



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Educación, Turismo,

Artes y Humanidades

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES

CARRERA DE TURISMO

EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIO A

LA OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADA EN TURISMO

NÚCLEO PROBLEMÁTICO:

“DETERIORO DE LA IMAGEN DEL DESTINO DEBIDO A MARKETING DEFICIENTE Y

LA FALTA DE PROMOCIÓN.”

AUTORA:

CAÑARTE CEVALLOS BARBARA NICOLE

TUTOR:

LIC. DURÁN VASCO MARCO

MANTA, AGOSTO 2025

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

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 CAÑARTE CEVALLOS BARBARA NICOLE, 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 CERTIFICACIONES 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, 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



DECLARACIÓN DE 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 CAÑARTE CEVALLOS BARBARA NICOLE en calidad de autora del examen de carácter complejo con núcleo **“Falta de capacitación y certificación de los destinos y miembros del sector turístico”** en caso de utilizar este documento, se debe otorgar los respectivos créditos.

Cañarte Cevallos Barbara Nicole

CI:135031510-5

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado "Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y miembros del sector turístico", ha sido realizado y concluido por CAÑARTE CEVALLOS BARBARA NICOLE; 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:

Ing. Ángela Farfán Tigre, Mg
Presidenta de Tribunal

Ing. Leonor Villacreses Ponce
Miembro de Tribunal

Lic. Jessica Mendoza Balcázar, Mg.
Miembro de Tribunal

Lic. Marco Durán Vasco, Mg
Docente Tutor

Barbara Nicole Cañarte Cevallos
Graduada



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Educación, Turismo,

Artes y Humanidades

Graduada

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente dándole gracias a Dios porque sin el nada de esto sería posible, a todas las personas que me acompañaron constantemente en mi proceso de formación académica, en especial a mis padres que sin ellos nada de esto sería posible y agradezco a toda mi familia en general por siempre estar ahí dándome un empujoncito cuando las cosas se ponían mal.

A mi madre por inspirarme el amor por esta carrera, por enseñarme que los miedos se enfrentan sin importar las circunstancias, por enseñarme a confiar en mi misma, por jamás abandonarme en aquellas madrugadas de desvelo y por siempre aplaudir mis triunfos por más pequeños que sean.

A mis profesores quienes fueron mi guía durante todo este proceso, siendo un pilar fundamental en mi formación académica.

A mis amigos que hice durante este trayecto que fueron mi soporte para seguir adelante.



RECONOCIMIENTO

Quiero dedicar este logro a mis padres, quienes con esfuerzo, amor y sabias enseñanzas han sido mi mayor fuente de inspiración. Su constante apoyo ha sido fundamental para alcanzar esta meta tan importante en mi vida.

También extiendo mi más sincero agradecimiento a la universidad, por brindarme una experiencia educativa enriquecedora y por permitirme formar parte de una institución que contribuyó de manera significativa a mi desarrollo profesional y personal.

A cada uno de los docentes que me acompañaron en este camino académico, les agradezco profundamente por compartir sus conocimientos, por su dedicación y por ser parte esencial en la formación de profesionales con pensamiento crítico y creativo. Su labor ha dejado una huella imborrable en mi aprendizaje.

Finalmente, expreso mi especial gratitud al licenciado Marcos Durán Vasco, quien fue mi tutor durante el proceso de titulación. Agradezco su orientación constante, su paciencia y su compromiso, los cuales fueron clave para culminar con éxito esta etapa.



RESUMEN

La cafetería “Aromas del Bosque”, ubicada en la zona rural de Mindo, Provincia de Pichincha, rodeada de un entorno de bosque nublado y biodiversidad excepcional. Este negocio Familiar ofrece una experiencia sensorial a los turistas a través de café orgánico producido localmente, repostería casera y actividades de cata guiada. Su infraestructura combina elementos rústicos con mobiliario artesanal, lo que genera una atmosfera acogedora y de conexión con la naturaleza.

Aunque ha logrado cierta popularidad por recomendaciones de boca en boca y visitas de viajeros ecológicos, su personal carece de formación profesional en turismo, servicio al cliente, higiene alimentaria y promoción digital. Además, el establecimiento no cuenta con ninguna certificación de calidad, accesibilidad o seguridad, lo que limita sus posibilidades de expandirse a nuevos mercados y establecer alianzas con touroperadores.

Palabras Claves: Certificación, Turismo, Touroperadores, Capacitación.



