



**EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN TURISMO**

TEMA

**“FALTA DE CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIONES DE LOS
DESTINOS Y LOS MIEMBROS DEL SECTOR TURÍSTICO”**

AUTOR

VERA DELGADO LEONARDO MANUEL

TUTOR

ING. FERNANDO MACIAS

Manta, febrero 2026



Resumen

La presente investigación analiza la problemática de la falta de capacitación y certificación en los actores del sector turístico de la Isla Manglar durante los últimos dos años. A pesar del crecimiento progresivo del flujo de visitantes, el destino no ha desarrollado procesos formativos permanentes ni estándares de calidad que garanticen una prestación de servicios profesional y sostenible. Esta situación ha generado deficiencias en la atención al cliente, incremento de quejas, disminución de ingresos y posibles impactos ambientales en el ecosistema del manglar.

El estudio se sustenta en enfoques teóricos relacionados con la gestión del talento humano, el desarrollo turístico sostenible, la calidad del servicio y la planificación de destinos turísticos

Como resultado, se propone un plan de acción basado en estrategias de capacitación y certificación dirigidas a los prestadores de servicios turísticos, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, fortalecer la competitividad del destino, incrementar la satisfacción del visitante y promover un desarrollo turístico sostenible que beneficie a la comunidad local y contribuya a la conservación del ecosistema.

Palabras clave

Capacitación turística; certificación; sector turístico; desarrollo sostenible; calidad del servicio; competitividad; impactos ambientales; Isla Manglar.



Abstract

This research analyzes the problem of the lack of training and certification among tourism sector stakeholders on Manglar Island over the past two years. Despite the progressive growth in visitor traffic, the destination has not developed ongoing training programs or quality standards to guarantee professional and sustainable service delivery. This situation has led to deficiencies in customer service, an increase in complaints, decreased revenue, and potential environmental impacts on the mangrove ecosystem.

The study is based on theoretical approaches related to human talent management, sustainable tourism development, service quality, and tourism destination planning. As a result, an action plan is proposed based on training and certification strategies for tourism service providers, with the aim of improving service quality, strengthening the destination's competitiveness, increasing visitor satisfaction, and promoting sustainable tourism development that benefits the local community and contributes to ecosystem conservation.

Keywords

Tourism training; certification; tourism sector; sustainable development; service quality; competitiveness; environmental impacts Mangrove Island.



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	Vera Delgado Leonardo Manuel
Núcleo Problémico	Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turístico
Tutor	Fernando Macias
Fecha	18 de febrero del 2026

1. Contextualización del problema.

Actores:

Actor 1. MINTUR (MINISTERIO DE TURISMO)

Actor 2. GAD PARROQUIAL DE ISLA MANGLAR

1.1. Contexto del problema

En la Isla Manglar existe una insuficiente capacitación técnica y ausencia de certificaciones oficiales en los prestadores de servicios turísticos (guías, operadores, restaurantes, transporte y hospedaje), lo que ha generado un turismo poco profesionalizado, afectando la experiencia del visitante y la imagen del destino en los últimos dos años.

En los últimos dos años, el destino turístico Isla Manglar ha experimentado un crecimiento gradual en la llegada de visitantes atraídos por su riqueza natural, paisajes costeros y ecosistemas de manglar. Sin embargo, este crecimiento no ha estado acompañado de un proceso



adecuado de capacitación y certificación de los actores del sector turístico, lo que ha generado múltiples deficiencias en la gestión del destino.

La mayoría de los prestadores de servicios turístico como guías locales, operadores de transporte fluvial, emprendimientos de alimentación y hospedaje carecen de formación técnica especializada, lo que se refleja en una atención a la cliente poco estandarizada, información turística incompleta o incorrecta y prácticas empíricas que no cumplen criterios de calidad ni sostenibilidad.

1.2. Situación detectada

- Causas del problema.

Entre las principales causas se identifican: ausencia de programas permanentes de capacitación, escaso acceso a certificaciones oficiales, limitada articulación institucional y débil cultura de mejora continua.

1. Incremento de quejas y comentarios negativos de los visitantes

2. Reducción de ingresos económicos para la comunidad local.

- Síntomas.

1. Disminución de ingresos económicos en los establecimientos turísticos debido a la baja calidad del servicio ofrecido.



2. Incremento del número de quejas y reclamos por parte de los turistas, relacionados con la atención al cliente y la falta de profesionalismo.
3. Reducción del nivel de satisfacción del visitante, lo que afecta la intención de retorno y recomendación del destino.

1.3. Definición del problema o formulación

¿De qué manera la falta de capacitación y certificación de los prestadores de servicios turísticos incide en la calidad del servicio y competitividad del destino Isla Manglar durante el período 2024–2026?

2. Marco Teórico

2.1 Falta de capacitación en la Isla Manglar

La falta de capacitación constituye uno de los principales factores que limitan el desarrollo turístico sostenible de la Isla Manglar. La capacitación se entiende como un proceso continuo de formación orientado a fortalecer conocimientos, habilidades y actitudes del talento humano que participa en la actividad turística. En el contexto de la Isla Manglar, este proceso ha sido insuficiente o inexistente durante los últimos años, afectando directamente la calidad de los servicios turísticos ofrecidos.

Los actores locales del sector turístico, guías comunitarios, operadores de transporte fluvial, prestadores de servicios de alimentación y comercio, en su mayoría han adquirido sus conocimientos de manera empírica, sin formación técnica ni profesional en turismo. Esta situación genera deficiencias en áreas clave como atención al cliente, información turística, seguridad, primeros auxilios y manejo ambiental del ecosistema del manglar.



En un entorno natural frágil como el manglar, el desconocimiento técnico puede provocar prácticas inadecuadas que afectan el equilibrio ecológico y ponen en riesgo los recursos naturales que sustentan la actividad turística.

2.2 Sector turístico

El sector turístico está conformado por el conjunto de actividades, servicios y actores que intervienen en la atención de los visitantes dentro de un destino turístico. En la Isla Manglar, este sector incluye a los prestadores de servicios de transporte fluvial, guías locales, emprendimientos de alimentación, comercio artesanal y otras actividades vinculadas directa o indirectamente con el turismo.

Este sector cumple un papel fundamental en el desarrollo económico y social de la comunidad, ya que constituye una de las principales fuentes de ingreso para los habitantes de la isla.

En la Isla Manglar, el sector turístico presenta características comunitarias y de pequeña escala, con emprendimientos informales que operan sin estándares definidos de calidad ni certificaciones oficiales. Esta situación limita la capacidad del destino para ofrecer servicios competitivos y genera una experiencia turística irregular, afectando la percepción del visitante.

2.3 Productos turísticos

Los productos turísticos se definen como el conjunto de bienes, servicios y experiencias que un destino ofrece a los visitantes para satisfacer sus necesidades de recreación y conocimiento. Estos productos integran recursos naturales, culturales, servicios turísticos y actividades complementarias que, en conjunto, conforman la oferta turística del destino.

En la Isla Manglar, los productos turísticos se basan principalmente en sus recursos naturales y en las actividades tradicionales de la comunidad local. Entre los



principales productos turísticos se destacan los recorridos en lancha por los canales del manglar, la observación de flora y fauna, la pesca artesanal vivencial y el turismo comunitario, los cuales permiten al visitante interactuar con el entorno natural y cultural del lugar.

2.4 Medio ambiente

El medio ambiente se entiende como el conjunto de elementos naturales, físicos, biológicos y sociales, que interactúan entre sí y hacen posible la vida. En los destinos turísticos, el medio ambiente constituye la base principal sobre la cual se desarrolla la actividad turística, especialmente en aquellos espacios donde predominan ecosistemas frágiles, como los manglares.

La Isla Manglar posee un ecosistema de alto valor ecológico, caracterizado por la presencia de manglares, cuerpos de agua, flora y fauna propias de zonas costeras. Este entorno natural cumple funciones ambientales, como la protección contra la erosión, la regulación del clima y el sustento de diversas especies, además de representar el principal atractivo turístico del destino.

2.5 Impactos ambientales

Los impactos ambientales se refieren a las alteraciones positivas o negativas que las actividades humanas generan sobre el medio ambiente. En el contexto turístico, estos impactos pueden manifestarse en los ecosistemas naturales cuando las actividades no se planifican ni se gestionan de manera adecuada, especialmente en áreas sensibles como los manglares.

En la Isla Manglar, el desarrollo de actividades turísticas y productivas sin una gestión ambiental adecuada ha generado diversos impactos ambientales. Entre los impactos negativos más relevantes se encuentra la contaminación del agua y del



suelo, ocasionada por la inadecuada disposición de residuos sólidos y desechos orgánicos, lo que afecta la calidad del ecosistema y la biodiversidad del manglar.

2.6 Espacios turísticos

Los espacios turísticos se definen como las áreas físicas y geográficas destinadas al desarrollo de actividades turísticas, donde se concentran atractivos naturales o culturales, servicios e infraestructura que permiten la interacción entre el visitante y el entorno.

En la Isla Manglar, los espacios turísticos están conformados principalmente por zonas naturales como los canales del manglar, áreas de observación de flora y fauna, senderos naturales, muelles y espacios comunitarios destinados a la atención de visitantes.

