

TITULACIÓN
EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO



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
INGENIERO EN TURISMO**

TEMA

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

AUTOR

LÓPEZ ALAVA LIDIA TERESA

TUTOR

ABG. LEO RUPERTI LEÓN

Manta, 13 de abril 2023

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor de la Facultad de educación, turismo, artes 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 LOPEZ ALAVA LIDIA TERESA**, legalmente matriculado en la carrera de Turismo, período académico 2022 (2), cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de Examen Complexivo, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es “**Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turistico**”.

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

Abg. Leo Ruperti León

Docente Tutor

Área: Turismo

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que el trabajo de carrera, cuyo núcleo problemático es: **“FALTA DE CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIONES DE LOS DESTINOS Y LOS MIEMBROS DEL SECTOR TURÍSTICO”** ha sido realizado por la señorita **LÓPEZ ÁLAVA LIDIA TERESA**, el mismo que ha revisado por los miembros del tribunal.

Este trabajo reúne los requisitos pertinentes en lo referente a la modalidad de titulación como examen complejo, el mismo que ha sido calificado por este tribunal.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos

Lcda. Rosario Àlava Zambrano, Mg

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Lic. Marco Durán

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Mauricio Becerra

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ab. Leo Ruperti León.

DOCENTE TUTOR

Lidia López Álava

GRADUADO

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 **LÓPEZ ÁLAVA LIDIA TERESA** en calidad de autor de examen complejo **“FALTA DE CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIONES DE LOS DESTINOS Y LOS MIEMBROS DEL SECTOR TURÍSTICO”**, en caso de utilizar este documento, se debe otorgar los respectivos créditos.

LÓPEZ ÁLAVA LIDIA TERESA
131323475-7

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 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 mis hermanos, que son mi gran motivación y han estado presente durante todo este proceso y por quienes me esfuerzo cada día por ser un ejemplo en sus vidas.

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.



RECONOCIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por haberme dado vida, fortaleza y sabiduría durante toda esta etapa estudiantil que hoy culmino con mucha satisfacción.

También doy gracias 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 tesis **Ab. Leo Rupertí León** 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, Artes 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.



TRABAJO DE TITULACIÓN

Apellidos y Nombres	López Alava Lidia Teresa
Núcleo Problémico	Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turístico
Tutor	Rupertí León Leo
Fecha	04/04/2023

GUIA PARA EL TRABAJO DE TITULACIÓN

1. Contextualización del problema.

Actores:

Actor 1. MINTUR (Ministerio de Turismo)

Actor 2. GAD provincial de Santa Elena

Actor 3. Cámara de Santa Elena

1.1. Contexto del problema

El Balneario de Salinas se ubica a 142 km del Puerto principal Guayaquil, el mismo se prolonga desde la península de Santa Elena hasta la punta más sobresaliente conocida como puntilla de Santa Elena en el occidente.

En el Cantón Salinas, sus playas son las más visitadas de la provincia de Santa Elena (provincia más joven del Ecuador) porque mezcla hermosas playas, diversidad de paisajes, gran infraestructura hotelera, turismo de aventura y una emocionante vida nocturna. Salinas logra atraer a sus playas los amantes de los deportes extremos, a los amantes de la naturaleza o a quienes buscan un lugar para divertirse.

Actualmente el Balneario de Salinas es un centro turístico de primer orden. No obstante, existen problemas de planificación turística, impactos ambientales negativos que resultan focos infeccioso, degradación de los ecosistema producto de mal manejo de aguas residuales, desechos etc. Así también las actividades antrópicas en los sectores como la minería, pesca y turismo. También hay un déficit de cumplimiento e indicadores para la



certificación de las playas y capacitación en comunidades principalmente en los proveedores de servicios turísticos.

1.2. Situación detectada

Causas

1. Impactos ambientales negativos en los espacios turísticos como focos infecciosos.
2. La falta de capacitación en comunidades principalmente en los proveedores de servicios turísticos.
3. Actividades antrópicas en varios sectores

Síntomas

1. Descrecimiento de turista por foco infecciosos.
2. Desinterés de las entidades públicas del canton Santa Elena hacia el sector turístico.
3. Casería de especies extintas en peligro de extensión.

1.3. Definición del problema

Una adecuada gestión de capacitación y certificación esto ayudara a incrementar y potenciar a Salinas como destino turístico mundial.

2. Marco teórico

2.1. Falta de capacitación

La **falta de capacitación laboral** puede afectar de manera negativa el desempeño de una compañía, por eso actualmente evaluar cuáles son los requerimientos específicos de capacitación en las empresas es un elemento que influye en la efectividad de lo que se les enseña a los colaboradores y de lo que podemos conseguir con la misma.

La **capacitación** se define como el conjunto de **actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos**, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las



exigencias cambiantes del entorno. Esta es vista como un proceso educativo a corto plazo, emplea técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa obtendrá conocimientos y habilidades necesarias para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña. (Pérez, Definición de Capacitación, 2021)

2.2. Concepto de turismo

Turismo es el desplazamiento corto y temporal de personas hacia destinos distintos a sus lugares de residencia o trabajo habitual, así como las actividades que realizan durante su estancia en el destino. Se incluyen los desplazamientos por cualquier motivación (Di-bella, 2019).

Según la Secretaría de turismo del Gobierno de México: "El turismo, es la actividad que involucra el desplazamiento temporal de personas de su lugar de origen (turistas), y la recepción de los visitantes por una cierta comunidad (anfitriones)".

El turismo comprende actividades de diversa índole y alberga varios sectores comerciales. Según (Di-bella, 2019) define el turismo como: «la suma de fenómenos y de relaciones que surgen de los viajes y de las estancias de los no residentes, en tanto en cuanto no están ligados a una residencia permanente ni a una actividad remunerada». Por otro lado, también manifiesta diciendo que el turismo comprende los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, y las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos»

Por consiguiente, el turismo es uno de los sectores más influyentes en la economía de un país porque contiene todo tipo de actividades comerciales, las cuales pueden incluir desde restauración hasta actividades lúdicas.

2.3. Certificación

La certificación es una confirmación por parte de un "tercero" de que se cumplen los requisitos de, por ejemplo, normas internacionales, especificaciones industriales o



reglas técnicas. La certificación se basa en una evaluación de la conformidad en la que se comprueba el cumplimiento de los requisitos. El objeto de estas evaluaciones puede ser, por ejemplo, productos, proyectos, procesos o sistemas de gestión. (DQS Holding GmbH, 2022)

2.4. Sector turísticos

El sector turístico engloba a empresas de hostelería, restauración, transporte y otras relacionadas con el turismo, entendido como los viajes y estancias que realizan personas en lugares distintos a su entorno habitual por ocio, negocios u otros motivos. El turismo es una de las actividades que más flujos económicos producen, tanto en las zonas emisoras como receptoras, con repercusión en el empleo, la producción, la distribución de la renta, la balanza de pagos, las inversiones públicas etc., además de los efectos culturales. (Libetad diguita, s.f.)

2.5. Productos turísticos

Para el autor (Colina, 2000) son un conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del turista, es un producto compuesto que puede ser analizado en función de los componentes básicos que lo integran: atractivos, facilidades y acceso. Por lo tanto, entendemos que el concepto engloba una gran variedad de elementos necesarios para que un determinado territorio sea utilizado como producto turístico.

2.6. Medio ambiente

El medio ambiente **es el conjunto de elementos naturales y artificiales que posibilitan la existencia de los seres humanos y demás organismos** en un espacio y tiempo determinados.

El medio ambiente involucra todos los organismos vivos y las características físicas del lugar. Además, incluye las modificaciones realizadas por el ser humano, como vías, edificaciones y elementos decorativos.



