



Uleam

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ FACULTAD DE
EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES
CARRERA DE TURISMO**

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

TEMA

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

AUTOR

Piguave González Kerly Julissa

TUTOR

Dr. Carlos Rolando Piguave Mero, PhD.

Manta, 2025

CERTIFICO

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

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante PIGUAVE GONZALEZ KERLY JULISSA, 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, Viernes, 08 de agosto de 2025.

Lo certifico,



PIGUAVE MERO CARLOS ROLANDO

Docente Tutor

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turístico”, ha sido realizado y concluido por Piguave González Kerly Julissa; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

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

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:



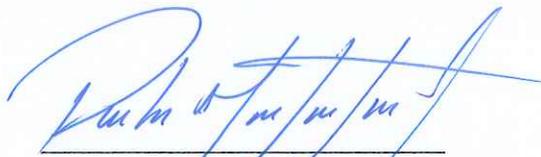
Lcdo. Marcos Duran, Mg.

Presidente de Tribunal



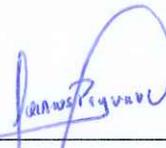
Ing. Lizandro Molina, Mg.

Miembro de Tribunal



Ing. Pedro Montalván, Mg.

Miembro de Tribunal



Dr. Carlos Piguave, PhD.

Tutor



Kerly Julissa Piguave González

Graduada

AUTORÍA

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



Kerly Julissa Piguave González

135129112-3

DEDICATORIA

Dedico este proyecto, en primer lugar, a Dios, por brindarme la sabiduría y la perseverancia necesaria para culminar esta etapa de mi vida. A Él, por darme fortaleza en los momentos de debilidad y esperanza cuando las dificultades parecían imposibles de superar.

A mi madre, Ana y a mi padre, Willians, por su amor incondicional, sus consejos y su constante apoyo en cada momento de mi formación personal y profesional. Gracias por sus palabras de aliento en momentos difíciles, por sus consejos que han guiado mis decisiones y por ser el ejemplo de responsabilidad que siempre me han transmitido.

A mis hermanas, Juliana y Jerelys, que han sido un pilar valioso en mi vida a pesar de las diferencias y dificultades que hemos atravesado, gracias por ser mi apoyo y confort y por nunca dejarme caer cuando las circunstancias se ponen difíciles.

A mi pequeño Armando, por ser la razón por la cual nunca me rendí, por ser mi soporte de vida y mi mayor tesoro. Gracias a ti, que con un abrazo calmas todos mis miedos; gracias a ti, sigo de pie, afrontando la vida, aunque a veces, se torne muy complicada.

A mi novio, Manuel, mi mayor apoyo y soporte, gracias por tu paciencia, comprensión y por estar a mi lado en cada etapa de este proceso. Tu compañía me dio tranquilidad, tu confianza me motivó a seguir adelante y tu amor me recordó que nunca estoy sola en este camino.

A mi mejor amigo, Javier, por su lealtad, amistad sincera y por acompañarme en los momentos más importantes de mi vida. Gracias por escucharme, aconsejarme y brindarme siempre una palabra de ánimo cuando más lo necesité.

A mi “familia disfuncional”, mis amigos, por compartir risas, desvelos y momentos que se volvieron inolvidables. Gracias por estar en los instantes de celebración, pero también en los de cansancio y desánimo.

Por último, a mi perrita muñeca, que, aunque físicamente ya no me acompaña, nunca me dejó sola, pues en mi corazón permanecen su lealtad, compañía y el amor incondicional

que me regaló en cada etapa de mi vida. Su recuerdo sigue siendo una fuente de consuelo y fortaleza en mi caminar.”

RECONOCIMIENTO

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

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

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

Resumen:

El presente trabajo aborda la problemática de la falta de capacitación y certificación en el sector turístico, tomando como caso de estudio el restaurante “Sabores de la Sierra”, en Riobamba. La investigación identifica debilidades relacionadas con la ausencia de formación en servicio al cliente, manipulación de alimentos, idiomas y gestión administrativa, lo que limita la competitividad y el acceso a nuevas oportunidades de mercado. Mediante la revisión bibliográfica, el análisis-síntesis y el método inductivo-deductivo, se diseñó un plan de acción orientado a fortalecer la profesionalización del equipo, fomentar el dominio del idioma inglés y obtener acreditaciones turísticas.

Los resultados evidencian que la implementación de capacitaciones, el uso de herramientas tecnológicas y la adopción de estándares de calidad, contribuyen a mejorar la satisfacción del cliente, incrementar la competitividad y posicionar al restaurante como un referente gastronómico certificado.

Palabras clave: Capacitación, certificación turística, competitividad, turismo sostenible, atención al cliente.

