



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 OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN

TURISMO

NÚCLEO PROBLEMÁTICO:

**"FALTA DE CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIONES DE LOS DESTINOS Y LOS
MIEMBROS DEL SECTOR TURÍSTICOS "**

AUTORA

WENDY JULEXY MERO MERO

TUTOR

DR. FERNANDO MACIAS MENDOZA PHD.

MANTA, enero 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 MERO MERO WENDY JULETXI, 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.

Lo certifico,

Manta, Lunes, 01 de septiembre de 2025.


FERNANDO MACIAS MENDOZA

Docente tutor

DECLARACION DE AUTORIA

El presente trabajo de investigación se realiza como requisito previo a la obtención del título de Licenciado en turismo en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El

contenido expuesto en este proyecto investigativo pertenece exclusivamente a Wendy Julexy Mero Mero en calidad de autor de examen complejo "Falta de capacitación y certificaciones en los miembros del sector turístico" en caso de utilizar este documento, se debe otorgar los respectivos créditos.

Mero Mero Wendy Julexy

1315665065

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 Wendy Julexy Mero Mero; 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:



Lic. Marco Durán Vasco

**PRESIDENTE DEL
TRIBUNAL**



Dr. Leo Ruperti León

**MIEMBRO DEL
TRIBUNAL**

Lic. Emil Viera Manzo

**MIEMBRO DEL
TRIBUNAL**



Dr. Fernando Macias Mendoza

TUTOR

Wendy Hero.

Wendy Julexy Mero Mero

DEDICATORIA

Dedico este examen de grado con carácter complexivo primeramente a Dios por darme la fuerza, sabiduría y conocimiento a lo largo del camino y a seguir adelante en momentos buenos y malos.

A mi Mamá por apoyarme y acompañarme en cada paso que he dado, por sus palabras de motivación, fuerza y sabiduría, por haber confiado en mí en todo momento, por todo su esfuerzo y sacrificio que me motivaron a seguir adelante, este logro también es de ella.

A mi hermana por estar presente en cada momento apoyándome y aconsejándome para seguir adelante.

A las amistades que forme a lo largo del camino, quienes fueron también de mucho apoyo, por consejos y por siempre estar dispuestos a ayudarme en alguna duda que haya tenido.

RECONOCIMIENTO

Agradezco a mi Mama por impulsarse a seguir adelante a pesar de las adversidades por guiarme en cada paso y estar presente en todo momento.

Agradezco profundamente a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por brindarme las herramientas necesarias para mi formación profesional, a los profesores que impartieron sus conocimientos, experiencia y dedicación.

A mi tutor por compartirme sus conocimientos, su apoyo y orientación fueron fundamentales para desarrollar mi examen de grado.

RESUMEN

La agencia de viajes ' Ruta Viva' es una agencia de viajes que está ubicada en la ciudad de Loja, es especializada en diseñar paquetes turísticos hacia destinos naturales y culturales del sur del Ecuador.

Su clientela esta conformadas por turistas nacionales, instituciones educativas y grupos familiares. La agencia ha ganado reconocimiento por su cercanía con los clientes y su interés en promover destinos menos tradicionales. La investigación destaca el perfil de su clientela, conformada principalmente por turistas nacionales, instituciones educativas y grupos familiares, quienes valoran la atención personalizada y el enfoque cultural de los servicios ofrecidos. Asimismo, se examina el posicionamiento de *Ruta Viva* en el mercado local, reconociendo su compromiso con la promoción de destinos menos tradicionales y su cercanía con los clientes como factores clave de su éxito. En la metodología que se utilizó fue el método inductivo para dar una observación directa de los problemas como el reclamo por parte de los clientes y falta de certificaciones y el método inductivo para la aplicación de normas sobre atención al cliente, inclusión y profesionalización turística. Para concluir con este estudio subraya la importancia de fortalecer la profesionalización del personal como estrategia clave para mejorar la experiencia del cliente, garantizar estándares internacionales y consolidar alianzas estratégicas que impulsen el crecimiento sostenible de la agencia.

Palabras clave: Paquetes turísticos, Agencia de Viajes, Atención al cliente

ABSTRACT

The travel agency 'Ruta Viva' is a travel agency located in the city of Loja, specializing in designing tour packages to natural and cultural destinations in the south of Ecuador. Its clientele consists of national tourists, educational institutions, and family groups. The agency has gained recognition for its closeness to clients and its interest in promoting less traditional destinations. The research highlights the profile of its clientele, mainly composed of national tourists, educational institutions, and family groups, who value personalized attention and the cultural focus of the services offered. It also examines the positioning of Ruta Viva in the local market, recognizing its commitment to promoting less traditional destinations and its closeness to clients as key factors of its success. In the methodology used, the inductive method was applied to provide a direct observation of issues such as customer complaints and lack of certifications, as well as the inductive method for the application of standards regarding customer service, inclusion, and tourism professionalization. To conclude this study, it emphasizes the importance of strengthening the professionalization of staff as a key strategy to improve the customer experience, ensure international standards, and consolidate strategic partnerships that drive the sustainable growth of the agency.

