

**TITULACIÓN**

**EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO**



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

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

**CARRERA DE TURISMO**

**EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN TURISMO**

**TEMA:**

“Falta de capacitación y certificación de los destinos y miembros del sector turístico”

**AUTOR:**

Franco Cuzme Melany Nicole

**TUTOR:**

Doc. Pedro Isidoro Montalvan Acosta

**Manta, 25 de agosto 2025**

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

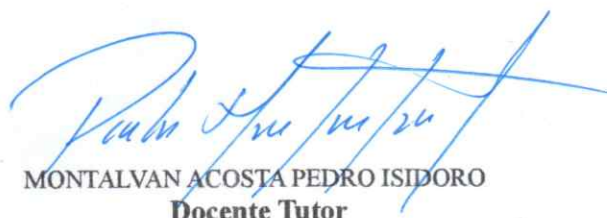
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante FRANCO CUZME MELANY NICOLE, legalmente matriculada en la carrera de TURISMO, período académico 2025-2026(1), cumpliendo el total de **384 horas**, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es *"FALTA DE CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIONES DE LOS DESTINOS Y LOS MIEMBROS DEL SECTOR TURÍSTICOS"*

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, Miércoles, 13 de agosto de 2025.

Lo certifico,



MONTALVAN ACOSTA PEDRO ISIDORO  
Docente Tutor

## **DECLARACIÓN DE AUTORIA**

El actual trabajo de investigación se realiza como requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo en la Universidad Laica Alfaro de Manabí. El contenido expuesto en este proyecto pertenece exclusivamente a Melany Nicole Franco Cuzme en calidad de autor de examen complejo "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.



---

Melany Nicole Franco Cuzme

1316864733

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

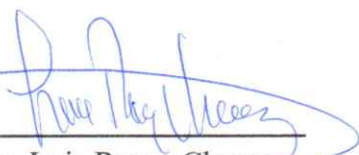
El tribunal evaluador certifica:

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 Franco Cuzme Melany 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.

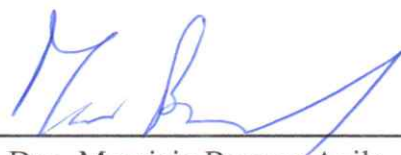
Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:



Doc. Luis Reyes Chavez

**Presidente de Tribunal**



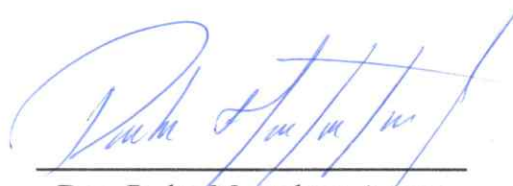
Doc, Mauricio Becerra Avila

**Miembro De Tribunal**



Ing. Carmen Lucas Mantuano

**Miembro de Tribunal**



Doc. Pedro Montalvan Acosta

**Tutor**



Melany Nicole Franco Cuzme

**Graduada**

## DEDICATORIA

Es un honor para mí, expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que han sido parte fundamental de este viaje en mi vida académica.

En primer lugar, quiero agradecer de corazón a Dios por ser mi luz en los momentos de incertidumbre, por darme fuerzas cuando sentí desfallecer y por abrirme caminos en medio de las dificultades.

A mi madre Mariuxi Cuzme, le debo todo lo que soy. Su dedicación, sacrificio, su amor incondicional y enseñanza sobre la importancia del trabajo constante, la empatía y la humildad, eso por eso que todo que hago es para ella, quiero ser siempre alguien de la que siempre te sientas orgullosa. Estoy tan agradecida con Dios por permitirme ser tu hija, por eso este logro es tuyo mamá. Te amo.

A mi papá, Nixon Franco por su apoyo y por estar presente en este proceso académico.

A Guillermo Flores que ha sido como un padre en mi vida, gracias por su amor, consejos y por estar siempre presente en mis momentos más importantes.

A mis abuelitos maternos, Ninfa y Segundo por darme siempre su apoyo, cariño y motivación. Sus palabras de aliento y su fe en mí han sido una inspiración para seguir adelante hasta alcanzar esta meta.

A mi novio, José Luis por su compañía, paciencia y apoyo constante durante este proceso. Gracias por motivarme a seguir adelante y por creer en mí incluso en los momentos más difíciles.

