



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

Arnot Vera Tyfanny Mykaela

TUTOR

Dr. Carlos Rolando Piguave Mero, PhD.

Manta, 2025

CERTIFICO

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

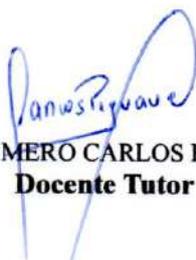
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante ARNOT VERA TYFANNY MYKAELA, legalmente matriculada en la carrera de TURISMO, período académico 2025-2026(1), cumpliendo el total de **384 horas**, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es *"FALTA DE CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LOS DESTINOS Y 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, y la originalidad del mismo, requisitos 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, Martes, 12 de agosto de 2025.

Lo certifico,



FIGUAVE MERO CARLOS ROLANDO
Docente Tutor

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador 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 Arnot Vera Tyfanny Mykaela; 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:



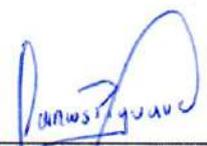
Lcdo. Marcos Duran, Mg.
Presidente de Tribunal



Ing. Lizandro Molina, Mg.
Miembro de Tribunal



Dr. Leo Ruperti, PhD.
Miembro de Tribunal



Dr. Carlos Figuave, PhD.
Tutor



Tyfanny Mykaela Arnot Vera
Graduada

AUTORÍA

El presente trabajo se ha elaborado como requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo en la Universidad Laica Alfaro de Manabí. El contenido expuesto en este proyecto es de autoría exclusiva de Tyfanny Mykaela Arnot Vera, como autora del examen complejo titulado "**Falta de capacitación y certificación de los destinos y los miembros del sector turístico**". Cualquier uso total o parcial de este documento, se deberá otorgar los respectivos créditos.

Tyfanny Arnot Vera

Tyfanny Mykaela Arnot Vera

095404237-0

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación, en primer lugar, a Dios, por concederme la sabiduría, la perseverancia y la serenidad necesarias para superar los retos académicos y personales que se presentaron en este camino, permitiéndome culminar con éxito esta etapa profesional.

A mi familia, pilar de mi vida y fuente inagotable de apoyo y fortaleza. Gracias por su apoyo incondicional, por acompañarme en cada paso de este proceso.

A mis amigos, quienes, con su compañía, palabras de aliento y momentos de alegría, hicieron más llevadero este trayecto y me recordaron que las metas se disfrutan más cuando se comparten.

A mis docentes, por su paciencia, dedicación y sabiduría, por guiarme en el ámbito académico y, sobre todo, por inspirarme a crecer como profesional y como ser humano comprometido con la superación y el servicio.

Y a esa persona especial, cuya presencia silenciosa y apoyo inquebrantable fueron un impulso invaluable para no rendirme y continuar con firmeza hasta alcanzar esta meta.

A todos ustedes, gracias por ser parte esencial de este logro.

RECONOCIMIENTO

Agradezco a mis padres por el apoyo constante, por su orientación y por inculcarme disciplina y perseverancia en el cumplimiento de mis metas.

De igual manera, expreso mi reconocimiento al Dr. Carlos Rolando Piguave Mero, PhD., tutor del examen complejo, por la asesoría brindada durante la elaboración de este proyecto y por sus aportes que contribuyeron a fortalecer mi aprendizaje.

Asimismo, extiendo mi agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, a la Facultad de Educación, Turismo, Arte y Humanidades y a los docentes, por su dedicación en la transmisión de conocimientos que han sido fundamentales en mi formación profesional.

Resumen

El presente estudio analiza la situación del restaurante "Sabores de la Sierra", en Riobamba, que presenta limitaciones en la capacitación de su personal y en el cumplimiento de normativas de seguridad alimentaria y turísticas. A pesar del reconocimiento alcanzado por la autenticidad de su gastronomía andina, la carencia de certificaciones en manipulación de alimentos, atención al cliente, turismo accesible e idiomas constituye un obstáculo para su competitividad.

El objetivo general fue diseñar una propuesta orientada al fortalecimiento de la calidad del servicio mediante un plan de certificación y capacitación turística-sanitaria. La metodología se fundamentó en la revisión bibliográfica, el análisis-síntesis y el razonamiento inductivo-deductivo, lo que permitió identificar causas y efectos de la problemática y establecer estrategias de intervención.

