117	73,6%
No estoy seguro	30	17,0%
No, probablemente no	15	6,9%
No, definitivamente no	6	1,3%
Total	168	100%

Nota: esta tabla muestra lo opinion frente a una certificación, pregunta 10. Elaboración propia.

Figura 20

Gráfico de opinion sobre certificaciones a guías de museos



Nota: este grafico muestra lo opinion frente a una certificación, pregunta 10. Elaboración propia.

En esta pregunta se analiza la opinion de los turistas con respecto a si les gustaría una certificación para guías de museo, el 73.6% opina que sí, definitivamente los guías necesitan de una certificación, mientras que el 17% no está seguro, por otra parte, el 6.9% opina que probablemente no necesitan los guías una certificación y el 1.3% opina que definitivamente no necesitan los guías una certificación.

Pregunta 11: ¿Cree que la falta de interacción personal entre los guías y los visitantes afecta negativamente la experiencia en el museo?

Tabla 13

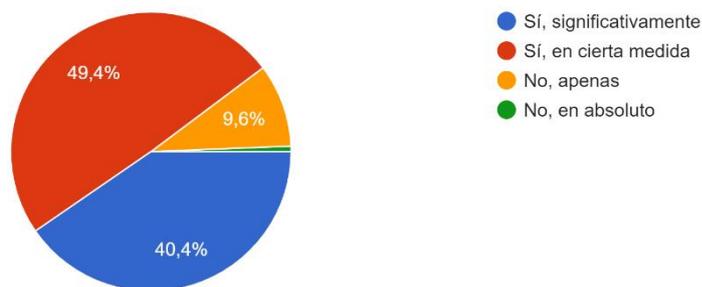
Tabla de falta de interacción entre el guía y visitante

Falta de interacción	Frecuencia	%
Sí, significativamente	65	40,4%
Sí, en cierta medida	77	49,4%
No, apenas	20	9,6%
No, en absoluto	6	0,6%
Total	168	100%

Nota: esta tabla muestra si la falta de interacción es crucial en la guianza, pregunta 11. Elaboración propia.

Figura 21

Gráfico de falta de interacción entre el guía y visitante



Nota: este gráfico muestra si la falta de interacción es crucial en la guianza, pregunta 11 variables. Elaboración propia.

En esta pregunta se analiza si la falta de interacción de los guías y turistas afecta la experiencia en el museo, dando como resultado que el 40.4% está de acuerdo que la interacción afecta significativamente, para el 49.4% afecta en cierta medida, el 9.6% opina que apenas afecta la experiencia y el 1.3% piensa que en absoluto afecta la experiencia en el museo.

Pregunta 12: ¿Cuánto valora la inclusión de anécdotas y detalles interesantes por parte del guía durante la visita al museo?

Tabla 14

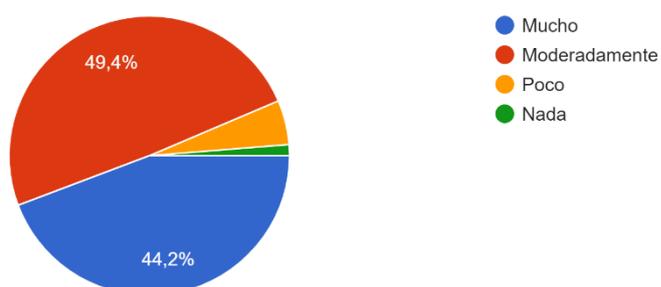
Tabla de la inclusión de anécdotas y detalles interesantes

Anécdotas y detalles	Frecuencia	%
Mucho	72	44,2%
Moderadamente	80	49,4%
Poco	12	5,1%
Nada	4	1,3%
Total	168	100%

Nota: esta tabla muestra la inclusión de anécdotas y detalles interesantes en guianza, pregunta 12. Elaboración propia.

Figura 22

Gráfico de la inclusión de anécdotas y detalles interesantes



Nota: este gráfico muestra la inclusión de anécdotas y detalles interesantes en guianza, pregunta 12. Elaboración propia.

Esta pregunta analiza la valoración de inclusión de anécdotas y detalles interesantes de los guías en un recorrido, para el 44.2% opina de valoran mucho las anécdotas y detalles interesantes, los que opinan que moderadamente valoran son lo del 49.4%, mientras que el 5.1% dice que poco valorarían, pero los que si no valorarían nada son solo el 1.3%.

Pregunta 13: ¿Considera que los guías de turismo en los museos deberían recibir formación continua para mejorar sus competencias laborales?

Tabla 15

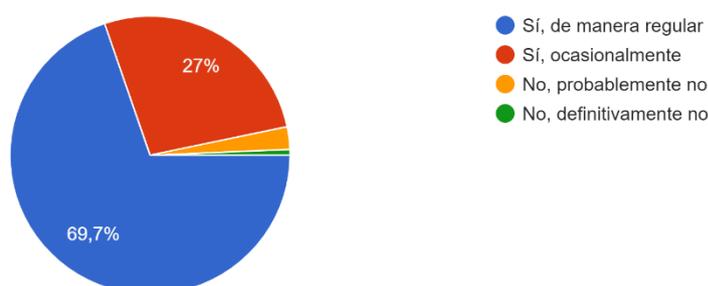
Tabla de consideración para formación continua de guías de museos

Formación continua a guías	Frecuencia	%
Sí, de manera regular	111	69,7%
Sí, ocasionalmente	45	27,0%
No, probablemente no	10	19,3%
No, definitivamente no	2	10,5%
Total	168	100%

Nota: esta tabla muestra la consideración de educación continua para guías, pregunta 13. Elaboración propia.

Figura 23

Gráfico de consideración para formación continua de guías de museos



Nota: este gráfico muestra la consideración de educación continua para guías, pregunta 13. Elaboración propia.

Esta pregunta analiza si los guías deberían recibir formación continua para mejorar sus competencias laborales, a lo que los encuestados solo el 69.7% opinaron que, si deberían recibir formación de manera regular, el 27% opina que ocasionalmente deberían recibir talleres, el 5.1% analiza que probablemente no necesitan los guías de formación continua y el 1.3% opina que definitivamente no necesitan de formación.

Pregunta 14: En su opinión, ¿cómo afecta la falta de competencias en idiomas por parte de los guías de turismo en la calidad de la visita al museo?

Tabla 16

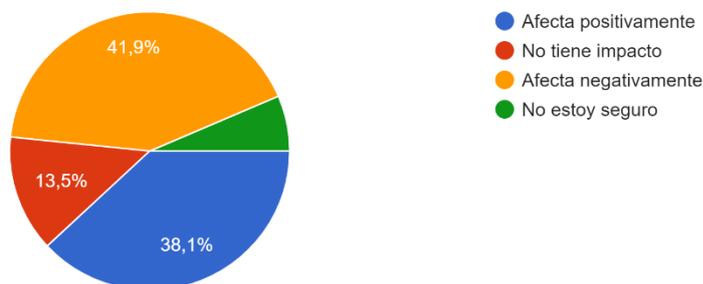
Tabla de la falta de competencias de idiomas en guías de museos

Idiomas	Frecuencia	%
Afecta positivamente	60	38,1%
No tiene impacto	25	13,5%
Afecta negativamente	67	41,9%
No estoy seguro	16	6,5%
Total	168	100%

Nota: esta tabla muestra si afecta la falta de competencias de idiomas en guías de museos, pregunta 14. Elaboración propia.

Figura 24

Gráfico de la falta de competencias de idiomas en guías de museos



Nota: este gráfico muestra si afecta la falta de competencias de idiomas en guías de museos, pregunta 14. Elaboración propia.

Para esta pregunta se analiza la falta de competencias en idiomas en los guías de turismo, dado que el 38.1% opina que afecta positivamente, para el 13.5% no tiene impacto, mientras que para el 14.9% afecta negativamente y para el 6.5% no está seguro de si afecta o no.

Pregunta 15: ¿Ha tenido alguna experiencia negativa debido a la falta de conocimientos históricos precisos por parte de un guía en un museo?

Tabla 17

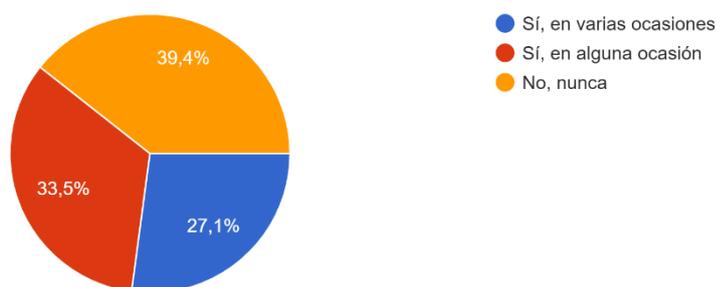
Tabla de experiencias negativas por falta de conocimientos históricos por guías

Experiencia negativa	Frecuencia	%
Sí, en varias ocasiones	45	27,1%
Sí, en alguna ocasión	56	33,5%
No, nunca	67	39,4%
Total	168	100%

Nota: esta tabla muestra las experiencias negativas por falta de conocimientos históricos en guías de museos, pregunta 15. Elaboración propia.

Figura 25

Gráfico de experiencias negativas por falta de conocimientos históricos por guías



Nota: este gráfico muestra las experiencias negativas por falta de conocimientos históricos en guías de museos, pregunta 15. Elaboración propia.

En esta pregunta se analiza sobre alguna experiencia negativa por falta de conocimientos históricos en los guías de museos, pues, para el 27.1% si se ha visto afectado en varias ocasiones, los que han sido afectados en alguna ocasión son los del 33.5% y para el 39.4% nunca han sido afectados.

Pregunta 16: ¿Cómo calificaría la disponibilidad de material educativo o recursos adicionales proporcionados por el guía durante la visita al museo?

Tabla 18

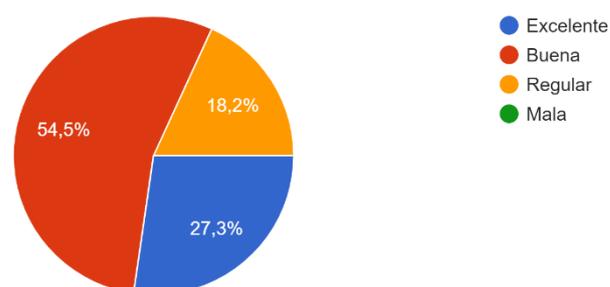
Tabla de calificación del material educativo en museos

Material educativo	Frecuencia	%
Excelente	45	27,3%
Buena	85	54,5%
Regular	38	18,2%
Mala	0	0%
Total	168	100%

Nota: esta tabla muestra la calificación de material didáctico en museos, pregunta 16. Elaboración propia.

Figura 26

Gráfico de calificación del material educativo en museos



Nota: este gráfico muestra la calificación de material didáctico en museos, pregunta 16. Elaboración propia.

Esta pregunta recoge información acerca de la disponibilidad de material educativo o de recursos adicionales proporcionados por el guía de museo, para el 27.3% el material educativo ha sido excelente, para el 54.5% fue buena y para el 18.2% fue regular, teniendo en cuenta que ninguno de los encuestados optó por la opción de mala.

Pregunta 17: ¿Qué tan satisfecho está generalmente con la experiencia proporcionada por los guías de turismo en los museos de Guayaquil?

Tabla 19

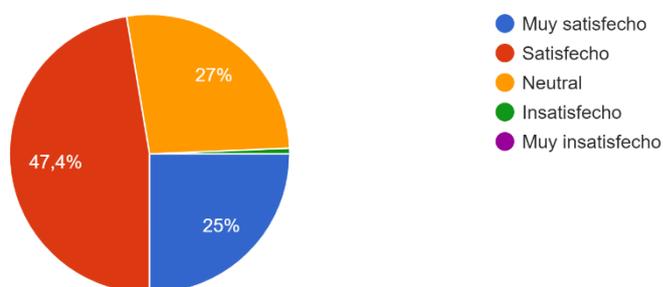
Tabla de satisfacción de la experiencia recibida por parte de los guías de museos

Experiencia recibida	Frecuencia	%
Muy satisfecho	40	25,0%
Satisfecho	77	47,4%
Neutral	46	27,0%
Insatisfecho	5	0,7%
Muy insatisfecho	0	0%
Total	168	100%

Nota: esta tabla muestra la satisfacción de la experiencia recibida por los guías de museos, pregunta 17. Elaboración propia.

Figura 27

Gráfico de satisfacción de la experiencia recibida por parte de los guías de museos



Nota: este gráfico muestra la satisfacción de la experiencia recibida por los guías de museos, pregunta 17. Elaboración propia.