A mi tutor, por su valiosa orientación, paciencia y dedicación durante el desarrollo de esta investigación. Su guía ha sido fundamental para la culminación de este trabajo académico.

Finalmente, quiero extender mi gratitud a toda mi familia y amigos, que han estado a mi lado durante este proceso, cada uno de ustedes ha dejado una huella en mi vida y en mi carrera profesional, ya que han contribuido a este logro de manera que jamás poder expresar completamente.

A todos ustedes, con mucho amor, cariño y orgullo; les dedico este logro, los llevo conmigo siempre... Gracias.

## **RECONOCIMIENTO**

Agradezco en primero lugar a mis padres por haberme apoyado incondicionalmente en cada momento, por dame palabras de aliento, guiarme siempre, dándome ejemplo digno de superación y constancias para cumplir mis metas.

Agradezco a mi tutor de examen complejo Doc, Pedro Montalvan Acosta, por la asesoría brinda durante la elaboración del presente proyecto, por transmitirme sus conocimientos y haberme instruido a mejorar y fortalecer mi aprendizaje.

A la Universidad Laica Alfaro de Manabí, a la facultad de educación, Turismo, Arte y Humanidades y a cada uno de los docentes por contribuir a mi formación profesional, por haberme compartido y transmitido sus conocimientos con mucha entrega y dedicación.



## RESUMEN

Este trabajo de investigación analiza la problemática de la falta de capacitación y certificación del personal en el restaurante Sabores de la Sierra, ubicado en Riobamba, el cual, a pesar de su posicionamiento como referente gastronómico de la zona, enfrenta limitaciones en la calidad de su servicio debido a la ausencia de formación técnica en manipulación de alimentos, servicio al cliente, turismo accesible e idiomas.

El objetivo general de la investigación consiste en diseñar e implementar un plan de acción que fortalezca las competencias del personal mediante procesos de capacitación y certificación, garantizando así un servicio de excelencia para turistas nacionales e internacionales.

La metodología aplicada se fundamenta en un estudio de caso, donde se diagnosticaron las principales debilidades del restaurante, se identificaron actores clave (Ministerio de Turismo, GAD Municipal, turistas, empleados y administración) y se estructuraron estrategias de formación y evaluación continua.

Los resultados obtenidos reflejan la necesidad urgente de instaurar un programa integral de capacitación que incluya talleres prácticos, formación en idiomas y certificaciones oficiales, con el fin de elevar los estándares de servicio y competitividad del restaurante. Asimismo, se evidenció que la implementación de estas medidas impactaría positivamente en la satisfacción de los turistas y en la reputación del establecimiento como destino gastronómico seguro y de calidad.

Finalmente, la conclusión destaca que la capacitación y certificación son pilares fundamentales para el desarrollo sostenible del sector turístico. Su aplicación no solo fortalecerá las competencias del personal, sino que también permitirá al restaurante Sabores de la Sierra consolidarse como un referente de excelencia en la atención al visitante, contribuyendo al posicionamiento turístico de Riobamba.

**Palabras claves:** Capacitación; certificación turística; calidad de servicio; turismo gastronómico; desarrollo local; turismo accesible.

### ABSTRACT

This research project analyzes the problem of lack of training and certification of staff at the Sabores de la Sierra restaurant, located in Riobamba, which, despite its position as a gastronomic benchmark in the area, faces limitations in the quality of its service due to the absence of technical training in food handling, customer service, accessible tourism, and languages.

The overall objective of the research is to design and implement an action plan that strengthens staff competencies through training and certification processes, thus ensuring excellent service for domestic and international tourists.

The methodology applied is based on a case study, where the main weaknesses of the restaurant were diagnosed, key actors (Ministry of Tourism, Municipal GAD, tourists, employees, and administration) were identified, and training and continuous evaluation strategies were structured.

The results obtained reflect the urgent need to establish a comprehensive training program that includes practical workshops, language training, and official certifications, in order to raise the restaurant's service standards and competitiveness. Likewise, it was evident that the implementation of these measures would have a positive impact on tourist satisfaction and the establishment's reputation as a safe and quality gastronomic destination.

Finally, the conclusion highlights that training and certification are fundamental pillars for the sustainable development of the tourism sector. Their application will not only strengthen staff skills, but also allow the Sabores de la Sierra restaurant to consolidate its position as a benchmark for excellence in visitor service, contributing to the tourism positioning of Riobamba.