Keywords: Tourist packages, Travel Agency, Customer service



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Educación, Turismo, Arte
y Humanidades

TITULACIÓN
EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO



TRABAJO DE TITULACIÓN

Apellidos y Nombres	Mero Mero Wendy Julexy
Núcleo Problémico	Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turístico.
Tutor	Fernando Macias PhD
Fecha	25/08/2025

GUIA PARA EL TRABAJO DE TITULACIÓN

1. Contextualización del problema.

Actores:

Actor 1. Ministerio de turismo

Actor 2. Empresas privadas

Actor 3.- Socios

Actor 4.- jefe de agencia

Contexto del problema

La agencia de viajes ' Ruta Viva' es una agencia de viajes que está ubicada en la ciudad de Loja, es especializada en diseñar paquetes turísticos hacia destinos naturales y culturales del sur del Ecuador.

Su clientela esta conformadas por turistas nacionales, instituciones educativas y grupos familiares. La agencia ha ganado reconocimiento por su cercanía con los clientes y su interés en promover destinos menos tradicionales. No obstante, el equipo de trabajo de la agencia Ruta Viva no cuenta con certificaciones actualizadas ni capacitaciones recientes en temas como manejo de grupos, guías en primeros auxilios, atención a turistas con discapacidad o tendencias digitales en el turismo. Esto ha provocado ciertas inconsistencias en la calidad de los servicios, reclamos por desinformación, y dificultades para asociarse con operadores internacionales que exigen estándares mínimos de profesionalización.



1.1. Situación detectada

- Causas:
 - La falta de formación y capacitación del personal
 - Debilidades de atención al cliente
 - Cambios del mercado y Adaptación
- Efecto:
 - Afecta la calidad de la experiencia de los turistas
 - Una falta de estandarización en los procesos de atención
 - Pérdida de oportunidades

1.2. Definición del problema o formulación

¿Cómo se puede mejorar la perspectiva de los clientes que ha sido afectada por la falta de capacitación y certificaciones?

2. Marco Teórico

Turismo



Según Jafar Jafari (2005) lo define como un 'Fenómeno social, cultural y económico implica el desplazamiento de personas hacia lugares diferentes de su entorno habitual por un periodo de tiempo determinado, con fines de ocio, negocios o cualquier otro motivo'

La definición escrita por este autor proporciona una visión holística del turismo, reconociendo su naturaleza multifacética. Esta perspectiva permite comprender mejor como el turismo es afectado por factores sociales, culturales y económicos. Además, invita a considerar las implicaciones éticas y sostenibles del turismo en un mundo globalizado

Capacitación

Según *Chiavenato, Idalberto (2007)* " La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos"

Este autor nos indica que la capacitación es adquirir conocimientos y desarrollar habilidad de manera breve pero muy significativa lo cual deber ser muy bien estructurada y orientada a los resultados.

Certificación

ISO (Organización Internacional de Normalización), que en 2015 determina que "las certificaciones es el proceso mediante el cual una tercera parte imparcial proporciona una garantía escrita de que un producto, proceso o servicio cumple con requisitos específicos, ya sean establecidos por normas o requisitos del cliente"

Esto juega un papel fundamental en la garantía de la calidad y cumplimiento de estándares, lo que es vital en el sector turístico para asegurar la satisfacción del cliente y la competitividad del destino.

Calidad



Herrera Jiménez, Rodolfo (2006) "El concepto de calidad es usado en el lenguaje cotidiano y técnico por especialistas sobre la calidad y su control (normalización, evaluación, certificación), pero no expresa siempre la misma idea, esto es, parece que no hay un principio universalmente aceptado. Muchas veces surgen diferencias de opiniones, al no estar en el concepto perfectamente definido, o porque las consecuencias de la definición no se han comprendido bien. En el mundo de los evaluadores es usual encontrar la opinión que considera el concepto de calidad como elusivo intangible, polisémico e imposible de conceptualizar con una connotación unívoca"

Este autor nos dice que la calidad es un lenguaje que se usa cotidianamente, que son normalmente usados en campos relacionados al control, pero cabe recalcar que no siempre su significado será lo mismo.

Agencia de viajes

Acerenza, Miguel (2010) "Una agencia de viajes es una empresa que se dedica a la realización de arreglos de viajes y a la venta de servicios sueltos u organizados en paquetes, actuando como intermediaria entre empresas prestadoras de servicios y el usuario final. Su función principal es la intermediación, abarcando desde la información y el asesoramiento hasta la organización de actividades relacionadas con el sector de los viajes y el turismo, e incluso la elaboración de sus propios productos"

Este autor indica que la agencia de viajes se encarga de organizar, asesorar y vender productos y servicios ya sean individuales o en paquetes, actúa de forma intermediaria con los prestadores de servicios y el cliente.