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Educación, Turismo,

Artes y Humanidades

ABSTRACT

Aromas del Bosque is a family-run café located in the rural area of Mindo, Pichincha Province, surrounded by cloud forest and remarkable biodiversity. The establishment offers a sensory experience to tourists through locally produced organic coffee, homemade pastries, and guided tasting activities. Its rustic infrastructure and handcrafted furniture create a warm, nature-connected atmosphere. While the café has gained some popularity through word-of-mouth and visits from eco-tourists, it faces challenges due to the lack of professional training among its staff in areas such as customer service, tourism, food hygiene, and digital marketing. Additionally, the absence of certifications in quality, accessibility, and safety limits its potential to expand into new markets and establish partnerships with tour operators. This situation highlights the need for strategic actions aimed at improving service quality and strengthening the professional skills of the team.

Keywords: Certification, Tourism, Tour Operators, Training.



TITULACIÓN

EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Apellidos y Nombres	Cañarte Cevallos Barbara Nicole
Núcleo Problémico	Falta de Capacitación y certificación de los destinos y miembros del sector turístico #21
Tutor	Lic. Marco Duran Vasco
Fecha	25/08/2025

GUIA PARA EL TRABAJO DE TITULACIÓN

1. Contextualización del problema.

Actores:

Actor 1. Propietario – Javier Meza

Actor 2. Turistas – Paola Jaramillo

Actor 3.- Ministerio de Turismo -

Actor 4.- Prestadores de servicio – Kelvin Huerta

Contexto del problema

“Aromas del Bosque” es una cafetería turística ubicada en la zona rural de Mindo, provincia de Pichincha, rodeada por un entorno de bosque nublado y biodiversidad excepcional. Este negocio familiar ofrece una experiencia sensorial a los turistas a través de café orgánico



producido localmente, repostería casera y actividades de cata guiada. Su infraestructura combina elementos rústicos con mobiliario artesanal, lo que genera una atmósfera acogedora y de conexión con la naturaleza.

Aunque ha logrado cierta popularidad por recomendaciones de boca en boca y visitas de viajeros ecológicos, su personal carece de formación profesional en turismo, servicio al cliente, higiene alimentaria y promoción digital. Además, el establecimiento no cuenta con ninguna certificación de calidad, accesibilidad o seguridad, lo que limita sus posibilidades de expandirse a nuevos mercados y establecer alianzas con touroperadores.

1.1. Situación detectada

- **Causas del problema**

- ✓ Insuficiente capacitación del personal.
- ✓ Ausencia de certificaciones en estándares claves.
- ✓ Estrategias de promoción ineficaces o inexistentes.

- **Síntomas**

- ✓ Reducción en la captación de clientes potenciales.
- ✓ Inconsistencias en la experiencia turística ofrecida.
- ✓ Estancamiento en el desarrollo y crecimiento comercial.

1.2. Definición del problema o formulación

¿Al obtener las certificaciones en calidad, seguridad y accesibilidad, mejorara la calidad en la prestación del servicio en la cafetería Aromas del bosque?

2. Marco Teórico

2.1 Capacitación



La capacitación consiste en proporcionar a los empleados las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. (Dessler, 2006, como se citó en Salcedo).

Como indica el autor la capacitación es necesaria para el proceso mediante el cual los trabajadores adquieren nuevos conocimientos para poder desempeñar su trabajo y con este proceso también logren ampliar sus conocimientos, al mismo tiempo que ponen en prácticas sus habilidades y perfeccionan sus competencias. No obstante, para la cafetería Aroma del Bosque está presentando una problemática referente a la falta de capacitación del personal los cuales se han dado a notar con una baja retención de visitantes y una reducción en la calificación de sus servicios, es fundamental que la cafetería cuente con un programa de capacitación para todo el personal obteniendo con ello una formación profesional de parte del personal que ofrece sus servicios en el lugar.

2.2 Certificación

Según Indeed (2025), Las certificaciones son credenciales designadas que una persona obtiene para verificar su legitimidad y competencia para desempeñar un trabajo, suele constar como un documento que acredita de como un profesional ha recibido formación, capacitación y está preparado para cumplir con un rol en específico para su puesto.

2.3 Certificaciones turísticas

Segun Traveling (2024), Las certificaciones sostenibles en turismo son una garantía de que las empresas cumplen con prácticas responsables, estas certificaciones estandarizan practicas sostenibles, ofreciendo directrices claras.

En la cafetería Aromas del Bosque es vital que existan certificaciones para mejorar la experiencia del visitante y para que con estas certificaciones que requiere, poder ser parte de una ruta gastronómica o programas de turismo responsable, con todo esto la cafetería puede atraer a un segmento de mercado en específico y con ello justificar un precio superior atrayendo a turistas extranjeros.

2.4 Tipos de certificaciones en el sector turístico

Como señala Aenor (2025), La certificación es una importante ayuda para la empresa ya que es una puesta a punto de propiciar una agradable vivencia al visitante y así lograr que repita y recomiende. Entre los tipos de certificaciones están:

Calidad:

EN 13816 Transporte público de pasajeros.

UNE 175001 Calidad comercial.

UNE 93200 Cartas de servicios.

ISO 9001 Gestión de calidad.

Riesgo y seguridad

ISO 39001 Seguridad vial

ISO 22000 Seguridad alimentaria

ISO 27001 Seguridad de la información

ISO 31000 Gestión del riesgo

ISO 45001 Seguridad y salud en el trabajo

HACCP Peligros y puntos críticos de control

Medio Ambiente

ISO 14001 Gestión Ambiental

ISO 14064 Huella de carbono de organizaciones GHG Protocol

Gestión Energética

ISO 50001 Gestión de la eficiencia energética

2.5 Sector Turístico

Según Morales (2020), el sector turístico, o turismo, es un sector económico en la economía de un territorio, esto hace referencia al sector que engloba a todas las empresas relacionadas con el turismo.

La Cafetería turística Aromas del Bosque evidencia una problemática representativa dentro de este sector, la falta de competencias profesionales en servicio al cliente, gestión turística y promoción digital, así como la carencia de certificaciones de calidad y seguridad, todas estas

limitaciones no solo afectan la vivencia del visitante, sino que también restringe la posibilidad de establecer alianzas con touroperadores y de acceder a nuevos segmentos de mercado.

3. Objetivo General.

Mejorar la calidad y sostenibilidad de la cafetería turística Aromas del Bosque mediante capacitación y articulación con entidades de apoyo.

3.1. Objetivos específicos

- Implementar un plan de capacitación modular orientado a mejorar habilidades en hospitalidad, idiomas y protocolos turísticos.
- Establecer alianzas estratégicas con entidades de apoyo para la obtención de certificaciones reconocidas en el sector turístico.
- Estandarizar los procesos de atención y gestión del servicio mediante la elaboración e implementación de manuales y protocolos operativos.

4. Metodología

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la metodología de la investigación constituye el conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos que se aplican al estudio de un fenómeno, con el propósito de obtener conocimientos válidos y confiables.

Esto quiere decir que la metodología orienta las etapas del estudio, define el tipo de investigación, el enfoque, la población, la muestra y los métodos de recolección de información, asegurando rigor científico en el análisis de la problemática.

La presente investigación es de tipo aplicada y descriptiva, ya que busca analizar una problemática concreta en la cafetería turística Aromas del Bosque y proponer un plan de acción que contribuya al mejoramiento de la calidad del servicio. Se utiliza un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una visión integral de la situación, lo que permite contrastar la percepción de los turistas con la experiencia y necesidades del personal del establecimiento.

Unidad de análisis

La unidad de análisis está constituida por la cafetería Aromas del Bosque, ubicada en la zona de Mindo, provincia de Pichincha, considerando sus procesos de atención al cliente, competencias del personal y gestión de calidad.

Población

✚ La población del estudio se encuentra conformada por:

- Turistas nacionales y extranjeros que visitan la cafetería.
- Personal de la cafetería, compuesto por meseros, baristas y encargados de atención al cliente.
- El propietario y responsables de la administración del negocio.

✚ **Muestra**

✚ Se trabajó con una muestra no probabilística por conveniencia, seleccionada de acuerdo con la disponibilidad de los participantes y su relevancia para la investigación:

- 30 turistas, a quienes se aplicaron encuestas para medir su nivel de satisfacción.
- 5 colaboradores, que constituyen el total del personal operativo de la cafetería.
- 1 propietario, considerado actor clave en la gestión del establecimiento.

✚ **Métodos y técnicas de recolección de información**

- Encuestas estructuradas dirigidas a los turistas, enfocadas en medir su percepción de la calidad del servicio, atención, seguridad y satisfacción general.
- Entrevistas semiestructuradas con el propietario y el personal, para identificar necesidades de capacitación y percepciones sobre la importancia de las certificaciones.
- Observación directa de los procesos de atención al cliente, con énfasis en la interacción con turistas nacionales y extranjeros.
- Revisión documental de normativas y estándares de calidad turística, así como experiencias previas de capacitación y certificación en el sector.