2.7 Actividades antrópicas de la Isla Manglar

Las actividades antrópicas se refieren a todas aquellas acciones realizadas por el ser humano que modifican directa o indirectamente el entorno natural. En el caso de la Isla Manglar, estas actividades están estrechamente relacionadas con la subsistencia de la población local y con el desarrollo del turismo, generando impactos tanto positivos como negativos sobre el ecosistema y la dinámica socioeconómica del destino.



Una de las principales actividades antrópicas de la Isla Manglar es la actividad turística, la cual incluye el transporte fluvial de visitantes, la guianza turística, la oferta de servicios de alimentación, recreación y alojamiento. Esta actividad constituye una fuente importante de ingresos económicos para la comunidad local.

Otra actividad es la pesca artesanal, que representa un medio tradicional para los habitantes de las Isla Manglar, pero la falta de capacitación, ni control puede generar la sobreexplotación, afectar los recursos marinos y el equilibrio del ecosistema.

3. Objetivo General

Crear propuesta de capacitación y certificación para poder alcanzar la máxima calidad de servicio para la Isla Manglar, para poder potenciar el destino turístico mediante actividades turísticas.

Proponer

Proponer consiste en plantear estrategias y acciones orientadas a mejorar la gestión turística de la Isla Manglar, a partir del análisis de la falta de capacitación y certificaciones del sector turístico, con el fin de fortalecer la calidad del servicio, la sostenibilidad ambiental y la competitividad del destino.

Implementar

Implementar la ejecución de las estrategias y acciones propuestas para la Isla Manglar, mediante programas de capacitación, procesos de certificación y prácticas de manejo ambiental responsable, involucrando a los actores locales y autoridades competentes.



Determinar

La formulación de estrategias de capacitación y certificación dirigidas a los actores del sector turístico de la Isla Manglar permite fortalecer la calidad del servicio, optimizar la gestión de los productos y espacios turísticos, y contribuir a la conservación del ecosistema del manglar. Estas acciones favorecen la satisfacción del visitante, mejoran la competitividad del destino y promueven un desarrollo turístico sostenible en beneficio de la comunidad local.

3.1. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de capacitación y certificación de los actores del sector turístico de la Isla Manglar, durante los últimos dos años.
- Analizar las principales deficiencias en la prestación de los servicios turísticos que afectan la calidad de la experiencia del visitante.
- Fomentar la profesionalización del sector turístico mediante procesos de formación y certificación.

4. Metodología

Análisis

Este método permite estudiar cada elemento por separado y entender cómo estos influyen en el problema general.

En la investigación sobre la Isla Manglar, el método de análisis se utiliza para descomponer la problemática de la falta de capacitación y certificación del sector



turístico en factores específicos, como el nivel de formación del personal, la calidad del servicio, la gestión ambiental y la satisfacción del visitante. De esta manera, se identifican con mayor claridad las causas y efectos que afectan el desarrollo turístico del destino.

Síntesis

Permite comprender el problema de manera integral a partir de la unión de sus partes.

En la investigación sobre la Isla Manglar, la síntesis se utiliza para integrar los resultados obtenidos del análisis de factores como la capacitación del sector turístico, la calidad del servicio, los impactos ambientales y la gestión del destino. A través de este proceso, se construyen conclusiones generales y se formulan propuestas orientadas al desarrollo turístico sostenible de la isla.

4.2 Método Deductivo

La Isla Manglar en el método deductivo se emplea para aplicar teorías relacionadas con la capacitación del talento humano, la calidad del servicio y el turismo sostenible al contexto particular del sector turístico local.

De esta manera, se contrastan los planteamientos teóricos con la realidad observada en el destino turístico, permitiendo obtener conclusiones específicas sobre la problemática estudiada.

4.3 Método Inductivo

En la investigación desarrollada en la Isla Manglar, el método inductivo se utiliza para analizar las experiencias, percepciones y prácticas de los actores del sector turístico, a partir de encuestas, entrevistas y observación directa. Con base en estos datos específicos, se establecen conclusiones generales sobre el nivel de



capacitación, la calidad del servicio y su influencia en el desarrollo turístico del destino.

4.4 Método de análisis histórico

Para examinar la evolución del sector turístico durante los últimos dos años, identificando cambios en los niveles de capacitación, certificaciones, organización del destino y prácticas ambientales.

Este análisis permite comprender cómo la ausencia de procesos formativos continuos ha influido en la calidad del servicio y en el desarrollo turístico actual, el método histórico facilita la identificación de experiencias previas, aciertos y errores en la gestión turística del destino, lo que contribuye a fundamentar propuestas de mejora acordes con la realidad local y orientadas a un desarrollo turístico sostenible.

4.5 Método de análisis lógico

A través de este método, se organizan los datos obtenidos para identificar cómo la ausencia de formación y certificaciones que influye directamente en el desarrollo turístico del destino.

Esto permite fundamentar conclusiones objetivas y formular propuestas orientadas a mejorar la gestión turística, fortalecer las competencias del personal y promover un desarrollo sostenible basado en decisiones racionales y coherentes.

4.6 Revisión bibliográfica



En la investigación desarrollada en la Isla Manglar, la revisión bibliográfica permite recopilar información relacionada con la capacitación del talento humano en el sector turístico, el desarrollo de destinos turísticos, la sostenibilidad ambiental y la calidad del servicio, a través del análisis de estos estudios, se identifican enfoques teóricos y experiencias previas que sirven de base para comprender la problemática existente y proponer estrategias de mejora.

Esto contribuye a fortalecer la validez del estudio, al proporcionar fundamentos conceptuales y teóricos que respaldan el análisis y las conclusiones de la investigación.

5. Plan de acción de la propuesta.

Objetivo/s de la propuesta	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultados
Crear propuesta de capacitación y certificación para poder alcanzar la máxima calidad de servicio a la	Diagnosticar las necesidades de capacitación del personal del sector turístico de la Isla Manglar.	Personal del sector turístico (hoteles, restaurantes, guías turísticos y transporte).	3 meses	Dirección o comité de turismo local Representantes del sector turístico	Personal del sector turístico capacitado y con mayores competencias en atención al cliente.
	Analizar los resultados obtenidos para medir	Capacitadores y especialistas en turismo, atención al	4 meses	Capacitadores y especialistas	Mejora significativa en la calidad de los



Isla Manglar para poder potenciar el destino turístico mediante las actividades turísticas.	el impacto de la propuesta en la calidad del servicio.	cliente y medio ambiente.			servicios turísticos ofrecidos en la Isla.
				Instituciones	
	Implementar normas básicas de cuidado ambiental en los espacios turísticos.	Autoridades locales y líderes comunitarios.	2 meses	educativas y de formación.	Mayor participación de la comunidad local en el desarrollo turístico sostenible.

6. Conclusiones

Con esta investigación la propuesta del plan de acción se presenta como una alternativa viable para fortalecer las capacidades del sector turístico, mejorar los estándares de la calidad y promover un desarrollo turístico sostenible en la Isla Manglar.

La ejecución de la propuesta contribuirá al fortalecimiento de la imagen turística del destino, al incremento de la satisfacción del turista y a una mayor participación de la comunidad local en las actividades turísticas.



También se propone capacitar y certificar a todos los empleados de estas instituciones para mejorar la calidad de los servicios que brindan. Por otro lado, con la ayuda del gobierno local es posible implementar estas estrategias, ya que también son parte de este importante proceso.



Examen complejo leo

< 1%
Textos sospechosos



- < 1% Similitudes
 - 0 % similitudes entre comillas
 - 0 % entre las fuentes mencionadas
- < 1% Idiomas no reconocidos
- 54% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)

Nombre del documento: Examen complejo leo.docx
ID del documento: 3917eb7496cb580886df6cf69884c36f7f7780c4
Tamaño del documento original: 334,68 kB

Depositante: FERNANDO MACIAS MENDOZA
Fecha de depósito: 18/2/2026
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 18/2/2026

Número de palabras: 2981
Número de caracteres: 20.858

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	aprendeeconomia.info Sector de la economía: clasificación y rol en el desarroll... https://aprendeeconomia.info/que-es-el-sector-de-la-economia/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
2	guia-legal.com La clave para el desarrollo económico y social: la banca de segu... https://guia-legal.com/la-clave-para-el-desarrollo-economico-y-social-la-banca-de-segundo-pi...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
3	Documento de otro usuario #34bd78 Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	https://servicios.turismo.gob.ec/capacitacion/
2	https://capacitacion.turismo.gob.ec/
3	https://scielo.org/
4	https://www.redalyc.org/
5	https://scholar.google.com/



Bibliografía

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2024). *Capacitación turística*. Consultado en <https://servicios.turismo.gob.ec/capacitacion/>

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2024). *Capacitación online y presencial*. Consultado en <https://capacitacion.turismo.gob.ec/>

World Tourism Organization. (2019). *International Tourism Highlights, 2019 Edition*. UNWTO, [International Tourism Highlights 2019 \(OMT/UNWTO\)](#)

Ritchie, J. R. B., & Crouch, G. I. (2003). *The competitive destination: A sustainable tourism perspective*. CABI Publishing, (información bibliográfica): [The competitive destination: perspectiva sostenible \(WorldCat\)](#)