En esta pregunta se analizó la satisfacción de los turistas con la experiencia otorgada por los guías en los museos de Guayaquil, el 25% está muy satisfecho, el 47,4% está satisfecho, mientras que el 27% está neutral con la experiencia, el 0,7% está insatisfecho, por otra parte, el 0% de los encuestados optaron por la opción de muy insatisfecho.

Las encuestas se realizaron a los turistas para conocer su opinión en general acerca del servicio otorgado por los guías de museos en Guayaquil, con un formato de 17 preguntas y de aproximadamente de más de 100 encuestados, se llegó a la siguiente conclusión.

Si bien es cierto muchas personas no tienen noción de la existencia de museos o costumbres de visitar uno de vez en cuando, sin embargo al preguntar a las personas sobre sus visitas, sorpresivamente se llegó a conocer que más del 85% de los encuestados si visitaron museos en alguna ocasión. Pero dentro del plazo de los últimos 12 meses solo el 59% ha visitado de 1 a 2 veces en este periodo un museo.

Acerca de la información otorgada por los guías en los distintos recorridos, los encuestados opinan que la calidad de esta es buena, pero sienten que necesitan reforzar información histórica, ya que, los visitantes requieren de información interesante, no sacada de libros de historia. Respecto a las actitudes, expresaron su aprobación hacia los guías que entablaban una conversación amable con los turistas y siempre presto para consultas, por lo tanto, no hubo dificultades en la interacción durante el recorrido otorgado por los guías en los museos visitados. Para los encuestados las competencias más importantes que debería tener un guía de museo, son los conocimientos históricos, habilidades comunicativas, empatía con los visitantes y la adaptabilidad a diferentes públicos, claro sin dejar de lado las habilidades de idiomas, debido a la afluencia de extranjeros en la ciudad.

Con respecto a una certificación para guías, mas del 77% opinó que seria muy importante un aval de ministerio, así como lo tienen los guía nacionales y locales, debido a que creen que de esta forma se puede capacitarlos y saber quien si es apto o no para dirigir un grupo de turistas en un museo. Debido a que opinan que, sin una certificación o un examen para conocer sus capacidades, puede que afecte la calidad del servicio recibido.

La adición de detalles interesantes y anécdotas, son importantes para los encuestados porque comentan que es una forma mas directa de llegar a ellos, puede que no muchos conozcan de la historia del país, o no sepa de palabras técnicas de historia, por ello necesitan de estos datos curiosos para comprender la situación de la época y transportarse a esos lugares.

La formación de guías, según los encuestados es de suma importancia ya sea en cursos de técnicas para guiar o en conocimientos históricos, de este modo pueden mejorar sus habilidades, contribuir al desarrollo de competencias más profesionales y mejorar el servicio a ofrecer.

La falta de conocimiento de idiomas es una competencia y habilidad que va de la mano no solo de un guía, sino de todos los que forman parte de este sector, idiomas como el inglés que es llamado uno de los idiomas globales, o el francés, chino mandarín, son lenguas que permiten que la interacción entre guía y el turista sea más directa y la información no divague o se cambie al momento de comunicar.

En general es importante que los guías tengan el gusto o la pasión por trabajar con las personas, debido a que trabajar en el sector en sí, es otorgar un servicio, según los encuestados el 27% ha tenido experiencias negativas en recorridos por guías de museos, mientras que el 39% opina que toda su experiencia fue de maravilla, es por ellos que los talleres y cursos son importantes.

En la mayoría de los museos del mundo se ofrecen folletos junto con la información general del museo e información de las obras abiertas al público, por ello se preguntó acerca de si la disponibilidad de un material educativo entregado en los museos es excelente, a lo que 54% respondió que si es buena pero que si falta actualizarlos constantemente.

Para finalizar con las preguntas, se les indico que expresaran su satisfacción acerca de la experiencia otorgada por los guías en los recorridos de los museos visitados, dando como resultado un 47% de satisfacción per en su mayoría opina que si se debería mejorar ciertas habilidades y conocimientos para que los turistas tengan una mayor satisfacción con los guías.

3.2 Entrevistas

Se realizó entrevistas a personas especialistas que brindaron información necesaria para cumplir los objetivos del proyecto de investigación, en la cual, se les realizó 5 preguntas para conocer su opinión de las competencias laborales, así como opinión a fines. Los entrevistados, Pablo Moreno, guía desde hace 4 años en el museo municipal, usará el código de "PM" para ser identificado. Pablo Izurieta, guía del museo Nahím Isaías, el cual tiene una trayectoria de guianza desde el 2002, tendrá el código de "PI", Denisse Parra, poca experiencia, guía del museo del cacao desde hace 1 año, usará el código de "DP" y Melanie Avilés, poca experiencia, guía del museo del cacao desde hace 1 año, tendrá como código "MA".

Pregunta 1 ¿cuáles considera que son las competencias laborales más críticas que un guía de museo debe poseer para brindar una experiencia enriquecedora a los visitantes?

Competencias laborales más críticas	
PM: dominio de diálogo museístico, habilidades de comunicación hacia los turistas.	PI: conocimientos históricos, empatía con los visitantes, pasión por el trabajo en servicio hacia los turistas.
DP: dominio de idiomas como inglés o francés, habilidades de comunicación.	MA: recepción de información, habilidades comunicativas, dominio de idiomas.

Tabla 20 competencias laborales más críticas. Elaboración propia

Todos los entrevistados concuerdan que las habilidades de comunicación son importantes como competencias laborales, de igual forma opinan que el dominio de idiomas como inglés o francés es fundamental para los guías de museo. Otras de las competencias que consideran son la recepción de información y el dominio del diálogo museístico de la mano de la pasión por dar servicio a los turistas.

PREGUNTA 2 ¿Cómo evalúa la eficacia de los programas de formación existentes para guías de turismo en museos en términos de desarrollo de competencias laborales? ¿Qué mejoras sugiere?

Eficacia de los programas de formación para guías	
PM: las capacitaciones que ofrece el Mintur son excelente, sin embargo,	PI: sugiere que desde la educación inicial se realicen actividades para el

sugiere que el municipio realice talleres para especializar más a los guías de museos.	conocimiento de las culturas, tramites de pasantías sean más eficientes.
DP: Talleres no solo a guías sino también a taxistas y a los ciudadanos desde la educación inicial.	MA: Talleres para mantener la seguridad de los turistas, técnicas de guianza y animación turística.