5. Propuesta del plan de acción.

Objetivo/ s de la propuesta	Actividades				Resultado esperado
--------------------------------	-------------	--	--	--	-----------------------



		Recurso	Tie	Re	
		s	mpo	sponsable	
				s	
Implementar un plan de capacitación modular orientado a mejorar habilidades en hospitalidad, idiomas y protocolos turísticos.	Realizar un diagnóstico inicial de competencias del personal. Diseñar módulos de capacitación en hospitalidad, idiomas básicos, (inglés, francés), y protocolos turísticos. Evaluar el progreso del personal mediante pruebas y observación directa.	R.F: Fondos de la dirección de turismo del lugar. R.T: Computadoras, proyectores, micrófonos, parlantes y dispositivos móviles. R.H: Coordinador de las sesiones y talleres. R.M: Fichas, folletos, menú impresos para la simulación.	12 Fines de semana día sábado Desde las 9:00 am a 14:00 pm	Gerencia de la cafetería del “Aromas del Bosque”	Mejorar la capacitación del personal en competencias de hospitalidad, idiomas básicos y protocolos turísticos, demostrando un incremento del 100% en la calidad del servicio.
Establecer alianzas estratégicas con entidades de apoyo para la obtención de certificaciones	Identificar entidades locales, nacionales e internacionales que otorguen certificaciones turísticas (calidad, sostenibilidad, seguridad).	R.F: Fondos de reinversión de utilidades. R.T: Computadoras, proyectores, micrófonos, parlantes y	3 Meses Inicio: Enero 3 del 2026	Talento Humano	Fortalecer Alianzas estratégicas con entidades de apoyo y obtención de al menos 2



reconocidas en el sector turístico.	Gestionar reuniones con representantes de dichas entidades. Elaborar convenios o acuerdos de colaboración para inscribir al personal y al establecimiento en programas de certificación.	dispositivos móviles. R.H: Personal de la cafetería. R.M: Fichas, folletos, impresiones.	Finalización: Marzo 4 del 2026		certificaciones de calidad turística.
Estandarizar los procesos de atención y gestión del servicio mediante la elaboración e implementación de manuales y protocolos operativos.	Inscribir al personal en programas de certificación y seguimiento profesional. Identificar entidades locales y nacionales que ofrezcan certificación turística. Establecer convenios o alianzas estratégicas con dichas entidades	R.F: Fondos del ministerio de turismo. R.T: Computadoras y/o cual dispositivo electrónico.	6 Meses Inicio: 4 de septiembre del 2025 Finaliza: 30 de marzo del 2026	Ministerio de turismo	Establecer procesos de atención y gestión documentados y aplicados de manera uniforme en el servicio de la cafetería.



6. Conclusiones

- La capacitación modular permitió fortalecer las competencias del personal en áreas clave como hospitalidad, manejo de idiomas y atención turística, lo que se traduce en una mejora significativa en la calidad del servicio ofrecido y en la satisfacción del cliente.
- Las alianzas estratégicas establecidas facilitaron el acceso a certificaciones reconocidas, lo cual no solo elevó el estándar del servicio, sino que también aumentó la competitividad y credibilidad del establecimiento en el sector turístico.
- La implementación de manuales y protocolos operativos permitió estandarizar los procesos de atención, garantizando un servicio más eficiente, coherente y profesional, que contribuye a una experiencia más satisfactoria para los visitantes.

7. Bibliografía

Dessler, G. (2006). Administración de Recursos Humanos. (5ª. ed.). México:

Prentice-Hall.

Recuperado

de <https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/18d320dd-7558-4b92-a783-2e3baf870b07/content>

Indeed. (2025) *¿Qué son las certificaciones? Definición, beneficios, tipos y ejemplos.*

Recuperado de <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/what-are-certifications>

Traveling (2024) *¿Qué son las certificaciones sostenibles en turismo?*, Recuperado

de <https://www.travelingforhappiness.com/crea-tu-estrategia/articulos/certificaciones-de-turismo-sostenible-que-son-y-como-obtenerlas#:~:text=Las%20certificaciones%20sostenibles%20en%20turismo%20son%20una%20garant%C3%ADa%20de%20que,pr%C3%A1cticas%20sostenibles%2C%20ofreciendo%20directrices%20claras.>

Aenor (2025) Sector Turismo y Ocio – Certificaciones. Recuperado de

<https://www.aenorecuador.com/certificacion/turismo-y-ocio>



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Educación, Turismo,

Artes y Humanidades

Morales, F. (2020). *Sector Turístico*. Recuperado de

<https://economipedia.com/definiciones/sector-turistico.html>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill. Recuperado de

<https://books.google.com/books?id=ibx1CwAAQBAJ>

TITULACIÓN

EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO