



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
LICENCIADO EN TURISMO**

TEMA

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

AUTOR

Gregory Ronaldo Rodríguez Morales

TUTOR

Ing. Carmen Lucas Mantuano

Manta, 27 de Enero 2023

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor de la Facultad de Educación, Turismo, Arte y Humanidades de Manta de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría del estudiante Gregory Ronaldo Rodríguez Morales, legalmente matriculado en la carrera de Turismo, período académico 2022 (2), cumpliendo el total de 382 horas, bajo la opción de titulación de Examen Complexivo, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es “**Falta de capacitación y certificación 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, 27 de enero 2023

Lo certifico

Docente Tutor
Ing. Carmen Lucas Mantuano
Área: Turismo

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “Falta de capacitacion y certificacion de los destinos y los miembros del sector turistico”, ha sido realizado y concluido por Gregory Ronaldo Rodriguez Morales; 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:

Lcdo. Marco Durán Vasco

**PRESIDENTE DEL
TRIBUNAL**

Ing. Irene Rodriguez

**MIEMBRO TRIBUNAL
DE TITULACIÓN**

Ing. Daniel Caballero

**MIEMBRO TRIBUNAL
DE TITULACIÓN**

Ing. Carmen Lucas Mantuano

DOCENTE TUTOR

Gregory Ronaldo Rodriguez Morales

ESTUDIANTE

AUTORÍA

El actual trabajo de investigación se realiza 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 pertenece exclusivamente a Gregory Ronaldo Rodriguez Morales en calidad de autor de examen complejo **“Falta de capacitacion y certificacion de los destinos y los miembros del sector turistico”**, en caso de utilizar este documento, se debe otorgar los respectivos créditos.

Gregory Ronaldo Rodriguez Morales

1311464695

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a Dios como fuente principal de mi vida, porque ha estado conmigo en cada paso dándome fuerza y sabiduría para continuar con mis estudios y poder superar todas las pruebas y dificultades que se presentaron en el camino.

A mis padres, por su apoyo incondicional durante toda mi etapa como estudiante, quienes han velado por mi bienestar y me han apoyado en cada decisión que he tomado en mi vida, depositando toda su confianza en mí y dándome ánimos, además de enseñarme en base a valores, constancia y dedicación a ser la persona que soy ahora.

A mi hermana, que es mi gran motivación y ha estado presente durante todo este proceso y por quien me esfuerzo cada día por ser un ejemplo en su vida.

A mis amigos, que incondicionalmente me brindaron su apoyo, me dieron ánimos y me motivaron a no rendirme.

A mi tutora Carmen Lucas Mantuano por todos los conocimientos compartidos y por guiarme a mejorar con cada consejo y enseñanza impartida durante las tutorías.



RECONOCIMIENTO

Agradezco principalmente a mis padres por haberme apoyado incondicionalmente en todo momento, por animarme y guiarme con amor, dándome ejemplo digno de superación y constancia para cumplir mis metas.

Agradezco también a mi tutor de examen complejo Ing. Carmen Lucas Mantuano. por la asesoría brindada durante la elaboración del presente proyecto, por transmitirme sus conocimientos y haberme instruido a mejorar y fortalecer mi aprendizaje.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, a la Facultad de Educación, Turismo, Arte y Humanidades y a cada uno de los docentes por contribuir a mi formación profesional, por haberme compartido y transmitido sus conocimientos con mucha entrega y dedicación.



TITULACIÓN
EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Apellidos y Nombres	Gregory Ronaldo Rodríguez Morales
Núcleo Problémico	Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turísticos
Tutor	Ing. Carmen lucas
Fecha	4/4/2023

GUIA PARA EL TRABAJO DE TITULACIÓN

1. Contextualización del problema.

Actores:

Actor 1. Ministerio del Turismo

Actor 2. Gad Municipal de Manta

Actor 3.- Administrador del restaurante Botelos

Actor 4.- Empleados y trabajadores de restaurante Botelos

Actor 5. Turistas Locales e Internacionales

Contexto del problema

El restaurante Botelos esta ubicado en la Av. Flavio Reyes, Vía Barbasquillo (Plaza la Quadra) en la ciudad de Manta-Ecuador. Es uno de los 10 restaurantes declarados de Primera categoría en el catastro de establecimientos turísticos del cantón Manta en 2021. Ofrece comida internacional, mediterráneo, española y ecuatoriana en un rango de precios que esta entre US\$7 – US\$30. Oferta dietas especiales para vegetarianos, además de almuerzo, comidas, cenas hasta tarde y bebidas.

