



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Educación, Turismo, Arte
y Humanidades



Uleam

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES

CARRERA DE TURISMO

EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS

TEMA

“Falta de capacitación y certificación de los destinos y los miembros del
sector turístico”

AUTOR

Cinthia Virginia Casquete Briones

TUTOR

Ing. Fernando Macias

Manta, 26 de febrero 2026

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Arte y Humanidades de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Examen Complexivo, bajo la autoría de la estudiante **CASQUETE BRIONES CINTHIA VIRGINIA**, legalmente matriculada en la carrera de TURISMO, período académico 2025-2026(1), cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de Examen complejo, cuyo núcleo problemático es " Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turístico".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, Agosto 08 del 2025.

Lo certifico,



Ing. Fernando Macías Mendoza, PhD
Docente Tutor(a)
Área:

CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

CINTHIA VIRGINIA CASQUETE BRIONES, portadora de la C. I. # 1315079291, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del proyecto de investigación o Examen de Fin de Carrera con Carácter Complexivo **“Falta de capacitación y certificación de los destinos y los miembros del sector turístico”**, de conformidad con el **Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad, e Innovación**, reconozco a favor de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva, para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Así mismo, autorizo a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Manta, 26 de febrero de 2026



Cinthia Virginia Casquete Briones

Autor/a

AUTORÍA

El presente trabajo se ha elaborado como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El contenido expuesto en este proyecto es de autoría exclusiva de Cinthia Virginia Casquete Briones, como autora del examen complejo titulado **“Falta de capacitación y certificación de los destinos y los miembros del sector turístico”**. Cualquier uso total o parcial de este documento, se deberá otorgar los respectivos créditos.



Cinthia Virginia Casquete Briones

131507929-1

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “Falta de capacitación y certificación y calificaciones de los destinos y los miembros del sector turístico”, ha sido realizado y concluido por Casquete Briones Cinthia Virginia; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevada a cabo.

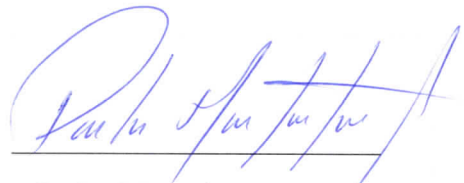
Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:



Lic. Marcos Duran Vasco, Mg

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Ing. Pedro Montalván Acosta, Mg

**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACION**



Ing. Carmen Lucas Mantuano, Mg

**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACION**



Dr. Fernando Macías Mendoza, PhD

DOCENTE TUTOR



Cinthia Virginia Casquete Briones

ESTUDIANTE



DEDICATORIA

Dedico este logro a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino.

A mis padres, por su amor incondicional, sacrificio y ejemplo de perseverancia que han sido la base de mi formación personal y profesional.

A mi pareja y a mis hermanas, por su apoyo constante, comprensión y palabras de aliento en los momentos más desafiantes.

De manera muy especial, dedico este triunfo a mi hija Isis, mi mayor motivación y la razón que me impulsa a superarme cada día. Este logro es por ti y para ti, como ejemplo de que con esfuerzo, fe y determinación los sueños sí se pueden alcanzar.



RECONOCIMIENTO

Expreso mi sincero agradecimiento a Dios, por brindarme la sabiduría, fortaleza y perseverancia necesarias para culminar esta importante etapa académica.

A mis padres, por su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante a lo largo de mi formación profesional.

A mi pareja y a mis hermanas, por su paciencia, motivación y palabras de aliento en los momentos más desafiantes.

De manera especial, agradezco a mi tutor, por su orientación, conocimientos y acompañamiento durante el desarrollo de este trabajo de titulación.

Asimismo, reconozco a todas las personas que, directa o indirectamente, contribuyeron a la realización de este proyecto, brindándome apoyo y confianza para alcanzar esta meta.



RESUMEN

El presente trabajo de titulación analiza la problemática de la falta de capacitación y certificaciones en la cafetería turística “Amazonas”, ubicada en la zona rural de Mindo, provincia de Pichincha. La investigación identifica la carencia de formación del personal y la inexistencia de estándares de certificados han generado desventajas competitivas, disminución en la satisfacción al cliente y reducción de ingresos económicos. A partir de un enfoque metodológico deductivo—inductivo y una revisión bibliográfica, se fundamentan bases teóricas relacionadas con turismo, turismo rural, promoción turística, certificaciones y capacitación. Como respuesta al problema planteado se propone un plan de acción orientado a fortalecer las competencias del personal implementar estrategias de motivación y gestión administrativas, y promover la obtención de certificaciones que mejoren la calidad del servicio y el posicionamiento del establecimiento. La propuesta busca optimizar la atención al cliente y contribuir al desarrollo sostenible y competitivo del negocio turístico.



ABSTRACT

This degree project analyzes the problem of the lack of training and certifications at the tourist café “Amazonas,” located in the rural area of Mindo, Pichincha province. The study identifies that insufficient staff training and the absence of standardized certifications have led to competitive disadvantages, decreased customer satisfaction, and reduced economic income. Using a deductive–inductive methodological approach and a bibliographic review, the research establishes theoretical foundations related to tourism, rural tourism, tourism promotion, certification, and training. As a response, an action plan is proposed to strengthen staff competencies, implement motivation and management strategies, and promote the acquisition of certifications to improve service quality and business positioning. The proposal aims to optimize customer service and contribute to the sustainable and competitive development of the establishment.