La propuesta considera talleres presenciales, cursos virtuales, prácticas supervisadas y evaluaciones periódicas, con el fin de mejorar las competencias del personal, garantizar la inocuidad de los alimentos y adecuar los servicios a tendencias actuales de inclusión y sostenibilidad. Estos lineamientos pretenden optimizar la atención al cliente, consolidar la imagen institucional y ampliar las oportunidades de crecimiento en el sector turístico.

Palabras clave: calidad del servicio, certificación sanitaria, capacitación turística, seguridad alimentaria, competitividad.

Abstrac

This study analyzes the situation of the restaurant “Sabores de la Sierra”, located in Riobamba, which faces limitations in staff training and compliance with food safety and tourism regulations. Despite being recognized for the authenticity of its Andean gastronomy, the absence of certifications in food handling, customer service, accessible tourism, and languages hinders its competitiveness.

The main objective was to design a proposal aimed at strengthening service quality through a tourism–health certification and training plan. The methodology was based on a literature review, analysis–synthesis, and inductive–deductive reasoning, which made it possible to identify the causes and effects of the problem and to establish intervention strategies.

The proposal includes face-to-face workshops, virtual courses, supervised practices, and periodic evaluations, in order to enhance staff competencies, ensure food safety, and adapt services to current trends of inclusion and sustainability. These actions seek to optimize customer service, consolidate the institutional image, and expand growth opportunities in the tourism sector.

Keywords: service quality, sanitary certification, tourism training, food safety, competitiveness.



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de
Hotelería y Turismo

TITULACIÓN
EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO



TRABAJO DE TITULACIÓN

Apellidos y Nombres	Arnot Vera Tyfanny Mykaela
Núcleo Problémico	Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turístico
Tutor	Dr. Carlos Rolando Piguave Mero, PhD.
Fecha	25 de agosto de 2025

1. Contextualización del problema.

Actores:

Actor 1. Turistas Nacionales

Actor 2. Turistas Extranjeros

Actor 3. Los empleados

Actor 4. La administración

1.1. Contexto del problema

Sabores de la Sierra es un restaurante localizado en la ciudad de Riobamba, especializado en cocina tradicional andina. Su menú incluye platos como el hornado, la fritada, el mote pillo y bebidas de hierbas locales. El restaurante está situado una antigua casona patrimonial y recibe visitas de turistas nacionales y extranjeros que buscan experiencias culinarias auténticas.

Misión del restaurante: Rescatar y difundir la gastronomía andina a través de un servicio de calidad que conecte cultura y sabor.

Visión: Ser reconocido como restaurante turístico certificado por su excelencia en servicio, seguridad alimentaria y valor cultural.

A pesar de haber recibido comentarios positivos por la autenticidad de su cocina y posicionarse como un referente gastronómico, el restaurante enfrenta debilidades en la formación de su personal, debido a que no cuentan con



que garanticen calidad y sostenibilidad, y la necesidad de mantener a personal en constante capacitación, para fortalecer la competitividad y evidenciar una excelente percepción de la calidad del servicio.



Restaurante. - Según (Barten, 2024), un restaurante es un establecimiento donde los clientes pueden adquirir y consumir alimentos y bebidas, caracterizándose principalmente por ofrecer un espacio para sentarse y disfrutar de sus comidas. Los restaurantes pueden funcionar de manera independiente o estar vinculados a otras empresas, como hoteles o centros de entretenimiento, e incluso servicios especializados como los buffet en trenes forman parte de este sector. Por otro lado, en el ámbito turístico (Campos, 2022), menciona que la industria de restaurantes forma parte de la denominada industria de la hospitalidad, la cual se caracteriza por ofrecer alimentos y bebidas en establecimientos diseñados para el consumo, generando experiencias ligadas al servicio y la satisfacción del cliente.

Por lo tanto, se puede decir que los restaurantes cumplen un papel primordial en el turismo, ya que no solo satisfacen la necesidad básica de alimentación de los



certificaciones en manipulación de alimentos, servicio al cliente, turismo accesible ni idiomas. Esta situación, sumada a inspecciones municipales que advierten sobre el incumplimiento en normativas de inocuidad alimentaria, ponen en riesgo la imagen y funcionamiento del negocio.

