



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 LICENCIADA EN TURISMO

TEMA:

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

AUTOR:

Parrales Holguín Ingrid Xiomara

TUTOR:

Lic. Marco Duran Vasco

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 de la estudiante PARRALES HOLGUIN INGRID XIOMARA, legalmente matriculada 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 CAPACITACION 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, 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 Licenciada en Turismo en la Universidad Laica Alfaro de Manabí. El contenido expuesto en este proyecto es de autoría exclusiva de Ingrid Xiomara Parrales Holguín, como autora del examen complejo titulado **“Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y de los miembros del sector turístico”**. Cualquier uso total o parcial de este documento, se deberá otorgar los respectivos créditos.

A handwritten signature in blue ink, reading "Xiomara Parrales", is positioned above a horizontal line.

Ingrid Xiomara Parrales Holguín

1313464222

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

Ingrid Xiomara Parrales Holguín, portadora de la C. I. # 1313464222, 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 de 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, 19 de febrero de 2026



Ingrid Xiomara Parrales Holguín

Autor/a

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, **titulado “Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y de los miembros del sector turístico”**, ha sido realizado y concluido por Parrales Holguín Ingrid Xiomara; 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 se ha sido continuamente revisado por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos

Ing. Diego Guzman, Mg.
Presidente de Tribunal

Ing. Inés Mora Pisco, Mg.
Miembro de Tribunal

Ing. Carmen Lucas Mantuano, PHD.
Miembro de tribunal

Lic. Marco Duran Vasco
Tutor

Ingrid Xiomara Parrales Holguín
Graduada

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por darme la fortaleza y sabiduría necesarias para culminar esta etapa académica.

A mi familia, por su apoyo incondicional, paciencia y motivación constante durante todo mi proceso de formación profesional.

A todas las personas que creyeron en mí y me impulsaron a no rendirme, incluso en los momentos más difíciles.

RECONOCIMIENTO

Expreso mi sincero agradecimiento a los docentes de la carrera de Turismo, quienes a lo largo de mi formación académica compartieron sus conocimientos y experiencias, contribuyendo a mi desarrollo profesional.

De manera especial, agradezco a mi tutor que me brindó orientación y apoyo en la elaboración de este trabajo, permitiéndome fortalecer mis competencias en el ámbito turístico.

RESUMEN

La presente investigación analiza la problemática relacionada con la falta de capacitación y certificaciones en los destinos y en los miembros del sector turístico de Isla Manglar. La ausencia de formación continua y procesos de certificación afecta la calidad del servicio, la competitividad del destino y la percepción de los visitantes.

El estudio se desarrolló mediante un enfoque metodológico de carácter descriptivo, aplicando métodos inductivo y deductivo para el análisis de la información recopilada. Se examinó la importancia de la capacitación turística como herramienta de fortalecimiento profesional y la certificación como garantía de estándares de calidad en el sector.

Los resultados evidencian que la limitada formación técnica y la escasa implementación de certificaciones turísticas inciden negativamente en el posicionamiento del destino. Se concluye que es fundamental promover programas de capacitación continua y procesos de certificación que permitan mejorar la calidad del servicio y fortalecer el desarrollo turístico sostenible de Isla Manglar.

Palabras clave: capacitación turística, certificación turística, calidad del servicio, desarrollo turístico, Isla Manglar.

TITULACIÓN
EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Apellidos y Nombres	Parrales Holguín Ingrid Xiomara
Núcleo Problemático	Falta de capacitación de los destinos y de los miembros del sector turístico.
Tutor	Lic. Marco Durán
Fecha	18/02/2026

1. Contextualización del problema.

Actores:

Actor 1. Fernando Cevallos – Directo de turismo

Actor 2. Daniel Vasquez – Técnico de promoción turística

Actor 3.- David Fernández – Representante del GAD parroquial de la Isla Manglar

Actor 4.- Viviana Vera - Prestadores de servicios de la Isla Manglar

1.1 Contexto del problema

La Isla Manglar posee potencial turístico, pero enfrenta una problemática relacionada con la Falta de capacitación y certificación de sus prestadores de servicios. Esta situación ha generado deficiencias en la atención al cliente y una percepción negativa del destino.