Keywords: training, tourism certification, rural tourism, customer service, competitiveness, sustainability.



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Educación, Turismo, Arte
y Humanidades

TITULACIÓN
EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO



TRABAJO DE TITULACIÓN

Apellidos y Nombres	Casquete Briones Cinthia Virginia
Núcleo Problémico	Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turístico.
Tutor	Ing. Fernando Macias
Fecha	18 / 02 /2026

1. Contextualización del problema.

Actor 1. Cafetería Turística “Amazonas”

Actor 2. Autoridades y personal del Restaurante “Amazonas”

Actor 3.- Turistas locales

Actor 4.- Turistas extranjeros

1.1. Contexto del problema

“Amazonas” es una cafetería turística ubicada en la zona rural de Mindo, provincia de Pichincha, rodeada por un entorno de bosque nublado y biodiversidad excepcional. Este negocio familiar ofrece una experiencia sensorial a los turistas a través de café orgánico producido localmente, repostería casera y actividades de cata guiada. Su infraestructura combina elementos rústicos con mobiliario artesanal, lo que genera una atmósfera acogedora y de conexión con la naturaleza.

Durante el último año, “Amazonas” ha notado una baja retención de visitantes y una reducción en la calificación de sus servicios en plataformas digitales. Comentarios frecuentes mencionan la falta de información sobre los productos, dificultades de atención a turistas extranjeros y poca adaptación a necesidades especiales. Estas deficiencias se asocian directamente a la falta de capacitación y a la inexistencia de protocolos estandarizados.

La gerencia ha expresado su interés en profesionalizar el negocio, mejorar la experiencia del visitante y acceder a certificaciones que les permitan ser parte de rutas gastronómicas o programas de turismo responsable. Sin embargo, desconocen los pasos necesarios para estructurar un plan de capacitación y certificación viable que se adapte a sus recursos y contexto local.



Este escenario plantea la necesidad de diseñar una estrategia integral que permita identificar las competencias prioritarias, definir rutas de formación y articularse con entidades de apoyo, en busca de mejorar la calidad y sostenibilidad del negocio

1.2. Situación detectada

Causas

- El personal carece de conocimientos, así como de habilidades para el manejo y diseño de técnicas del desarrollo turístico, además de no contar con certificaciones avaladas por el Ministerio de Turismo ni por otras organizaciones afines al turismo.
- Ineficiente coordinación entre el sector privado respecto a las estrategias y acciones orientadas a la formación y capacitación del personal que desempeña funciones en el sector turístico.
- Limitado desarrollo y posicionamiento del establecimiento dentro del sector turístico

Efecto

- Desventaja competitiva con establecimientos cercanos como restaurantes o cafeterías turísticas al no contar con personal capacitado y certificado
- Desorganización entre los conocimientos adquiridos y las demandas del mercado
- Reducción de ingresos económicos debido a la menor demanda de servicios

1.3. Definición del problema o formulación

¿Cómo consolidar la cafetería turística Amazonas, a través de las capacitaciones al personal y certificaciones del establecimiento?



2. Marco Teórico

Turismo

Para la (OMT) El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico.

Turismo Rural

Para (Frank, 2023) El turismo rural es una modalidad del turismo de naturaleza (antes llamado alternativo) que junto con el turismo de aventura y el ecoturismo, constituyen una opción viable para mitigar el impacto negativo que se produce por el desplazamiento masivo de personas y por la falta de conciencia y respeto a las comunidades donde se desarrolla.

La (ONU, 2025) el turismo rural entiende el turismo rural como “un tipo de actividad turística en el que la experiencia del visitante está relacionada con un amplio espectro de productos vinculados por lo general con las actividades de naturaleza, la agricultura, las formas de vida y las culturas rurales, la pesca con caña y la visita a lugares de interés.

Promoción Turística

Según (Castillo-Palacio) Para hablar de promoción en general, es preciso mencionar el concepto de Comunicación de Marketing Integrado (IMC), el cual se ha establecido en la literatura de marketing como una parte integral de la estrategia de marca. El IMC puede ser considerado para representar algo más que un proceso de comunicación, sino más bien un proceso en el que las comunicaciones de marketing se gestionan de una manera holística para lograr objetivos estratégicos



Destino turismo

Para la (Turismo) “un destino turístico local es un espacio físico en el que un visitante pasa al menos una noche. Incluye productos turísticos, tales como servicios de apoyo, atractivos y recursos turísticos en un radio que permite ir y volver en un día.

Certificación turística

Un certificado turístico es un documento oficial o distintivo acreditativo que avala el cumplimiento de determinados estándares de calidad, sostenibilidad, seguridad, accesibilidad u otros criterios técnicos por parte de un establecimiento, servicio, destino o profesional del sector turístico. Existen múltiples tipos de certificados turísticos, emitidos por organismos públicos, entidades sectoriales, agencias acreditadoras o asociaciones internacionales. Algunos de los más reconocidos son el Sello Q de Calidad Turística (otorgado por el ICTE en España), las Certificaciones ISO aplicadas a la gestión turística, la Biosphere para sostenibilidad, o distintivos como Safe Tourism Certified, promovido tras la pandemia para reforzar protocolos higiénico-sanitarios. (Méndez, 2021)

Tipos de certificación:

Principales Certificaciones y Registros en Ecuador:

Certificado de Registro de Turismo (Obligatorio): Emitido por el Ministerio de Turismo, regula el funcionamiento de establecimientos de alojamiento, alimentos y bebidas, y operadoras.