**Keywords:** Training; tourism certification; service quality; gastronomic tourism; local development; accessible tourism.



## TRABAJO DE TITULACIÓN

|                             |                                                                                              |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Apellidos y Nombres:</b> | Franco Cuzme Melany Nicole                                                                   |
| <b>Núcleo Problemático:</b> | Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turísticos |
| <b>Tutor:</b>               | Doc. Pedro Isidoro Montalvan Acosta                                                          |
| <b>Fecha:</b>               | 25 de agosto 2025                                                                            |

### 1. Contextualización del problema

#### Actores:

**Actor 1:** Ministerio de Turismo

**Actor 2:** GAD Municipal de Riobamba

**Actor 3:** Turistas nacionales e internacionales

**Actor 4:** Empleados y trabajadores de restaurante Sabores de la Sierra

**Actor 5:** Administrador del restaurante Sabores de la Sierra

#### Contexto del problema

Restaurante sabores de la Sierra es un restaurante localizado en la ciudad de Riobamba, especializado en cocina tradicional andina. El restaurante este situado en una antigua casona patrimonial y recibe vistas de turistas nacionales y extranjeros.

El establecimiento ha logrado posicionarse como un referente gastronómico en la zona situada, sin embargo, enfrenta debilidades en la formación de su personal, ya que, los cocineros y administradores no cuentan con certificaciones en manipulación de alimentos, servicio al cliente, turismo accesible ni idiomas. Este problema está causando dificultades para garantizar un excelente servicio para los turistas.

El restaurante ha mostrado apertura para mejorar, pero no cuenta con un plan estructurando de capacitación ni con asesoría para obtener certificaciones turísticas o sanitarias.



## 1.1 Situación detectada

### Causas

- Deficiencia en programas de formación personal
- Escasa cultura de certificación
- Débil dominio de idiomas y nuevas tendencias turísticas

### Efectos

- Baja Competitividad turística
- Deficiencias en la experiencia del visitante
- Reducción de la competitividad internacional

## 1.2 Definición del problema o formulación

¿De qué manera la falta de capacitación y certificación del personal en el restaurante Sabores de la Sierra afecta la calidad del servicio turístico ofrecido, y qué estrategias de mejora pueden implementarse para fortalecer las competencias de sus trabajadores y garantizar un servicio de excelencia a los turistas?

## 2. Marco Teórico

### 2.1 Turismo

Según Organización Mundial del Turismo (OMT, 2022), el primer concepto y más importante es el de turismo, refiriéndose a las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado (García et al, 2023).

Por otra parte, la definición de la OMT (2022) es muy relevante porque muestra que el turismo no es solo viajar por diversión, sino también por negocios u otros fines, siempre que no haya trabajo remunerado en el destino. Esto resalta la importancia de ofrecer servicios de calidad y contar con personal preparado para responder a las expectativas de los visitantes.

### 2.3 Turismo sostenible



El turismo sostenible es definido por la Organización Mundial de turismo (OMT) como “aquel que tiene plenamente en cuenta repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambiente para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas (Organización Mundial del Turismo - OMT, 2023).

Por tanto, el turismo sostenible resulta fundamental, ya que procura armonizar el crecimiento económico con la protección del entorno natural y calidad de vida de las comunidades locales. Su propósito no se limita únicamente a recibir turistas, sino a asegurar que la actividad genere beneficios responsables y perdurables, respetando los recursos ambientales y valorando la identidad cultural de cada destino.

## **2.4 Servicio**

Según Raffino et al. (2025), los servicios son un conjunto de actividades económicas destinadas a satisfacer las necesidades de los consumidores y de otros actores económicos. En ese aspecto, son similares a los bienes, pero se distinguen de ellos en que no son tangibles ni contables, sino activades de procesos de distinta naturaleza. En consecuencia, su término es acertado porque permite diferenciar claramente los servicios de los bienes. Mientras los bienes se pueden medir y almacenar, los servicios se caracterizan por su intangibilidad y por estar ligados a procesos que buscan satisfacer de manera directa las necesidades de las personas. Esta distinción resulta esencial para comprender el papel que desempeñan los servicios en la economía actual.