1.2. Situación detectada

Causas.

- Falta de certificaciones en manipulación de alimentos, servicio al cliente, turismo accesible e idiomas.
- Incumplimientos en normativas de sanidad alimentaria.
- Poca adaptación frente a los nuevos estándares y tendencias de inclusión y sostenibilidad.

Efectos.

- Genera dificultades para garantizar una experiencia turística inclusiva y estandarizada.
- Afecta la imagen y pone en riesgo el funcionamiento del restaurante.
- Pérdidas de oportunidades de crecimiento en el sector turístico.

1.3. Definición del problema o formulación

¿Cómo puede el restaurante "Sabores de la Sierra" mejorar la calidad de sus servicios, y asegurar el cumplimiento de las normativas de sanidad alimentaria mediante certificaciones y capacitaciones turísticas y sanitarias para su personal?

2. Marco Teórico

El turismo se ha consolidado como una de las actividades económicas y sociales más dinámicas a nivel global, permitiendo generar oportunidades de desarrollo para las comunidades y empresas que lo integran. Bajo este contexto, es necesario establecer una base conceptual que permita comprender lo que abarca la actividad turística, en un restaurante. Tomando en cuenta aspectos claves como lo son: el sector turístico, los destinos turísticos, las certificaciones



visitantes, también contribuyen a la experiencia cultural y sensorial del destino. Además, también son de importancia ya que los restaurantes generan empleo, promueven la economía local y complementan otros servicios turísticos, como hoteles, excursiones y actividades recreativas, convirtiéndose en un elemento clave para la competitividad y la sostenibilidad del sector turístico.

Sector turístico. - Según (Jafar Jafari & Honggen Xiao, 2016), definen el sector turístico como un campo que estudia al ser humano fuera de su entorno habitual, así como a la industria que atiende sus necesidades y los impactos que ambos generan en los entornos socioculturales, económicos y físicos del destino. En esta línea, (Agüera, 2017), mencionan que el turismo se configura en la actualidad como uno de los principales sectores desde un punto de vista internacional, siendo uno de los sectores más estudiados en las ciencias sociales

Considerando lo anteriormente expuesto, se puede comprender al sector turístico, como un campo multifacético que abarca otras actividades además de viajar, también implica una interacción constante entre visitantes, prestadores de servicios y comunidades receptoras, lo que genera impactos significativos en los ámbitos sociocultural, económico y ambiental.

Destinos turísticos. - Los destinos turísticos, de acuerdo con (Cooper, 2005), son espacios dinámicos que atraen visitantes y cuya planificación debe orientarse a maximizar beneficios mientras se mitigan los impactos económicos, socioculturales y ambientales. Por otro lado, (Boullón, 2006), dice que el destino turístico se entiende como un espacio geográfico en el que se juntan los atractivos naturales y culturales, la infraestructura y los servicios necesarios para atraer y satisfacer a los visitantes.

Fundamentando lo anterior, se entiende por destinos turísticos aquellos espacios que, por sus características naturales, culturales, históricas o recreativas, atraen a un número significativo de visitantes. También se les recomienda contar con una infraestructura adecuada para recibir turistas, así



como con una oferta de servicios que pueda satisfacer sus necesidades y expectativas.

Certificaciones turísticas. - Las certificaciones turísticas son una herramienta fundamental para evaluar y comunicar la calidad en el sector. Según (Neumayer, 2005), estas certificaciones forman parte de sistemas estandarizados de gestión que responden a una tendencia mundial mediante la unificación de criterios. Lo que ha permitido adoptar prácticas consistentes que fortalecen la confianza del consumidor. Asimismo, (Sánchez Valdés, 2019), señala que las certificaciones permiten incorporar normas y programas en distintos niveles (internacional, nacional y local) como formas objetivas de evaluación, actuando además como instrumentos de credibilidad.

En resumen, las certificaciones turísticas representan un componente primordial para garantizar estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad en los servicios o destinos. Estas certificaciones no solo brindan confianza y credibilidad a los visitantes, sino que también ayudan a fortalecer la imagen del destino, fomentan la competitividad entre prestadores de servicios turísticos y promueven buenas prácticas en la industria. Al contar con certificaciones reconocidas, se transmite un compromiso claro con la excelencia y la mejora continua, aspectos clave para atraer y fidelizar a los turistas.

