



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

# **El talento humano en la gestión turística de la red de museos. Caso de estudio Iglesia la Compañía**

Chuquitarco Guamán Alex Adrián y Torres Rodas César Alejandro

Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio

Carrera de Administración Turística y Hotelera

**Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de  
Licenciado en Administración Turística y Hotelera**

Ing. Rea Dávalos, Martha Patricia. PhD

Agosto del 2022



# Problema



# Objetivos



Proponer estrategias para conocer la influencia del talento humano

Analizar la situación del talento humano en la gestión turística de la red de museos del CHQ. Caso de estudio Iglesia de la compañía

Investigar el proceso de admisión para el área operativa turística

Identificar el proceso de gestión turística



# Teorías



## *Teoría de la Comunicación Intercultural*

- Distanciamiento de poder
- Individualismo
- Masculinidad y feminidad
- Evasión de la incertidumbre
- Orientación a largo plazo
- Indulgencias versus Contención



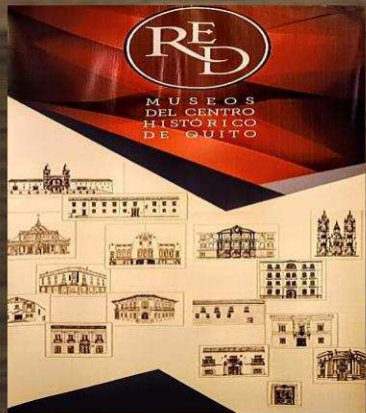
## *Teoría de las Motivaciones Turísticas*

- Necesidades de relajación
- Necesidad de estimulación
- Motivación social
- La necesidad de autoestima
- La autorrealización

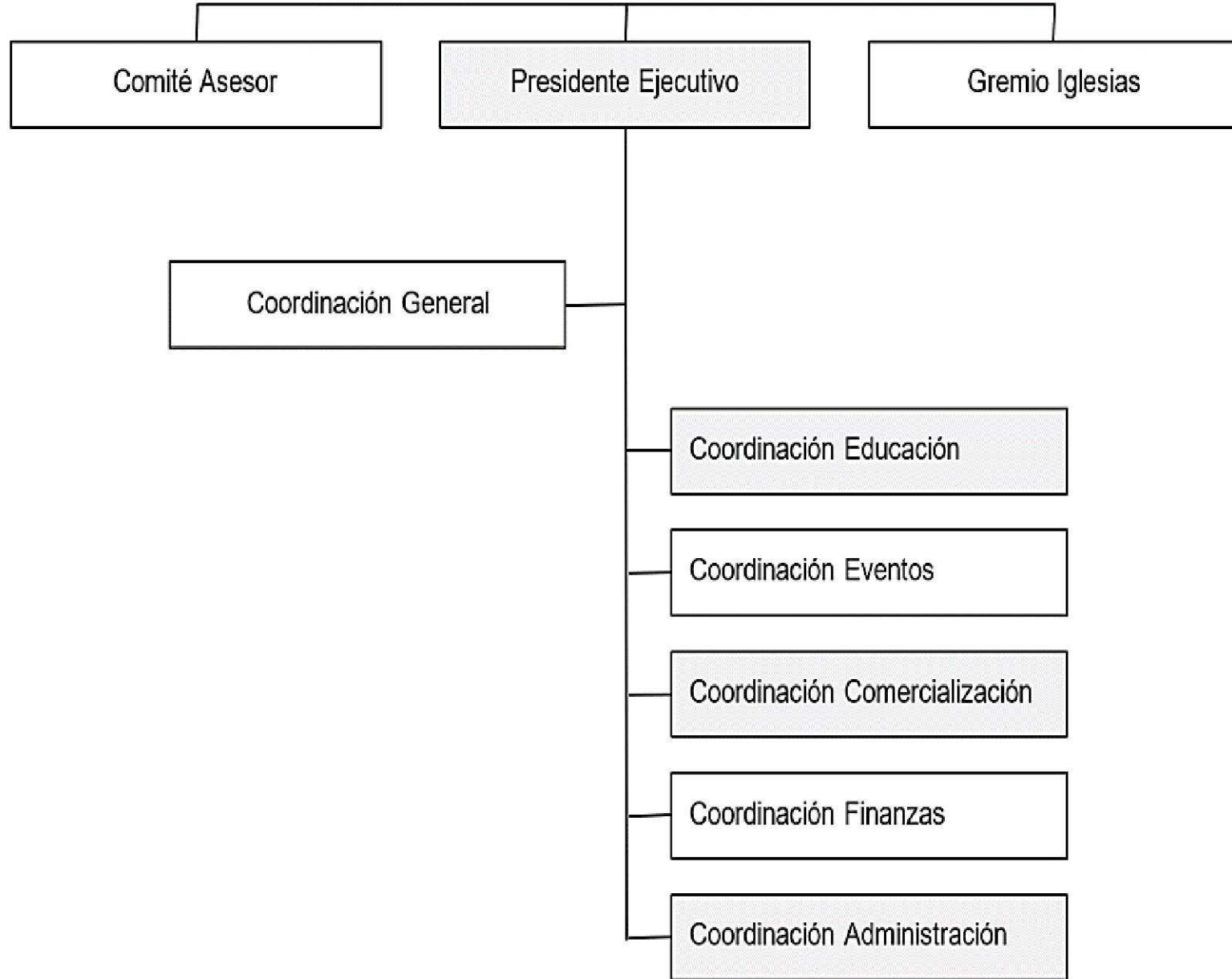
Nace en octubre de 1999 agrupando servicios , museólogos, conservadores, entre otros, hasta lograr conjuntar exclusivamente a museos y centros culturales del CHQ.

