



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de
Hotelería y Turismo



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES

CARRERA DE TURISMO

**EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARACTÉR COMPLEXIVO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN TURISMO**

NÚCLEO PROBLEMÁTICO:

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

AUTORA:

AVILA DELGADO DAMARYS CRISTELL

TUTOR:

LIC. DURÁN VASCO MARCO

MANTA, AGOSTO 2025

0991572554 05 0786903
Av. Circunvalación Vía a San Mateo
www.uleam.edu.ec

Uleam

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 AVILA DELGADO DAMARYS CRISTELL, legalmente matriculada en la carrera de TURISMO, periodo académico 2025-2026(1), cumpliendo el total de **384 horas**, 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, 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,


DURAN VASCO MARCO EDMUNDO
Docente Tutor



AUTORÍA

El actual trabajo de investigación se realiza como requisito previo a la obtención del título de licenciada en turismo en la universidad laica Eloy Alfaro de Manabí.

El contenido expuesto en este proyecto pertenece exclusivamente a AVILA DELGADO DAMARYS CRISTELL en calidad de autora del examen de carácter complejo con núcleo "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

AVILA DELGADO DAMARYS CRISTELL

CI. 131681049-6



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 Ávila Delgado Damarys Cristell; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

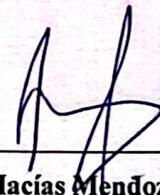
El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:



Mg. Farfán Tigre Ángela Evelina
Presidenta de Tribunal



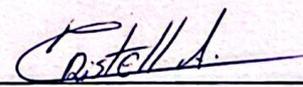
Ing. Macías Mendoza Fernando
Miembro de Tribunal



Ing. Jessica Mendoza Balcázar
Miembro de Tribunal



Lic. Durán Vasco Marco
Tutor



Ávila Delgado Damarys Cristell
Graduada



DEDICATORIA

A mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mis profesores y tutores, quienes con su guía, paciencia y conocimientos han sido un pilar fundamental en mi formación académica y personal.

A mis amigos, por estar siempre presentes brindándome palabras de aliento, comprensión y compañía en los momentos más difíciles de este camino.

A todos ustedes, con gratitud y cariño, dedico este proyecto de investigación que representa no solo un logro académico, sino también el fruto de la confianza, la motivación y el respaldo que siempre me han brindado.



RECONOCIMIENTO

En primer lugar, deseo expresar mi más profundo agradecimiento a mis padres, quienes han sido el pilar fundamental en mi vida. Su apoyo incondicional, sus consejos llenos de sabiduría y la confianza que depositaron en mí fueron la motivación más grande para culminar con éxito este proyecto. Gracias a su esfuerzo, sacrificio y amor constante, hoy puedo alcanzar una meta más en mi formación académica.

De igual manera, reconozco y agradezco de manera especial a mis profesores y tutores, quienes con su orientación, compromiso y dedicación me guiaron en cada etapa de esta investigación. Sus conocimientos, sugerencias y correcciones aportaron significativamente al desarrollo de este trabajo, dejándome aprendizajes que van más allá de lo académico.

Finalmente, expreso mi gratitud a mis amigos y compañeros, que con su compañía, apoyo y palabras de aliento me brindaron motivación y ánimo en los momentos más difíciles. Su presencia y colaboración fueron claves para mantener la perseverancia y culminar este proyecto con entusiasmo.

A todos ellos, mi más sincero reconocimiento y gratitud.



Resumen

El restaurante "Sabores de la Sierra", ubicado en Riobamba, es un referente de la cocina tradicional andina, aunque tiene limitaciones en la capacitación del personal y en ausencia de certificaciones turísticas, lo que afecta la calidad del servicio y reduce su competitividad. Estas carencias repercuten directamente en la experiencia del cliente, generan retrasos en el servicio y dificultan que el establecimiento se proyecte en el mercado turístico. El turismo gastronómico, entendido como una modalidad en crecimiento que integra cultura, sostenibilidad y experiencias auténticas, representa una oportunidad estratégica para el restaurante, sin embargo, para aprovecharla es fundamental implementar procesos y capacitación continua en hospitalidad, idiomas y manipulación de alimentos, así como obtener certificaciones que respalden estándares de seguridad, confianza y sostenibilidad. Se concluye que la inversión en estos procesos no solo responde a los requisitos normativos, sino que también constituye una estrategia de competitividad que aumenta la satisfacción del cliente, fortalece la imagen empresarial y posiciona al restaurante como un referente del turismo gastronómico sostenible y de calidad en Riobamba