Capacitación. – Según (Parra-Penagos, 2016), el término capacitación hace referencia a un proceso mediante el cual las organizaciones buscan que sus empleados adquieran las destrezas necesarias para desempeñar eficientemente sus funciones y fomentar el aprendizaje continuo. Por otro lado, (Bermúdez Carrillo, 2015), la concibe como parte de un sistema estratégico que se planifica, ejecuta y evalúa para motivar al recurso humano y potenciar la creatividad y productividad.

En base a lo planteado anteriormente, la capacitación puede entenderse como un proceso estratégico que involucra la planificación, inversión y ejecución de acciones orientadas a fortalecer las competencias del personal. Siendo su



propósito principal mejorar el desempeño de los trabajadores y, en consecuencia, elevar la calidad y competitividad de los servicios que se ofrecen.

Objetivo General

Diseñar una propuesta para fortalecer la calidad de los servicios del restaurante Sabores de la Sierra, considerando el cumplimiento de las normativas de seguridad alimentaria mediante un plan de certificación y capacitación turística sanitaria.

2.1. Objetivos específicos

- Proponer un plan académico de capacitación en manipulación de alimentos, servicio al cliente, turismo accesible e idiomas que permita formular estrategias de mejora en la calidad e inclusión del servicio.
- Diseñar contenidos académicos y actividades prácticas sobre las normativas de sanidad alimentaria para el fortalecimiento de los conocimientos teórico – práctico en la gestión segura de alimentos.
- Elaborar una propuesta de adaptación de los servicios turísticos a los nuevos estándares para potenciar nuevas oportunidades en el sector turístico.

3. Metodología

Revisión bibliográfica. - Según (Guirao-Goris, 2008) la revisión bibliográfica es un tipo de artículo científico que, aunque no presenta datos originales, recopila de manera crítica y estructurada la información más relevante sobre un tema específico. Estos autores explican que para elaborar una revisión de calidad es necesario seguir varias etapas, como definir los objetivos, realizar una búsqueda bibliográfica rigurosa, organizar adecuadamente la información mediante herramientas como mapas mentales o conceptuales, y finalmente redactar el artículo con claridad, precisión y coherencia.

Este método fue implementado durante la elaboración del marco teórico, mediante la recolección, selección y análisis crítico de información proveniente de diversos autores reconocidos en el área de estudio. Este método permitió



fundamentar los conceptos y enfoques relevantes que se presentan garantizando así un respaldo académico adecuado para el desarrollo y comprensión del estudio.

Método Análisis – Síntesis

Análisis. - Según (Sebastián Molina, 2017) explica que el análisis, en el contexto de la filosofía natural de Newton, es un proceso de investigación que se basa en la observación y experimentación para identificar las causas de los fenómenos naturales. Este procedimiento inicia con la recopilación de datos empíricos y, mediante observaciones sucesivas, se busca establecer principios generales que expliquen lo observado. En esta etapa, las observaciones no tienen un fin demostrativo, sino que actúan como una guía exploratoria que permite formular hipótesis iniciales sobre las posibles causas que generan los efectos visibles en la naturaleza.

Síntesis. - En cuanto a la síntesis, (Sebastián Molina, 2017) señala que esta fase implica asumir como verdaderos los principios obtenidos durante el análisis y emplearlos para justificar, mediante razonamientos matemáticos, los fenómenos observados. Es decir, la síntesis consiste en demostrar, con ayuda de modelos matemáticos, que las causas identificadas anteriormente pueden producir los efectos estudiados. A diferencia del análisis, en esta etapa no se recurre directamente a la observación, sino al desarrollo de estructuras demostrativas que otorgan validez teórica a las hipótesis formuladas.

Este método se utilizó para la elaboración del marco teórico, revisando y clasificando información importante sobre los temas. Posteriormente, se unificaron las ideas principales de forma clara y ordenada, usando el razonamiento para definir bien los puntos clave. Finalmente, este proceso ayudó a organizar el conocimiento adquirido y definir los objetivos con el propósito de que tanto la teoría como las metas planteadas tengan una conexión.



Método Deductivo – Inductivo.