3. Objetivo General.

Fortalecer la calidad del servicio turístico ofrecido por la Agencia Ruta Viva mediante la implementación de un programa de capacitación dirigido al personal con el propósito de mejorar la percepción y satisfacción de los clientes

3.1. Objetivos específicos



- Identificar las principales debilidades del personal de la agencia en relación con los estándares del sector turístico
- Generar un plan de acción que permita ejecutar, monitorear y evaluar las estrategias de capacitación y profesionalización dentro de la agencia.
- Establecer alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas para facilitar el acceso a procesos de formación y certificación profesional.

Metodología

La presente investigación se realizó con los siguientes métodos: el inductivo y deductivo los cuales permiten ver el problema de manera específica a lo general y el inductivo de manera viceversa.

Métodos

Método Inductivo

‘Según Rodolfo Rivas Torres (2006) “ El método inductivo consiste en la generalización de hechos, practicas, situaciones y costumbres observadas a partir de casos particulares. Tiene la ventaja de impulsar al sujeto investigador y ponerlo en contacto con el objeto de investigaciones camino va de la pluralidad de objetos a la unidad de conceptos”

Este método se basa en las observaciones particulares para así poder llegar a conclusiones generales, esto se trata construir una teoría a partir experiencias es ir de los datos y que se plasmen en ideas.

Método Deductivo

Gómez (2004) “ El método deductivo consiste en la totalidad de reglas y procesos, con cuya ayuda es posible deducir conclusiones a partir de enunciados supuestos llamados premisas. Si se da una hipótesis se sigue una consecuencia y esa hipótesis se da, entonces, necesariamente, se da la consecuencia”

Este método se basa que parte de procesos generales la cual esto ayuda a deducir las que serian las posibles conclusiones.

4. Propuesta del plan de acción.



Objetivo/s de la propuesta	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultado esperado
Elaborar un plan de capacitación dirigido al equipo de trabajado de la agencia Ruta Viva orientado a fortalecer sus competencias técnicas y humanas con el propósito de mejorar la calidad del servicio ofrecido.	Realizar el plan de capacitación de acorde a los temas de atención al cliente. Determinar las estrategias que serán utilizadas al momento de brindar el servicio.	Financieros Tecnológicos Humanos	5 días Inicia el 4/05/2026 y finaliza el 8/05/2026	Ministerio de turismo	Contar con el equipo de trabajo de la agencia Ruta Viva especialmente capacitada para así brindarle un mejor servicio al cliente.
Diseñar e implementar estrategias para diversificar la oferta de productos turísticos de la agencia, con el fin de	Diseñar nuevos productos los cuales estén adaptados a diferentes perfiles de clientes. Establecer alianzas con proveedores.	Financieros Humanos Tecnológicos	6 meses Inicia el 6/06/2026 y finaliza el 6/11/2026	Jefe de Agencia	Contar con paquetes turísticos adaptados a la preferencia de cada tipo de cliente.



ampliar el portafolio de servicios y atraer nuevos segmentos de mercado.					
Investigar el tipo de certificaciones con las que cuenta la agencia Ruta Viva, con el fin de evaluar el cumplimiento de estándares de calidad, sostenibilidad y seguridad en los servicios turísticos	Socializar y analizar los registros administrativos, informes y certificados que estén disponibles en la agencia. Verificar la vigencia y alcance de las certificaciones que existen.	Financieros Humanos	6 meses Inicia el 2/04/2026 y finaliza 2/08/2026	Jefe de agencia	la obtención de un informe tecnico detallado la cual indique las certificaciones vigentes de la Agencia Ruta Viva.

5. Conclusiones

En conclusión, se pudo evidenciar que un gran parte del personal de la Agencia presenta limitaciones en el conocimiento y aplicación de estándares de calidad, sostenibilidad que son requeridos por el sector turístico.

En cuanto en el plan de acción elaborado nos permitió medir de manera objetiva en progreso en los procesos de capacitación y profesionalización del personal, para así asegurar una mejora continua.



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Educación, Turismo, Arte
y Humanidades

Las alianzas que se propuso establecer con entidades públicas y privadas son de vital importancia para facilitar el acceso a procesos de formación y certificación profesional.

6. Bibliografía

[Redalyc.EL CONCEPTO DE CALIDAD: UN MARCO CONCEPTUAL](#)

[Agencias de viajes y turismo: concepto y análisis de su influencia según autores | Mi Mundo por el Mundo](#)

[▷ Método Inductivo según autores - Tesis plus](#)