Abstract:

This research addresses the issue of the lack of training and certification in the tourism sector, using the restaurant “Sabores de la Sierra” in Riobamba as a case study. The study identifies weaknesses related to the absence of training in customer service, food handling, languages, and administrative management, which restrict competitiveness and access to new market opportunities. Through literature review, analysis-synthesis, and the inductive–deductive method, an action plan was designed to strengthen staff professionalization, promote English language proficiency, and obtain tourism certifications.

The findings show that the implementation of training programs, the use of technological tools, and the adoption of quality standards contribute to improving customer satisfaction, increasing competitiveness, and positioning the restaurant as a certified gastronomic benchmark.

Keywords: Training, tourism certification, competitiveness, sustainable tourism, customer service.

TITULACIÓN

EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER

TRABAJO DE TITULACIÓN

Apellidos y Nombres	Piguave González Kerly
Núcleo Problémico	Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y miembros del sector turístico.
Tutor	Dr. Carlos Piguave Mero PhD.
Fecha	25/08/2025

1. Contextualización del problema.

Actor 1: Los administradores.

Actor 2: Los empleados.

Actor 3: Los turistas nacionales.

Actor 4: Los turistas extranjeros.

Contexto del problema:

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

El establecimiento ha logrado posicionarse como un referente gastronómico en la zona, pero enfrenta debilidades en la formación de su personal. Los meseros, cocineros y administradores no cuentan con certificaciones en manipulación de alimentos, servicio al cliente, turismo accesible ni idiomas. Esta situación ha generado dificultades para garantizar un servicio estandarizado, cumplir con normas sanitarias internacionales y brindar una experiencia turística inclusiva.

Su misión es rescatar y difundir la gastronomía andina a través de un servicio de calidad que conecte cultura y sabor. Mientras que, su visión será ser reconocido como restaurante turístico certificado por su excelencia en servicio, seguridad alimentaria y valor cultural.

Ahora bien, el restaurante, aunque goza de buena ubicación y una comida muy apreciada, enfrenta problemas de capacitación y formación de su personal. Además, la carencia de certificaciones y la falta de dominio del inglés entre el personal dificulta la atención estandarizada a los usuarios. Estas debilidades impiden acceder a una certificación turística y limitan su crecimiento. El propietario reconoce estos fallos y busca convertir el establecimiento en un restaurante turístico competitivo y brindar una experiencia turística inclusiva.

1.1. Situación detectada:

Causas:

- Poca profesionalización del equipo y mala gestión del administrador.
- Limitado dominio del idioma inglés.
- Carencia de acreditaciones en servicios turísticos.

Efectos:

- Restringe nuevos segmentos de turistas y alianzas con tour operadores.
- Insatisfacción y posible pérdida de clientes.
- Limitación en los beneficios económicos y competitividad del servicio.

1.2. Definición del problema o formulación

¿Cómo mejorar la formación del personal y la atención al cliente en el restaurante turístico "Sabores de la Sierra" con el objetivo de elevar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario?

2. Marco Teórico

Este apartado aborda cuatro pilares fundamentales en el ámbito del turismo: la capacitación, las certificaciones turísticas, los destinos y el sector turístico en su conjunto. A través de un enfoque teórico y analítico, se examinan sus definiciones, alcances y aportaciones, con el propósito de comprender su contribución al sector.



Figura 1: Variables del Turismo
Fuente: Elaboración propia

1.- Restaurante:

Un restaurante es cualquier establecimiento donde los clientes pueden comprar y consumir alimentos y bebidas. (Barten, 2024), nos dice que un restaurante se caracteriza por brindar un lugar donde los usuarios pueden sentarse a degustar sus comidas. En línea con esta visión (Contreras, 2023), nos dice que un restaurante puede entenderse como un espacio que, además de ofrecer alimentos y bebidas para el consumo en el lugar, permite a los comensales disfrutar de un ambiente agradable mientras comparten con otros.

Considerando lo anterior, entendemos al restaurante como el sitio en donde más allá de degustar un platillo se va a pasar un rato ameno con las personas de su entorno.

2.- Destinos turísticos:

El concepto de destino turístico busca comprender su complejidad territorial, social y funcional. (Cruz, 2019), plantea que un destino turístico está formado de una combinación de productos turísticos que ofrecen una experiencia integrada a los turistas. El mismo se puede interpretar subjetivamente. Por otro lado, (Rodríguez, 2011) nos plantea que un destino turístico es un sitio donde existe una

mayor concentración de actividades tanto de producción como de consumo, pero que lamentablemente carece de reconocimiento y validación.

En este sentido, el destino turístico se convierte en una unidad dinámica que ofrece recursos, servicios y experiencias, cuya sostenibilidad depende de una buena planificación y gestión de su identidad.

3.- Sector turístico:

El sector turístico tiene un carácter multidimensional y es relevante económica y socialmente. (Navarro et al., 2020), lo describen como un espacio donde interactúan turistas, agencias, transportes, alojamientos y otros actores. Así mismo, (Reyes, 2023), define al sector turístico como el conjunto de organizaciones que participan en la salida al mercado del producto turístico.

En relación con lo anterior, se considera entonces al sector turístico como un sistema de relaciones sociales, económicas y culturales, clave para el desarrollo sostenible si se gestiona con responsabilidad e inclusión.

4.- Capacitaciones:

(Chiavenato, 2009), define a la capacitación como un proceso educativo de corto plazo, organizado para adquirir conocimientos y habilidades con objetivos claros. Por otro lado, (Tamayo & Caiche, 2024), identifican a la capacitación como un factor clave para impulsar el crecimiento del sector turístico, ayudando así a los establecimientos a posicionarse como un buen sitio para degustar y compartir con amigos.

Considerando lo anteriormente expuesto, se entiende a la capacitación como un proceso estructurado que permite al personal desarrollarse y adaptarse a los cambios del entorno laboral.

Ahora bien, dentro de un sector tan competitivo, como lo es el turístico, tenemos que estar siempre en constante mejora, incrementando así la productividad. Ahora bien, de acuerdo a (Blog, 2024) existen diferentes

capacitaciones que nos ayudarán a conseguir este objetivo, entre las cuales se encuentran:

Capacitación en seguridad laboral: Dentro de cualquier empresa, la seguridad es un elemento crucial e indispensable, por lo que es importante capacitar a los trabajadores en medidas de prevención de riesgos laborales, por ejemplo: los primeros auxilios y el uso de equipos de protección básicos, garantizando así un ambiente seguro y ameno para el cliente.

Capacitación en servicio al cliente: En aquellas empresas cuyo enfoque principal es la atención al cliente, es importante capacitar a los empleados en técnicas de servicio al cliente, manejo de quejas y reclamos, empatía, entre otros aspectos clave para una atención de calidad.

Capacitación en gestión del tiempo: La gestión del tiempo juega un papel fundamental para la productividad de los trabajadores, por lo que es importante capacitarlos en técnicas de comunicación afectiva y herramientas útiles para la organización eficiente del tiempo, estableciendo así un margen de prioridades y cumpliendo con los plazos acordados para el usuario.

Capacitación en innovación y creatividad: La innovación y la creatividad son elementos clave para la diferenciación y el crecimiento de una empresa, por lo que es importante capacitar a los empleados en técnicas y metodologías para fomentar la creatividad y la generación de ideas innovadoras.

Capacitación en liderazgo: El liderazgo es fundamental en cualquier empresa, por lo que es importante capacitar a los empleados en habilidades y competencias de liderazgo, como la toma de decisiones o la delegación de tareas, entre otros aspectos claves para el desarrollo de líderes efectivos.

En este sentido, la capacitación es un proceso clave para el desarrollo de cualquier organización. En el sector turístico, esto cobra aún más relevancia, pues la industria es altamente competitiva.

5.- Certificación turística:

La certificación turística ha sido conceptualizada a lo largo de los años con el propósito de garantizar estándares de calidad en el sector. (Sánchez, 2019), señala que la certificación turística es una herramienta que ayuda a evaluar la calidad, aunque su aplicación, dependiendo del destino, puede ser difícil. De igual forma, (Segura, 2025), destaca que la certificación implica establecer estándares de calidad, evaluar y certificar los servicios y destinos, promoviendo así la mejora continua en el sector turístico.

En este contexto, se entiende a la certificación turística como el fortalecimiento de la calidad del destino y la promotora de prácticas responsables alineadas con estándares internacionales.

Ahora bien, dentro del sector, existe una constante evolución la cual demanda profesionales capacitados y comprometidos con la excelencia. Por ello, existen diversas certificaciones que acreditan las habilidades y experiencias en diferentes áreas del turismo, las cuales, según la (CEUPE, s.f), son las siguientes:

- **Certificación Green Globe 21:** Esta certificación evalúa la sostenibilidad de las empresas turísticas y sus cadenas de suministro. Incluyendo así 44 criterios básicos obligatorios, los cuales, están siendo apoyados por más de 380 indicadores de cumplimiento, variando así de acuerdo a el tipo de certificación, su ubicación geográfica y otros tipos de factores locales tomados en cuenta.