Palabras clave: Restaurante Sabores de la Sierra, Cocina tradicional andina, Formación de personal, Certificaciones turísticas, Calidad de servicio, Competitividad, Experiencia del cliente, Turismo gastronómico, Sostenibilidad cultural, Hostelería, Idiomas, Seguridad, Imagen empresarial



ABSTRACT

The restaurant "Sabores de la Sierra", located in Riobamba, is a benchmark of traditional Andean cuisine, although it has limitations in the training of the staff and in the absence of tourist certifications, which affects the quality of the service and reduces its competitiveness. These shortcomings have a direct impact on the customer experience, generate delays in service and make it difficult for the establishment to project itself in the tourist market. Gastronomic tourism, understood as a growing modality that integrates culture, sustainability and authentic experiences, represents a strategic opportunity for the restaurant, however, to take advantage of it it is essential to implement processes and continuous training in hospitality, languages and food handling, as well as to obtain certifications that support standards of safety, trust and sustainability. It is concluded that the investment in these processes not only responds to regulatory requirements, but also constitutes a competitiveness strategy that increases customer satisfaction, strengthens the business image and positions the restaurant as a benchmark for sustainable and quality gastronomic tourism in Riobamba

Keywords: Tourism, Certifications, Customer experience, Gastronomic tourism, Culture



EXAMEN DE FIN DE GRADO DE CARÁCTER COMPLEJO

TRABAJO DE TITULACIÓN_#20

Apellidos y nombres	Ávila Delgado Damarys Cristell
Núcleo del problema	Falta de formación y certificaciones de destinos y miembros del sector turístico
Tutor	Durán Vasco Marcos
Fecha	25/08/2025

GUÍA PARA EL TRABAJO DE GRADO

1. Contextualización del problema.

Actores:

Actor 1. José Valdivieso - Gestión de Restaurantes

Actor 2. Carla Zamora – Jefa de Personal Operativo

Actor 3. La comunidad nacional e internacional



1.1. Contexto del problema

El restaurante "Sabores de la Sierra" se ha consolidado como un referente gastronómico en Riobamba gracias a su cocina tradicional andina. Sin embargo, tiene deficiencias en la capacitación y certificación de su personal. Los meseros, cocineros y administradores no tienen capacitación formal en manejo de alimentos, servicio al cliente, turismo accesible o idiomas.

Esto ha provocado retrasos en el servicio, desconocimiento de los ingredientes, falta de información en otros idiomas y advertencias por parte de las autoridades municipales sobre el incumplimiento de las normas de seguridad alimentaria.

Estas debilidades no solo afectan la experiencia del cliente, sino que también ponen en riesgo el cumplimiento de las normas de seguridad alimentaria exigidas por las agencias de control municipales y turísticas. Durante las inspecciones se han detectado falencias relacionadas con la aplicación de protocolos de higiene y seguridad, lo que amenaza con sanciones e incluso el cierre temporal del establecimiento. Del mismo modo, la ausencia de procesos formales de certificación limita las posibilidades del restaurante de establecer alianzas estratégicas con turoperadores y posicionarse en mercados más exigentes, donde la acreditación de calidad es un requisito esencial.

1.2. Situación detectada

Causas del problema

- Falta de capacitación formal del personal
- Ausencia de procesos de certificación
- Débil gestión administrativa en los estándares de calidad

Síntomas

- Presencia de dificultad para comunicarse con extranjeros y falta de conocimiento de los ingredientes
- Pérdida de alianzas con operadores o reconocimiento competitivo
- Incumplimiento de las normas sanitarias y pérdida de credibilidad



1.3. Definición del problema o formulación

¿Cómo implementar un proceso integral de formación y certificación en el restaurante que asegure los estándares de calidad, fortalezca la satisfacción del cliente y garantice el cumplimiento de la normativa en materia de seguridad alimentaria y turismo inclusivo?

