



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES
CARRERA DE TURISMO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

TEMA

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

AUTOR

Adrián Aldair Rodríguez Álava

TUTOR

Ing. Carmen Lucas

Manta, abril 2023

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

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

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría del estudiante Adrián Aldair Rodríguez Álava, legalmente matriculada en la carrera de Turismo, período académico 2022 (2), cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de Investigación, 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, abril 2023

Lo certifico

Ing. Carmen lucas
Área: Turismo

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “Falta de capacitación y certificación de los destinos y los miembros del sector turístico”, ha sido realizado y concluido por el estudiante Adrián Aldair Rodríguez Álava; 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:

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Lic. Rosario Álava Zambrano, Mg

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Dra. Pahola Díaz

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Alicia Trueba

DOCENTE TUTOR

Ing. Carmen Lucas

Adrián Aldair Rodríguez Álava

ESTUDIANTE

AUTORÍA

El actual trabajo de investigación se realiza como requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas Turísticas en la Universidad Laica Alfaro de Manabí. El contenido expuesto en este proyecto pertenece exclusivamente a Adrián Aldair Rodríguez Álava en calidad de autor de la tesis **“Falta de capacitación y certificación de los destinos y los miembros del sector turístico”**, en caso de utilizar este documento, se debe otorgar los respectivos créditos.

Adrián Aldair Rodríguez Álava

1729767713

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 tías, 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 tutora Ing. Carmen Lucas por todos los conocimientos compartidos y por guiarme a mejorar con cada consejo y enseñanza impartida durante las tutorías.

Adrián Aldair Rodríguez Álava



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 la Ing. Carmen Lucas 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 Hotelería y Turismo 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.

Adrián Aldair Rodríguez Álava



TITULACIÓN
EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO



TRABAJO DE TITULACIÓN

Apellidos y Nombres	Rodríguez Álava Adrián Aldair
Núcleo Problémico	Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turístico
Tutor	Lic. Carmen Lucas
Fecha	Martes 04 de abril del 2023

GUIA PARA EL TRABAJO DE TITULACIÓN

1. Contextualización del problema.

Actores: (Personas naturales o jurídicas que intervienen según el nivel de participación en el caso que se presenta)

Actor 1. Propietaria (Romina Boero)

Actor 2. Departamento de turismo

Actor 3.- Cuerpo de Bomberos

Actor 4.- Guías

Actor 5.- SRI

Actor 6.- GAD Municipal de Manta

Contexto del problema

El director del Departamento de Turismo en Manta, manifestó que no existía una empresa dedicada al cicloturismo en el territorio, pero que recién en octubre del mismo año, se estaba conformando Manta Bici Time. La empresa está ubicada en la vía del Spondyus E15 en la explanada de buses frente a los Altos de Manta Beach. La propietaria Romina Boero, explicó sobre su empresa, que la idea de desarrollar el cicloturismo en la zona urbana y rural es para que las personas que



vengan a visitar el cantón Manta puedan verlo desde otro punto de vista, que no sea únicamente sol y playa.

En el ámbito operativo la empresa Manta Bici Time cuenta con todos los documentos que respalden la legalidad de las actividades. Entre los documentos están: Permiso de funcionamiento, Permiso del cuerpo de bomberos, Declaración del impuesto a la renta, Certificación de activo (empresa local-solo en Manta), Certificado de uso de suelo, Permiso ambiental, Permiso administrativo de licencia de funcionamiento. La empresa de cicloturismo se encuentra con la facultad operativa para realizar de forma adecuada sus actividades, continuará siempre y cuando se mantenga en la legalidad y orden público que amerita. En esta pequeña empresa se logró identificar que no existe un organigrama funcional, además el personal existente no alcanza a cubrir las demandas de las rutas en determinados días y las tareas requeridas, carencia de alianzas público-privadas, privadas-privadas, planificación estratégica inadecuada, posicionamiento débil en el mercado, y deficiente empleo de las tecnologías de la información y la comunicación, en particular de las redes sociales.

Todavía hay amenazas existentes que se necesitan solucionar como la deficiente coordinación y colaboración pública - privada, el deterioro y pérdida de varias infraestructuras viales en el cantón, en particular ciclovías y señaléticas.

Todo esto afectará cualquier proceso de certificación que se requiera hacer, y se aleja de los nuevos enfoques que han asumido numerosas empresas de cicloturismo en el mundo, a través de la realidad virtual y aumentada, aprovechando la intensa revolución de las tecnologías de la información y las comunicaciones para motivar a la práctica real de esta actividad turística.



