



Uleam

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**FACULTAD DE EDUCACION, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESA HOTELERA**

***EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA EN
ADMINISTRACION EMPRESA HOTELERA***

TEMA

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

AUTORIA

LISSETH STEPHANIA CEDEÑO MARIN

TUTORA

ING. CAROLINA ANCHUNDIA PAZMIÑO

MANTA, ABRIEL DEL 2023



APROBACION DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluado certifica:

Que el trabajo de carrera titulado **“FALTA DE CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIONES DE LOS DESTINOS Y LOS MIEMBROS DEL SECTOR TURÍSTICO”**, ha sido realizado y concluido por la señorita Cedeño Marín Lisseth Stephania; el mismo que ha sido controlado y supervisado por 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:

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Lcda. Rosario Álava Zambrano Mg.

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Ing. Manuel Velásquez

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Ing. Irene Rodríguez

**DOCENTE TUTOR DE
TITULACIÓN**

Ing. Carolina Anchundia Pazmiño



DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La actual investigación se efectúa como requisito previo a la obtención de título de Ingeniera en Administración de Empresas Hotelera en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El contenido expresado en este proyecto investigativo pertenece exclusivamente a la autora, por lo cual se orienta a dar los respectivos créditos en caso de la utilización de este.

Lisseth Stephania Cedeño Marín

131792477-5



TRABAJO DE TITULACIÓN

Apellidos y Nombres	Cedeño Marín Lisseth Stephania
Núcleo Problémico	Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turístico
Tutor	Ing. Carolina Anchundia Pazmiño
Fecha	04-04-2023

GUIA PARA EL TRABAJO DE TITULACIÓN

1. Contextualización del problema.

Actor 1. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Salinas

Actor 2. Dirección de Turismo del GAD Salinas

Actor 3.- Ministerio de Turismo

Actor 4.- Miembro del Servidor turísticos

Contexto del problema

Salinas es un balneario, se ubica a 142 km del puerto principal de salinas el mismo que se prolonga hasta la puntilla más sobresaliente conocida como puntilla de Santa Elena, proviene de las enormes minas de sal yodada además se ha caracterizado por lugar de diversión que acogido por años a miles de visitante ya sea extranjeros o nacionales ya que cuenta con diversidad de establecimientos de alimentos y bebidas como: bares, clubes, hoteles, restaurantes, centros deportivos.

De acuerdo con el MINTUR (2019), se resalta que Salinas se ubica en los tres principales destinos de Ecuador en los feriados de carnaval obtiene un 5% de visitas de 723 mil turistas a nivel nacional, semana santa ocupó el 3,38% de llegada de turistas de 576 mil turistas a nivel nacional, y año nuevo obtiene 4% de turistas a nivel nacional, así mismo recibe turistas internacionales



proviene de Europa, Brasil y Norteamérica con visitas anuales alrededor de 150.000 turistas (Salinas, 2019).

Sin embargo, Salinas se ha visto afectada por sus problemas de planificación turística, debido al mal manejo de aguas residuales, desechos y sus actividades antrópicas en los sectores como la minería, pesca y turismo. Además de esto se suma la saturación de la planta turística que ocasiona impactos negativos al destino.

1.1. Situación detectada

Causas

- Mal manejo de aguas residuales y desechos.
- Saturación de la planta turística ocasionada por la falta de planificación turística.
- El destino no cumple con estándares de calidad para obtener certificaciones.

Efecto

- Impactos ambientales negativos.
- Baja afluencia del turista.
- La percepción del turista sobre una mala imagen del destino.

1.2. Definición del problema o formulación

¿Cómo mejorar la calidad del destino que se ha visto afectada por la falta de capacitaciones y certificaciones?

2. Marco Teórico



Las certificaciones son un reconocimiento que se le otorga a los destinos por brindar una atención de excelencia a los clientes que acuden hacia estas localidades ya sea por degustar de su riqueza gastronómica o de sus atractivos. Para lograr aquello, es necesario que los profesionales que se dedican a la prestación de estos servicios turísticos estén totalmente capacitados.