Actualmente reúne a museos de carácter estatal, municipal, religioso y particulares o privados, con una cantidad aproximada de 25 a 30 museos, con el fin de trabajar conjuntamente por un mejor servicio y obtener productos de calidad.

Fundada en 1993 como una organización sin fines de lucro creada con el fin de preservar, mantener y difundir la riqueza artística y cultural de la Iglesia de la Compañía. El trabajo se orienta al conocimiento y disfrute de este legado cultural artístico y religioso artístico. Como actividad principal es la conservación preventiva, tanto de la iglesia, del edificio como de sus bienes culturales en la difusión de sus valores históricos, religiosos, arquitectónicos.



### Organigrama de la Red de Museos del Centro Histórico de Quito



Museos	¿Aceptan practicantes?			¿Quién dirige a los practicantes?			No. De practicantes en la actualidad	No. De practicantes necesarios
	Si	No	Otros	Coordinador	Guía de planta	Otro		
• Museo Camilo Egas	X			X				
• Museo de Arte Colonial	X			X			0	Depende de temporada
• Museo Casa María Augusta Urrutia	X			X			5	5
• Museo Casa Del Alabado		X	Práctica remunerada			Coordinación Educativa	3	5
• Museo Manuela Sáenz		X			X		0	0
• Museo Archivo de Arquitectura	X			X			8	Depende de la Universidad Central
• Museo de Acuarela y Dibujo Muñoz Marino	X					Administrador	1	2
• C.C. PUCE	X					Administrador	0	0
• Museo Weilbauer	-	-		X			-	-
• Teatro Bolívar		X				Administrador	0	0

# Diseño Metodológico



Enfoque mixto

- Cualitativo
- Cuantitativo

Población y Muestra

- Población de Quito 2010: 2.239.191
- $$\frac{1,23^2 * 0,5 * 0,5 * 2.239.191}{(0,05^2 * (2.239.191 - 1)) + 1,23^2 * 0,5 * 0,5}$$
- n=150

Instrumentos de investigación

- 1 modelo de encuesta para 150 turistas
- 2 modelos de entrevistas para 3 funcionarios de la FICJ



# Perfil del turista



MUJERES

65 %



RANGO DE EDAD DE 18 - 29 AÑOS

82 %



NIVEL DE ESTUDIO UNIVERSITARIO

82 %



ECUATORIANA DE LA REGION SIERRA

48 %

## Resultados claves

Espacio de interés son los museos, los visitan por motivos de ocio, una sola vez al año

La persona quien les asistió en su recorrido al interior de la Iglesia-Museo en su mayoría fueron guías practicantes de turismo, cuyo conocimiento impartido fue de su total agrado