El servicio que se presta es amplio e incluye comida para llevar, bar completo, vino, cerveza y otras bebidas alcohólicas, servicio de mesa, restaurante privado, asientos al aire libre, sillitas altas, acceso para sillas de ruedas, se acepta el pago con tarjetas de crédito, estacionamiento disponible, estacionamiento en la calle, estacionamiento privado gratis, wifi gratis, áreas aptas para perros.

Las horas de atención corresponden de martes a sábados desde las 17:00 pm a las 02:00 am que incluye música en vivo y si bien los domingos ha permanecido cerrado, en alguna ocasión también han ofrecido servicios este día.

1.1. Situación detectada

- **Causas**
 - Mala atención al cliente
 - Malos olores
 - Precios muy elevados
- **Efecto**
 - Insatisfacción del cliente
 - Contaminación ambiental
 - Poca captación de clientela



1.2. Definición del problema o formulación

¿Cómo mejorar el servicio de atención a los consumidores a través de la capacitación del personal y certificación del restaurante?.

2. Marco Teórico Servicio

Según Arthur (2019) “Es el conjunto de actividades que lleva a cabo internamente una empresa para poder satisfacer las necesidades de los clientes”(García González, S., & Fernández Rodríguez, 2020).

Según (Sandhusen, 2017) “Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo” (De Bonis G, 2020).

TURISMO

Según la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas (1993) “El Turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos”(Álvarez & Alexandra, 2013).

Según la OMT (2005-2007) “El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales.”(Pérez Guanuchi, 2018).

Empresa Turística

Según Korstanje (2007) “afirma que “una empresa turística es una organización económica con fines comerciales que se destaca por la producción de bienes intangibles o servicios”(Acosta Rodríguez & Solano Rodríguez, 2021).



Según Ramírez (1994) “La empresa turística es la organización debidamente integrada y estructurada por recursos materiales, económicos y humanos cuya finalidad es ofertar y proveer de los servicios del ocio, a la sociedad o parte de ella, a cambio del pago por los mismos”(Serrano, 2002).

Restaurante

Según Zapata (2020), “entiende por restaurante aquel establecimiento o comercio en el cual se Provee a los clientes con un servicio alimenticio de diverso tipo. Un restaurante es un espacio público ya que cualquier persona puede acceder a él. Sin embargo, no es una entidad de bien público ya que el servicio de alimentación se otorga a los clientes a cambio de un pago y no gratuitamente”. (Angulo S, 2020).

Según Rodríguez (2020), “Un restaurante, es un establecimiento en el que alimentos y bebidas son preparados para su consumo ahí mismo. En estos lugares se cobra por el servicio prestado. El término deriva de la palabra restaurare de origen latín, que quiere decir restaurar o recuperar”. (Medina A, 2020).

Plan Capacitación

Según Obed, D. (2017), “El plan de capacitación es una acción planificada cuyo propósito general es preparar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo”(Amanta & Patricio, 2017).

Según Werther y Davis (2008) “es el que permite establecer un diagnóstico de los problemas actuales y de los desafíos ambientales que es necesario enfrentar mediante el desarrollo a largo plazo. Al identificarlas necesidades será más práctico darles solución mediante un programa que satisfaga a cada una de ellas” (Valdivia Tasilla, 2019).



Capacitación

Según Herberth (2010), “La capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal” (Amanta & Patricio, 2014).