## **2.5 Servicio al cliente**

El servicio al cliente comprende el asesoramiento y la asistencia que una empresa brinda a sus clientes durante sus interacciones con la marca. Su objetivo principal es incrementar la satisfacción del consumidor, atendiendo oportunamente sus solicitudes, preguntas y consultas. Este servicio no solo se limita a resolver inconvenientes, sino que también ayuda al cliente a aprovechar mejor el producto, a superar posibles dificultades y a garantizar una experiencia de compra positiva (QuestionPro. (s.f.), 2025).

## **2.6 Restaurante**

Restaurante, una empresa y organización que ofrece comida y bebida a los huéspedes que paga, es una palabra con una larga historia y muchas interpretaciones diferentes. Los



restaurantes de un tipo u otro son populares en todo el mundo y generan una gran cantidad de actividad económica. (Barten, 2024).

## 2.7 Capacitación

La capacitación incluye actividades educativas que tienen como objetivo reforzar las habilidades laborales de los trabajadores, para así mejorar sus capacidades y conocimientos. Estas pueden tomar varias formas, de acuerdo con las habilidades que se quieran mejorar, y son para el empleado un instrumento de desarrollo que le da la posibilidad de obtener mejores oportunidades en el trabajo y asumir funciones más complejas (Equipo editorial, Concepto, 2025).

## 2.8 Falta de capacitación

La falta de capacitación laboral se define como la ausencia de programas sistemáticos y continuos de formación que permitan a los empleados adquirir, actualizar y perfeccionar las competencias necesarias para desempeñar eficazmente sus funciones. Esta carencia limita la eficiencia operativa, obstaculiza el desarrollo organizacional e incrementa la probabilidad de los errores y conflictos internos. Además, puede generar un ambiente laboral tenso y conflictivo, afectando negativamente el bienestar del personal perjudicando la colaboración y cohesión del equipo (Educativa. (s.f.), 2025).

## 2.9 Plan Capacitación

Un plan de capacitación es un documento oficial donde se detallan los datos más importantes de un programa de capacitación. Es la guía en papel o en formato digital que contiene las indicaciones y lineamientos para un training corporativo sea desarrollado y obtenga los resultados deseados. A veces se confunde la diferencia entre un plan de capacitación y un programa de capacitación. En realidad, son dos etapas diferenciadas de un mismo proceso. Mientras que el primero representa el documento guía que todos los involucrados deben conocer, el segundo es el contenido y las acciones del training laboral. En uno se describen las actividades a implementar en base a ciertos criterios y en el otro se ejecutan y monitorean las actividades que se incluyeron en el plan (Cursalab, 2021).



## 2.10 Calidad

La calidad es la capacidad que tiene un producto, servicio, proceso o sistema para satisfacer necesidades o expectativas, tanto implícitas como explícitas, de acuerdo con cierto parámetros o estándares establecidos. La calidad implica que un producto, servicio o proceso cumpla no solo con los estándares establecidos, sino también con las expectativas y necesidades de quienes lo utilizan. Esto resalta la importancia de garantizar consistencia, confiabilidad y satisfacción en cada experiencia (Equipo, 2025).

## 2.11 Certificación

La certificación, es el producto llevado a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante, el que se manifiesta la conformidad de la una determinada empresa, producto, proceso, servicio o persona con los requisitos definidos en normas o especificación técnicas. La certificación va dirigida a cualquier tipo de empresa, independientemente a las grandes empresas, resultando más útil incluso para empresas pequeñas y medianas con menos reconocimiento en el mercado y cuya necesidad de generar confianza en sus grupos de interés es, si cabe, mayor ya sea por consideraciones legales, o porque los compradores del producto siempre lo solicitan, lo cierto es que se trata de un proceso voluntario (AENOR. (s.f.), 2025).

## 2.12 Falta de Certificaciones

La falta de certificaciones se refiere a la ausencia de un proceso formal mediante el cual una entidad independiente y reconocida valida que un producto, servicio, proceso o sistema cumple con los requisitos establecidos en normas o especificaciones técnicas (QCert. (s.f.), 2025). Esta carencia puede originarse por diversas razones, como la falta de recursos, desconocimiento de los beneficios de la certificación o la percepción de que no es necesaria. Sin embargo, la ausencia de certificación puede acarrear consecuencias negativas para las organizaciones, incluyendo:

- Riegos legales: la no conformidad con normativas puede resultar en sanciones o acciones legales.
- Pérdida de confianza: Los consumidores y socios comerciales pueden percibir a la organización como menos confiable



- Limitaciones en el acceso a mercados: Algunos mercados requieren certificaciones específicas para la entrada de productos o servicios.
- Falta de mejora continua: La certificación suele ir acompañada de procesos de auditoría que identifican áreas de mejora.

### 3. Objetivos General

Diseñar un plan de capacitación y orientación para la obtención de certificaciones turísticas en el restaurante sabores de la sierra, que permita mejorar la calidad del servicio, fortalecer el manejo de idiomas extranjeros, para así, contar con normativas vigente y elevar su competitividad en el sector gastronómico turístico.

#### 3.1 Objetivos Específicos

**Diagnosticar** las principales debilidades del restaurante en cuanto a formación del personal, atención al cliente, cumplimiento de normas sanitarias y deficiencias en el uso de idiomas extranjeros.

**Determinar** los requisitos, estándares y competencias necesarias para que el restaurante obtenga certificaciones turísticas relacionadas con la calidad del servicio, seguridad alimentaria, atención multilingüe e identidad cultural.

**Proponer** un plan estructurado con capacitación y sensoria técnica que incluya formación de idiomas, buenas prácticas de atención y cumplimiento normativo, con el fin de profesionalizar al equipo de posicionar al restaurante como una oferta turística certificada.

### 4. Metodología

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

#### 4.1 Método deductivo

Este procedimiento parte de un enfoque general hacia lo particular, permitiendo aplicar teorías y normas generales al caso específico del restaurante Sabores de la Sierra. En este trabajo, se inicio analizando de forma general la importancia de la capacitación



turística y los estándares de calidad de gastronomía, para luego centrarse en la realidad específica del restaurante. Este enfoque resultó acertado, ya que permitió estructurar una base sólida sobre la que se identificó la falta de certificaciones, formación profesional y dominio de idiomas extranjeros por parte del personal (Bernal, 2020).

#### 4.2 Método inductivo

A diferencia del anterior, el método inductivo parte del análisis de casos concretos para construir una comprensión general del problema. En esta investigación, se estudiaron primero las problemáticas puntuales del restaurante, como la limitada atención del cliente, la ausencia de formación multilingüe y el incumplimiento de las normativas sanitarias. A partir de ello, se identificó una necesidad más amplia: falta de estrategias de capacitación y profesionalización de establecimientos turísticos similares. Este método permitió evidenciar patrones comunes y construir una propuesta contextualizada (QuestionPro Blog., 2025).

#### 4.3 Revisión Bibliográfica

Para sustentar teóricamente el trabajo, se realizó una revisión bibliográfica exhaustiva, que incluyó libros, artículos científicos y documentos académicos relacionados con la capacitación turística, atención en idiomas, normativas de calidad y certificaciones para restaurantes. Esta búsqueda permitió no solo definir el marco teórico de la investigación, sino también justificar la pertinencia del plan de capacitación propuesto, tomando como referencia experiencias previas y estudios relevantes (Delgado, 2025).

### 5. Propuesta plan de acción

| Objetivos de la propuesta                               | Actividades                                                               | Recursos                            | Tiempo    | Responsables                                         | Resultado esperado                       |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Mejorar la atención al cliente y cumplimiento sanitario | 1. Talleres de atención turística<br>2. Ejecutar capacitaciones en normas | Humano<br>Tecnológico<br>Financiero | 4 semanas | -Ministerio de Turismo<br>-Gad Municipal de Riobamba | Personal capacitado y mejor atención con |