Los parámetros calificados a los guías practicantes de turismo como: el servicio personalizado, nivel de conocimientos de sea de cultura general o arte, guianza interactiva y el tono de voz lo califican como excelente, pero también se pudo evidenciar que existe un cierto porcentaje de visitantes que califican como muy buena, regular y hasta mala

Los guías practicantes cumplen funciones importantes en los diferentes puntos de difusión turístico y cultural, de igual manera se debe capacitar a los guías practicantes en las diferentes áreas de conocimiento turístico, cultural, atención al cliente y su capacitación debe ser constante para mejorar el servicio de guianza.

Un porcentaje dijo que hay una escasa información de los productos que se ofrecen en la Iglesia-Museo: como la visita a varios espacios sean cúpulas o criptas, así como la poca predisposición al brindar el servicio turístico a los visitantes por parte del personal.

mencionan que el costo del ingreso a la Iglesia-Museo refleja el servicio de guianza adquirido en el interior del templo y en su mayor porcentaje

de encuestados está de acuerdo en que el guía practicante reciba una asignación económica como parte de su trabajo como guía de museo.

# Resultados claves



Experiencia en el ámbito turístico tanto operativo como administrativo

Practicantes se los prepara para todas las situaciones

Convenio de prácticas institucionales entre la institución educativa y la FICJ.

El proceso de inducción, coinciden en que el medio que mejores resultados ha dado es el boca a boca entre los mismos estudiantes

Cuentan con dos evaluaciones que se realizan en el proceso de inducción

Estudiantes que tengan predisposición

Prestaciones de carácter personal o simbólico, otorgando certificados o cartas indicando por un buen desempeño, prestaciones económicas son importantes pero no las contemplan

Orgullosos de que han formado excelentes personas y profesionales

Trabajan con muy pocas instituciones y que el proceso es el mismo

Antes de la pandemia se solicitaba una carta de presentación, misma que avala formalmente el pedido de la institución, pero, ya no lo hacen desde el inicio debido a la gran cantidad de procesos internos

No existen filtros, solo se basan en el proceso de inducción

Confían en que las instituciones envíen a chicos que se encuentren por lo menos en un tercer nivel

No existe instructivo o manual, se ha mantenido estancado durante el tiempo pero en este año se tendrá uno, por su parte, la CUT menciona que no lo tienen pero que todo está perfectamente planificado

Mantener una evaluación continua al desempeño de los guías practicantes, es algo muy necesario, pero, que actualmente no es algo establecido y es una falencia en la FICJ

ratifica que no cuentan con alguna estrategia o incentivos para los practicantes,



# Resultados claves

## Director de Red de Museos

Amplia trayectoria involucrado en proyectos patrimoniales de sitios turísticos del país

Reafirmó que para el manejo de la RMCHQ todos son iguales, no existen jerarquías, cada quién aporta con lo que tiene y lo que puede, no hay departamentos y no es algo

burocrático, es ágil y muy participativo.