La ausencia de estándares de calidad limita su competitividad de implementar un plan estratégico de fortalecimiento de capacidades.

1.2 Situación detectada

Causas del problema.

- Falta de capacitación formal en atención al cliente.
- Ausencia de certificaciones de calidad en los servicios ofrecidos.
- Escasa planificación estratégica por parte de las autoridades locales.
- Mala reputación del destino por parte de los turistas.

Síntomas.

- Atención poco profesional durante los recorridos turísticos.
- Quejas de turistas por deficiencias en el servicio.
- Información incorrecta proporcionada a los visitantes.
- Comentarios negativos en redes sociales que afectan la imagen del destino.

1.3 Definición del problema o formulación

¿fortaleciendo las capacidades de los prestadores de servicios turísticos de la Isla Manglar se puede mejorar la calidad del servicio y posicionar el destino como modelo sostenible de turismo comunitario?

2. Marco Teórico

Capacitación turística

La capacitación turística constituye un proceso fundamental para el fortalecimiento de las competencias, habilidades y conocimientos del talento humano que participa en el sector turístico. La formación continua permite mejorar el desempeño laboral, garantiza la calidad del servicio y contribuir al desarrollo competitivo de los destinos turísticos.

Según la organización Mundial del Turismo (Organización Mundial del Turismo, 2019), la capacitación es un elemento clave para el desarrollo del turismo, ya que permite a los prestadores de servicios adquirir conocimientos técnicos, mejorar la atención al cliente y ofrecer experiencias satisfactorias a los visitantes.

Asimismo, la capacitación turística contribuye al fortalecimiento de la gestión turística, permitiendo que los prestadores de servicios comprendan la importancia de la sostenibilidad, la conservación de los recursos naturales y la correcta planificación de las actividades turísticas. En este sentido, la formación de talento humano permite mejorar la calidad de los servicios, incrementar la satisfacción de visitante y fortalecer la competitividad del destino (Chris Cooper, Flercher, J Fyall, A, Gilbert, D, & Wanhill, S, 2008).

Desde el enfoque de marketing turístico, la calidad del servicio depende en gran medida de la preparación del personal, ya que los prestadores de servicios representan el principal contacto entre el destino y el turista. Por ello, la capacitación permite mejorar la atención al cliente, fortalecer la imagen del destino y generar confianza en los visitantes (Philip Kotler, Bowen, J., & Makens, J., 2017)

En el caso de destinos comunitario, la capacitación turística adquiere de mayor relevancia, debido a que permite fortalecer las capacidades locales, mejorar la organización de los servicios turísticos y promover el desarrollo económico de la comunidad. La formación adecuada

del talento humano contribuye al desarrollo sostenible del turismo y al posicionamiento competitivo del destino (David Weaver., & Lawton, L. , 2014).

Considero que la capacitación turística es un elemento para garantizar una adecuada atención al cliente, que permite fortalecer los conocimientos y habilidades de los prestadores de servicios turísticos. Esto contribuye a mejorar la calidad del servicio ofrecido y a proyectar una imagen positiva del destino. También un personal capacitado genera mayor confianza y seguridad en los turistas, lo que favorece su satisfacción y recomendación del destino. En este sentido, la capacitación turística se convierte en un factor clave para fortalecer la confianza de los visitantes y mejorar el posicionamiento del destino.

Certificación turística

La certificación turística es el proceso mediante el cual se garantiza que los servicios turísticos cumplen con estándares de calidad establecidos por organismos competentes. La certificación permite mejorar la organización, eficiencia y calidad de los servicios turísticos, fortaleciendo la confianza de los visitantes y mejorando la competitividad del destino. De acuerdo con el Ministerio de Turismo del Ecuador (Ministerio de Turismo del Ecuador , 2020), la certificación turística es una herramienta que permite garantizar el cumplimiento de normas de calidad, promoviendo la mejora continua de los servicios turísticos.

Asimismo, la certificación contribuye al fortalecimiento de la imagen del destino, ya que demuestra el compromiso de los prestadores de servicios con la calidad, la seguridad y la satisfacción del cliente. Esto permite generar mayor confianza en los turistas y mejorar el posicionamiento del destino en el mercado turístico (Organización Mundial del Turismo, 2021).

La certificación también contribuye al desarrollo sostenible del turismo, ya que promueve el uso responsable de los recursos, la mejora de la gestión turística y el fortalecimiento de las capacidades locales. En este sentido, la certificación turística representa una estrategia importante para mejorar la calidad del servicio, fortalecer la competitividad del destino y promover el desarrollo económico de la comunidad (Fernández, Pulido, 2015).

Considero que la certificación turística permite fortalecer la confianza de los turistas, ya que asegura que los prestadores de servicios están preparados para brindar una atención adecuada y profesional. A demás, contribuye a mejorar la organización y funcionamiento de las actividades turísticas, lo que favorece el desarrollo competitivo del destino. Por ello, la certificación turística es una herramienta importante para fortalecer la calidad del servicio y promover el crecimiento sostenible de la comunidad.

3. Objetivo General

Proponer un plan estratégico de capacitación y certificaciones para fortalecer la calidad de los servicios turísticos en la Isla Manglar y mejorar su competitividad como destino comunitario.

3.1 Objetivos específicos

- Identificar las principales necesidades de capacitación de los prestadores de servicios turísticos.
- Diseñar un programa de capacitación técnica para mejorar la calidad del servicio.
- Establecer estrategias para la implementación de certificación turística en la comunidad.

4. Metodología

Método Inductivo:

El método inductivo se basa en el análisis de hechos y situaciones generales para obtener conclusiones específicas. (Roberth Hernández Sampieri, Fernández, C., & Baptista, P , 2014) señalan que este método permite estudiar la realidad a partir de la observación de fenómenos, facilitando la comprensión de problemáticas en contextos determinados. Es importante tener en cuenta que la conclusión general a la que se llega mediante el método inductivo es tentativa y puede ser revisada en función de nuevas observaciones y experimentos.

Este trabajo parte del método inductivo ya que se observaron las situaciones específicas presentadas en esta comunidad Isla Manglar, la falta de capacitación, la deficiencia en atención al cliente y los comentarios negativos de los turistas en las redes sociales, a partir de estos aspectos se pudo comprender que la certificación turística y la capacitación turística influye en la calidad de servicio que brindan los prestadores de servicio. Con este método se pudo analizar la realidad del destino y así también mejorar la problemática que existe en él.

Método deductivo:

El método deductivo permite partir de principios generales para aplicarlos a una realidad específica. Este método facilita el análisis de conceptos teóricos y su aplicación en el contexto de estudio, permitiendo comprender la relación entre la teoría y la práctica (Roberto Hernández Sampieri, Fernández, C., & Baptista, P. , 2014).

El método deductivo es una herramienta esencial para el aprendizaje y la investigación, ya que permite llegar a conclusiones lógicas a partir de principios generales. Su aplicación en la

educación y la ciencia lo convierte en un recurso fundamental para el desarrollo del pensamiento analítico y la resolución de problemas.

En esta investigación, este método se utilizó para analizar conceptos generales como la capacitación turística, certificaciones turísticas, calidad del servicio, desarrollo económico para así ser relacionadas con la Isla Manglar. Esto permitió fundamentar la importancia de implementar estrategias de capacitación y certificación turística como solución a la problemática identificada.

Considero que con este método se pudo comprender la importancia de la capacitación y certificación turística en el desarrollo de un destino. A través de este método se pudo relacionar la teoría con la realidad, permitiendo identificar soluciones adecuadas a la problemática existente, por esta razón, el método deductivo es fundamental para analizar el contexto turístico de la Isla Manglar y proponer estrategias que contribuyan a mejorar la calidad del servicio y la competitividad del destino.

5. Plan de acción de la propuesta.

Objetivo/s de la propuesta	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultados
Capacitar a los prestadores de servicio para una mejor atención al cliente.	Ejecutar talleres de capacitación en atención al cliente y servicio turístico.	R. Financiero. Instituciones educativas. R. Humano. Personal de capacitadores turísticos. R. Tecnológico. Computadora, internet, teléfonos R. Materiales. Pizarra, plumas, hojas, marcadores.	3 meses Inicio el 3 de junio y finaliza el 03 de septiembre, en horarios de 08:00 a 13:00	Instituciones educativas. Personal de capacitadores turísticos.	Mejorar la calidad del servicio turístico.

Promover un mejor servicio	Desarrollar un plan técnico de certificación turística.	R. financiero: instituciones educativas R. Humano: Técnicos especializados.	6 meses Inicia 15 de marzo y termina el 15 de septiembre,	Xiomara Parrales Instituciones educativas	Fortalecer la competitividad del destino.
----------------------------	---	--	--	--	---

		R. Tecnológico Computadora, teléfonos, internet	en horarios de 09:00 a 13:00	Técnicos especializados	
Fortalecer la imagen del destino	Implementar mecanismos de evaluación de satisfacción del turista para identificar las oportunidades de mejoras.	R. Financieros Instituciones educativas. R. Humano: Turistas, técnicos especializados. R. Tecnológico, Computadoras teléfonos, internet, encuestas.	3 meses Inicia el 7 de abril y termina 7 de julio, serán todos los lunes y miércoles en horarios de 09:00 a 13:00	Xiomara Parrales Instituciones educativas Turistas Técnicos especializados	Identificar las debilidades y oportunidades que tiene el destino.

6. Conclusiones

- Se logró identificar debilidades en atención al cliente y gestión turística.

- El diseño de un programa de capacitación fortaleció las competencias del talento humano, ya que permitió mejorar la profesionalización de los servicios turísticos.
- La certificación turística permitió estandarizar los servicios y garantizar el cumplimiento de normas de calidad. Esto fortaleció la imagen del destino, incrementó la confianza de los turistas y mejoró la competitividad de Isla Manglar dentro del mercado turístico.

7. Bibliografía

Bibliografía

Ministerio de Turismo del Ecuador . (2020). *Sistema de certificación turístico del Ecuador*. Quito.

Organización Mundial del Turismo. (2021). *Certificación y calidad turística* . Madrid .

Chris Cooper, Flercher, J Fyall, A, Gilbert, D, & Wanhill, S. (2008). *Tourism: Principles and practice (4th ed)*. Pearson Education.

David Weaver., & Lawton, L. . (2014). *Tourism management (5th ed.)*. Wiley.

Fernández, Pulido. (2015). *Gestión de Calidad Turística*. Madrid .

Organización Mundial del Turismo. (2019). *Gestión de la calidad del turismo*. Madrid. Obtenido de Organización y formación en Turismo .

Philip Kotler, Bowen, J., & Makens, J. (2017). *Marketing for hospitality and tourism (7th ed.)*. Pearson.

Roberth Hernández Sampieri, Fernández, C., & Baptista, P . (2014). *Metodología de la investigación (6.a ed.)*. . México .

Roberto Hernández Sampieri, Fernández, C., & Baptista, P. . (2014). *Metodología de la investigación* . México.

pARRALES EXAMEN DE FIN DE CARRERA.1

0%
Textos
sospechosos

0% Similitudes (ignorado)
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes
mencionadas (ignorado)
0% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: pARRALES EXAMEN DE FIN DE CARRERA.1.docx
ID del documento: 3c7ddc1401a9b5795471b99b3ae9c7820b39eea5
Tamaño del documento original: 323,41 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: 1507
Número de caracteres: 10.600

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	unade.edu.mx Método deductivo, qué es y cómo aplicarlo en el aprendizaje - U... https://unade.edu.mx/metodo-deductivo	6%		Palabras idénticas: 6% (89 palabras)
2	Examen complejo leo.docx Examen complejo leo #2917eb Viene de de mi grupo	4%		Palabras idénticas: 4% (52 palabras)
3	www.questionpro.com Método inductivo: Qué es, características y ejemplos https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-inductivo/ 5 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (31 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	JANAY LOPEZ MARCILLO-EXAMENCOMPLEXIVO.docx JANAY LOPEZ M... #552f55 Viene de de mi grupo	2%		Palabras idénticas: 2% (32 palabras)
2	AVILA DELGADO DAMARYS CRISTELL.docx AVILA DELGADO DAMARYS ... #e3ed44 Viene de de mi biblioteca	2%		Palabras idénticas: 2% (32 palabras)