Tabla 21 eficacia de los programas de formación para guías. Elaboración propia

En el caso de los programas de formación para guías de museos, casi la mitad de los entrevistados no tenía información o conocimiento exacto acerca de estos programas, sin embargo, la mayoría sugiere no solo capacitar a los guías sino también a taxistas, policías de turismo y a la sociedad, en el caso de los talleres para guías sugieren que mejoren en las técnicas de guianza, animación turística, conocimiento museístico.

Pregunta 3 Desde su perspectiva, ¿cómo afecta la falta de certificación oficial en competencias laborales a la calidad de los servicios proporcionados por los guías de turismo en los museos de Guayaquil?

Falta de certificación	
PM: afecta en la calidad de la experiencia ofrecida, así como la falta de exigencia de una certificación de inglés, donde la certificación pueda otorgar más oportunidades laborales a los guías de museo.	PI: a pesar de que la certificación sería importante, el trámite de esta sería muy complicado, por lo que permitiría que los guías se motivaran por ser guías de museo con el aval del ministerio por medio de un examen para reconocer quien es idóneo y quien no.
DP: sin la certificación afectaría del desempeño del guía al no tener un reconocimiento, y no generaría motivación al guía para ofrecer una experiencia idónea al turista.	MA: con la ausencia de la certificación afectaría el desempeño laboral del guía, y no motivaría a futuros profesionales del turismo a querer ejercer como guías de museo.

Tabla 22 falta de certificación. Elaboración propia

Con respecto a la falta de una certificación, los entrevistados opinan que si bien es cierto, realizarlo sería un trámite muy complicado, no está de más realizarlo

debido a que de esa forma creen que los guías puedan tener una motivación para entregar un servicio de calidad, de igual forma opinan que si existe una certificación, los futuros profesionales del turismo optarán por ejercer como guías de museo, siempre y cuando se realicen exámenes para saber quién si es idóneo para la certificación.

Pregunta 4 ¿Considera que la tecnología, como aplicaciones móviles o dispositivos interactivos, puede complementar o mejorar las competencias laborales de los guías de turismo en museos? ¿De qué manera?

Tecnología	
PM: la tecnología permite que los museos puedan implementar ciertas herramientas para que los turistas extranjeros de lengua diferente a la local puedan tener la misma experiencia que los turistas locales.	PI: es importante porque permite que la interacción de guía a turista sea más directa, así como beneficiaria al guía en la formación.
DP: la tecnología ayuda a mejorar la experiencia del turista durante los recorridos en museos, pero sería bueno integrar una página web solo para información de los museos, donde se indique información de museos como dirección, si la entrada es gratuita o no, así como de una información general de la misma junto a un vínculo con el GPS de cada establecimiento y las distintas formas de llegar (bus o taxi).	MA: la tecnología es muy importante porque no solo ayuda en el mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido, sino también aporta una mejoría en la formación del profesional como guía para desarrollarse laboralmente.

Tabla 23 tecnología. Elaboración propia

Tecnología es una herramienta muy importante hoy en día, es por eso que los entrevistados opinan que es esencial que los museos cuenten con ello, ya sea puntos de Wi-fi solo para turistas, Qr's donde los turistas puedan experimentar un recorrido en su idioma nativo, pero lo más importante es que aporta mejoría

en la formación de los guías de museos en la búsqueda de información sobre las distintas culturas, historias del país.

Pregunta 5 En su experiencia, ¿cuál ha sido el impacto de la falta de diversidad cultural en los guías de turismo en la representación de la historia y el arte en los museos de Guayaquil? ¿Cómo podría abordarse este desafío desde el punto de vista de las competencias laborales?

Falta de diversidad cultural en los guías	
PM: el mayor impacto de la falta de conocimiento cultural es que al no tener información es complicado entregar información incierta a los turistas, especialmente a los extranjeros. Para ellos es importante que los guías se internen en el conocimiento de la diversidad cultural del país.	PI: un ejemplo de ello es que existe mucha más información desde la conquista de la que se tiene, por ende, es importante que la investigación sea parte fundamental para el guía de esta forma pueda desarrollar su lado más crítico con respecto a la información a entregar.
DP: opino que la falta de conocimiento por la diversidad cultural debería mejorarse desde la educación inicial, no solo a los guías sino a la comunidad local en sí.	MA: la falta de este conocimiento no solo frena la capacidad del guía por entregar una información, sino que también no ayudaría a las instituciones a saber cómo explotar culturalmente al país, sugiriendo actividades culturales en las instituciones educativas.

Tabla 24 falta de diversidad cultural en los guías. Elaboración propia

Es importante saber que el país cuenta con una gran gama de diversidad cultural, por ello la falta de conocimiento sobre la misma frena la calidad de información ofrecida por el guía de museo, los entrevistados opinan que si bien es cierto existe una falta de conocimiento cultural por la historia del país, es importante que no solo se eduque o que fortalezca la información que ofrecen los guías, sino también formar desde la educación inicial este conocimiento, de este modo se puede llegar a explotar correctamente la información cultural junto a los distintos establecimientos culturales, como ruinas, museos, o lugares donde la infraestructura representa una cultura y la historia ecuatoriana.

**Propuesta
Capítulo 4**

4. Propuesta del proyecto

Dado los datos de la investigación, obtenidos en la recolección de datos por medio de encuestas y entrevistas para conocer las opiniones de los turistas y de los guías de museos, la propuesta de este proyecto va direccionada a proponer la creación de talleres para una posible certificación para los guías de museo, con este proyecto de investigación, el investigador considera que los organismos pertinentes como el Mintur (Ministerio de Turismo) usen este proyecto para la creación de una guianza en museos bajo certificaciones pertinente.

Propuesta de talleres gratuitos para los guías de museos.

Objetivos:

- Mejorar las competencias laborales de los guías de museos.
- Contribuir a la profesionalización del sector turístico.
- Promover la cultura y el patrimonio.

La propuesta de talleres se basa en el mejoramiento de los rendimientos de los guías de museos, basados en habilidades complejas con el fin de mejorar la calidad del servicio ofrecido a los turistas. Algunos de los talleres que se pueden ofrecer serían:

- **Talleres de primeros auxilios**

Para (Cruz Roja Española, 2022) la educación en primeros auxilios es fundamental, debido a que hace una contribución para la sociedad, haciéndolo autosuficiente, preservando la seguridad y la confianza para ayudar a las personas.