Inducción: Según (Newman, 2006), el razonamiento inductivo cobra sentido a partir del aporte de Francis Bacon, quien criticó la dependencia del conocimiento en las premisas establecidas por la autoridad o el dogma. En lugar de aceptar ideas preconcebidas, propuso observar directamente los fenómenos naturales, recolectar datos particulares y, con base en ellos, realizar generalizaciones sobre toda una clase de objetos o eventos. Este proceso, que va de lo particular a lo general, busca construir conocimiento a partir de la experiencia empírica, estableciendo así un enfoque más libre de prejuicios. La inducción se convierte así en el punto de partida para nuevas hipótesis, y aunque no garantiza verdades absolutas, ofrece una forma rigurosa y sistemática de acercarse a la realidad observable.

Deducción: (Newman, 2006), señala que el razonamiento deductivo, originado con Aristóteles, consiste en derivar conclusiones específicas a partir de premisas generales mediante la aplicación lógica de silogismos. Este tipo de razonamiento permite organizar hechos ya conocidos y establecer conexiones coherentes entre ellos, lo que resulta útil en contextos donde se desea verificar la validez lógica de una conclusión. Aunque su fortaleza radica en la coherencia interna, tiene como limitación que solo puede generar conocimiento a partir de información previamente aceptada como verdadera. Por eso, si las premisas iniciales son erróneas, las conclusiones también lo serán, lo que restringe su capacidad para descubrir nuevos conocimientos empíricos

Este método se puso en práctica en dos partes del trabajo. Primero con el enfoque inductivo se analizó la situación actual del restaurante "Sabores de la Sierra" lo que permitió identificar las causa y efectos de su problemática para posteriormente establecer los objetivos específicos. Luego, con el enfoque deductivo, esa información se utilizó como base para el diseño del plan de acción.



4. Plan de acción de la propuesta.

Objetivo/s de la propuesta	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultados
Proponer un plan académico de capacitación en manipulación de alimentos, servicio al cliente, turismo accesible e idiomas que permita formular estrategias de mejora en la calidad e inclusión del servicio.	1. Organización de talleres de capacitación con material académico.	- Material de apoyo físico y digital. - Equipo audiovisual. - Docente guía	4 semanas, 2 horas por sesión	Administradores	Se espera que, con al menos un 90% de asistencia a los talleres, los empleados adquieran conocimientos básicos en manipulación de alimentos, servicio al cliente, turismo accesible e idiomas.
	2. Realización de prácticas supervisadas en las distintas áreas del servicio.	- Espacios de trabajos adecuados para las prácticas. - Materiales y utensilios de trabajo.	3 semanas, 2 horas por práctica	Administradores	Se espera alcanzar un 95% de efectividad en la ejecución correcta de las técnicas básicas durante las prácticas, reflejando un adecuado nivel de aplicación de los conocimientos adquiridos.
	3. Evaluación y retroalimentación de manera periódica.	- Formularios de evaluación. - Docente evaluador	Cada 3 meses, 1 hora por empleado	Administradores	Se prevé la entrega del 100% de los informes académicos de desempeño a los participantes, acompañados de su respectiva retroalimentación.
Diseñar contenidos académicos y actividades prácticas sobre las normativas de sanidad alimentaria para el fortalecimiento de los conocimientos teórico – práctico en la gestión segura de alimentos.	1. Cursos virtuales de capacitación sobre la sanidad alimentaria.	- Material de apoyo. - Acceso a plataforma digital. - Docente Guía	4 semanas, 2 horas por sesión.	Administradores	Con un 80% de cumplimiento en las evaluaciones, se proyecta contar con personal capacitado en conocimientos básicos sobre protocolos sanitarios.
	2. Realización de ejercicios prácticos dentro del establecimiento.	- Espacios de trabajos adecuados para los ejercicios. - Materiales y utensilios requeridos.	3 semanas, 2 horas por práctica.	Administradores	Se espera que al menos el 90% del personal alcance un desempeño satisfactorio en la ejecución correcta de los protocolos durante las prácticas.
	3. Evaluación de seguimiento y retroalimentación periódica.	- Formularios de evaluación - Docente evaluador	Cada 3 meses, 1 hora por empleado.	Administradores	Se prevé la entrega del 100% de los informes de desempeño a los participantes, incorporando su respectiva retroalimentación.