1.1. Situación detectada

Causa

- El personal existente no alcanza a cubrir las demandas de las rutas en determinados días.
- Inadecuada planificación estratégica
- Deficiente empleo de las tecnologías de la información y la comunicación, en particular de las redes sociales.
- Manejo de redes sociales deficiente

Efecto

- Pérdida de clientes por falta de personal para cubrir las rutas
- Demora en atención a clientes por deficiencia en manejo de TIC.
- Cierre de la empresa por inadecuada planificación.

1.2. Definición del problema o formulación

¿Cómo proponer un plan de acción para la empresa Bici Time, con el fin de mejorar la deficiente atención a clientes a través de una buena planificación estratégica y capacitación al personal?

2. Marco Teórico

Capacitación

Consiste en instruir y enseñar a una persona con nuevos conocimiento y habilidades para realizar una acción en específico.

Según la (Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, 2018) la capacitación es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.



Certificado

Es un documento que de verifica información de algo o alguien.

Un certificado es un documento oficial en el cual se confirma o auténtica alguna información. Su contenido sirve como prueba en casos judiciales o de investigación. Es un documento escrito en el que se expresa hechos, méritos o derechos de alguien, por conocimiento pleno de quien certifica. (Notaria Pública Latina, 2021)

Destino Turístico

Un destino turístico es un espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo analítico, en el que un visitante puede pernoctar. Es una agrupación (en una misma ubicación) de productos y servicios, y de actividades y experiencias, en la cadena de valor del turismo, y una unidad básica de análisis del sector. Un destino incorpora a distintos agentes y puede extender redes hasta formar destinos de mayor magnitud. Es además inmaterial, con una imagen y una identidad que pueden influir en su competitividad en el mercado (Organización Mundial del Turismo, 2019)

Turismo

El turismo es una actividad económica y social de enorme importancia para muchos países del mundo. Se ha convertido en un instrumento eficaz para el desarrollo integral e inclusivo a través de su rol protagónico en la generación de oportunidades de empleo y mejora de la calidad de vida de la población de los territorios turísticos mediante el impulso de emprendimientos, infraestructura, generación de divisas por exportaciones, entre otros aspectos. (MINTUR, 2021)

Turismo Rural

El turista durante su visita en el lugar que visita es un individuo efectivamente teniendo un lugar con la afiliación donde su perdurabilidad se compromete con las actividades que se hacen en el lugar. La mejora del turismo rural muestra que es un dinamismo social, haciendo sometido a la transmisión y la construcción de la



información sobre los activos ecológicos y culturales, al mismo tiempo iniciar la consideración del clima para el avance de las cosas a las edades venideras. Crear un dinamismo práctico, reconociendo a la vez una responsabilidad donde se creará un turismo consciente manteniendo la consideración de los bienes que se mantienen para la gente en el futuro (Sandoval, 2019)

Cicloturismo

El auge experimentado en el uso de la bicicleta como actividad recreativa, deportiva y no competitiva que combina el turismo y la actividad física lo cual ha dado lugar a un mayor interés en su estudio y conceptualización entre los académicos.

Según (Heesup Han, 2017) definen al cicloturismo como “el ciclismo que se realiza por motivos de ocio y en períodos de tiempo inferiores a 24 horas entre un lugar del origen y un destino concreto”. Estos autores destacan seis aspectos que caracterizan a esta modalidad siendo los siguientes:

- Supone un desplazamiento distante del lugar de residencia.
- La duración puede oscilar entre uno y varios días.
- Es una práctica de carácter no competitivo.
- El viaje es la motivación principal.
- Se desarrolla dentro de un contexto activo y deportivo.
- Representa una forma de ocio y entretenimiento.

Ciclovía

Ciclovía es el espacio destinado al uso exclusivo de bicicletas y otros ciclos. La vía puede estar segregada física o visualmente, según las características y clasificaciones que se definen mediante un reglamento.

¿Qué vehículos se denominan ciclos?

Es un vehículo no motorizado de una o más ruedas, propulsado exclusivamente por una o más personas situadas en él. Se encuentran en esa categoría, por ejemplo, las bicicletas y los triciclos.



Hay algunos ciclos que sí pueden tener un motor auxiliar, pero debe ser eléctrico. Su potencia máxima debe ser de 0,25 kilowatts, en los que la alimentación sea reducida o interrumpida cuando el vehículo alcanza una velocidad máxima de 25 kilómetros por hora o antes si el ciclista termina de pedalear o propulsarlo. (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2020)

Cicloturismo en Ecuador

La bicicleta en Ecuador ha evolucionado en su uso y significado desde que fue introducida a inicios del siglo XX. Al principio fue una opción para transportar la correspondencia, y con el tiempo se convirtió en un instrumento de recreación debido a la fuerza con la que se insertó el automóvil en las ciudades, en particular en la capital, que desde entonces impuso un modelo de transporte. Sin embargo, a partir de los evidentes problemas que ocasiona un parque automotor abultado, la bicicleta resurge como una alternativa viable de transporte que en estos momentos cobra además un rol estratégico para sensibilizar a la ciudadanía sobre el problema de la movilidad, pero también sobre el uso del espacio público y la configuración de la ciudad.