- **Contenido:**

- Evaluación primaria

- Equipo de protección.
 - Evaluación de la escena.
 - Riesgos.

- Evaluación del estado de conciencia.
- Números de emergencia.

Reanimación cardiopulmonar

- Cadena de sobrevivencia.
- Obstrucción de la vía aérea.
- Paro cardio-respiratorio.
- RCP.

Hemorragias

- Definición.
- Clasificación.
- Tratamiento de la urgencia.

Estado de shock

- Definición.
- Clasificación.
- Signos y síntomas.
- Tratamiento de la urgencia.

Heridas

- Definición.
- Clasificación.
- Tratamiento de la urgencia.

Quemaduras

- Definición.
- Clasificación.
- Signos y síntomas.
- Tratamiento de la urgencia.

Fracturas

- Definición.
- Clasificación.
- Signos y síntomas.
- Tratamiento de la urgencia.

Movilización y traslado de pacientes

- Métodos de movilización.
- Horas: 40 horas (20 teóricas y 20 prácticas)
- Resultados: al realizar el curso de primeros auxilios permite poder brindar atención inmediata en situaciones de emergencia, potencialmente salvar vidas, reducir la gravedad de las lesiones y brindar comodidad y tranquilidad a quienes lo necesitan. Además, realizar un curso de primeros auxilios puede aumentar la confianza en el manejo de situaciones de emergencia y puede ser una habilidad valiosa para el desarrollo personal y profesional.

● **Talleres de técnicas de guianza**

Para (Sectur, n.d.) las técnicas de guianza son importantes para desarrollar los aspectos y habilidades de los guías enfocándose en la promoción cultural y natural.

- Contenido:

Comunicación efectiva

- Empatía, Tolerancia y Comunicación
- Tipología de turistas

Base teórica sobre las dinámicas de grupos

- ¿Qué es una Dinámica de Grupo?
- ¿Qué es un grupo?
- Tipos de grupos
- Tipos de guías de turistas
- Técnicas grupales y vivenciales

- Técnicas de presentación e integración
- Actividades lúdicas

Técnicas y herramientas para la interpretación del patrimonio cultural y natural

- Definición, enfoques y propósitos de la interpretación
- Proceso de la interpretación intercultural y participativa
- Pilares del proceso interpretativo
- Medios y técnicas para la interpretación cultural y natural
- El uso de tecnologías en museos

Diseño de la actividad interpretativa

- Pautas para elaborar el plan interpretativo
- Programas y guiones interpretativos
- Diseño de un recorrido interpretativo
- Horas: 20 horas (10 prácticas y 10 teóricas)
- Resultados: ser capaz de utilizar el programa y guion interpretativo en la conducción de grupos especiales de turistas o visitantes en recorridos de museos.

● **Talleres de animación turística**

Según (Yudiht Sánchez Romero & Gustavo Xavier Álvaro Silva, 2019) las técnicas de animación turística son una herramienta positiva para los guías donde se representan una parte importante del desarrollo sociocultural, permitiendo desarrollar los aspectos recreativos en el servicio ofrecido a turistas.

- Contenido:
 - ¿Qué es animación turística?
 - Funciones
 - Perfil
 - Características

Diseño de programas de animación

- Tipos de animación

Animadores

- Clasificación
- Características

Líder, liderazgo y grupos

- Clasificación
- Funciones
- Dinámicas
- Diseño y aplicación de dinámicas en grupo

- Horas: 40 horas (20 prácticas y 20 teóricas)
- Resultados: aprender a gestionar y organizar los programas recreativos de los museos, así como, proporcionar al turista un recorrido agradable, de la mano de actos de entretenimiento.

● Talleres de inglés turístico

(Fast English Professional, 2021) opina que el inglés para el profesional de turismo constituye una herramienta básica en todos los campos de la carrera, puesto que el inglés es aceptado como la lengua internacional que permite una mejor interacción y comunicación con los turistas.

- Contenido:

Introducción al inglés turístico

- ¿Qué es el inglés turístico?
- ¿Para qué sirve el inglés turístico?
- ¿Qué nivel de inglés necesito para viajar?
- ¿Qué temas debo aprender?

Vocabulario turístico

- Lugares turísticos
- Actividades turísticas
- Medios de transporte

- Comida y bebida
- Compras
- Alojamiento
- Servicios

Gramática turística

- Presente simple
- Presente continuo
- Presente perfecto
- Pasado simple
- Pasado continuo
- Pasado perfecto
- Modales

Habilidades comunicativas

- Comprensión auditiva
 - Comprensión lectora
 - Expresión oral
 - Expresión escrita
- Horas: 300 horas (150 prácticas y 150 teóricas)
 - Resultados: mejorar sus habilidades comunicativas en inglés, adquirir una mayor confianza en sus habilidades lingüísticas. Esto les permitiría interactuar con los visitantes y ofrecer un mejor servicio.

● **Talleres de técnicas de diálogos museísticos**

(Eve Museos e Innovación, 2022) opina que el dialogo museístico es importante para establecer vínculos comunicativos, con los turistas respecto a la información que se indica.

- Contenido:

Introducción al diálogo museístico

- ¿Qué es el diálogo museístico?
- ¿Por qué es importante el diálogo en las visitas guiadas?
- ¿Cuáles son los beneficios del diálogo museístico?

Tipos de diálogo museístico

- Diálogo informativo
- Diálogo participativo
- Diálogo reflexivo

Técnicas de diálogo museístico

- Preguntas abiertas
- Preguntas cerradas
- Preguntas reflexivas
- Preguntas provocativas

Práctica de las técnicas de diálogo museístico

- Juegos de rol
 - Simulaciones
 - Visitas guiadas
- Horas: 40 horas (20 prácticas y 20 teóricas)
 - Resultados: mejorar sus habilidades comunicativas para crear un diálogo efectivo con los visitantes, adquirir una mayor comprensión de los diferentes tipos de diálogo museístico y cómo aplicarlos a las visitas guiadas.

Estos conceptos ayudan a tener una referencia de la importancia de estos talleres para mejorar las habilidades de los guías, la cual puede servir como indicio para la creación de un programa, donde el fin sea una evaluación junto con una certificación o aval para los guías de museos.