Según Chiavenato, (2007), “Es la educación profesional para la adaptación de la persona a un puesto o función. Sus objetivos están ubicados en el corto plazo, son restringidos e inmediatos, y buscan proporcionar al hombre los elementos esenciales para el ejercicio de un puesto, preparándole adecuadamente para él” (Pérez Guanuchi, 2018).

Capacitaciones turísticas

Según Espeso, & Molinero, (2017), “refiere que una capacitación turística, planificada desde la propia demanda participativa, basada en los recursos culturales, naturales y de conocimiento tradicional de la comunidad y estructurada en torno a la habilidad creativa de los participantes contribuye a la revitalización de saberes, el refuerzo de la autoestima de los participantes y al aprendizaje cooperativo de los conceptos necesarios para promocionar una industria turística sostenible”(Varas Pazmiño, 2020).

DESARROLLO TURÍSTICO

Según, Acerenza (2017), “Al conjunto de las acciones, públicas o privadas, llevadas a cabo con el fin de incrementar el número de visitantes a un país, una región o a un determinado destino turístico”(Álvarez & Alexandra, 2018).

Según Benites (2019), “ El desarrollo de un lugar se debe considerar no la afluencia turística de visitantes sino el bienestar generado por la actividad turística, es decir el número de óptimo de visitantes de acuerdo a los recursos ambientales de la zona, la capacidad de la población local de organizar y orientar el desarrollo turístico y la



definición de productos y servicios que se adapten a la cualificación de las necesidades de la población local” (Varas Pazmiño, 2020).

PROMOCION TURISTICA

Según Morgan y Pritchard, (1999) “indican que también se debe difundir determinada información, desarrollar ciertas actitudes y promover acciones que beneficien a la comunidad receptora”(Salguero Pallo, 2013).

Según Bigné (2000), “afirman que la utilización cada vez más frecuente de la Web como canal de promoción hace emerger una nueva forma de promoción, o mejor, la promoción en la web puede ser considerada como un conjunto de acciones y directrices promocionales establecidas en el contexto general del marketing que a través de la Web busca lograr los objetivos deseados” (Salguero Pallo, 2013).

Calidad

Según Castelluci (2011), “el concepto de calidad y su aplicación ha adquirido una importancia progresiva, en el cual el cliente ha evolucionado en su importancia relativa hasta posicionarse como destinatario principal de los esfuerzos de las empresas”(Anbinder, 2012).

Según García Huertas (2005), “La calidad se determina en la relación de costos y beneficios; un producto de calidad es el que satisface ciertas necesidades a un precio razonable”(Anbinder, 2012).

Certificación

Según Real Academia Española (2020), “ Actividad administrativa destinada a la evaluación de la conformidad con carácter voluntario de una empresa, proceso, producto, servicio o persona con respecto a las normas o especificaciones técnicas que les resulten de aplicación”(Pajuña Zambrano & Yánez Tubón, 2021).

Según Álvarez (2013) “ Las líneas de acción a llevar a cabo para conseguir la lealtad del cliente, es trabajar para evitar sorpresas y mejorar el servicio en el caso



de que se produzcan, para así lograr que se superen las expectativas” (García González & Fernández Rodríguez, 2020).

Certificación para la Sostenibilidad Turística

Según Instituto Costarricense de Turismo (2019), “Es un reconocimiento a la excelente gestión de las empresas y organizaciones que trabajan activamente para mitigar los impactos resultantes de su operación. La certificación potencia el fortalecimiento de la labor social, cultural, ambiental, económica y desarrollo en los destinos turísticos”(Acosta Rodríguez & Solano Rodríguez, 2021).

Según ICONTEC (2015), “las dos normas mencionadas conforman los requisitos necesarios para alcanzar el equilibrio óptimo en un servicio turístico sostenible, entre los que se encuentran requisitos generales de sostenibilidad y requisitos específicos de tipo ambiental, sociocultural y económico, además de otros elementos complementarios.”(Saborío-Jiménez, 2016).

Sostenibilidad

Según Cardoso (2017), “la sostenibilidad es entendida como aquella práctica que motiva el uso inteligente del recurso económico para la conservación y preservación del entorno natural, mediante sistemas y procesos aliados a la tecnología que permitan el aprovechamiento del recurso natural, cultural y social en la actividad turística” (Saborío-Jiménez, 2016).

Según Álvarez (2001), “sostenible era aquella capaz de satisfacer las necesidades de una sociedad, pero sin comprometer los recursos que hagan posible la existencia de las futuras generaciones en cuanto a satisfacción de necesidades básicas, espirituales y culturales”(Acosta Rodríguez & Solano Rodríguez, 2021).

2. Objetivo General.

Analizar la falta de capacitación de los empleados y certificación del restaurante Botelo de la ciudad de Manta.

3.1. Objetivos específicos

- Elaborar plan de capacitación para los miembros del restaurante Botelo en la ciudad de Manta.
- Diseñar el protocolo de seguridad en el restaurante Botelo.



- Investigar que tipo de certificación internacional se puede aplicar al restaurante Botelo.

3. Metodología

A la hora de realizar la resolución de este caso, se utilizaron los siguientes métodos deductivos, inductivo y revisión bibliográfica.

- **Métodos Deductivo**

El procedimiento con el que se analiza los resultados gracias a este método, parte de un marco general a uno específico a uno más específico. Por lo tanto, este fue un método acertado al momento de la realización de este trabajo de titulación puesto que se partió de la investigación de forma generalizada sobre la capacitación que actualmente presenta el restaurante Botelo para que de esta forma quede anclada la base problemática a solucionar con respecto a la falta de capacitación y certificación de los destinos y miembros del sector turísticos. (García González & Fernández Rodríguez, 2020).

- **Método Inductivo.**

En el método inductivo es lo contrario al método deductivo ya que se diferencia plenamente debido al margen con el que son examinados los puntos, ya que este procedimiento analiza en primer lugar los puntos específicos del problema y posteriormente los puntos generales. Por lo tanto, a seguir este método primero se analiza los detalles claves de la falta de capacitación y certificación de los destinos y luego se concreta un marco general de la problemática. (Pérez Guanuchi, 2018).

- **Revisión bibliográfica.**

Para la obtención de varios datos relevantes comprendidos en esta investigación, se utilizaron varias fuentes bibliográficas que respaldaban con la experiencia de diversos autores postulados. Se consultó arduamente en libros y demás artículos científicos para proceder a resumir en breves rasgos ciertas partes de este trabajo, así como también ayudaron al entendimiento del propio tema y núcleo problemático (Acosta Rodríguez & Solano Rodríguez, 2021).



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

Objetivo/s de la propuesta	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultado esperado
Elaborar plan de capacitación para los miembros del restaurante botelo en la ciudad de Manta	<p>Diagnosticar las capacitaciones que se realizarán en el restaurante para mejorar el servicio que brindan los empleados a los clientes que visitan el restaurante.</p> <p>Proponer un programa de capacitación dirigido al personal de atención al cliente del restaurante botelo.</p> <p>Determinar las estrategias de capacitación que fueron adoptadas en la actualidad por parte del restaurante.</p>	Humano Tecnológico Financieros Materiales	1 meses	Gad Municipal de Manta Dueños del restaurante Capacitadores	Contar con el personal capacitado que brinden al cliente un servicio de calidad.
Diseñar el protocolo de seguridad en el restaurante botelo.	<p>Realizar convenios entre empresarios de servicios turísticos y las instituciones de seguridad.</p> <p>Contratación de las personas que van a colaborar con la seguridad del restaurante.</p>	Humano Tecnológico Financieros Materiales	1 meses	Dueños del restaurante	Seguridad al cliente al momento de ingresar al restaurante.