Las ciudades que disponen de espacios activos para realizar el ciclopaseo en la actualidad son: Loja, Quito, Cuenca y Ambato. Otras ciudades que han realizado ciclopaseos pero que al momento están suspendidos son: Ibarra, Guayaquil y Santo Domingo. En el cuadro a continuación se puede observar la frecuencia de realización de la actividad y el número de kilómetros (km) aproximados para la circulación de los ciclistas (Nataly Pinto Alvaro, 2018)

Cicloturismo en Manabí

La provincia de Manabí cuenta con diferentes lugares, paisajes privilegiados para el turismo que permiten la implementación de ciclorutas, entre estos se encuentran los cantones Sucre (destacando Bahía de Caráquez como cabecera cantonal con un amplio atractivo patrimonial, cultural y paisajístico, éste último atributo incluye



también a los balnearios San Jacinto, San Clemente) y San Vicente (enfaticando la parroquia rural de Canoa, importante sitio turístico sobre la playa, conocida como uno de los mejores destinos de surf del Ecuador), en donde por sus características sugieren gran potencial para desarrollar el turismo en bicicleta.

En el cantón Sucre y San Vicente se han realizado actividades de cicloturismo en diferentes temporadas las mismas no han tenido el nivel de aceptación ni el número de asistentes debido a que no se ha desarrollado un programa publicitario que impacte en el mercado nacional e internacional (Ángel, 2018)

Cicloturismo en la ciudad de Manta

Manta es una ciudad altamente demandada por el turismo de sol y playa, aunque existen otras alternativas, el cicloturismo es una de las actividades en las cuales muchos todavía desconocen que se realiza en la ciudad.

La ciudad de Manta en el 2022 fue sede de la carrera SW Ecuador, la cual se trata de una competencia que busca incentivar el ciclismo y el estilo de vida saludable. En este encuentro participaron más de 500 ciclistas entre locales, nacionales e internacionales para llevarse el primer lugar y el trofeo en forma de diamante, por ello el nombre del reto de la carrera. (Municipio de Manta, 2022)

3. Objetivo General.

Proponer un plan de acción para la empresa Bici Time, con el fin de mejorar la deficiente atención a clientes a través de una buena planificación estratégica y capacitación al personal.

3.1. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de la empresa Bici Time, a través de planificación estratégica.



- Elaborar un plan de capacitaciones para el personal que labora en la empresa Bici Time.
- Identificar qué tipo de certificación que necesita implementar la empresa Bici Time.

4. Metodología

Métodos

- **Método inductivo:** por medio de este método pude observar detalladamente el verdadero núcleo del problema, empezando por los hechos detallados en el mismo en particular, hasta sacar mis propias conclusiones en general.

Según (Newman, 2017) define al razonamiento inductivo como aquel razonamiento que obtiene los axiomas del razonamiento a partir de los sentidos y hechos particulares. A grandes rasgos, el método inductivo se lleva a cabo de acuerdo con tres pasos o etapas consecutivas, que son:

Primero: Se observa el fenómeno de interés. Este paso es común a prácticamente todos los métodos de la ciencia, y consiste en obtener información del mundo real mediante el uso de los sentidos y de instrumentos de medición

Segundo: Se establecen patrones posibles. Esto quiere decir que, a partir de la comparación y cotejo de datos, se busca alguna correlación que resulte reveladora o que sea lo suficientemente común como para suponerlo general.

Tercero: Se construye una teoría. Se compone una conclusión general, o sea, que intenta dar cuenta de todos los fenómenos posibles acordes al caso.



- **Revisión bibliográfica:** por este método se estuvo en revisión de materiales que se ha escrito y publicado a nivel científico sobre este tema, ayudándonos a obtener fuentes confiables para obtener ideas de otros autores e incluso posibles soluciones.

La revisión bibliográfica se ha definido como "la operación documental de recuperar un conjunto de documentos o referencias bibliográficas que se publican en el mundo sobre un tema, un autor, una publicación o un trabajo específico. (Goris, 2015)

5. Propuesta del plan de acción.

Objetivo/s de la propuesta	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultado esperado
Diagnosticar la situación actual de la empresa Bici Time, a través de una buena planificación estratégica.	<ul style="list-style-type: none">- Realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa Bici Time a través de un análisis FODA.- Realizar un análisis del entorno (clientes, competidores, proveedores.- Proponerse objetivos (modelo SMART), que puedan identificar los resultados concretos que la empresa espera conseguir para asegurar su crecimiento	<ul style="list-style-type: none">- Financiero- Materiales-Humano-Tecnológicos	1 año	<ul style="list-style-type: none">-Gerente general-Personal de la empresa Bici Time-Asesor externo	Tener definido la visión, misión, valores y objetivos de la empresa, que permita impulsar el crecimiento de la organización.