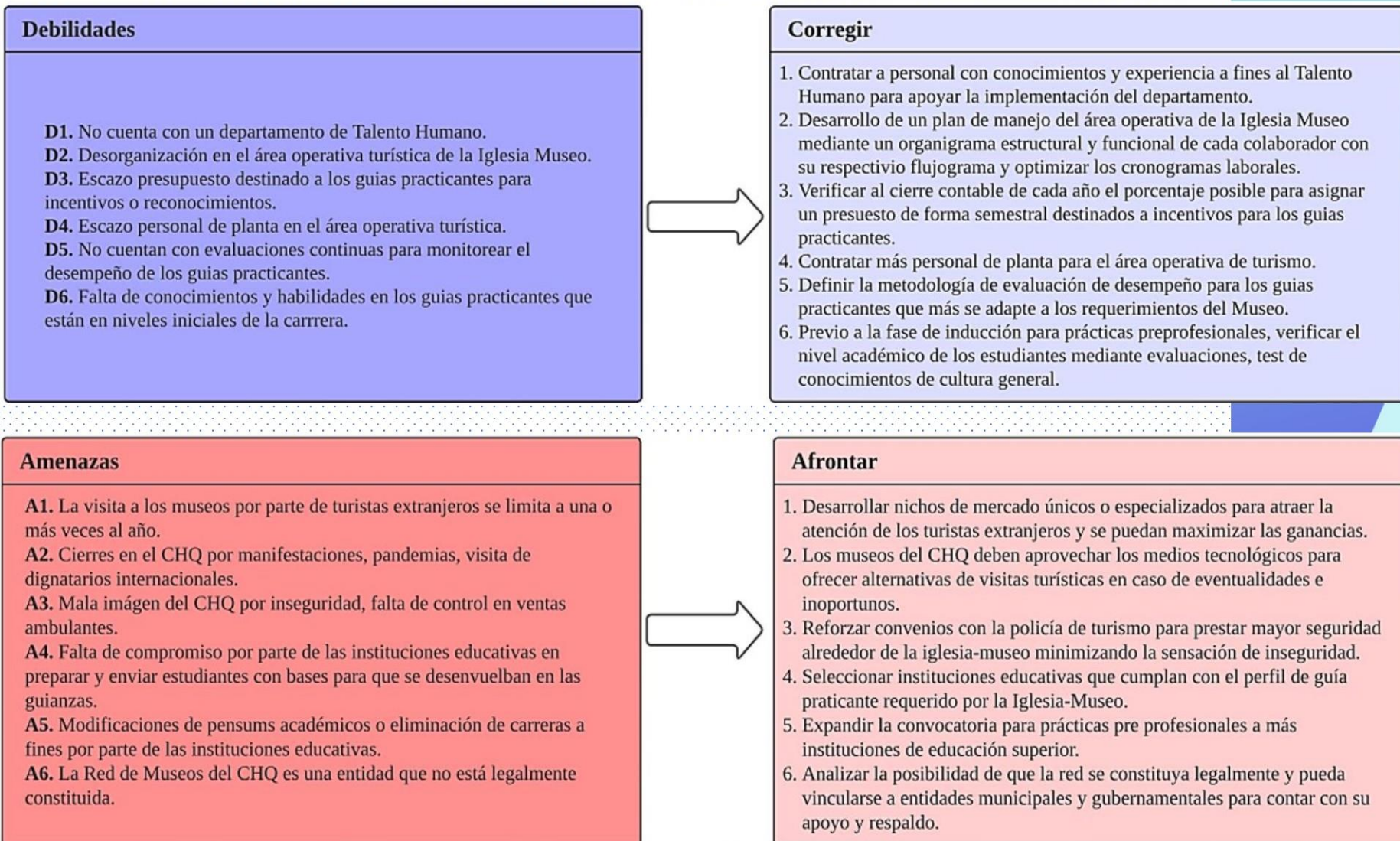
Manifestó que viene siendo cabeza de la RMCHQ por casi los 20 años

Actividad como capacitaciones, la FICJ apoya con espacio físico o su participación.



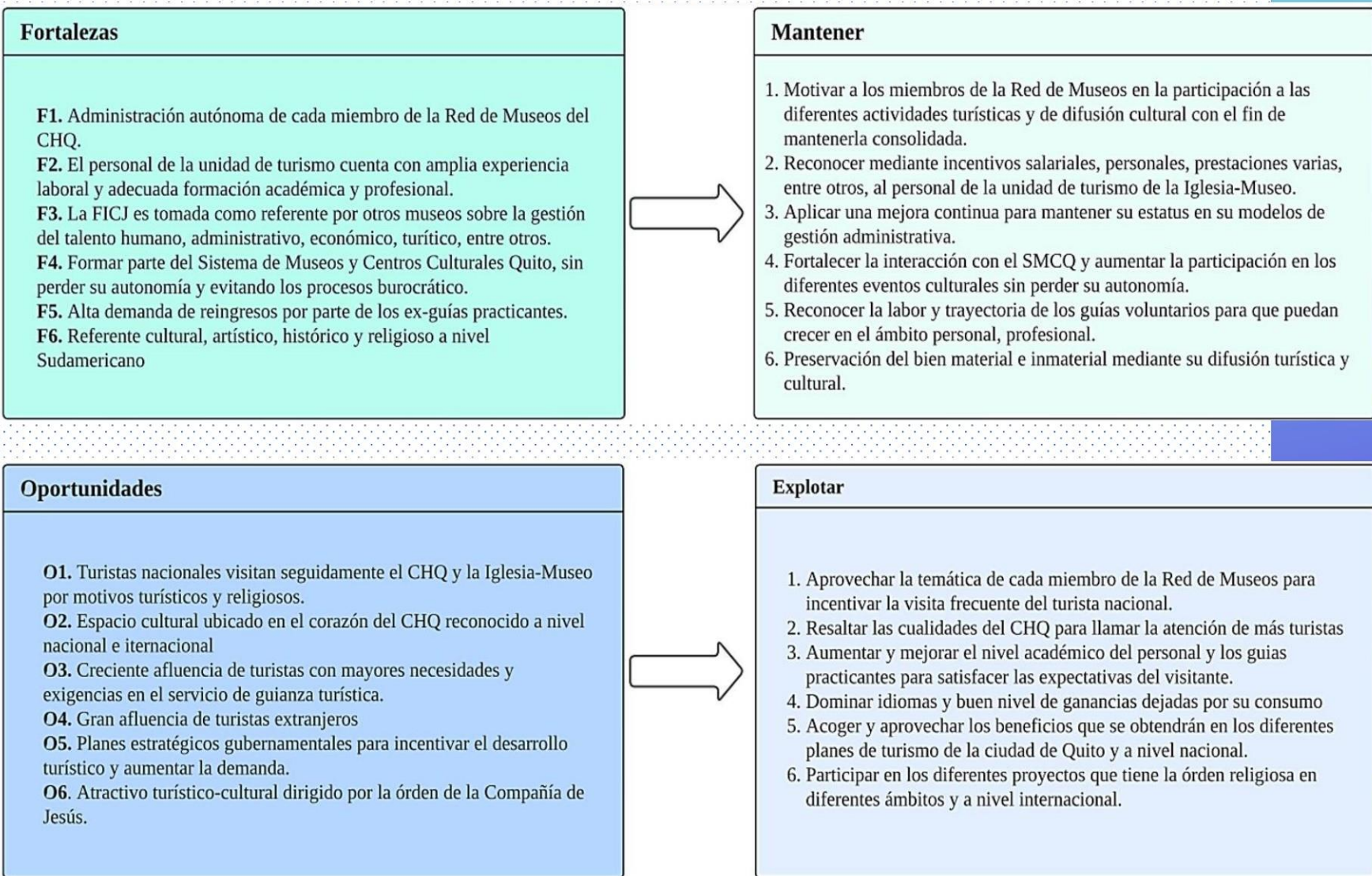
# Propuesta

## Análisis DAFO y CAME



# Propuesta

## Análisis DAFO y CAME



# Estrategias

## Estrategias ofensivas

Explotar oportunidades y mantener fortalezas

**F6O2:** preservar el bien material e inmaterial mediante su difusión.

**F2O3:** reconocer mediante incentivos al personal para aumentar y mejorar el nivel profesional.

**F5O4:** reconocer la labor de los guías voluntarios, ya que existe una gran demanda de turistas extranjeros lo cual motiva a que practiquen otros idiomas.

## Estrategias Defensivas

Afrontar Amenazas y Mantener Fortalezas

**A6F1:** motivar a los miembros a la participación en las actividades para mantener consolidada la red.

**A5F5:** Expandir la convocatoria de prácticas preprofesionales a más instituciones de educación superior.

**A4F2:** Seleccionar instituciones que cumplan con el perfil de guía practicante requerido.

## Estrategias Reorientación

Corregir Debilidades y Explotar las Oportunidades

**D1O3:** Contratar a personal con conocimiento y experiencia a fines al Talento Humano.

**D3O2:** Verificar al cierre contable de cada año el porcentaje posible para asignar un prepuesto.

**D4O3:** Contratar más personal de planta para el área operativa de turismo.

## Estrategias Supervivencia

Corregir Debilidades y Afrontar Amenazas

**D1A4:** Contratar personal con conocimiento y experiencia a fin al Talento Humano y seleccionar instituciones.

**D2A2:** Desarrollo de un plan de manejo del área operativa, a su vez, los museos deben aprovechar los medios tecnológicos.