(Botterill, 2014) “Las certificaciones de playas son esquemas que buscan evaluar características de una playa en particular, normalmente turística, a través de criterios de conformidad mensurables...”

Las certificaciones son aplicables a cualquier establecimiento turístico que cumpla con las normas y los requisitos necesarios los cuales son un buen medio para la evaluación de la calidad en la prestación del servicio, estas certificaciones se han desarrollado en países que tiene un mayor desarrollo turístico (Jiménez, 2018).

Asimismo, es la manera de garantizar la acción o producto que cumple ciertos modelos que ofrecen una calidad, estas certificaciones le ofrece al turista la seguridad que el destino cuenta con una gestión adecuada y socialmente responsable en cuanto a manejo, servicios, educación y seguridad.

La primera certificación de playas en el mundo se conoce con el nombre de Banderas Azules (FEE, 2007). Este sello ambiental para playas turísticas se extendió rápidamente por Europa cubriendo hoy en día prácticamente la totalidad 159 de países de la Unión. A su vez, otras certificaciones iban siendo creadas como la Seaside Award o la Good Beach Guide en el Reino Unido (Nelson, 2014).

Dichas banderas fueron creadas en Francia por una fundación europea de educación ambiental (FEE) , en el caso de Ecuador los encargados es la fundación COSTMAN la cual tiene su operación a nivel nacional, a partir del mes de noviembre del 2020 es operador oficial y único programa de Bandera Azul en el Ecuador, para recibir la acreditación de bandera azul debe empezar por una solicitud efectuada siguiendo un estricto protocolo de verificación mediante la fundación tiene la obligación de realizar un diagnóstico de la playa actual.



En la siguiente tabla se agregan los aspectos relacionados con la sostenibilidad en el ámbito turístico:

Tabla 1. Objetivos de la sostenibilidad en el campo turístico

#	Descripción
1	- Determinar y caracterizar la situación de partida en términos técnicos y empíricos (línea de base), en relación a los requisitos de la citada Norma, en el área turística delimitada.
2	- Crear y priorizar programas tendientes a la mitigación de efectos negativos de la actividad turística en el área, teniendo en cuenta los que ya existían; pero también fomentar los programas que hubieran derivado en efectos positivos.
3	- Acompañar a los actores del área en la implementación de los requisitos a partir de los programas priorizados, buscando el empoderamiento de éstos en los procesos que aportan a la sostenibilidad del área delimitada. Este proceso se denomina a lo largo del caso como asistencia técnica.
4	- Realización de la auditoría interna, previa a la de certificación, que busca conocer la situación actual del cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad.

Nota: Elaboración propia a partir de Otero et al., (2020)

Desde luego, la planificación turística es usualmente un proceso de definir metas para las tomas de decisiones basado en estudio e investigaciones para optimizar un turismo de bienestar social y conversación ambiental.

Según (Ivars, 2006) se puede identificar como un enfoque con el desarrollo, económico, físico y comunitario.



Objetivo General.

Desarrollar estrategias que aporten al fortalecimiento de la calidad turística del destino Salinas.

3.1. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del destino Salinas.
- Promover acciones que permitan la obtención de certificaciones de calidad para el destino.
- Diseñar un programa de capacitaciones para los servidores del sector turístico.

3. Metodología

En este proceso investigativo se hizo uso de los siguientes métodos para dar detectar la problemática planteada y establecer los objetivos propuestos:

- **Método Deductivo – Inductivo.**

El método deductivo parte del razonamiento partiendo de la realidad hacia leyes o teorías se basa en conclusiones de causas de un fenómeno, en cambio el método inductivo son una serie de observaciones que permiten la producción de leyes y conclusiones y tiene como objetivo generar nuevos conocimientos.

Este método es utilizado para llevar a cabo un análisis que va desde lo general hacia lo particular y se lo emplea para la identificación de los síntomas y causas, asimismo se lo utiliza en el marco teórico para examinar los contenidos y posteriormente sacar conclusiones parciales del tema tratado.

En el desarrollo de esta investigación, se ha observado en diferentes fuentes y por experiencia del autor de este trabajo, a Salinas como destino turístico principal en el país, que posee playas muy demandadas por los turistas. Sin embargo, se ha reconocido un patrón importante como en otros destinos turísticos que en temporada alta se saturan, y que se relaciona con la practica de la actividad turística de manera responsable. Finalmente, se ha podido determinar que si no existe una adecuada planificación turística en el destino no podrá consolidarse como tal y tener éxito a largo plazo.

- **Revisión bibliográfica:**



En la investigación se emplea el método de la revisión bibliográfica para la obtención de datos referentes a la calidad, certificación y demás. Dichos contenidos son extraídos de fuentes bibliográficas como libros, tesis, artículos científicos y demás.

De esta forma, se ha podido conocer características propias del destino, identificar sus fortalezas y reconocer sus debilidades. También ha sido posible revisar diferentes tipos de certificaciones turísticas que se pueden otorgar a playas y destinos turísticos, cuya finalidad es la sostenibilidad de estos atractivos.

La revisión bibliográfica ha permitido identificar las principales temáticas referentes a la calidad del servicio turístico que se brinda en establecimientos como restaurantes, bares, alojamientos, entre otros; lo que será importante para dar cumplimiento al objetivo principal de esta investigación.

4. Propuesta del plan de acción

Para aportar al fortalecimiento de la calidad turística del destino Salinas, se han propuesto diferentes estrategias que se detallan a continuación:

Objetivo/s de la propuesta	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultado esperado
Promover acciones que permitan la obtención de certificaciones de calidad para el destino.	<ul style="list-style-type: none">-Contratar Asesoría de las instituciones encargadas de otorgar certificaciones de calidad a los destinos.-Revisar los parámetros que se deben cumplir para la obtención de certificaciones.-Cumplir con los parámetros necesarios en el proceso de certificación.	Recursos humanos, materiales, tecnológicos y económicos.	1 año	Gobierno Autónomo Descentralizado de Salinas Dirección del turismo del GAD Salinas Ministerio de Turismo Servidores turísticos. Instituciones certificadoras (Ejemplo Bandera Azul)	Destino Salinas obtiene certificaciones de calidad (Ejemplo: Certificación de bandera azul)



Diseñar un programa de capacitaciones para los servidores del sector turístico.	<p>-Convocar a servidores turísticos para la inscripción en el programa de capacitación: Establecimientos de alojamiento, restauración, entretenimiento, transporte, y los relacionados a la actividad turística en Salinas.</p> <p>-Capacitación a los servidores turísticos en temáticas como: Técnicas de servicio, imagen del personal, gestión del establecimiento, manejo de conflictos, idioma inglés, información turística, entre otros.</p> <p>-Evaluar el aprendizaje adquirido por los servidores turísticos.</p>	Recursos humanos, materiales, tecnológicos y económicos.	1 año (realizar campaña anualmente)	Gobierno Autónomo Descentralizado de Salinas Dirección de Turismo Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí	Servidores turísticos del cantón Salinas capacitados.
Diseñar campañas de publicidad del destino para mostrar los atractivos turísticos enfatizando en su conservación.	<p>-Organizar campañas de concientización dirigida a los habitantes de Salinas sobre la importancia de la actividad turística y el cuidado de sus atractivos.</p> <p>-Realizar campañas de concientización dirigida a los turistas que visitan Salinas, sobre la conservación de los atractivos turísticos del destino y la intención de conservarlos a largo plazo.</p> <p>-Elaboración y difusión de publicidad mediante redes sociales.</p>	Recurso humano, materiales, tecnológicos y económicos.	1 año	Gobierno Autónomo Descentralizado de Salinas Dirección de Turismo del GAD Salinas Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí.	Cultura turística en los habitantes de Salinas y los turistas que visitan el destino.