2. Marco teórico

TURISMO GATRONÓMICO

El turismo gastronómico se ha convertido en una de las modalidades de mayor crecimiento dentro de la industria turística, ya que no solo busca satisfacer las necesidades alimentarias, sino también brindar experiencias culturales y sensoriales, la gastronomía se entiende como un recurso turístico capaz de transmitir identidad, tradiciones y costumbres de un territorio.

En el caso del restaurante, "Sabores de la Sierra" representa una gran oportunidad y, a la vez, un reto. Por un lado, su propuesta de rescatar la cocina tradicional andina encaja con las motivaciones actuales de los viajeros, que buscan experiencias auténticas vinculadas al patrimonio culinario, cada plato elaborado con productos locales como el maíz o el cuy se convierte en un atractivo que conecta al visitante con la cultura de Riobamba y la región andina del Ecuador. Además, el turismo gastronómico tiene un efecto multiplicador en la economía local. Un restaurante que opera con calidad certificada puede integrarse a las rutas turísticas, trabajar en conjunto con los operadores de viajes y convertirse en un embajador del destino, esto no solo genera ingresos para el negocio, sino que también impulsa a los productores agrícolas locales, artesanos y comunidades que forman parte de la cadena de valor.

Según Sánchez-Cañizares (2019), la gastronomía se configura como un recurso turístico capaz de generar experiencias memorables y sostenibles, siempre y cuando se base en productos y prácticas locales que respeten la cultura del territorio. También defienden que el turismo gastronómico ha evolucionado hasta convertirse en un campo de investigación que pone de manifiesto la importancia de la innovación y la sostenibilidad en la experiencia culinaria, consolidándose como



un factor determinante en la competitividad de los destinos. (López-Guzmán, 2019)(Okumus, 2020)

CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

La certificación turística se entiende como un proceso voluntario o regulatorio a través del cual una empresa o establecimiento recibe un reconocimiento formal que garantiza el cumplimiento de estándares de calidad, seguridad, sostenibilidad y accesibilidad en la prestación de sus servicios, según la Organización Mundial del Turismo (OMT), estas certificaciones representan una herramienta clave para mejorar la competitividad de los destinos y fortalecer la confianza del consumidor. (Turismo, s.f.)

En el ámbito gastronómico, las certificaciones juegan un papel estratégico, ya que avalan la seguridad alimentaria, el correcto manejo de los insumos, la aplicación de protocolos de higiene y la profesionalización del servicio. Al mismo tiempo, constituyen un valor agregado ante la creciente demanda de turistas que buscan experiencias auténticas, seguras y alineadas con prácticas sostenibles, en el restaurante la ausencia de procesos de certificación limita su capacidad de integrarse a redes de tour operadores y posicionarse como un referente dentro del turismo gastronómico en Riobamba, afirman que la certificación turística en América Latina se ha convertido en un factor diferenciador, ya que brinda prestigio, eleva la confianza del consumidor y refuerza la competitividad empresarial en mercados globalizados, la obtención de estas acreditaciones no solo permitiría cumplir con la normatividad vigente, sino también diferenciarse en el mercado y proyectar una imagen de confianza hacia los visitantes nacionales e internacionales. (Restrepo, 2021)

CAPACITACIÓN LABORAL

La capacitación laboral es un proceso sistemático y planificado a través del cual los trabajadores adquieren conocimientos, habilidades y actitudes que les permiten mejorar su desempeño y adaptarse a las demandas de su trabajo. Según, constituye una inversión estratégica para las organizaciones, ya que aumenta la productividad,



optimiza la calidad del servicio y fortalece la competitividad empresarial (Chiavenato, 2011)

En el ámbito del turismo y la gastronomía, la formación adquiere un papel fundamental. El contacto directo con el cliente requiere que el personal no solo posea habilidades técnicas, como la manipulación de alimentos o el dominio del idioma, sino también habilidades blandas relacionadas con la hospitalidad, la comunicación efectiva y la resolución de problemas, por lo que la formación continua en este sector se convierte en un elemento clave para garantizar experiencias satisfactorias y memorables para los clientes. Visitantes.

(García, 2020) y Vázquez (2020) destacan que la formación continua en el sector turístico tiene un impacto directo en la percepción de calidad y fidelización de los clientes, ya que permite elevar el nivel de servicio y proyectar una imagen más profesional del destino.