Elaborar un plan de capacitaciones para el personal que labora en la empresa Bici Time.	<ul style="list-style-type: none">-Identificar el área y los temas de las capacitaciones.-Una vez identificado los temas: Atención al cliente y las Tic.-Medir el conocimiento adquirido en las capacitaciones	<ul style="list-style-type: none">-Financiero- Materiales-Humanos-Tecnológicos	60 días	<ul style="list-style-type: none">-Gerente de Bici Time-Departamento de Recursos Humanos- Capacitador(externo)	Contar con personal capacitado en atención a clientes y en tecnología.
Identificar qué tipo de certificación necesita implementar la empresa Bici Time.	<ul style="list-style-type: none">-Investigar que tipos de capacitaciones existen, y cual se podría adquirir para la empresa Bici Time-Reunión con la administración para escoger el tipo de certificación para la empresa entre: Certificados ISO. Calidad turística «Q»-Realizar la compra de la certificación y aplicación en la empresa.	<ul style="list-style-type: none">-Financiero- Materiales- Humanos-Tecnológicos	3 meses	<ul style="list-style-type: none">-Gerente General-Asesor externo	Contar con clientes fidelizados que confien en el producto que la empresa vende, así mismo incrementar las ventas.



6. Conclusiones

Se concluye que la empresa Bici time no cuenta con una planificación estratégica, que permita conocer los objetivos claros que tiene la compañía y hacia donde quiere llegar, de igual manera en la actualidad uno de los medios fuertes para la venta de los productos o artículos es a través de las redes sociales, lo que no manejan los empleados, así como existe una deficiente atención al cliente.

La empresa no cuenta con certificaciones que le permitan fidelizar los clientes y así incrementar las ventas de los productos.



Bibliografía

- Ángel, L. Q. (24 de Octubre de 2018). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis:
<https://www.gestiopolis.com/cicloturismo-los-cantones-sucre-san-vicente-ecuador/>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (27 de Octubre de 2020). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. Obtenido de Biblioteca del Congreso Nacional de Chile:
<https://www.bcn.cl/portal/leyfacil/recurso/ciclovias>
- Goris, S. J. (2015). Utilidad y tipos de revisión de literatura. *ENE Revista de Enfermería*.
- Heesup Han, B. M. (2017). Bike-traveling as a growing phenomenon: Role of attributes, value, satisfaction, desire, and gender in developing loyalty. *ELSEVIER*, 91-103.
- MINTUR. (2021). *Plan Nacional de turismo 2030*. Quito.
- Municipio de Manta. (29 de Abril de 2022). *Gobierno autónomo descentralizado del cantón Manta*. Obtenido de Gobierno autónomo descentralizado del cantón Manta:
<https://manta.gob.ec/escogen-a-manta-como-sede-de-la-primera-carrera-ciclistica-sw-ecuador/>
- Nataly Pinto Alvaro, F. F. (2018). *La situación de la bicicleta en Ecuador: avances, retos y perspectivas*. Quito: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Newman, D. (2017). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 180-205.
- Notaria Pública Latina. (15 de Diciembre de 2021). *Notaria Pública Latina*. Obtenido de Notaria Pública Latina: <https://notarialatina.com/post/que-es-la-certificacion-de-documentos-65394>
- Organización Mundial del Turismo. (2019). *Directrices de la OMT para el fortalecimiento de las organizaciones de gestión de destinos*. Madrid.
- Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo. (13 de Junio de 2018). *Gobierno de México*. Obtenido de Gobierno de México: <https://www.gob.mx/profedet/es/articulos/la-importancia-de-la-capacitacion-para-las-y-los-trabajadores?idiom=es#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20juega%20un%20papel,trabajo%20que%20se%20les%20encomienda>.
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). *Revista Escuela administración de negocios*. Bogota.
- Sandoval. (2019). *Plan del turismo alternativo en el distrito de Lunahuaná*. Lima.



Recomendaciones finales

El texto debe estar escrito en Arial 12 o Time New Roman 12, interlineado 1.5, justificado, márgenes normales, en negrilla solo títulos, subtítulos y en tipo oración. El extenso del examen máximo 15 páginas, mínimo 7. Respetar la estructura facilitada.

Todo trabajo de titulación deberá consistir en una propuesta innovadora que contenga, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta.