



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de
Hotelería y Turismo



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE EDUCACION, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES

CARRERA DE TURISMO

**EXAMEN DE FIN DE GRADO CON CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIO A LA
OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADO EN TURISMO**

TEMA

**“FALTA DE CAPACITACION Y CERTIFICACION DE LOS DESTINOS Y LOS
MIEMBROS DEL SECTOR TURISTICO”**

AUTOR: PAREDES ALARCON JOSE FRANCISCO

TUTOR: MARCOS DURAN EDMUNDO

Manta, Febrero 2026

CERTIFICO

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante PAREDES ALARCON JOSE FRANCISCO, legalmente matriculado en la carrera de TURISMO, período académico 2025-2026(2), cumpliendo el total de **384 horas**, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es *"FALTA DE CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LOS DESTINOS Y LOS MIEMBROS DEL SECTOR TURISTICO."*

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, y la originalidad del mismo, requisitos 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, Domingo, 01 de febrero de 2026.

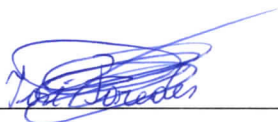
Lo certifico,

DURAN VASCO MARCO EDMUNDO
Docente Tutor

AUTORIA

El presente trabajo se ha elaborado como requisito previo a la obtención del título de Licenciado en turismo en la Universidad Laica Alfaro de Manabí. El contenido expuesto en este proyecto es de autoría exclusiva de Paredes Alarcón José Francisco, como autor del examen complejo titulado **“Falta de capacitación y certificación de los destinos y miembros del sector turístico”**. Cualquier uso total o parcial de este documento, se deberá otorgar los respectivos créditos.

Manta, 20 de febrero de 2026



Paredes Alarcón José Francisco

1315400125

**CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

PAREDES ALARCON JOSE FRANCISCO, portadora de la C. I. # 1315400125, 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 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, 20 de febrero de 2026



Paredes Alarcón José Francisco

Autor/a

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El Tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado "Falta de capacitación y Certificación de los Destinos y Miembros del Sector Turístico", ha sido realizado y concluido por Paredes Alarcón José Francisco; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

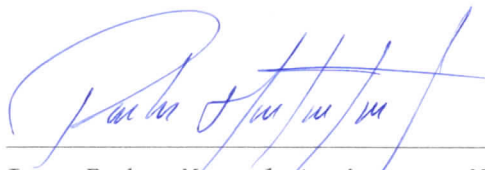
El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:



Ing. Diego Guzmán Vera, Mg.
Presidente del Tribunal



Ing. Pedro Montalván Acosta, Mg.
Miembro del Tribunal



Dr. Fernando Macías Mendoza, PhD.
Miembro del Tribunal



Lic. Marco Duran Vasco.
Tutor



Paredes Alarcón José Francisco
Graduado



DEDICATORIA Y RECONOCIMIENTO

Mi trabajo va dedicado a los representantes de la universidad de mi Facultad de Turismo debido a que es un Examen Complexivo ya que mi proyecto es de carácter complexivo para que hagan la revisión de mi proyecto el cual habla sobre la Falta de Capacitación y Certificación de los Destinos y Miembros del Sector Turístico de la Cafetería Turística Amazonas

También quiero agradecerles a mis profesores que me apoyaron en toda mi carrera y sobre todo a mi Tutor de Titulación Marco Duran Edmundo que me apoyo en todo mi progreso de titulación guiándome en todo mi proceso de igual forma agradecerle a la secretaria Mirian por ayudarme con los documentos y a los miembros del tribunal como el Ing. Diego Guzmán Vera, Dr. Fernando Macías y al Ing. Pedro Montalvá por calificar mi trabajo y exposición.



RESUMEN

Mi presente trabajo de titulación el cual aborda el tema de la Falta de Capacitación y Certificación en los Destinos y Miembros del Sector turístico en la Cafetería Turística Amazonas observando como esta situación afecta al Destino Turístico por la poca profesionalidad, cordialidad y la falta de desempeño además de la ausencia de los destinos de calidad por la mala certificación.

El estudio se fundamenta en los conceptos de la capacitación, certificación, destinos turísticos y miembros del sector turístico ya que requiere de una mejora en la capacitación y certificación del Destino turístico. Metodológicamente se aplicaron algunos métodos como por ejemplo el método inductivo y método de observación junto con la revisión de la bibliografía mostrada, permitiendo analizar la situación actual y estructurar una propuesta de intervención para solucionar los problemas.