**D6A5:** Previo a la fase de inducción, verificar el nivel académico de los estudiantes y expandir la convocatoria a más instituciones.

# Conclusiones



La situación actual de la Red de Museos del CHQ es estable en cuanto a la gestión del talento humano, al igual que en la Iglesia Museo, ya que gracias al personal de planta experimentado y formado académicamente, han sabido llevar una buena administración, sin embargo después de la Pandemia, al igual que muchos otros centros culturales y sitios en general, se han comenzado a notar falencias que de no ser corregidas, pronto hará que la situación sea insostenible.

La FICJ en general, a pesar de no contar con un departamento de Talento Humano, cuentan con perfiles establecidos para puestos laborales, no siendo el caso para los estudiantes que necesitan realizar sus prácticas, si bien dan prioridad o prefieren estudiantes de turismo, tampoco se cierran a que ingresen estudiantes de otras carreras, pero, que siempre y cuando, sean carreras que tengan a fin con el turismo.



Los practicantes, tienen un papel fundamental, el cual es servir de mediadores para los visitantes, sin embargo se ha identificado que el proceso de gestión turística que realizan es mucho más amplio, ya que en ocasiones también se prestan para realizar protocolo, apoyo en el área de ventas de postales e incluso, mediante entrevistas con la Coordinadora de la Unidad de Turismo, dijeron estar abiertos a que puedan realizar parte de sus prácticas no solo en el área operativa sino también en lo administrativo.

Mediante las encuestas, las entrevistas y los análisis aplicados, como la matriz DAFO, CAME y las 4 estrategias resultado del mismo análisis, se demuestra la fuerte influencia que los practicantes tienen en la gestión de la gestión turística, ya que prestan un apoyo significativo al Museo y a su vez, los mismos adquieren un gran bagaje de experiencias y conocimientos que les sirve para su desarrollo profesional, presenciando un beneficio mutuo, sin olvidar que hay varios aspectos por corregir, mejorar o implementar para mejorar la gestión del talento humano.



# Recomendaciones

La contratación de una o dos personas más para apoyo del área operativa turística es algo sumamente importante ya que de esta forma se podría repartir de forma más equitativa el trabajo en el área y sobre todo dejar de depender de forma tan considerable de los estudiantes practicantes, que en momentos en que no hay la suficiente recepción de estos, la Iglesia Museo, se queda sin guías o a su vez, los que son de planta se sobrecargan de trabajo, dejando de lado otros aspectos igualmente importantes en sus labores diarias.

Los encargados de la gestión del talento humano en la RMCHQ deben establecer filtros más específicos con respecto a los perfiles que se requieren para guías practicantes, es decir, exigir que tengan cierto nivel de conocimientos, que estén cursando un nivel específico en la institución emisora para que de esta manera, se garantice que el estudiantes ya tenga una base de conocimientos y pueda ser de apoyo para la Iglesia-Museo; para que se definan de igual manera perfiles adaptables para que estudiantes de carreras afines, también puedan acceder a la oportunidad de poner en práctica sus conocimientos en distintas áreas.

Si bien es una oportunidad para los practicantes, el que puedan desempeñarse en más áreas dentro de la Iglesia Museo, se recomienda que se lo haga de una forma más organizada y coordinada para que los conocimientos puedan ir de la mano y beneficiarse al máximo.

Al haber observado la fuerte influencia que los estudiantes practicantes tienen en el área operativa, es recomendable que se mejoren o implementen varios procesos ya sea de evaluaciones, de incentivos que no necesariamente deben ser vistos de forma económica, sino como el conocimiento mismo, las experiencias o los reconocimientos dentro de la propia empresa o a nivel de la Red de Museos.



**Gracias**

An abstract graphic on the right side of the page, consisting of several overlapping, rounded shapes in various shades of blue and purple. The colors transition from a light blue at the bottom to a deep purple at the top. The shapes are fluid and organic, creating a modern, artistic look.