Certificación de Calidad y Sostenibilidad TourCert: Fomenta prácticas sostenibles y altos estándares de calidad en empresas turísticas.

Certificaciones ISO (SGS Ecuador): Normas internacionales aplicadas como ISO 14001 (gestión ambiental) o ISO 45001 (seguridad laboral).

Certificación de Guías de Turismo: Clasificados en local, nacional, nacional especializado de patrimonio o aventura.



Sellos Locales de Calidad: Iniciativas como el sello "Cuenca: Calidad y Sostenibilidad Turística" para garantizar estándares en servicios específicos (turismo, 2020)

Capacitación

Según (Dessler, 2021) La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. La capacitación, por tanto, podría implicar mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados.

Los planes de capacitación ayudan a las personas a desempeñar su trabajo actual y los beneficios de ésta pueden extenderse a toda su vida laboral o profesional, además pueden ayudarlos a desarrollar habilidades para responsabilidades futuras, dichos planes cuentan con objetivos muy claros, entre los cuales se pueden mencionar: Conducir a la empresa a una mayor rentabilidad y a los empleados a tener una actitud más positiva, mejorando el conocimiento del puesto a todos los niveles. Ayudando al personal a identificarse con los objetivos de la empresa, fomentando la autenticidad, la apertura y la confianza (Salcedo, 2021)

3.1. Objetivo General.

Optimizar la atención al cliente de la cafetería Amazonas, ubicada en la zona rural de Mindo, mediante la implementación de capacitaciones al personal y la obtención de certificaciones correspondientes; con el fin de mejorar su rendimiento laboral, optimizando el uso de recursos naturales y fortalecer el éxito sostenible del establecimiento.

3.2. Objetivos específicos

- Fundamentar las bases teóricas sobre gestión y mejora de procesos, identificando las brechas generadas por la falta de capacitaciones y certificaciones.



- Determinar estrategias de motivación y compensación para el personal del restaurante, orientadas a potenciar su desempeño laboral y compromiso con el establecimiento.
- Diseñar un plan de capacitación con propuestas concretas para la implementación de capacitaciones y certificaciones en la cafetería Amazonas que contribuya a fortalecer el desempeño laboral, la organización, la gestión y el desarrollo de sus actividades turísticas.

3. Metodología

Métodos

- **Método Deductivo – Inductivo**

La principal diferencia entre el razonamiento inductivo y deductivo es que el razonamiento inductivo tiene como objetivo desarrollar una teoría, mientras que el razonamiento deductivo tiene como objetivo probar una teoría existente. En otras palabras, el razonamiento inductivo parte de observaciones específicas y se centra en generalizaciones amplias. El razonamiento deductivo funciona a la inversa. (Streefkerk, 2023)

“ Se utilizó el método inductivo, el cual se origina de hechos exclusivos de observación para establecer conclusiones rigurosas y calidad que van de lo general a lo particular”

- **Revisión bibliográfica:**

Una Revisión Bibliográfica (RB) se define como el proceso metodológico para recuperar la información de investigaciones originales, con el fin de identificar el estado actual del conocimiento acerca de un tema específico. Este proceso permite la construcción de marcos teóricos para investigaciones clínicas y la generación de artículos de revisión. Ante ello, el objetivo del presente documento fue describir las etapas para llevar a cabo un proceso de RB. (Sánchez-Morales+, 2022)

“ Se utilizó la revisión bibliográfica que consistió en la recopilación de información en revistas, autores reconocidos y artículos científicos, para que así contribuya en la solución del caso”



4. Propuesta del plan de acción. (colocar tabla).

Objetivo/s de la propuesta	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultado esperado
Fundamentar las bases teóricas sobre gestión y mejora de procesos, identificando las brechas generadas por la falta de capacitaciones y certificaciones.	-Capacitar al personal del Restaurante en cada una de sus áreas de responsabilidad (incluyendo atención al cliente, como aspecto fundamental), definiendo contenidos específicos y metodologías adaptadas a las necesidades de cada puesto. -Mejorar el nivel de satisfacción de los clientes y optimizar la velocidad en la atención al cliente, estableciendo indicadores medibles para monitorear el progreso de ambos aspectos. -Evaluar los conocimientos y habilidades adquiridos por el personal capacitado, mediante herramientas de evaluación adecuadas (pruebas prácticas, encuestas de desempeño) y definir criterios claros para medir el	R. Tecnológicos R. Humanos R. Materiales R. Financieros	3 meses	MINTUR (Ministerio de Turismo) SERVYTEC (Servicio Nacional de Aprendizaje y Capacitación Tecnológica):	Obtener el personal del establecimiento capacitado, con un mayor y sólido dominio de los conocimientos relacionados con la gestión administrativa y con la implementación de estándares de calidad en el servicio turísticos ofrecido al cliente.