Elaborar una propuesta de adaptación de los servicios turísticos a los nuevos estándares para potenciar nuevas oportunidades en el sector turístico.	1. Elaboración de diagnóstico de los servicios que se ofrecen actualmente en el restaurante.	- Manual de procedimientos. - Docente Guía	De 2 a 3 semanas	Administradores	Se espera entregar un informe diagnóstico que permita la identificación de áreas de mejora.
	2. Brindar talleres al personal sobre las tendencias y estándares actuales.	- Medios audiovisuales - Material de apoyo impreso y digital - Docente Guía	4 semanas, 2 horas por sesión.	Administradores	Con una asistencia mínima del 90% a los talleres, se proyecta un personal con mayor comprensión de los estándares y tendencias actuales.
	3. Propuesta de recomendaciones de mejoras y seguimiento continuo.	- Formularios de seguimiento. - Docente evaluador	4 semanas	Administradores	Se prevé la entrega de la propuesta final acompañada de sus respectivas recomendaciones.

5. Conclusiones

En primer lugar, la implementación de talleres, prácticas supervisadas y evaluaciones periódica busca fortalecer los conocimientos del personal en áreas como manipulación de alimentos, servicio al cliente, turismo accesible e idiomas. Su propósito es mejorar la calidad del servicio, promover la inclusión y optimizar la atención al turista, generando una experiencia más segura y satisfactoria.



Asimismo, el desarrollo de contenidos académicos y ejercicios prácticos sobre normativas de sanidad alimentaria tiene como propósito el reforzar los conocimientos teórico – prácticos del personal. Este enfoque contribuye a garantizar una gestión segura de los alimentos, disminuyendo riesgos sanitarios y fortaleciendo la confianza de los clientes en la calidad del servicio ofrecido.

Finalmente, el diagnóstico de los servicios actuales, junto con la capacitación en tendencias y las propuestas de mejoras, busca impulsar la innovación y competitividad del establecimiento. Su propósito es ofrecer experiencias alineadas a las exigencias del mercado turístico actual, ampliando oportunidades de crecimiento en el sector turístico.

6. Bibliografía

Bibliografía

- Agüera, S. M. (2017). *TURISMO Y DESARROLLO SOSTENIBLE: CONCEPTUALIZACIÓN*, Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7932236>
- Barten, M. (2024). *Significado del restaurante: lo que necesita saber sobre la industria*. Obtenido de <https://www.revfine.com/es/restaurante-significado/>
- Bermúdez Carrillo, L. A. (2015). *CAPACITACIÓN: UNA HERRAMIENTA DE FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES*. Obtenido de InterSedes: Revista de las Sedes Regionales: <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Boullón, R. C. (2006). *Planificación del espacio turístico*. Obtenido de <https://prepaciuatlan.sems.udg.mx/sites/default/files/planificaciondelespacioturistico/bertoc.boullon.pdf>
- Campos, M. B. (2022). *CARACTERIZACIÓN DE LA INDUSTRIA DE RESTAURANTES EN LA REGIÓN*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8718524.pdf>
- Cooper, C. (2005). *El turismo teoría y práctica*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=272384>
- Guirao-Goris, J. A. (2008). *El artículo de revisión*. Obtenido de Revista Iberoamericana de Enfermería Comunitaria: <http://revista.enfermeriacomunitaria.org/articuloCompleto.php?ID=7>
- Jafar Jafari & Honggen Xiao. (2016). *Encyclopedia of Tourism*. Obtenido de https://www.academia.edu/37975499/Encyclopedia_of_Tourism_Springer_



- Neumayer, E. y. (2005). *Uneven geographies of organizational practice: explaining the cross-national transfer and diffusion of ISO 9000*. Obtenido de Economic Geographic:
<https://doi.org/10.1111/j.1944-8287.2005.tb00269.x>
- Newman, D. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. Obtenido de Laurus:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76109911>
- Parra-Penagos, C. &-F. (2016). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones*. Obtenido de Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación:
<https://doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Sánchez Valdés, A. (2019). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones*. Obtenido de Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación:
<https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/certificacion-turistica>
- Sebastián Molina . (2017). *El método de análisis y síntesis y el descubrimiento de Neptuno*. Obtenido de Estudios de Filosofía:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6073715>