CALIDAD EN EL SERVICIO TURÍSTICO

La calidad en el servicio turístico se define como el grado en que una empresa logra cumplir o superar las expectativas de sus clientes a través de un conjunto de procesos, actitudes y resultados. En este sector, la calidad no se limita solo al producto tangible, sino que abarca toda la experiencia vivida por el turista desde el primer contacto hasta el final del servicio.

Según la percepción de calidad está ligada a factores como la confiabilidad, la seguridad, la empatía y la capacidad de respuesta, estos elementos, cuando se gestionan adecuadamente, generan confianza en el cliente y promueven la lealtad del cliente. En el turismo gastronómico, esto se refleja en aspectos como la puntualidad en el servicio, la limpieza del ambiente, la amabilidad del personal, la seguridad alimentaria y la presentación de los platos, así mismo la calidad turística está muy ligada al concepto de mejora continua, las empresas deben evaluar constantemente su desempeño a través de encuestas de satisfacción, auditorías internas o retroalimentación directa de los clientes. (Kotler, 2017)



Según Vargas (2020), la calidad del servicio turístico representa un factor decisivo para la competitividad de los destinos y requiere un compromiso organizacional constante, la capacitación del personal y la obtención de certificaciones son instrumentos fundamentales para garantizar la excelencia y proyectar confianza hacia los visitantes (Pérez, 2022)

3. Objetivo general

Diseñar un plan de formación y certificación turística que fortalezca la calidad del servicio y la competitividad del destino gastronómico

3.1. Objetivos específicos

- Identificar debilidades en la capacitación y el desempeño del personal
- Implementar un programa de capacitación en alimentos, idiomas y turismo hotelero

4. Metodología

- **Método deductivo – inductivo.**

El método deductivo consiste en sacar una conclusión basada en una premisa o una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas. Esto significa que la lógica se utiliza para obtener un resultado, solo basado en un conjunto de declaraciones que se dan por sentadas. Por medio de este método, la realidad de un caso concreto se traslada de lo general (como leyes o principios) a lo particular. (Westreicher, 2020)

Los restaurantes turísticos deben contar con personal capacitado y certificaciones para garantizar los estándares de calidad, inocuidad alimentaria y servicio al cliente, en este caso el restaurante "Sabores de la Sierra" carece de certificaciones en manipulación de alimentos, atención al cliente, idiomas y turismo accesible, por lo tanto, la falta de capacitación y certificaciones genera deficiencia en el servicio, incumplimiento de las normas sanitarias y riesgo para la imagen del restaurante.



El enfoque adoptado es cualitativo y descriptivo, ya que está orientado a comprender e interpretar los conceptos teóricos y describir en detalle su aplicación en el contexto turístico-gastronómico

El tipo de investigación bibliográfica es la base para el análisis de la literatura académica, los informes técnicos y la normativa relacionada con la formación y la calidad del servicio

REVISIÓN DE DOCUMENTOS

Es una técnica de observación complementaria, en caso de que exista un registro de acciones y programas. Cuenta como documentos en actas, informes, libros, manuscritos, videos entre otros. Los documentos son la historia "escrita" de acciones, experiencias y formas de concebir ciertos fenómenos, situaciones y temas. (Gomina, 2012)

La revisión del documento es una herramienta esencial para una investigación, la descripción del caso muestra que, a pesar de la autenticidad culinaria, existen deficiencias en la atención, tiempos de servicio y ausencia de información multilingüe, lo que afecta la experiencia del turista, así mismo, se menciona el riesgo generado por las inspecciones municipales y la falta de un plan de capacitación estructurado.

La técnica de recolección de datos utilizada fue la revisión documental, que incluyó la consulta de libros especializados, artículos científicos, normativas nacionales e internacionales y documentos emitidos por organismos como la OMT, que apoyan la formulación de estrategias orientadas a mejorar la calidad y competitividad del restaurante