	Verificar que las personas de seguridad estén haciendo su trabajo correctamente, además tenga las herramientas necesarias para realizar su trabajo.				
Investigar qué tipo de certificación internacional se puede aplicar al restaurante Botelo	Identificar los tipos de certificaciones que existen para el área de servicios (restaurantes) Conocer detalladamente los requerimientos y la normatividad necesaria para obtener la certificación del restaurante. Contratar la certificación para el restaurante: ISO 9001 (Gestión de calidad), ISO 22001 (Gestión alimentaria)	Humano Tecnológico Financieros Materiales	1 meses	Dueños del restaurante	Fortalecer y mejorar los servicios que brindan el restaurante

5. Conclusiones

- Como resultado de nuestro primer objetivo general concluyo que la falta de capacitación es un tema que se esta alcanzando notoriedad por el beneficio que brinda tanto a las empresas, como al capital humano y poco a poco tanto la empresa como los trabajadores están dejando de verla como una carga u obligación.
- En pocas palabras debe entenderse que, si por si solo un programa de capacitación no garantiza el éxito de una empresa ni unos empleados



comprometidos con ella, si no que forma parte de una serie de actividades que las organizaciones deben realizar para mantener la competitividad reduciendo costos de capacitación, costos de oportunidad, costos de clientes insatisfechos por una mala ejecución de los procesos de la empresa, etc. Solo por mencionar algunos costos relacionados con una mala capacitación.

- En conclusión, el diseño de protocolos de seguridad nos brinda consistencia técnica que puede facilitar de manera efectiva la prevención, seguimiento, supervisión y control de los trabajadores y servidores en las actividades laborales, protegiendo así la salud de los trabajadores para mantener la productividad.
- Se concluye que la acreditación internacional es el proceso mediante el cual una organización certifica y demuestra el procedimiento que cumple con los requisitos establecidos en las normas ISO para demostrar la calidad.

6. Bibliografía

- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 398-409.
- Álvarez, Á., & Alexandra, A. (2013). Programa de capacitación dirigido a la unión de asociaciones de prestadores de servicios turísticos del cantón Playas provincia del Guayas La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2013].
- Acosta Rodríguez, D. M., & Solano Rodríguez, D. (2021). Análisis de la categoría del turismo de reuniones la inclusión dentro del estándar de certificación para la sostenibilidad turística, durante el período 2020-2021
- Banco Central del Ecuador. (3 de junio de 2020). Banco Central del Ecuador. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa->



[archivo/item/1366-el-covid-19-pasa-factura-a-la-economia-ecuatoriana-decrecera-entre-73-y-96-en-2020](#)

- Guido, R. 2019. Glosario Ambiental, Turístico y Hotelero. Lanus. AR. (En línea). Consultado en diciembre 5. Formato (HTM). Disponible en: http://www.observatur.edu.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=53&Itemid=70
- Ramírez, 2020. Definición_ recursos _turísticos. . (En línea). Consultado en enero 3. Formato (PDF). Disponible en: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/13328/Capitulo2.pdf>
- Álvarez. 2019. Definición de Itinerario. (En línea). Consultado en enero 3. Formato (HTM). Disponible en: <http://deconceptos.com/cienciassociales/itinerario>
- Arévalo Sánchez R. 2019 Hotelería y Turismo. Material Didáctico Módulo: Recursos Turísticos. Bloque I, 1 ed. Líber Factory. Madrid España, p 13.
- MINTUR (Ministerio de Turismo del Ecuador). 2020. Inventario de Atractivos Turísticos del Cantón Pedernales. Portoviejo
- INE - Instituto Nacional de Estadística. (2015). "Encuesta de Ocupación Hotelera 2014". <http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=/t11/e162eoh&file=inebase&L=0>, consultada el 10 Octubre de 2015



- Pajuña Zambrano, J. M., & Yánez Tubón, A. I. (2021). Impactos de las medidas de bioseguridad en establecimientos con distintivo “Q” del Centro Histórico de Quito Quito: UCE].
- Vivas, G. (2019). Satisfacción de los clientes. Facultad de Ciencias Económicas, Buenos Aires. Recuperado de: http://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/clase_1_clientes.pdf
- Espinoza Fritas, J. C., & De la Cruz de Gollar, K. J. (2022). Estrategia de marketing y posicionamiento de la empresa agrícola rio Huaura EIRL en la provincia de Huaura, 2021
- FUENTE, O. (25 de Abril de 2022). IEBSchool. Obtenido de Políticas y Estrategias del Marketing: el Marketing Mix: <https://www.iebschool.com/blog/marketing-marketing/>
- Alfonso, Y. (2019). Gestipolis . Obtenido de Servicio: qué es, características, clasificación y tipos: <https://www.gestipolis.com/servicio-que-es-caracteristicas-clasificacion-y-tipos/>
- Coca Carasila, A. M. (8 de Mayo de 2022). El concepto de Marketing: pasado y presente. El concepto de Marketing: pasado y presente. Maracaibo, Venezuela: Scielo
- Urreta Okeranza, E. (2021). Comunicación y atención al cliente en la hostería y turismo: UF0042 (Vol. 0). Editorial Tutor Formación. Recuperado el 27 de enero de 2023 , de <https://elibro.net/es/lc/uleam/titulos/197573>



- Author. (15 de mayo de 2021). Consejos para ti. Obtenido de Que es un destino Turístico : <https://consejosparati.com.mx/que-es-un-destino-turistico/>
- Gracia, E. (2007). Estudio de la calidad de servicio como base fundamental para establecer la lealtad del cliente en establecimientos turísticos.España. Recuperado de:
http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78452/forum_2007_17.pdf?sequence=1
- Marco,J. (2021). Marketing Turístico: guía para crecer en un mundo competitivo como el del turismo. Webescuela. <https://webescuela.com/marketing-turistico/>
- Simbaña, J. (2020) Diagnóstico de la atraktividad turística del cantón Yaguachi según la percepción de sus habitantes (proyecto final). Universidad Técnica de Babahoyo: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7539/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000124.pdf?sequence=1&isAllowed=yValdivia>
- Tasilla, M. E. (2019). La capacitación en la gestión del talento humano.
- Barrio, J., Fermín, F., & Tejero, M. (2019). Las siete nuevas herramientas para la Mejora de la calidad . Fundación Cofemetal.
- https://books.google.com.ec/books?id=qnLTI0HUb4cC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Armijos, José Luis, Karla Jackeline Bustamante, y Melissa Paulina Calle. 2019. «Percepción del turista sobre el servicio de alimentos y bebidas. Sitio, Playa Bajoalto, Cantón El Guabo, El Oro, Ecuador». Revista interamericana de ambiente y turismo



15(1):93-101. doi: 10.4067/S0718-235X2019000100093.

- Causado-Rodriguez, Edwin, Arturo N. Charris, Edwin A. Guerrero, Edwin Causado-Rodriguez, Arturo N. Charris, y Edwin Guerrero. 2019. «Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia». *Información tecnológica* 30(2):73-84. doi: 10.4067/S0718-07642019000200073.
- García, M. S., & Romero, M. C. S. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como Estrategia para la competitividad en las organizaciones*. 8
- Hugo Hernández Palma, Ignacio Barrios Parejo, & David Martínez Sierra. (2018). *Vista de Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones* | *Criterio Libre*. 16. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Mariani, M., Barboza, M., & Arruda, D. de O. (2019). *Elementos determinantes de la satisfacción del consumidor de servicios turísticos*. 19.
- Orellana, M., Araujo, R., Zambrano, J., & Cortéz, G. (2020). *Principios de Gestión de la Calidad en Estudios a Distancia de Universidades Privadas*. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i3>
- Redhead García Rossana María. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4806>



- Sergio Rocha Andrade. (2018). Factores de la calidad en el servicio que determinan la Satisfacción del cliente en un centro de atención técnica remota. [Posgrado, Instituto Politécnico Nacional].

<https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/10610/1/217.pdf>

- Valeriano Valeriano, Yessica, & Castro Suni, Flavio Ruben. (2017). Aplicación del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en los restaurantes Turísticos de la ciudad de Puno 2017 [Universidad Nacional del Altiplano].

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4467/Valeriano_Valeriano_Y

[_____essica_Castro_Suni_Flavio_Ruben.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4467/Valeriano_Valeriano_Y/1/Valeriano_Valeriano_Yessica_Castro_Suni_Flavio_Ruben.pdf?sequence=1&isAllowed=y)