	éxito de la capacitación.				
Determinar estrategias de motivación y compensación para el personal del restaurante, orientadas a potenciar su desempeño laboral y compromiso con el establecimiento.	-Fortalecer conocimientos al administrador de la cafetería referente a la gestión administrativa, estrategias de promoción y comercialización, así como en la incorporación sistemática de capacitaciones y certificaciones para el personal; acciones que contribuirán al reconocimiento de marca y al crecimiento sostenible del establecimiento. -Realizar seguimiento continuo y asesoramiento técnico especializado al administrador de la cafetería, abordando conceptos protocolares, normativas aplicables y buenas prácticas en la gestión del comportamiento del personal, tanto en el ámbito interno como en el externo -Gestionar mecanismos para atender de manera eficiente las quejas, sugerencias e inquietudes de los clientes, entre los	R. Tecnológicos R. Humanos R. Materiales R. Financieros	2 Meses	MINTUR (Ministerio de Turismo) SERVYTEC (Servicio Nacional de Aprendizaje y Capacitación Tecnológica):	Obtener al cliente satisfechos a los clientes con un sistema operativo y eficientes, que permitan captar, analizar y dar respuesta oportuna a quejas, sugerencias e inquietudes; generando una mayor satisfacción del cliente, menor índice de reclamos no resueltos y una retroalimentación útil para la mejora continua del servicio.



	que se incluyen la implementación de un buzón físico y virtual de sugerencias, el monitoreo y respuesta a calificaciones en sitios web y plataformas digitales de reseñas, así como la gestión de retroalimentación directa en el local.				
Diseñar un plan de capacitación con propuestas concretas para la implementación de capacitaciones y certificaciones en la cafetería Amazonas que contribuya a fortalecer el desempeño laboral, la organización, la gestión y el desarrollo de sus actividades turísticas.	-Capacitar al personal implica un proceso estructurado y adaptado a las necesidades del equipo y del establecimiento. -Posicionar la imagen de la cafetería con las certificaciones avaladas por el Mintur como un establecimiento turístico de referencia estacando sus valores, oferta gastronómica diferenciada y compromiso con la calidad del servicio turístico. -Realizar visitas de seguimiento periódico y análisis detallado a los destinos turísticos priorizados, donde se ejecuten programas de calidad turística; con el fin de evaluar	R. Tecnológicos R. Humanos R. Materiales R. Financieros	3 meses	MINTUR (Ministerio de Turismo) INCES (Instituto Nacional de Capacitación y Educación Superior)	Ofreciendo servicios de óptima calidad, con estándares definidos y alineados con normativas nacionales e internacionales; destacándose por la excelencia en la prestación de servicios, la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de criterios de calidad que posicionan al local como una opción confiable y diferenciada en el mercado.



	su implementación, identificar oportunidades de mejora y alinear los estándares con las demandas del mercado.				
--	---	--	--	--	--

Elaborado: Elaboración Propia

5. Conclusiones

El presente caso de estudio sobre la cafetería Amazonas permitió identificar las causas y efectos directos de la falta de capacitaciones y certificaciones en el sector turístico y gastronómico local.

Entre las principales causas detectadas se encuentra la falta de preparación técnica del personal en sus áreas de responsabilidad, así como la ausencia de estudios superiores o formación especializada en el administrador, lo que limitaba la gestión adecuada de las operaciones clave del establecimiento. Esta situación generó consecuencias relevantes: baja demanda de servicios, disminución de la afluencia de clientes y pérdida de oportunidades de beneficios económicos.

Inicialmente, la visión estratégica del administrador no se encontraba consolidada, lo que impedía potenciar los recursos disponibles debido al desconocimiento de los procesos que implica la gestión de un restaurante turístico. Sin embargo, a medida que avanzó el estudio, el administrador reconoció las deficiencias en su gestión y mostró disposición para implementar cambios que permitan elevar los estándares de calidad, fortalecer el desempeño del personal y posicionar al establecimiento como una opción competitiva en el mercado local.

En definitiva, la implementación de capacitaciones sistemáticas y la obtención de certificaciones pertinentes son herramientas fundamentales para revertir la situación actual, optimizar los procesos y garantizar el crecimiento sostenible del negocio.



Bibliografía

- Castillo-Palacio, M. (2023). *Promcion turistica digital*. Recuperado el 18 de Febrero de 2026, de ¿que es promocion turistica ?:
https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322015000300017
- Dessler, S. (2021). *EL PROCESO DE CAPACITACIÓN Y SU IMPACTO ORGANIZACIONAL*. Recuperado el 16 de Febrero de 2026, de ¿que es capacitación?:
<https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/18d320dd-7558-4b92-a783-2e3baf870b07/content>
- Frank. (2023). *Qué es el Turismo Rural y actividades que se practican*. Recuperado el 18 de Febrero de 2026, de ¿Que es turismo rural?: <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-rural-y-actividades-que-se-practican/>
- Méndez, F. M. (09 de Marzo de 2021). *Certificacion Turistica*. Recuperado el 18 de febrero de 2026, de Concepto sobre la certificación Turistica:
<http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1386>
- OMT. (s.f.). *Organizacon mundial del Turismo*. Recuperado el 18 de Febrero de 2026, de ¿Que es Turismo?: <https://www.unwto.org/es>
- ONU. (2025). *Turismo rural*. Recuperado el 18 de febrero de 2026, de ¿Que es turismo Rural?:
<https://www.untourism.int/es/turismo-rural>
- Salcedo, F. D. (2021). *EL PROCESO DE CAPACITACIÓN Y SU IMPACTO ORGANIZACIONAL*. Recuperado el 18 de Febrero de 2026, de ¿Que es Capacitación?:
<https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/18d320dd-7558-4b92-a783-2e3baf870b07/content>
- Sánchez-Morales+, A. E.-M.-A.-G.-M.-I.-M. (05 de Julio de 2022). *Revision bibliografica*. Recuperado el 18 de Febrero de 2026, de ¿Que es una revision bibliografica?:
<https://revistas.uaq.mx/index.php/ciencia/article/view/686>
- Streefkerk, R. (22 de junio de 2023). *Enfoque de investigación inductivo vs. deductivo*. Recuperado el 18 de Febrero de 2026, de ¿ que es el metodo deductivo e inductivo ?:
<https://www.scribbr.com/methodology/inductive-deductive-reasoning/>
- turismo, M. d. (2020). *MINTUR*. Recuperado el febrero de 18 de 2026, de Tipos de certificacion:
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/12/Acuerdo-Interministerial-No.-002-2020-Reglamento-de-Guianza-Turi%CC%81stica.pdf>
- Turismo, O. M. (2007). *OMT*. Recuperado el 18 de Febrero de 2026, de ¿Destino turistico?:
<https://www.unwto.org/es>