5. Plan de acción propuesto. (colocar mesa).

Objetivo(s) de la propuesta	Actividades	Recursos	Hora	Responsable	Resultado esperado
Fortalecer la capacitación del personal	Capacitación en hospitalidad y protocolos de servicio	Financiero: fondos propios del restaurante Tecnológico: aulas virtuales y proyectores Humanos: facilitadores y personal operativo Materiales: manuales impresos y materiales didácticos	2 meses	Facilitador administrativo y académico	Personal capacitado con competencias certificadas
	Taller de manipulación de alimentos				
	Inducción básica de inglés				
Obtener certificaciones de turismo de salud	Implementación de protocolo de higiene y seguridad	Financiero: fondos propios del restaurante Tecnológico: software de limpieza y control de inventarios Humanos: consultores y supervisor de calidad Materiales: kits de bioseguridad	3 a 4 meses	Consultor de gestión y certificación	Clientes satisfechos y atención más inclusiva
	Revisión de requisitos nacionales e internacionales				
	Solicitud formal de certificaciones ante entidades reguladoras				
Posicionamiento del restaurante como mercado turístico	Campañas en redes sociales	Financiero: fondos propios del restaurante y acuerdos con operadores turísticos Tecnológico: Redes sociales y sitio web Humanos: equipo de marketing y community manager Materiales: Fotografías y videos promocionales	3 meses	Gerente de Gestión y Marketing	Aumento del flujo de turistas nacionales y extranjeros
	Elaboración de menús bilingües				
	Evaluaciones periódicas de satisfacción del cliente				



6. Conclusiones

El análisis realizado muestra que el restaurante "Sabores de la Sierra" presenta debilidades estructurales relacionadas con la ausencia de programas formales de capacitación y procesos de certificación turística. Esta carencia afecta directamente a la calidad del servicio al cliente, limita la competitividad del negocio y genera riesgos en el cumplimiento de la normativa sanitaria y de seguridad alimentaria.

Se encontró que la capacitación en temas clave como manipulación de alimentos, hospitalidad, idiomas y turismo inclusivo es fundamental para elevar el nivel de profesionalización del personal. Al implementar un programa de capacitación continua, contribuye al desarrollo de habilidades técnicas y blandas, asegurando un servicio más eficiente, seguro y culturalmente relevante para los visitantes

De acuerdo con los objetivos planteados, se concluye que la ejecución de un plan integral de formación y certificación es la estrategia más pertinente para superar las debilidades detectadas. Este plan permitirá: mejorar la experiencia del cliente, elevar la reputación del restaurante como referente gastronómico, garantizar el cumplimiento normativo y consolidar un modelo de gestión alineado con los principios del turismo sostenible



7. Bibliografía

- VIAJES AL CARIBE ECUADOR . (s.f.). Obtenido de <https://www.caribeviajesecuador.com/tour/mercados-indigenas-de-la-sierra/>.
- Chiavenato. (2011). *Artículo académico* . Obtenido de Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (. (s.f.). *Chiavenato, I. (2011). Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- García, L. &. (2020). Formación y competitividad en las empresas turísticas. *Revista de Estudios Empresariales*, 45–59.
- Hernández-Sampieri, R. &. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Kotler, P. y (2017). *Gestión de marketing*. Obtenido de Kotler, P. y Keller, K. (2017). *Gestión de marketing*. Educación Pearson.
- López-Guzmán, T. y .-C. (2019). Gastronomía, turismo y sostenibilidad: un enfoque integrador. *Revista Internacional de Turismo y Gastronomía*.
- Okumus, B. K. (2020). Investigación en turismo gastronómico: una revisión sistemática de 20 años de investigación. *Revista Internacional de Gestión Hotelera*, 102555.
- TOUR OPERATORS. (n.d.). Retrieved from <https://www.gstc.org/certificacion/operadores-turisticos-certificarse/?lang=es>
- Pérez, J. &. (2022). Calidad del servicio turístico y satisfacción del cliente: un análisis contemporáneo. *Revista de Ciencias Sociales y Turismo*, 155–174.
- Restrepo, L. &. (2021). Certificación turística y competitividad empresarial en América Latina. *Revista de Gestión Turística*, 77–95.
- GRUPO REYES. (24 DE DICIEMBRE DE 2024). Obtenido de <https://www.reyesgrupo.com/blog/blog-1/turismo-gastronomico-1131>
- Turismo, O. M. (s.f.). *OMT*. Recuperado de la Organización Mundial del Turismo (OMT). (2023). Informe anual sobre turismo sostenible. OMT.
- Westreicher. (2020). *MÉTODO DEDUCTIVO*. Obtenido de Westreicher, G. (2020). *Método deductivo*. Economía.