



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI

**FACULTAD DE EDUCACION, TURISMO, ARTES Y
HUMANIDADES**

TRABAJO DE TITULACION

**PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCION DEL
TITULO DE INGENIERIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
TURISTICAS**

TEMA

**APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA Y DE LA INNOVACION
A LA GESTION DE LOS SERVICIOS TURITICOS Y HOTELEROS.**

AUTOR

FRANCISCO XAVIER GONZALEZ CEDEÑO

TUTOR

LEO RUPERTI LEON

MANTA, ABRIL 2023



CERTIFICACION DEL TUTOR

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

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría del estudiante González Cedeño Francisco Xavier, legalmente matriculado/a en la carrera de turismo, periodo académico 2022(2), cumpliendo con un total de 380 horas, bajo la opción de titulación de proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es “Aplicación de la mejora continua y de la innovación a la gestión de los servicios turísticos y hoteleros”.

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 sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de la ley en contrario.

Manta, abril 2023

Lo certifico

Ab. Leo Ruperti León

Docente tutor(a)

Área Turismo



APROBACION DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

que, el trabajo de carrera, titulado **“APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA Y DE LA INNOVACION A LA GESTION DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURISTICOS Y HOTELEROS”**, ha sido realizado y concluido por el señor González Cedeño Francisco Xavier; 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:

Lic. Marcos Duran

Lic. Luis Reyes

Ing. Daniel Caballero

Ing. Alicia Trueba



DECLARACION DE AUTORIA

La actual investigación se efectúa como requisito previo a la obtención del título de ingeniería en administración de empresas turísticas en la universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. el contenido expresado en este documento pertenece exclusivamente al autor, por lo cual se orienta a dar los respectivos créditos en caso de la utilización de este.

Francisco Xavier González Cedeño

131500431-5



DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación de tesis 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 mi madre, por su apoyo incondicional durante toda mi etapa como estudiante, quien han velado por mi bienestar y me ha 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 mis amigos, que incondicionalmente me brindaron su apoyo, me dieron ánimos y me motivaron a no rendirme.

A mi tutor Ab. Leo Ruperti León por todos los conocimientos compartidos y por guiarme a mejorar con cada consejo y enseñanza impartida durante las tutorías.

Francisco Xavier González Cedeño



TITULACIÓN
EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO



TRABAJO DE TITULACIÓN

Apellidos y Nombres	González Cedeño Francisco Xavier
Núcleo Problémico	Aplicación de la mejora continua y de la innovación a la gestión de los servicios turísticos y hoteleros.
Tutor	Abg. Leo Ruperti León
Fecha	4 de abril de 2023

1. Contextualización del problema.

Actores:

Actor 1. Ministerio del Ambiente

Actor 2. ASO-MANGLAR

Actor 3. La comunidad



1.1. Contexto del problema

Mediante un acuerdo ministerial se declara legalmente refugio de vida silvestre a la isla corazón y fragatas la cual se mantiene una finalidad de conserva y proteger el ecosistema del mismo, ubicado en la desembocadura del estuario del rio Chone, pasando a formar parte del patrimonio nacional de áreas protegidas del estado, ubicada entre cantones como sucre y san Vicente.

La fauna que habita en este refugio es muy variada como tales podemos mencionar organismos microscópicos e invertebrados como conchas, caracoles, camarones, cangrejos y peces como sierra, corvina, pargo, entre otros más, también destacan pocos reptiles y mamíferos, las aves son las que predominan el refugio con más de 100 especies encontradas. los lugareños son parte importante para mantener este lugar con auge de turistas aportado cada uno con experiencia y conocimientos del sitio más sin embargo los recursos que se han venido generando no han sido mayores para promover una mejor visita, otro dato importante es que debido a las mareas altas suelen cerrarse las vías de acceso y esto disminuye la afluencia de visitantes.

Las actividades en el lugar suelen realizarse en estas islas suelen ser similares por lo cual los para los turistas suele ser monótono sin tener ninguna actividad innovadora que ofrecer.

Los pocos beneficios que da el lugar son manejados por ASO-MANGLAR, pero su gestión es siendo errada ante lo mencionado con anterioridad.



1.2. Situación detectada

Causas del problema.

- Planificación estratégica limitada en el lugar.
- Falta de capacitación en la mejora continua de los lugareños.
- Vías de acceso en mal estado

Síntomas.

- Manejo defectuoso de recursos económicos por parte de ASO-MANGLAR con los nativos.
- Servicio de bajo estándar de calidad o deficiente.
- Disminución de visitantes al refugio isla corazón y Fragatas.

1.3. Definición del problema o formulación

Las faltas de fortalecimiento turístico inciden en los conocimientos, calidad y manejo del ecosistema en general en el refugio Isla Corazón y fragatas.



2. Marco Teórico

REFUGIO ISLA CORAZON Y FRAGATAS

Las islas Corazón y Fraguatas se localizan cerca de la desembocadura del río Chone, frente a las ciudades de Bahía de Caráquez y San Vicente. El refugio protege los últimos remanentes de manglar que quedan en este estuario. El área es sitio de descanso y reproducción de aves marinas y playeras, entre las que destaca una importante colonia de fragatas. Por su cercanía y fácil acceso, se ha convertido en un sitio preferido para la realización de actividades recreativas. Los recorridos por sus canales y caminatas entre el manglar, permitirán comprender por qué es considerada como un refugio para muchas especies. (Ministerio del ambiente, 2002)

En el refugio existen varias especies de árboles de mangle: blanco, negro, y rojo.

Un dato curioso es que éstas no son parientes cercanas y pertenecen a familias botánicas diversas, cada una adaptada a condiciones muy particulares. El mangle rojo es el más abundante y se puede reconocer porque forma verdaderos laberintos con sus raíces, y porque su semilla tiene una adaptación singular: empieza a soltar raíces mientras está todavía adherida a la planta madre. Luego se desprende y cae al agua o al lodo. Al poseer ya sus primeras raíces, tiene mayor posibilidad de agarrarse al sustrato y crecer. Las zonas estuarinas como la del río Chone, con sus canales y laberintos de raíces, reciben y acumulan una gran cantidad de nutrientes. Esta fuente de alimento no se concentra únicamente bajo los árboles, sino que, gracias al influjo de las mareas, se distribuye en las planicies lodosas aledañas. Como consecuencia su fauna es muy variada pues contiene infinidad de organismos microscópicos: invertebrados más grandes como conchas, caracoles, camarones y cangrejos; una gran variedad de peces como sierra, corvina, pargo, róbalo y lisa; algunos pocos reptiles y mamíferos, y más de 100 especies de aves, que son el principal atractivo del refugio. Las especies más notables son las fragatas con su gran colonia, ibis blanco, ibis morito, ostrero americano, garza azul, garza



nocturna, cormoranes y los siempre familiares pelícanos. SISTEMA NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS. (26/12/2017) Áreas Naturales Protegidas.

SERVICIO

El “servicio” se le considera al conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

La prestación de un servicio puede implicar varias actividades, por ejemplo:

- Una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la reparación de un automóvil).
- Una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos con ayuda del contador).
- La entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento).
- La creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles, restaurantes, museos, etc.).

El servicio al cliente es una potente herramienta competitiva de mercadotecnia para las organizaciones. Esto fundamenta que cualquier servicio que se vaya a requerir de cualquier índole debe de ser bien implementado y con estándares de calidad para el usuario del mismo. (Alcaraz, 2018)



FALTA DE CAPACITACION

Según el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional menciona que las necesidades de capacitación son un elemento clave para el desarrollo integral de un país, la misma que apoya a la transformación de la matriz productiva. (SECAP, 2013).

El Ministerio de Turismo del Ecuador considera que las capacitaciones permiten potenciar y mejorar las habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos técnicos del personal que labora en los establecimientos turísticos para brindar un servicio de calidad. (MINTUR, 2018).

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. (Idalberto Chiavenato 2019, p. 330).

GESTION DE CALIDAD

Un sistema de gestión **ISO 9001** (SGC) le ayudará a gestionar y controlar de manera continua la calidad en todos los procesos. Como norma de gestión de la calidad más importante del mundo, así como el estándar de referencia, describe cómo alcanzar un desempeño y un servicio consistente y eficaz.

Utilizada por más de un millón de organizaciones en todo el mundo y revisada en 2015, ISO 9001 les ayuda a funcionar de manera más eficiente y rentable.

Es una poderosa herramienta que ayuda a gestionar su negocio de manera efectiva, aumentar la resiliencia operativa y planificar a largo plazo. **ISO 9001** es ideal para empresas de cualquier tamaño y sector; podemos ayudarle a superar los problemas específicos a los que se enfrentan, también, las pequeñas empresas o PYME, cosa que es de vital importancia para ellas. (Norma **ISO 9001** SGC)



TURISMO

Para el Ecuador el turismo constituye uno de los rubros de generación de divisas, de empleo y de redistribución de la riqueza integradora y complementaria con múltiples actividades, debido a que por cada empleo directo que se genera en turismo, se crea entre 6 y 3 puestos de empleo indirecto (Barket, 2014).



3. Objetivo General

Potenciar el refugio Islas Corazón y Fragatas con un plan estratégico con la comunidad para mejorar los servicios y actividades turísticas.

3.1. Objetivos específicos

- Conservar y proteger los atractivos turísticos mediante la orientación a los visitantes y/o turistas.
- Capacitar a todos los lugareños del sector turístico (guías nativos, vendedores, administradores) en torno a gestión de calidad y nuevos atractivos.
- Orientar a las autoridades a solventar las problemáticas de vías alternas para el fácil acceso hacia al lugar.



4. Metodología

Método inductivo-deductivo:

Inducción:

“La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales.” (Jiménez & Pérez Jacinto, 2017)

Deducción:

“Se parte de una hipótesis inferida de principios o leyes o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de la deducción, se arriba a predicciones que se someten a verificación empírica.” (Jiménez & Pérez Jacinto, 2017)

Se utilizará el método deductivo-inductivo para el desarrollo del caso y deducir de forma positiva la problemática planteada y por medio de la inducción se llevará a cabo una propuesta en base a gestión de calidad.



5. Plan de acción de la propuesta.

Objetivo/s de la propuesta	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultados
Capacitar a todos los lugareños del sector turístico (guías nativos, vendedores, administradores) en torno a gestión de calidad y nuevos atractivos.	Capacitaciones a los nativos del refugio Isla Corazón y Fragatas.	Económico Humano Tecnológico.	2 meses	Ministerio de turismo GAD Comuna	Personas debidamente capacitadas para dar soluciones a los visitantes.
Orientar a las autoridades a solventar las problemáticas de vías alternas para el fácil acceso hacia al lugar.	Reunión con las autoridades pertinentes para llegar a acuerdos.	Humano Económico Tecnológico	4 meses	GAD Comuna	Nuevas vías de acceso al refugio para los personas en general.
Conservar y proteger los atractivos turísticos mediante la orientación a los visitantes y/o turistas.	Realización de folletos y trípticos para entrega a los visitantes del lugar Señaléticas de prevención en puntos estratégicos.	Humano Económico Tecnológico	Siempre	Ministerio del Ambiente Ministerio de Turismo. GAD Comuna	Atractivos turísticos de calidad y protección de la flora y fauna del lugar.



6. Conclusiones

Con las capacitaciones aplicadas a las personas oriundas del sector en torno a gestión de calidad y servicio se prevé un mayor desenvolvimiento en torno a inquietudes o problema que se susciten de manera eficaz.

La reunión con las autoridades responsables dará solución a la problemática de las vías de acceso que se ven afectadas por las mareas altas y de esta manera aportando vías en perfectas condiciones que puedan ser tomadas por los visitantes.

Como acto de preservar ecosistema del refugio con la flora y fauna respectivas, los folletos y trípticos aportaran de gran manera a la concientización de los visitantes a cuidar el área turística y dando una buena imagen del mismo.



7. Bibliografía

IDALBERTO CHIAVENAT, 2019.

<https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-capacitacion-segun-autores/>

MINISTERIO DEL AMBIENTE, 2002

http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/sites/default/files/GUIA_PARQUES_10-2014.pdf

Alcaraz, E. Á. (12 de Mayo de 2018). Click Balance. Obtenido de Click Balance:

<https://clickbalance.com/blog/la-importancia-del-servicio-al-cliente/>

NORMA ISO ISO 9001 (SGC)

<https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/>

Barket, Eduardo (2014), El turismo interno como alternativa creciente de desarrollo. Revista Turismo y Desarrollo Local. No. 17.

https://www.redalyc.org/journal/290/29059356007/html/#redalyc_29059356007_ref2

MINTUR. (2018). Beneficios de las capacitaciones. Obtenido de Ministerio de Turismo:

<https://servicios.turismo.gob.ec/portfolio/capacitacion-turistica>

SECAP. (Agosto de 2013). Detección de necesidades de capacitación del sector público



(a nivel nacional). Obtenido de Servicio ecuatoriano de capacitación profesional:

<https://www.secap.gob.ec/wpcontent/PUBLICACIONES/otros/DeteccionNecesidadesNacional2013.pdf>

Jimenez, A. R., & Perez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista EAN,, 179-200.

*SISTEMA NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS.(26/12/2017) Áreas Naturales Protegidas. Obtenido el (26/12/2017).Recuperado de:
<http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/>*