CASQUETE BRIONES CINTHIA- EXAMEN COMPLEXIVO

3%
Textos
sospechosos

23% Similitudes (ignorado)

0 % similitudes entre
comillas

14 % entre las fuentes
mencionadas

3% Idiomas no reconocidos

11% Textos potencialmente
generados por la IA
(ignorado)

Nombre del documento: CASQUETE BRIONES CINTHIA- EXAMEN COMPLEXIVO.docx	Depositante: FERNANDO MACIAS MENDOZA	Número de palabras: 2516
ID del documento: c4fc1f177c12ff769618fd12a64a3213a729b05b	Fecha de depósito: 19/2/2026	Número de caracteres: 18.312
Tamaño del documento original: 336,66 kB	Tipo de carga: interface	
	fecha de fin de análisis: 19/2/2026	



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repository.unimilitar.edu.co https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/38396/DiazGranadosSalcedoFra... 4 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (153 palabras)
2	www.hosteltur.com ¿Qué es un certificado turístico? https://www.hosteltur.com/hosteltur-responde/certificado-turistico	4%		Palabras idénticas: 4% (99 palabras)
3	EXAMEN COMPLEXIVO-VERA SOLORZANO RONALDO RODOLFO...docx... #d57274 Viene de de mi grupo 8 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (112 palabras)
4	www.untourism.int Glosario de términos de turismo OMT https://www.untourism.int/es/glosario-terminos-turisticos 15 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (111 palabras)
5	revistas.uaq.mx https://revistas.uaq.mx/index.php/ciencia/article/view/686	3%		Palabras idénticas: 3% (69 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	JORDAN CORDOVA.EXAMEN COMPLEXIVO DE FIN DE CARRERA..docx ... #e64735 Viene de de mi grupo	1%		Palabras idénticas: 1% (31 palabras)
2	sga.unemi.edu.ec https://sga.unemi.edu.ec/media/archivocompendio/2023/09/20/archivocompendio_2023920...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

 Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1386
2	https://www.unwto.org/es
3	https://www.scribbr.com/methodology/inductive-deductive-reasoning/

 Puntos de interés

**1**

CAÑARTE BARBARA.docx | CAÑARTE BARBARA
 Viene de de mi grupo

0

**2**

EXAMEN COMPLEXIVO-VERA SOLORZANO RONALDO RODOLFO...docx | EXAMEN COMPLEXIVO-VERA SOLORZANO RONALDO RODOLFO..
 Viene de de mi grupo

TITULACIÓN EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO

TITULACIÓN EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Apellidos y Nombres Casquete Briones Cinthia Virginia

Núcleo Problemático Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y

**3**

JORDAN CORDOVA.EXAMEN COMPLEXIVO DE FIN DE CARRERA..docx | JORDAN CORDOVA.EXAMEN COMPLEXIVO DE FIN DE CARRERA..
 Viene de de mi grupo

los miembros del sector

turístico.
Tutor Ing. Fernando Macias
Fecha 18 / 02 /2026

GUIA PARA EL TRABAJO DE TITULACIÓN

Contextualización del problema.

Actor 1. Cafetería Turística “Amazonas”

Actor 2. Autoridades y personal del Restaurante “Amazonas”

Actor 3.- Turistas locales

Actor 4.- Turistas extranjeros

Contexto del problema

Amazonas” es una cafetería turística ubicada en la zona rural de Mindo, provincia de Pichincha, rodeada por un entorno de bosque nublado y biodiversidad excepcional. Este negocio familiar ofrece una experiencia sensorial a los turistas a través de café orgánico producido localmente, repostería casera y actividades de cata guiada.



Su infraestructura combina elementos rústicos con mobiliario artesanal, lo que genera una atmósfera acogedora y de conexión con la naturaleza. Durante el último año, “Amazonas” ha notado una baja retención de visitantes y una

**4**

CAÑARTE BARBARA.docx | CAÑARTE BARBARA
 Viene de de mi grupo

reducción en la calificación de sus servicios en plataformas digitales.

Comentarios frecuentes mencionan la falta de información sobre los productos, dificultades de atención a turistas extranjeros y poca adaptación a necesidades especiales. Estas deficiencias se asocian directamente a la falta de capacitación y a la inexistencia de protocolos estandarizados.

La gerencia ha expresado su interés en profesionalizar el negocio, mejorar la experiencia del visitante y acceder a certificaciones que les permitan ser parte de rutas gastronómicas o programas de turismo responsable. Sin embargo, desconocen los pasos necesarios para estructurar un plan de capacitación y certificación viable que se adapte a sus recursos y contexto local.

Este escenario plantea la necesidad de

**5**

CAÑARTE BARBARA.docx | CAÑARTE BARBARA
 Viene de de mi grupo

diseñar una estrategia integral que permita identificar las competencias prioritarias, definir rutas de formación

y articularse con entidades de apoyo, en busca de mejorar la calidad y sostenibilidad del negocio

Situación detectada

Causas

El personal carece de conocimientos, así como de habilidades para el manejo y diseño de técnicas del desarrollo turístico, además de no contar con certificaciones avaladas por el Ministerio de Turismo ni por otras organizaciones afines al turismo.
Ineficiente coordinación entre el sector privado respecto a las estrategias y acciones orientadas a la formación y capacitación del personal que desempeña funciones en el sector turístico.
Limitado desarrollo y posicionamiento del establecimiento dentro del sector turístico

Efecto

Desventaja competitiva con establecimientos cercanos como restaurantes o cafeterías turísticas al no contar con personal capacitado y certificado
Desorganización entre los conocimientos adquiridos y las demandas del mercado

Reducción de ingresos económicos debido a la menor demanda de servicios

Definición del problema o formulación

¿Cómo consolidar la cafetería turística Amazonas, a través de las capacitaciones al personal y certificaciones del establecimiento?

Marco Teórico
Turismo
Para la (OMT)



EXAMEN COMPLEXIVO-VERA SOLORZANO RONALDO RODOLFO...docx | EXAMEN COMPLEXIVO-VERA SOLORZANO RONALDO RODOLFO..
Viene de de mi grupo

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico.

Turismo Rural
Para (Frank, 2023)



www.entornoturistico.com | Qué es el Turismo Rural y actividades que se practican - Entorno Turístico
<https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-rural-y-actividades-que-se-practican/>

El turismo rural es una modalidad del turismo de naturaleza (antes llamado alternativo) que junto con el turismo de aventura y el ecoturismo, constituyen una opción viable para mitigar el impacto negativo que se produce por el desplazamiento masivo de personas y por la falta de conciencia y respeto a las comunidades donde se desarrolla.

La (ONU, 2025) turismo rural



www.untourism.int | Turismo Rural | Organización Mundial del Turismo
<https://www.untourism.int/es/turismo-rural>

entiende el turismo rural como "un



www.untourism.int | Glosario de términos de turismo | OMT
<https://www.untourism.int/es/glosario-terminos-turisticos>

tipo de actividad turística en el que la experiencia del visitante está relacionada con un amplio espectro de productos vinculados por lo general con las actividades de naturaleza, la agricultura, las formas de vida y las culturas rurales, la pesca con caña y la visita a lugares de interés.

Promoción Turística



Según (Castillo-Palacio)



www.scielo.org.ar | La promoción turística a través de técnicas tradicionales y nuevas: Una revisión de 2009 a 2014
https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322015000300017

Para hablar de promoción en general, es preciso mencionar el concepto de Comunicación de Marketing Integrado (IMC), el cual se ha establecido en la literatura de marketing como una parte integral de la estrategia de marca. El IMC puede ser considerado para representar algo más que un proceso de comunicación, sino más bien un proceso en el que las comunicaciones de marketing se gestionan de una manera holística para lograr objetivos estratégicos

Destino turismo

Para la (Turismo) "un destino turístico local es un espacio físico en el que un visitante pasa al menos una noche. Incluye productos turísticos, tales como servicios de apoyo, atractivos y recursos turísticos en un radio que permite ir y volver en un día.

Certificación turística



www.hosteltur.com | ¿Qué es un certificado turístico?
<https://www.hosteltur.com/hosteltur-responde/certificado-turistico>

Un certificado turístico es un documento oficial o distintivo acreditativo que avala el cumplimiento de determinados estándares de calidad, sostenibilidad, seguridad, accesibilidad u otros criterios técnicos por parte de un establecimiento, servicio, destino o profesional del sector turístico.

Existen múltiples tipos de certificados turísticos, emitidos por organismos públicos, entidades sectoriales, agencias acreditadoras o asociaciones internacionales. Algunos de los más reconocidos son el Sello Q de Calidad Turística (otorgado por el ICTE en España), las Certificaciones ISO aplicadas a la gestión turística, la Biosphere para sostenibilidad, o distintivos como Safe Tourism Certified, promovido tras la pandemia para reforzar protocolos higiénico-sanitarios.

(Méndez, 2021)

Tipos de certificación:

Principales Certificaciones y Registros en Ecuador:

Certificado de Registro de Turismo (Obligatorio): Emitido por el Ministerio de Turismo, regula el funcionamiento de establecimientos de alojamiento, alimentos y bebidas, y operadoras.

Certificación de Calidad y Sostenibilidad TourCert: Fomenta prácticas sostenibles y altos estándares de calidad en empresas turísticas.

Certificaciones ISO (SGS Ecuador): Normas internacionales aplicadas como ISO 14001 (gestión ambiental) o ISO 45001 (seguridad laboral).

Certificación de Guías de Turismo: Clasificados en local, nacional, nacional especializado de patrimonio o aventura.

Sellos Locales de Calidad: Iniciativas como el sello "Cuenca: Calidad y Sostenibilidad Turística" para garantizar estándares en servicios específicos (turismo, 2020)

Capacitación

Según (Dessler, 2021)

La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. La capacitación, por tanto, podría implicar mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados.

Los planes de capacitación ayudan a las personas a desempeñar su trabajo actual y los beneficios de ésta pueden extenderse a toda su vida laboral o profesional, además pueden ayudarlos a desarrollar habilidades para responsabilidades futuras, dichos planes cuentan con objetivos muy claros, entre los cuales se pueden mencionar: Conducir a la empresa a una mayor rentabilidad y a los empleados a tener una actitud más positiva, mejorando el conocimiento del puesto a todos los niveles. Ayudando al personal a identificarse con los objetivos de la empresa, fomentando la autenticidad, la apertura y la confianza

(Salcedo, 2021)

Objetivo General.

Optimizar la atención al cliente de la cafetería Amazonas, ubicada en la zona rural de Mindo, mediante la implementación de capacitaciones al personal y la obtención de certificaciones correspondientes; con el fin de mejorar su rendimiento laboral, optimizando el uso de recursos naturales y fortalecer el éxito sostenible del establecimiento.



Objetivos específicos

Fundamentar las bases teóricas sobre gestión y mejora de procesos, identificando las brechas generadas por la falta de capacitaciones y certificaciones.

Determinar estrategias de motivación y compensación para el personal del restaurante, orientadas a potenciar su desempeño laboral y compromiso con el establecimiento.

Diseñar un plan de capacitación con propuestas concretas para la implementación de capacitaciones y certificaciones en la cafetería Amazonas que contribuya a fortalecer el desempeño laboral, la organización, la gestión y el desarrollo de sus actividades turísticas.

Metodología

Métodos

Método Deductivo – Inductivo

La principal diferencia entre el razonamiento inductivo y deductivo es que el razonamiento inductivo tiene como objetivo desarrollar una teoría, mientras que el razonamiento deductivo tiene como objetivo probar una teoría existente. En otras palabras, el razonamiento inductivo parte de observaciones específicas y se centra en generalizaciones amplias. El razonamiento deductivo funciona a la inversa. (Streefkerk, 2023)

“Se utilizó el método inductivo, el cuarto se origina de hechos exclusivos de observación para establecer conclusiones rigurosas y calidad que van de lo general a lo particular”

Revisión bibliográfica:

Una Revisión Bibliográfica (RB) se define como el proceso metodológico para recuperar la información de investigaciones originales, con el fin de identificar el estado actual del conocimiento acerca de un tema específico. Este proceso permite la construcción de marcos teóricos para investigaciones clínicas y la generación de artículos de revisión. Ante ello, el objetivo del presente documento fue describir las etapas para llevar a cabo un proceso de RB.

(Sánchez-Morales+, 2022)

“Se utilizó la revisión bibliográfica que consistió en la recopilación de información en revistas, autores reconocidos y artículos científicos, para que así contribuya en la solución del caso”

Propuesta del plan de acción. (colocar tabla).

Objetivo/s de la propuesta

Actividades Recursos Tiempo Responsables Resultado esperado

Fundamentar las bases teóricas sobre gestión y mejora de procesos, identificando las brechas generadas por la falta de capacitaciones y certificaciones. -Capacitar al personal del Restaurante en cada una de sus áreas de responsabilidad (incluyendo atención al cliente, como aspecto fundamental), definiendo contenidos específicos y metodologías adaptadas a las necesidades de cada puesto. -Mejorar el nivel de satisfacción de los clientes y optimizar la velocidad en la atención al cliente, estableciendo indicadores medibles para monitorear el progreso de ambos aspectos. -Evaluar los conocimientos y habilidades adquiridos por el personal capacitado, mediante herramientas de evaluación adecuadas (pruebas prácticas, encuestas de desempeño) y definir criterios claros para medir el éxito de la capacitación. R. Tecnológicos R. Humanos R. Materiales R. Financieros 3 meses MINTUR (Ministerio de Turismo) SERVYTEC (Servicio Nacional de Aprendizaje y Capacitación Tecnológica): Obtener el personal del establecimiento capacitado, con un mayor y sólido dominio de los conocimientos relacionados con la gestión administrativa y con la implementación de estándares de calidad en el servicio turísticos ofrecido al cliente.

Determinar estrategias de motivación y compensación para el personal del restaurante, orientadas a potenciar su desempeño laboral y compromiso con el establecimiento. -Fortalecer conocimientos al administrador de la cafetería referente a la gestión administrativa, estrategias de promoción y comercialización, así como en la incorporación sistemática de capacitaciones y certificaciones para el personal; acciones que contribuirán al reconocimiento de marca y al crecimiento sostenible del establecimiento. -Realizar seguimiento continuo y asesoramiento técnico especializado al administrador de la cafetería, abordando conceptos protocolares, normativas aplicables y buenas prácticas en la gestión del comportamiento del personal, tanto en el ámbito interno como en el externo -Gestionar mecanismos para atender de manera eficiente las quejas, sugerencias e inquietudes de los clientes, entre los que se incluyen la implementación de un buzón físico y virtual de sugerencias, el monitoreo y respuesta a calificaciones en sitios web y plataformas digitales de reseñas, así como la gestión de retroalimentación directa en el local. R. Tecnológicos R. Humanos R. Materiales R. Financieros 2 Meses MINTUR (Ministerio de Turismo) SERVYTEC (Servicio Nacional de Aprendizaje y Capacitación Tecnológica): Obtener al cliente satisfechos a los clientes con un sistema operativo y eficientes, que permitan captar, analizar y dar respuesta oportuna a quejas, sugerencias e inquietudes; generando una mayor satisfacción del cliente, menor índice de reclamos no resueltos y una retroalimentación útil para la mejora continua del servicio.