Estos componentes interactúan entre sí, con los individuos y con la comunidad en la que existen, determinando su relación y sobrevivencia. Por lo tanto, el medio ambiente es un conjunto de bienes comunes y esenciales para la sociedad. (Fernandes, s.f.)

2.7. Impactos ambientales

Se define impacto ambiental como la “Modificación del ambiente ocasionada por la acción del hombre o de la naturaleza”. El impacto ambiental, también conocido como impacto antrópico o impacto antropogénico, es la alteración o modificación que causa una acción humana sobre el medio ambiente. Un huracán o un sismo pueden provocar impactos ambientales, sin embargo, el instrumento Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) se orienta a los impactos ambientales que eventualmente podrían ser provocados por obras o actividades que se encuentran en etapa de proyecto (impactos potenciales), o sea que no han sido iniciadas. De aquí el carácter preventivo del instrumento. (Gobierno de Mexico , s.f.)

2.8. Espacios turísticos

El concepto de espacio turístico se caracteriza por ser un espacio destinado a las prácticas turísticas que tiene siempre la posibilidad de ofrecer a los visitantes y/o turistas una o varias de las siguientes opciones: paisajes para observar y/o disfrutar, actividades y/o animaciones para participar y experiencias para recordar.

El espacio turístico es así ocupado y consumido por las actividades turísticas y es también condicionado por la presencia de una oferta, congregada en uno o más productos turísticos, que son capaces de atraer visitantes y/o turistas. (Araújo, 2019)



2.9. Actividades antrópicas

Son aquellas donde el ser humano interviene haciendo modificaciones a la naturaleza. Por ejemplo: la pesca, la agricultura, la mayoría de las emisiones de gases de carbono a la atmósfera de origen fabril, vehicular, la deforestación etc.

Las actividades antrópicas afectan el equilibrio de la naturaleza y los cielos debido a la magnitud de estas actividades que ponen en riesgo la existencia de muchos organismos sobre el planeta incluyendo al hombre.

Una de las características más importantes de las actividades antrópicas es que son consecuencia de la intervención del ser humano al modificar o replantear la naturaleza para poder expandir la población y por ende viene acompañada de nuevas industrias y tecnología poniendo en riesgo la población de otras especies e interrumpe los factores abióticos de los territorios que habitan. (Congresos renovables, 2023)

3. Objetivo General

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

3.1 Objetivos específicos

- Identificar los puntos ambientales con el fin de minimizar impactos ambientales negativos en el medio ambiente.
- Capacitar a todos empleadores del sector turísticos ya sean (como guías especializados en el turismo a las comunidades y a los administradores hoteleros).
- Conservar y proteger los atractivos turísticos mediante orientación tanto como visitantes o turista.



4. Metodología

Para la solución de la problemática del caso de estudio, se emplearon el método analítico, deductivo e inductivo y revisión bibliográfica

4.1. Método analítico

Se empleó este método para identificar la situación actual acerca de los productos turísticos ofertados en la ciudad de Salinas, ya que de acuerdo con lo que define el autor citado señala que este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. Funciona sobre la base de la generalización de algunas características definidas a partir del análisis (Pérez, 2017).

4.2. Método deductivo

El método deductivo sirvió para inferir las causas que se originó dentro de la problemática y a partir de ello, concluir una propuesta este método va de lo general a lo particular; se fundamenta en el razonamiento lo cual me permitió generar argumentos para poder comprender los aspectos particulares de la realidad y generar conclusiones para el mejor desarrollo y organización en cuanto a las capacitaciones y certificaciones de destinos y miembros del sector turístico de Salinas por medio de este método forme hipótesis para saber cuál es la problemática y resolverlo de manera adecuada.

4.3. Método inductivo

Con este método permitirá la instauración de las mejores estrategias para la implantación de plan de gestión que permitirá la creación de los distintos productos turísticos en Salinas, debido a que este método se basa en la inducción, es decir, que partir de premisas antes identificadas se proponen las mejores soluciones.



4.4. Revisión bibliográfica

Con este método el cual nos permitió lograr y poder evidenciar la fuente de consulta e información de acuerdo con nuestro caso de estudio el cual no servirá como soporte para obtener conocimientos importantes y necesarios ya que esto aportará para una solución de problema dentro del marco teórico.

Dicho método se aplicó al momento de explorar libros revistar y artículos científicos encontrados en la web que ayudaran para establecer estrategias de la ejecución de esta investigación.

4. Propuesta del plan de acción

Objetivo/s de la propuesta	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultado esperado.
Crear propuesta de capacitación y certificación para poder alcanzar la máxima calidad de servicio para Salinas para poder potenciar el destino turístico mediante	Diseñar junto a la comunidad un plan de concientización sobre el mal que causas los desechos en el ambiente.	R. Humanos: R. Tecnológicos	3 meses	Comunidades del Balneario de Salinas Turistas Ministerios de turismo Empresas privadas	Disminución de contaminación en las playas y sus alrededores sobre el mal manejo desechos por parte de las comunidades, empresas turísticas



actividades turísticas.					
	Desarrollar capacitaciones a todo el sector turístico del Balneario de Salina para brindar un mejor servicio a los turistas.	R. Humanos: R. Tecnológicos	3 meses	Ministerios de turismo GAD provincial de Santa Elena Cámara Provincial de Santa Elena	Brindar un mejor servicio para los turistas para así poder alcanzar la máxima calidad de servicio para el fortalecimiento de Salinas
	Llevar a cabo talleres de cómo proteger y conservar los atractivos turísticos orientada tanto como a visitantes o turista	Recursos humanos, tecnológico	2 meses	Ministerios de turismo GAD provincial de Santa Elena Cámara Provincial de Santa Elena	Personal no tendrá inconvenientes al momento de proteger y conservar los atractivos turísticos de Salina.



6. Conclusiones

- Con esta investigación se puede mencionar que gracias a las charlas, capacitaciones y conferencias que se han compartido entre todos para solucionar este problema, el destino de Salinas puede contar con el certificado de destino turístico internacional por su buen servicio y máxima calidad.
- 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.
- Gracias a este proyecto se ha logrado establecer estrategias eficaces para alcanzar una máxima calidad en el servicio en lo que respecta a las comunidades de Salinas.



Referencias

Adrián, Y. (25 de 1 de 2021). *Definición de Promoción*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/promocion/>

Araújo, J. (01 de 08 de 2019). *Knoow Net* . Obtenido de <https://knoow.net/es/tierras-y-lugares/turismo-es/espacio-turistico/>

Arias, L. (2020). Turismo inclusivo de sol y playa para personas con discapacidad física en las playas del cantón Manta, provincia de Manabí. *Universidad San Gregorio de Portoviejo*.

Congresos renovables. (2023). Obtenido de <https://congresoregadiosyrenovables.es/actividades-antropicas/>

DQS Holding GmbH. (2022). Obtenido de <https://www.dqsglobal.com/es-ar/acerca-de/certificacion/que-es-la-certificacion>

Fernandes, A. Z. (s.f.). *Toda Materia* . Obtenido de <https://www.todamateria.com/que-es-el-medio-ambiente/>

Gobierno de Mexico . (s.f.). Obtenido de <https://www.gob.mx/semarnat/acciones-y-programas/impacto-ambiental-y-tipos-de-impacto-ambiental#:~:text=Se%20define%20impacto%20ambiental%20como,hombre%20o%20de%20la%20naturaleza%E2%80%9D>.

Libetad digital. (s.f.). Obtenido de <https://www.libertaddigital.com/temas/sector-del-turismo/>

Pérez, M. (13 de 09 de 2021). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

Pérez, M. (13 de 08 de 2021). *Definición de Capacitación*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>