También se insinúa, que al finalizar los talleres se entregue un diploma que indique la participación del guía o del estudiante en dichos talleres, ya que, es una forma de reconocer el esfuerzo y la dedicación por los cursos otorgados, dichos certificados pueden ser usados en hojas de vida para que puedan avanzar y desarrollarse.



Ilustración 1 Folleto de talleres. Elaboración propia

Publicaciones en redes sociales:

La promoción de dichos talleres puede ser por medio de redes sociales, ya sean en las páginas del ministerio o de municipios respectivos por medio de folletos digitales, videos, para que no solo llegue a los guías zonales, sino a guías de todo el país, se este modo se puede mejorar las habilidades de todos los profesionales de turismo.

- Crear ilustraciones promocionales en redes sociales, como Facebook, Instagram, etc. Donde se promocione los talleres, junto a un link de inscripción para los interesados en los talleres.



Ilustración 2 Imagen de promoción en redes sociales. Elaboración propia

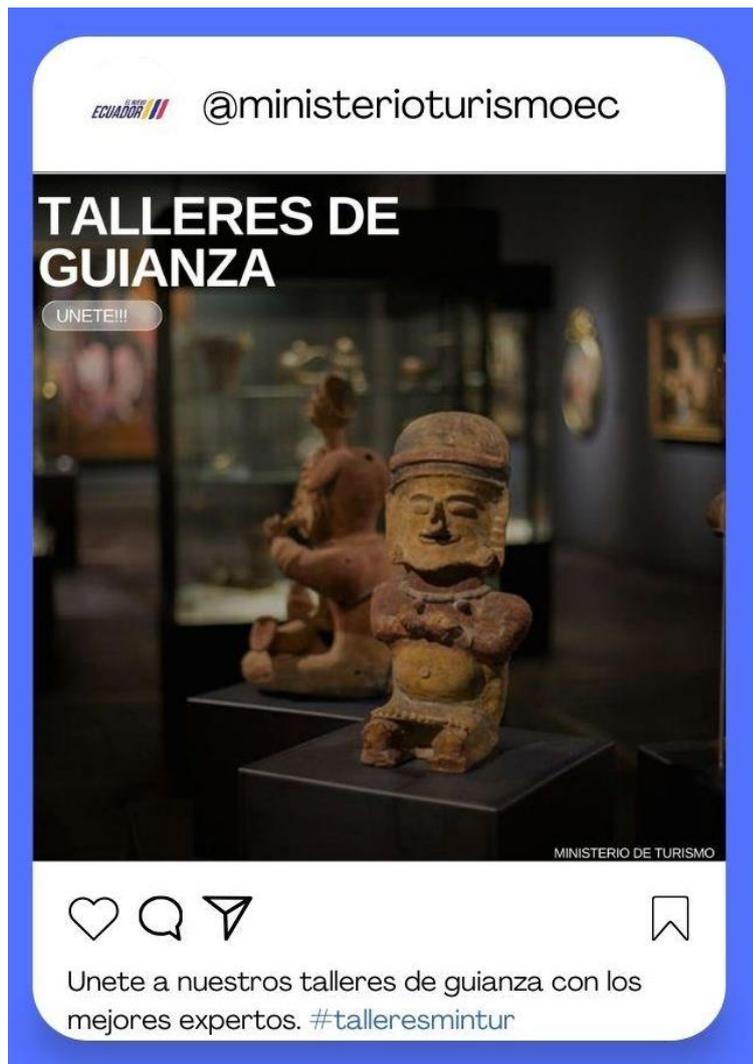


Ilustración 3 Formato de promoción en redes sociales. Elaboración propia

Estos talleres son importantes no solo para guías en general, se propone usar dichos talleres para estudiantes a carreras a fines al turismo, de este modo tendrían una herramienta fundamental para poder desempeñarse en adquirir habilidades y conocimientos previos a ejercer una carrera en guianza, al ser impartidos por profesionales con experiencia en el sector se podría generar las siguientes ventajas:

- Proporcionar conocimientos y habilidades claves para realizar trabajos de guianza.

- Ayudar a los estudiantes a desarrollar su habilidad en comunicación en idiomas extranjeros, además de desempeñar su experiencia en atención al cliente.
- Preparar a los estudiantes para el mundo laboral en el sector.

Los talleres se podrían promocionar en las redes sociales de las universidades, teniendo una comunicación mas directa con los estudiantes, debido a que, en muchos casos, muchos de ellos no observan redes sociales, ya sea por razones personales, en este caso al tener contacto con las universidades y comunicar acerca de dichos cursos, pueden ser propagados por los mismos docentes en las aulas de clase.

Universidad Ecotec

Te invitamos a participar al
TALLER DE GUIANZA

Organizado por el Mintur
(Ministerio de Turismo)

Regístrate en el
formulario que se
encuentra en nuestra
biografía.

@ministerioturismoec

Ilustración 4 Imagen referencial para promoción de talleres en redes sociales (Ecotec). Elaboración propia



uecotec y estudiosglobalesecotec



Te invitamos a participar al
TALLER DE GUIANZA

Organizado por el Mintur
(Ministerio de Turismo)



Regístrate en el
formulario que se
encuentra en nuestra
biografía.

@ministerioturismoec



Unete a los talleres de guianza que ofrece el
@ministerioturismoec #talleresmintur

Ilustración 5 imagen referencial de promoción en redes sociales de universidades (Ecotec). Elaboración propia



TALLER DE GUIANZA

Organizado por el Mintur
(Ministerio de Turismo)



Ilustración 6 Imagen promocional de talleres en redes sociales (UEES). Elaboración propia



Ilustración 7 imagen referencial de promoción en redes sociales de universidades (UEES). Elaboración propia

Como conclusión, la importancia de estos talleres es fundamental para el desarrollo no solo de guías sino también de estudiantes en carreras afines al turismo, debido a que además de proporcionar conocimientos y habilidades, también se ofrece la capacidad a los involucrados de practicar y mejorar sus competencias en un entorno controlado por expertos.

Por lo tanto, los talleres o curso son una importante inversión para los profesionales y futuros profesionales en el sector, de este modo se puede otorgar una experiencia enriquecedora y valiosa a los turistas, y contribuir aun más en la creación de excelentes guías y en el desarrollo de competencias más profesionales para los futuros y actuales guías de museos.

5. Conclusiones

Este proyecto de investigación dio a conocer sobre las competencias laborales, y su importancia en la formación de no solo los guías de museos, sino también para los profesionales del turismo, con la ayuda de la información obtenida por distintos autores, la recolección de datos con guías y turistas se pudo observar la necesidad de canalizar una certificación o un aval para los guías, motivando a los mismos para ofrecer un servicio de calidad.

- Después de analizar los distintos conceptos sobre las competencias laborales en manos de autores como Espinel, Landa, Erazo, Espinoza y Loayza, entre otros, se llegó a que las competencias laborales, son habilidades, capacidades y destrezas que tiene los guías de turismo en museos para cumplir los objetivos y requerimientos tanto de los turistas como del establecimiento (museos).
- Bajo la investigación y la información obtenida, los guías de museos en su mayoría poseen de habilidades comunicativas, conexión con los visitantes, habilidades lingüísticas y competencias como conocimiento histórico, adaptabilidad a distintos escenarios, empatía con los visitantes y una recepción de información cultural ingeniosa, siempre es bueno que a pesar de la formación que se otorga en instituciones educativas, la tecnología vaya de la mano proporcionando mejoramiento en las competencias, otorgando una mejor calidad del servicio a ofrecer.
- Según este proyecto de investigación los guías de museos de Guayaquil cumplen con las habilidades y competencias básicas, sin embargo, se necesita mejorar y motivar a los guías con un aval o una certificación, generando competencias internas entre los mismos para mejorar el servicio y que se descubran nuevas competencias, como técnicas de lenguaje museístico, entre otros.

6. Recomendaciones

Es importante recordar que las competencias laborales son habilidades de desempeño que tienen no solo los guías de museos o los profesionales de turismo, sino todas las personas para cumplir ciertas tareas designadas. Para ello es necesario elaborar recomendaciones que sirvan para el mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido en los museos, por medio de los guías, con este proyecto de investigación.

- Dado la descripción del concepto de competencias laborales, se propone usar este concepto como base para futuros lineamientos para un aval o una certificación para guías de museos, así mismo se recomienda realizar círculos de opinión donde participen netamente los guías de los distintos museos de Guayaquil, para promover el intercambio de ideas ajustando los requerimientos de estos, mejorando la calidad del servicio.
- Basándose en la investigación de las competencias aplicadas en los guías de museos de Guayaquil, se sugiere desarrollar talleres gratuitos para guías enfocados en habilidades más complejas, como: primeros auxilios, defensa personal para la seguridad de los turistas, técnicas de guianza, animación turística, inglés turístico, técnicas de diálogos lingüísticos, entre otros.
- Adicional a la propuesta de los talleres, se recomienda realizar evaluaciones cada uno o dos años para conocer las competencias y saber si los talleres ayudan al mejoramiento de la formación de los guías de museos, junto con la posibilidad de otorgar una certificación o el aval del Mintur, para motivar y fortalecer a los profesionales en guianza.

7. Bibliografía

- Álvaro, X., Sánchez, Y., & Villacís, C. (2020). *Guianza y animación turística*. Uleam.
- Arguelle, V., Hernández, A., & Palacios, R. (2021). Métodos empíricos de la investigación. *Ciencia Huasteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla*, 9(17), 33-34.
- Baltodano, G., & Leyva, O. (2020). La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México. *Revista Ciencia Jurídica y Política*, 15-30.
- Baptista, P., Fernández, C., & Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: MCGraw Hill.
- Barberán, F. (2020). *Análisis de la calidad del servicio de los museos que conforman la red estatal de Guayaquil*. Museo Municipal de Guayaquil.
- Bejarano, Y., & Chavarro, J. (2017). *Análisis de los aportes de la contabilidad ambiental a la gestión empresarial en el marco de la responsabilidad social en Colombia*. Fundación Universitaria San Mateo.
- Bermúdez, E., Franco, J., Medina, M., Moreno, E., & Pérez, E. (2020). Competencias de cultura colaborativa y liderazgo en estudiantes agropecuarios de primer ciclo de carrera universitaria. *Sinergias educativas*, 5(1), 156-173.
- Bonilla, G., & Bonilla, J. (2020). *Museo Isidro Ayora como Producto de Turismo Cultural en la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi*. Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Briones, M., & al, e. (2022). Guianza turística y su importancia en la acreditación de operadoras de turismo en el cantón Quevedo y zona de influencia. *Journal of Science and research*, 7, 1385-1397.
- Cabrera, C., & Ibañez, R. (2011). *Teoría general del turismo: enfoque global y nacional*. Serie didáctica.
- Catalano, A., Cols, S. A., & Sladogna, M. (2004). Diseño curricular basado en normas de competencia laboral: conceptos y orientaciones metodológicas. En A. Catalano, S. A. Cols, & M. Sladogna, *Diseño curricular basado en normas de competencia laboral: conceptos y orientaciones metodológicas* (pág. 226). Buenos Aires, Argentina: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogota : McGraw-Hill.
- Chinchano, B. (2017). *Uso de los organizadores gráficos en las competencias del área de Comunicación de los estudiantes del quinto grado de primaria*. UGEL.
- Choi, B., Kim, J., & Yun, J. (2021). Changes and Challenges in Museum Management after the COVID-19 Pandemic. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2), 148.
- Erazo, J., Monagas, M., & Narváez, I. (2019). Las competencias laborales en el sector de textiles y confecciones en la provincia Tungurahua, Ecuador. *Cofin Habana*, 1-12.
- Escobar, M. (2005). Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? *Estudios Gerenciales*, 21(96).
- Espinel, A. (2021). *Evolución del concepto de competencias laborales y su aporte al proceso de selección*. Fundación Universidad de América.
- Espinoza, J., & Loayza, K. (2020). *El emprendimiento empresarial en las*

- competencias laborales*. Universidad de Guayaquil.
- Falcón, E. (24 de Noviembre de 2020). *Entorno turístico*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/clasificacion-y-tipos-de-turismo/>
- García, J. (2020). *Turismo de museo*. Centro de ensayos, innovación y servicios.
- Garrido, C. (07 de Octubre de 2020). *UIDE*. Obtenido de <https://www.uide.edu.ec/beneficios-del-turismo-para-el-pais/>
- Gob, T. (24 de Mayo de 2016). *turismo.gob*. Obtenido de www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-GUIANZA-TURISTICA.pdf
- Hernández, S. M., Vaca, D. M., Martínez, M. F., & Sanunga, H. G. (02 de Junio de 2023). *Autana books*. Obtenido de <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/download/705/1277>
- INEC. (2022). *Registro Estadístico de Entradas y Salidas Internacionales, 2022*. Quito: Ecuador en cifras. Recuperado el 20 de Julio de 2023, de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/Migracion/2022/Principales_Resultados_ESI2022.pdf
- Intriago, R. (2020). *Técnicas de emprendimiento en las competencias laborales*. Universidad de Guayaquil.
- Isa, I. G. (2013). *Gestión de recursos humanos en empresas turísticas*. Madrid: Ediciones Paraninfo .
- Jiménez, A. (2006). *Apuntes para la investigación turística en México*. CESTUR-SECTUR.
- Jiménez, S. (2017). Incidencia de la Gestión por Competencias en el Crecimiento Empresarial. *INNOVA Research Journal*, 2(1), 88-98.
- Landa, G. (2022). *Competencias laborales que influyen en la eficiencia en las pymes del cantón Ambato post Covid*. Universidad Técnica de Ambato.
- Ledhesma, M. (2021). *Mitos del turismo*. Organización Mundial de Periodismo.
- León, A., Restrepo, N., & Sánchez, K. (2021). Importancia de las competencias laborales como generadores de productividad en las empresas colombianas. *Área Andina*, 1-22.
- Leyva, N., & Lozano, A. (2015). Museos y Patrimonio Cultural. *Cuadernos de Música, Artes Visuales y Artes Escénicas*, 10(2), 9-13.
- McClelland, D. (1961). *google books*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=RI2wZw9AFE4C&oi=fnd&pg=PA1&ots=NISgZbvIC6&sig=2zzHMi9bv5qow07yNMdFmcUtrM&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Morales, S. (2018). *Análisis de la calidad del servicio de los museos que conforman la fundación museos de la ciudad*. Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Moyano, M. B. (Septiembre de 2021). *Unsam*. Obtenido de <https://ri.unsam.edu.ar/handle/123456789/1711>
- OMT. (s.f.). *UNWTO*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#:~:text=El%20turismo%20es%20un%20fen%C3%B3meno,per%20sonales%20profesionales%20o%20de%20negocios>.
- Organización Mundial del Turismo. (2023). *Glosario de término de turismo*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos->

8. Anexos

8.1 Formato de encuestas

Edad:

- Menor de 18 años
- 18-24 años
- 25-34 años
- 35-44 años
- 45-54 años
- 55-64 años
- 65 años o más

Género:

- Masculino
- Femenino

Nivel educativo:

- Educación primaria
- Educación secundaria
- Técnico o tecnológico
- Universidad (licenciatura)
- Postgrado (maestría, doctorado, etc.)

Nacionalidad_____

1. ¿Con qué frecuencia visita museos en Guayaquil?

- Frecuentemente (más de 5 veces al año)
- Regularmente (3-5 veces al año)
- Ocasionalmente (1-2 veces al año)
- Nunca

2. Con respecto a su última visita a un museo en Guayaquil, ¿cómo calificaría la calidad de la información proporcionada por el guía de turismo?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- No lo recuerdo

3. ¿Considera que la actitud del guía de turismo influyó en su experiencia general en el museo?

- Sí, de manera positiva
- Sí, de manera negativa
- No noté ninguna influencia
- No estoy seguro

4. En su opinión, ¿cuál de las siguientes competencias cree que es más crucial para un guía de turismo en un museo?

- Conocimientos históricos
- Habilidades de comunicación
- Empatía con los visitantes
- Adaptabilidad a diferentes públicos
- Otra (especifica) _____

5. ¿Alguna vez ha experimentado dificultades para comprender la información proporcionada por un guía de turismo en un museo?

- Nunca
- Raramente
- En ocasiones

6. ¿Le gustaría que los guías de turismo en los museos estuvieran certificados oficialmente en sus competencias laborales?

- Sí, definitivamente
- No estoy seguro
- D. No, probablemente no
- E. No, definitivamente no

7. En su experiencia, ¿cómo calificarías la capacidad del guía para adaptarse a diferentes grupos de visitantes (niños, adultos, extranjeros, etc.)?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

8. ¿Cree que la falta de interacción personal entre los guías y los visitantes afecta negativamente la experiencia en el museo?

- Sí, significativamente
- Sí, en cierta medida
- No, apenas
- No, en absoluto

9. ¿Cuánto valora la inclusión de anécdotas y detalles interesantes por parte del guía durante la visita al museo?

- Mucho
- Moderadamente
- Poco
- Nada

10. ¿Considera que los guías de turismo en los museos deberían recibir formación continua para mejorar sus competencias laborales?

- Sí, de manera regular
- Sí, ocasionalmente
- No, probablemente no
- No, definitivamente no

11. En su opinión, ¿cómo afecta la falta de competencias en idiomas por parte de los guías de turismo en la calidad de la visita al museo?

- Afecta positivamente
- No tiene impacto

Afecta negativamente No estoy seguro

12. ¿Ha tenido alguna experiencia negativa debido a la falta de conocimientos históricos precisos por parte de un guía en un museo?

Sí, en varias ocasiones

Sí, en alguna ocasión

No, nunca

13. ¿Cómo calificaría la disponibilidad de material educativo o recursos adicionales proporcionados por el guía durante la visita al museo

Excelente

Buena

Regular

Mala

14. ¿Qué tan satisfecho está generalmente con la experiencia proporcionada por los guías de turismo en los museos de Guayaquil?

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

8.2 PREGUNTAS PARA EXPERTOS

1. ¿cuáles considera que son las competencias laborales más críticas que un guía de museo debe poseer para brindar una experiencia enriquecedora a los visitantes?
2. ¿Cómo evalúa la eficacia de los programas de formación existentes para guías de turismo en museos en términos de desarrollo de competencias laborales? ¿Qué mejoras sugiere?
3. Desde su perspectiva, ¿cómo afecta la falta de certificación oficial en competencias laborales a la calidad de los servicios proporcionados por los guías de turismo en los museos de Guayaquil?
4. ¿Considera que la tecnología, como aplicaciones móviles o dispositivos interactivos, puede complementar o mejorar las competencias laborales de los guías de turismo en museos? ¿De qué manera?
5. En su experiencia, ¿cuál ha sido el impacto de la falta de diversidad cultural en los guías de turismo en la representación de la historia y el arte en los museos de Guayaquil? ¿Cómo podría abordarse este desafío desde el punto de vista de las competencias laborales?