Diseñar un plan de capacitación con propuestas concretas para la implementación de capacitaciones y certificaciones en la cafetería Amazonas que contribuya a fortalecer el desempeño laboral, la organización, la gestión y el desarrollo de sus actividades turísticas. -Capacitar al personal implica un proceso estructurado y adaptado a las necesidades del equipo y del establecimiento. -Posicionar la imagen de la cafetería con las certificaciones avaladas por el Mintur como un establecimiento turístico de referencia estacando sus valores, oferta gastronómica diferenciada y compromiso con la calidad del servicio turístico. -Realizar visitas de seguimiento periódico y análisis detallado a los destinos turísticos priorizados, donde se ejecuten programas de calidad turística; con el fin de evaluar su implementación, identificar oportunidades de mejora y alinear los estándares con las demandas del mercado. R. Tecnológicos R. Humanos R. Materiales R. Financieros 3 meses MINTUR (Ministerio de Turismo) INCES (Instituto Nacional de Capacitación y Educación Superior) Ofreciendo servicios de óptima calidad, con estándares definidos y alineados con normativas nacionales e internacionales; destacándose por la excelencia en la prestación de servicios, la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de criterios de calidad que posicionan al local como una opción confiable y diferenciada en el mercado.

Conclusiones

El presente caso de estudio sobre la cafetería Amazonas permitió identificar las causas y efectos directos de la falta de capacitaciones y certificaciones en el sector turístico y gastronómico local.

Entre las principales causas detectadas se encuentra la falta de preparación técnica del personal en sus áreas de responsabilidad, así como la ausencia de estudios superiores o formación especializada en el administrador, lo que limitaba la gestión adecuada de las operaciones clave del establecimiento. Esta situación generó consecuencias relevantes: baja demanda de servicios, disminución de la afluencia de clientes y pérdida de oportunidades de beneficios económicos.

Inicialmente, la visión estratégica del administrador no se encontraba consolidada, lo que impedía potenciar los recursos disponibles debido al desconocimiento de los procesos que implica la gestión de un restaurante turístico. Sin embargo, a medida que avanzó el estudio, el administrador reconoció las deficiencias en su gestión y mostró disposición para implementar cambios que permitan elevar los estándares de calidad, fortalecer el desempeño del personal y posicionar al establecimiento como una opción competitiva en el mercado local.

En definitiva, la implementación de capacitaciones sistemáticas y la obtención de certificaciones pertinentes son herramientas fundamentales para revertir la situación actual, optimizar los procesos y garantizar el crecimiento sostenible del negocio.

Bibliografía

Castillo-Palacio,



M. (2023). Promoción turística digital. Recuperado el 18 de Febrero de 2026, de ¿que es promoción turística ?

: https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322015000300017

Dessler, S. (2021). EL PROCESO DE CAPACITACIÓN Y SU IMPACTO ORGANIZACIONAL. Recuperado el 16 de Febrero de 2026, de ¿que es capacitación?:

<https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/18d320dd-7558-4b92-a783-2e3baf870b07/content>

Frank. (2023). Qué es el Turismo Rural y actividades que se practican. Recuperado el 18 de Febrero de 2026, de ¿Que es turismo rural?: <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-rural-y-actividades-que-se-practican/>

Méndez,



F. M. (09 de Marzo de 2021). Certificación Turística.

Recuperado el 18 de febrero de 2026, de Concepto sobre la certificación Turística: <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1386>

OMT. (s.f.). Organización mundial del Turismo. Recuperado el 18 de Febrero de 2026, de ¿Que es Turismo?: <https://www.unwto.org/es>

ONU. (2025). Turismo rural. Recuperado el 18 de febrero de 2026, de ¿Que es turismo Rural?: <https://www.untourism.int/es/turismo-rural>

Salcedo, F. D. (2021). EL PROCESO DE CAPACITACIÓN Y SU IMPACTO ORGANIZACIONAL. Recuperado el 18 de Febrero de 2026, de ¿Que es Capacitación?:

<https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/18d320dd-7558-4b92-a783-2e3baf870b07/content>

Sánchez-Morales+,



A. E.-M.-A.-G.-M.-I.-M. (05 de Julio de 2022).

Revisión bibliográfica. Recuperado el 18 de Febrero de 2026, de ¿Que es una revisión bibliográfica?: <https://revistas.uaq.mx/index.php/ciencia/article/view/686>

Streefkerk, R. (22 de junio de 2023). Enfoque de investigación inductivo vs. deductivo. Recuperado el 18 de Febrero de 2026, de ¿ que es el método deductivo e inductivo ?:

<https://www.scribbr.com/methodology/inductive-deductive-reasoning/>

turismo, M. d. (2020). MINTUR. Recuperado el febrero de 18 de 2026, de Tipos de certificación: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/12/Acuerdo-Interministerial-No.-002-2020-Reglamento-de-Guianza-Turi%C3%81stica.pdf>

Turismo, O. M. (2007). OMT. Recuperado el 18 de Febrero de 2026, de ¿Destino turístico?: <https://www.unwto.org/es>