5. Conclusiones

Salinas se ha visto afectada por sus problemas de planificación turística, mal manejo de aguas residuales, desechos y sus actividades antrópicas en los sectores como la minería, pesca y turismo, además de esto se suma la saturación de plata turística que ocasiona impactos negativos al destino. Es cierto que Salinas es reconocido por la afluencia de turistas que lo visitan; sin embargo, en los últimos años se ha visto que los turistas apuestan por destinos más limpios, tranquilos y menos saturados, ahora mismo se ha convertido en un destino con potencial para la práctica del turismo, y esto ha llevado a la disminución de turista de Salinas en su playa principal. Es importante considerar que las instituciones responsables de la administración del destino deben reconocer lo trascendental de la actividad turística en el país, pues es una de las principales fuentes de ingreso; y con ello debe darse la importancia necesaria al sector a través de estudios e inversiones en proyectos que den solución a la problemática existente.

Cuando un destino turístico obtiene certificaciones de calidad, le abre muchas puertas a sus habitantes, puesto que el destino será visto de una manera diferente, el destino cumplirá con estándares de calidad en cuanto a infraestructura, servicios, impacto ambiental, y esto elevará la calidad del destino. Las certificaciones también se ven reflejadas desde el comportamiento del turista que lo visita, ya que debe cumplir con normas de comportamiento durante su estadía. Si bien es cierto obtener certificaciones es un proceso que implica inversión tanto de la administración pública como privada, puede tomar mucho tiempo obtenerlas, pero sin duda para Salinas sería una muy acertada decisión pensando en un destino turístico sostenible, es decir que se cuiden sus atractivos y se mantenga consolidado el destino a lo largo de los años causando el menor impacto posible al ambiente.

La principal característica del sector turístico es que el “producto” que se vende al turista es un producto intangible, puesto que en el momento de la adquisición el turista no puede ver, palpar, ni puede pasar a ser de su propiedad el servicio que se ofrece, ya que el servicio es prestado por un tiempo determinado y para su uso específico dentro de un espacio geográfico establecido. Al ser un producto intangible, el turista recibe el servicio por parte del personal que lo brinda, es por eso que el principal enfoque de la actividad turística debe ser capacitar a los servidores turísticos para brindar un servicio de calidad, y esto implica que cuenten con habilidades para dar una atención al cliente con excelencia, que cumplan con estándares de calidad que va desde la imagen del personal que se proyecta, las técnicas en el servicio, las habilidades de comunicación, manejo de conflictos, y competencias en idiomas por la necesidad de dar respuesta a clientes que visiten el destino provenientes de otros países.



6. Bibliografía

Botterill, N. y. (2014). Los esquema de certificacion de playa en america latina. *Estudio y perspectivas del turismo* , 156-175.

Ivars. (2006). La planificacion turistica enfoque y modelos . *Quivera*, 291-314.

Jiménez, D. (2018). Evaluación de establecimientos que alcanzaron la certificación de calidad Q en Riobamba provincia de Chimborazo y su impacto en el desarrollo empresarial. *Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo y Hotelería*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Nelson. (2014). Los esquema de certificacion de playas en america latina . *Estudio y perspectivas del turismo* , 156-175.

Otero, M., Vélez, M., & Morales, D. (2020). DESAFÍOS DE LA CERTIFICACIÓN EN SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA PARA EL ÁREA DELIMITADA DEL CENTRO HISTÓRICO LA CANDELARIA DE BOGOTÁ COLOMBIA. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 1155-1178.

salina, G. (2019). *Municipio de salina* . salina : 2019.

GAD Municipal de Salinas. (29 de Enero de 2019). *Alcaldía de Salinas*. Obtenido de Alcaldía de Salinas: <https://www.salinas.gob.ec>

MINTUR. (2018). Obtenido de Llegadas y Salidas Internacionales en Ecuador Visitas por nacionalidad y residencia: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09>