|                                          |                                                                                                                                                                                                     |                                                    |           |                                                                                           |                                                                |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
|                                          | higiénico-sanitarias.<br><b>3. Implementar simulacros de atención al cliente.</b>                                                                                                                   | s<br>Materiales                                    |           |                                                                                           | cumplimiento de normas                                         |
| Desarrollar habilidades en inglés básico | <b>1. Impartir un curso de inglés básico turístico.</b><br><b>2. Realizar prácticas de conversación con turistas o docentes.</b><br><b>3. Aplicar una evaluación final de conocimientos.</b>        | Humano<br>Tecnológico<br>Financieros<br>Materiales | 6 semanas | -Empleados<br>-Administradores<br>-Turistas como apoyo en simulación                      | Personal capacitado para atención básica en idioma extranjero  |
| Obtener certificación turística          | <b>1. Realizar un diagnóstico inicial del restaurante.</b><br><b>2. Adecuar espacios y procesos a estándares de calidad.</b><br><b>3. Tramitar la obtención de certificación turística oficial.</b> | Humano<br>Tecnológico<br>Financieros<br>Materiales | 3 meses   | -Ministerio de turismo<br>- Gad Municipal de Riobamba<br>-Administradores del restaurante | Restaurante certificado como establecimiento turístico oficial |

## 6. Conclusiones

- Como resultado del análisis realizado, se concluye que la falta de capacitación y certificación turística en el restaurante sabores de la sierra afecta directamente a su competitividad, calidad de atención y cumplimiento de normativas, lo cual representa un riesgo para su imagen y sostenibilidad en el sector gastronómico y turístico.
- Se evidencio que, sin un plan de formación técnica en atención al cliente, normas higiénico – sanitarias y dominio básico de idiomas, trabajadores cometen errores frecuentes que afectan las experiencias del turista, especialmente del visitante extranjero que busca una atención más inclusiva y profesional.
- Se confirma que implementar procesos de capacitación continuos no solo mejora el desempeño del personal, sino que también fortalece la cultura organizacional del restaurante, promueve la seguridad alimentaria y permite alinearse con estándares requeridos para obtener certificaciones turísticas oficiales
- Finalmente, se reconoce que el apoyo técnico brindado por el Ministerio de turismo y el GAD Municipal es clave para que establecimientos como Sabores de la Sierra. Para la valorización de la cultura local se disfrute como una experiencia turística autentica.

## 7. Bibliografía

AENOR. (s.f.). *AENOR*. Obtenido de <https://www.aenor.com/certificacion/en-que-consiste-la-certificacion>

Barten, M. (01 de JUNIO de 2024). *REVFINE*. Obtenido de <https://www.revfine.com/es/restaurante-significado/>

Bernal, C. (2020). *Academia*. Obtenido de Metodología De La Investigación Bernal 4ta. edición: Metodologia\_De\_La\_Investigación\_Bernal\_4ta\_edicion

Cursalab. (2021). *Cursalab*. Obtenido de <https://cursalab.io/blog/plan-de-capacitacion/>

Delgado, J. (2025). *Instituto Tecnológico Superior Jubones*. Obtenido de <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/484>



Educativa. (s.f.). (2025). *Consecuencias de la falta de capacitacion laboral*. Obtenido de <https://www.educativa.com/blog-articulos/consecuencias-de-la-falta-de-capacitacion-laboral/>

Equipo editorial, E. (03 de marzo de 2025). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/capacitacion-2/>

Equipo, E. (23 de mayo de 2025). *Enciclopedia Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/calidad/>

García et al. (2023). *Estructura del mercado turístico*.  
[https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=kEbGEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=que+es+turismo++2023&ots=wNU8E-3j3m&sig=J5DvKggx9L8uxFOY-\\_HFVHbNTU&redir\\_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20turismo%20%202023&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=kEbGEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=que+es+turismo++2023&ots=wNU8E-3j3m&sig=J5DvKggx9L8uxFOY-_HFVHbNTU&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20turismo%20%202023&f=false).

Organización Mundial del Turismo - OMT. (2022). *Resumen del año | 2022 el año de repensar el turismo*.

Organizacion Mundial del Turismo - OMT. (2023). *Turismo sostenible*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/turismo-sostenible>

QCert. (s.f.). (2025). *QCert*. Obtenido de <https://qcert.com.co/implicaciones-de-no-tener-un-producto-certificado/>

QCert. (s.f.). (2025). *QCert*. . Obtenido de <https://qcert.com.co/implicaciones-de-no-tener-un-producto-certificado/>

QuestionPro Blog. (2025). *QuestionPRO*. Obtenido de Método inductivo: Qué es, características y ejemplos: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-inductivo>

QuestionPro. (s.f.). (2025). Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/servicio-al-cliente.html>

Raffino. (19 de Julio de 2025). *Servicio. Enciclopedia Concepto*. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/servicio/>