Como resultado, se diseñó un plan estratégico para la falta de Capacitación y Certificación de los Destinos y Miembros del sector turístico para fortalecer el servicio en los Destinos turísticos para que los turistas tengan una mejor experiencia en los diferentes Destinos turísticos así como en el destino de la cafetería turística Amazonas.

Se concluyo que con la mejora en la capacitación y certificación del Destino turístico de la Cafetería Amazonas permitirá que el Destino turístico sea de calidad, apto, tenga seguridad, le ofrezca una buena experiencia al turista y que sea reconocido como un Destino apto para cualquier turista debido a los guías que le dan una buena experiencia al cliente en la Cafetería turística Amazonas.

Palabras clave: Destino turístico, Miembros del Sector turístico, Capacitación, Certificación, Destinos de Calidad, Comodidad del Turista



ABSTRACT

My thesis addresses the issue of the lack of training and certification among tourism destinations and members of the Tourism sector, specifically at the Amazonas Tourist Cafe. It examines how this situation negatively impacts the tourist destination due to a lack of professionalism, friendliness, and performance, as well as the absence of quality destinations resulting from inadequate certification.

The study is based on the concepts of training, certification, tourist destinations, and members of the tourism sector, as it highlights the need for improved training and certification at the tourist destination. Methodologically, several methods were applied, such as the inductive and observational methods, along with a review of the provided literature. This allowed for an analysis of the current situation and the development of an intervention proposal to address the problems.

As a result, a strategic plan was designed to address the lack of training and certification among tourism destinations and members of the tourism sector. This plan aims to strengthen service at tourist destinations, enabling tourists to have a better experience in various tourist destinations, including the Amazonas Tourist Cafe.

It was concluded that improving the training and certification of the Amazonas Coffee Shop tourist destination will allow it to become a high-quality, suitable, and safe tourist destination, offering a positive experience and recognition as a destination for all tourists due to the excellent customer experience provided by the guides at the Amazonas Coffee Shop.

Keywords: Tourist destination, Tourism sector members, Training, Certification, Quality destinations, Tourist comfort



Introducción

Núcleo Problemático

Falta de Capacitación y Certificación de los Destinos y los miembros del Sector Turístico

Contextualización del Problema

Hay inconvenientes debido a la falta de capacitación y certificación de los destinos y miembros del sector turístico de la cafetería turística Amazonas ya que no se atiende de forma correcta a los clientes perjudicando al Destino turístico

Persona 1: Pedro Pascal - Líder encargado de los Destinos y miembros del sector turístico

Persona 2: Saimon Vera- Empleado de los Destinos

Persona 3: Manuel Errada- Encargado de los Certificación

Persona 4: Kreo Villae- Encargado de la guianza

Contexto del Problema

En la cafetería turística Amazonas se observa una carencia de buena atención al cliente y comportamiento además de la mala calidad de los Destinos turísticos debido a la mala certificación

Causa	Efecto
Mala Administración	Un mal manejo de los recursos
Mala atención al cliente	Incomodidad en los turistas
Ausencia de Destinos de Calidad	Carencia de buen servicio a los turistas



Definición del Problema o Formulación

Definición del Problema

¿Cómo mejorar la experiencia del turista, a través de la capacitación y la certificación?

A través de la capacitación del personal se mejorara la experiencia del turista

Marco Teórico

Falta de Capacitación:

La capacitación es muy importante ya que los empleados siempre ofrecen sus servicios a los clientes además de productos por lo que los empleados deben atender de una manera adecuada y formal a los turistas debido a que el buen comportamiento y la habilidad harán que los turistas se sientan cómodos y que realmente piensen lo mucho que vale la pena seguir consumiendo los productos y servicios que ofrecen en los destinos turísticos.

Así como la capacitación es muy importante en los Destinos turísticos debido a que da una buena impresión a los turistas es que se debe dar capacitaciones a los empleados ya que si los empleados no atienden de manera correcta a los turistas el destino se llevara una mala impresión además de que los turistas no consumirán sus servicios y productos debido a la incomodidad de no ser bien tratados en los Destinos turísticos por los empleados.

Por eso la falta de capacitación afecta gravemente en los Destinos y miembros del sector turístico debido a la falta de buen comportamiento y amabilidad por parte de los empleados genera opiniones negativas acerca del Destino y también que las personas no lo recomienden por lo que afectaría bastante económicamente a los Destinos turísticos.



Falta de Buena certificación:

La certificación es muy importante en el turismo porque los empleados encargados de la certificación deben encontrar Destinos turísticos que sean aptos, de calidad y que tengan seguridad para que así los turistas puedan disfrutar de destinos de calidad y aptos para ellos lo que generaría un buen recibimiento por parte de los clientes provocando que recomienden a otras personas visitar los Destinos de buena calidad encontrados por los encargados de la certificación.

A la vez las personas encargadas de la certificación deben tener el tiempo suficiente para que puedan buscar y encontrar Destinos de calidad ya que si no se les otorga el suficiente tiempo no hallaran destinos turísticos en buenas condiciones haciendo que los Turistas no puedan disfrutar de un buen Destino turístico de calidad

La falta de certificación afectaría gravemente a la empresa y a los turistas ya que como no se les otorga el suficiente tiempo a los turistas los Destinos no serán de buena calidad por lo que los Destinos de mala calidad tendrán una calificación muy baja y habrá críticas hacia la empresa y los encargados de la certificación por no tener buena coordinación en su trabajo por eso es muy importante tener una buena certificación ya que con eso los turistas estarán satisfechos y recomendaran mucho los Destinos turísticos



Miembros del Sector turístico:

Los miembros del sector turístico manejan una amplia red ya que estos facilitan el viaje y la experiencia de turistas sienten estos hoteles, cruceros, alimento, agencia de viajes, guía turístico, cruceros los miembros del Sector turístico son otra parte importante debido a que estos harán que los turistas se lleven una buena experiencia en su viaje debido a los productos y recursos que se les ofrece dando una buena impresión de sus productos provocando que los turistas consuman sus servicios de manera mas frecuente y que estos tengan una buena calificación y recomendación por parte de los turistas por la buena gastronomía y la gran variedad de los Miembros del Sector turístico

Por eso mismo los miembros del sector turístico son fundamentales porque sin estos la economía del turismo bajaría de forma critica ya que los consumidores no podrían tener una buena experiencia de los Miembros del sector turístico por lo que los consumidores no los recomendarían debido al mal trato que les dieron.

Objetivo General

Solucionar la falta de Capacitación y certificación en la cafetería turística Amazonas para ofrecer una experiencia autentica además de le den su reconocimiento por su buen servicio

Objetivo Especifico

1-Aumentar los Bonos Económicos

2-Realizar conferencias junto a todo el personal para mejorar el servicio

3-Contratar a buenos guías que le den una buena experiencia al cliente

Metodología



Metodología

Método Inductivo:

El método inductivo es un razonamiento que analiza una porción de un todo, parte de lo particular a lo general. Va de lo individual a lo universal. Acción de inducir. Modo de razonar que consiste en sacar de los hechos particulares una conclusión general. La característica de este método es que utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares, aceptados como válidos para llegar a conclusiones, cuya aplicación es de carácter general. El método se inicia con la observación individual de los hechos, se analiza la conducta y características del fenómeno, se hacen comparaciones, experimentos y se llega a conclusiones universales para postularlas como leyes, principios o fundamentos para aplicarlos en forma particular.

Este método se relacionaría a la falta de capacitación y certificación debido ya que se requiere de un análisis para encontrar los Destinos turísticos de igual forma también requiere lo mismo en la falta de certificación y capacitación por lo que se deben analizar las conductas y los hechos por la mala capacitación siendo están perjudicando a la cafetería turística Amazonas al igual que la certificación que los Destinos turísticos requieren ser de buena calidad para ser consumidos por el turista

Método de Observación:

Es una técnica de investigación científica que consiste en visualizar, analizar y registrar de forma objetiva, sistemática y planificada los eventos, fenómenos y comportamientos en un contexto natural también consiste en seleccionar aquello que queremos analizar como un método para observar y describir el comportamiento de algo o alguien.

Esta metodología se relaciona fácilmente con la falta de capacitación y certificación del Destino y miembros del Sector turístico de la Cafetería turística de Amazonas se requiere de un análisis por medio de visualizar el comportamiento de los empleados para registrar su falta de buen comportamiento y también la poca certificación en los Destinos turísticos para tratar de encontrar una solución a dicho comportamiento y mala certificación que hacen sentir incómodos a los



turistas que viene a consumir los servicios y productos.

Propuestas o Plan de acción

<u>Objetivos</u>	<u>Actividades</u>	<u>Recursos</u>	<u>Tiempo</u>	<u>Responsables</u>	<u>Resultado Esperado</u>
Hallar soluciones a los problemas	Realizar convocatoria al personal para hallar el problema a solucionar	Humanos Líder Miembros Materiales Lápiz Marcador corrector hoja en blanco pluma Económico Dinero recogido por todos los asociados Tecnológico Laptop Computadoras Pantalla grande	Ultimo sábado del mes de 20 a 50 minutos durante 2 meses	Coordinador Líder Miembros	Lograr que los empleados den un buen servicio al turista



<u>Objetivos</u>	<u>Actividades</u>	<u>Recursos</u>	<u>Tiempo</u>	<u>Responsables</u>	<u>Resultado Esperado</u>
Resolver los problemas con las capacitaciones	Realizar charlas para solucionar los inconvenientes con las capacitaciones	Humanos Líder Empleados Coordinador Materiales Marcador Lápiz Pluma Hoja en blanco Reglas Económico Aporte personal de cada empleado Tecnológico Pantalla grande Computadoras Tablet	Cada domingo de 30 a 50 minutos durante 2 meses	Líder Asociados Coordinado	Ofrecer mejores servicios



<u>Objetivo</u>	<u>Actividad</u>	<u>Recursos</u>	<u>Tiempo</u>	<u>Responsables</u>	<u>Resultado Esperado</u>
Hallar soluciones con las capacitaciones de los empleados	Hacer reuniones para solucionar los problemas que perjudican al Destino turístico	Humanos Líder asociados miembros empelados Materiales Lápiz Pluma Hoja en blanco Económico Dinero recogido por los integrantes Tecnológico Laptop Computadoras Pantalla grande	Cada Sábado del mes de 30 a 60 minutos durante 3 meses	Miembros Coordinado lider	Lograr que los Destinos tengan una buena aprobación de los turistas

Conclusión

Gracias a los bonos económicos los empelados se emocionaron por el aumento de ingresos debido a esto en la cafetería turística de Amazonas se logro una mejora en todos sus aspectos y también el aumento de ventas.

Con las conferencias se logro que los empelados ofrezcan un mejor servicio a los turistas al igual que una buena certificación por lo que los Destinos turísticos de ahora son de calidad y obtienen una buena calificación por parte de los turistas.

Debido a que hubo charlas con el líder se contrato a mejores guías los cuales capacitaron de excelente manera a los empelados provocando que haya una mejora en su comportamiento y



que la cafetería turística Amazonas fue reconocida como un Destino de calidad y apto para los turistas siendo reconocido y recomendado por mucha gente.

Bibliografía

José Gilberto (2023) Metodologías turísticas#(Jose,2023)

Manuel Ortega(2025) Certificación y capacitación en los Destinos.T#(Manuel,2025)

Daniel Vera(2023) Destinos Turísticos./T#(Daniel,2023)

Matias Joshue(2024) Miembros del sector Turístico·W#(Matias,2024)

PAREDES EXAMEN DE FIN DE CARRERA.1.0

3%

Textos sospechosos

- 3% Similitudes
- 0% similitudes entre comillas
- 0% entre las fuentes mencionadas
- 0% Idiomas no reconocidos
- 0% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: PAREDES EXAMEN DE FIN DE CARRERA.1.0.docx
ID del documento: fd45b70aaf42b6ddc7bdaf0f49299c90a59ab24d
Tamaño del documento original: 324,69 kB

Depositante: MARCO DURAN VASCO
Fecha de depósito: 18/2/2026
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 18/2/2026

Número de palabras: 1653
Número de caracteres: 10.847

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 eXAMEN COMPLEXIVO KAROLIN YASMIN PARRAGA COOL.docx eXA... #9bc2ca  Viene de de mi grupo 5 fuentes similares	8%		 Palabras idénticas: 8% (119 palabras)
2	 www.studocu.com Metodología de la inv - ddhd - Metodología de la Investigaci... https://www.studocu.com/latam/document/universidad-autonoma-de-santo-domingo/int-a-1... 4 fuentes similares	6%		 Palabras idénticas: 6% (107 palabras)
3	 Examen complejo leo.docx Examen complejo leo #2917eb  Viene de de mi grupo 1 fuente similar	2%		 Palabras idénticas: 2% (35 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Tapia Pincay Stalyn.docx Tapia Pincay Stalyn #4eb4eb  Viene de de mi grupo	2%		 Palabras idénticas: 2% (36 palabras)
2	 Documento de otro usuario #5a1e3b  Viene de de otro grupo	1%		 Palabras idénticas: 1% (17 palabras)