- **Norma ISO 9001:** La norma ISO 9001 es fundamental para restaurantes, ya que se centra en la gestión de la calidad y la seguridad alimentaria. Esta norma ayuda a los restaurantes a estandarizar sus procesos, garantizando la salubridad de los alimentos y mejorando la satisfacción del cliente. Al implementar la norma ISO 9001, los restaurantes pueden obtener ventajas como la mejora de la imagen de la empresa, un aumento en la satisfacción del cliente y un mayor control sobre los procesos de producción.

- **Certificado EMAS:** Propone un sistema, el cual, ayuda a las organizaciones a gestionar y mejorar, de manera continua, su desempeño ambiental. Además, establece la obligación de presentar de forma periódica una "Declaración

Ambiental", es decir, un documento público que debe incluir información verídica y fiable sobre el comportamiento ambiental de la organización y el resultado de sus acciones.

Ahora bien, existen certificaciones más específicas dentro del sector, las cuales nos ayudan a la mejora del servicio dentro de una empresa turística. Según (Mi mundo por el mundo, 2024), son las siguientes:

- **Certificaciones de gestión hotelera:** Estas certificaciones se centran en la administración y operación eficiente de hoteles, resorts y otros alojamientos. Cubren aspectos como la gestión de ingresos y la sostenibilidad. Un ejemplo de esta podría ser la Certificación por competencias laborales en Gestión Hotelera – MINTUR en hoteles como Finch Bay Eco Hotel (Galápagos) o el Hotel del Parque (Guayaquil), para cargos administrativos y de operaciones.

- **Certificaciones de agencias de viajes:** Estas certificaciones se enfocan en las habilidades y conocimientos necesarios para trabajar en una agencia de viajes, incluyendo la planificación de viajes, la reserva de vuelos y la atención al cliente. Estas certificaciones tienen vigencia en agencias como Metropolitan Touring o Andando Tours, ambas con sede en Quito, para cumplir normativas legales y de calidad.

- **Certificaciones en turismo sostenible:** Estas certificaciones reconocen los esfuerzos de las empresas y profesionales turísticos por adoptar prácticas sostenibles y responsables con el planeta. Un ejemplo de estas certificaciones puede ser el Distintivo "Q" de Calidad Turística, la cual está vigente en proyectos sostenibles como Yachana Lodge (Napo) o Mashpi Lodge, que aplican buenas prácticas ambientales y sociales.

- **Certificaciones en guianza turística:** Estas certificaciones acreditan la capacidad de los tutoriales turísticos para proporcionar información precisa, segura y atractiva a los visitantes. Las licencias de guías nacionales o locales las ofrece el MINTUR y estas son aplicables dentro del mismo país.

- **Certificaciones en marketing y promoción turística:** Estas certificaciones se centran en las estrategias de marketing y promoción para destinos y empresas del sector. Por ejemplo, existen certificaciones en Capacitación y Promoción de Destinos Turísticos aplicables en departamentos de promoción turística municipal como Loja o Cuenca, e incluso en empresas como Ecuador Travel Life.

- **Certificaciones en idiomas para el turismo:** El dominio de idiomas extranjeros es crucial en la industria turística. Las certificaciones en idiomas, como el TOEFL o el IELTS, pueden mejorar las oportunidades laborales. Por ejemplo, certificación B1/B2 en inglés turístico aplicables para recepcionistas en hoteles internacionales, guías bilingües en Galápagos, o asesores en call centers turísticos.

- **Certificaciones especializadas:** Existen certificaciones muy específicas, como las relacionadas con el turismo de aventura, el turismo cultural, el enoturismo, o el turismo de salud y bienestar. Por ejemplo, Certificación en Turismo de Aventura (MINTUR) para guías en actividades como rafting en Tena, ciclismo en Baños, o escalada en El Altar.

Considerando lo anterior, podemos entender a la certificación turística es una herramienta esencial para elevar la calidad y competitividad del sector. Convirtiéndose así, en aliadas estratégicas para alcanzar la excelencia, la innovación y el reconocimiento dentro de una industria en constante evolución.

3. Objetivo General

Diseñar un plan de acción que permita fortalecer la organización, la formación del personal y la atención al cliente en el restaurante turístico 'Sabores de la Sierra', con el fin de mejorar la calidad del servicio, acceder a certificaciones y elevar la satisfacción del usuario.

3.1. Objetivos específicos

Mejorar la profesionalización del equipo y la gestión administrativa para atraer nuevos segmentos de turistas y establecer alianzas con tour operadores.

Fortalecer el dominio del idioma inglés en el personal para incrementar la satisfacción del cliente y reducir la pérdida de visitantes.

Obtener acreditaciones en servicios turísticos para minimizar la limitación en los beneficios económicos y competitividad del servicio.

4. Metodología:

Revisión bibliográfica: Implica la búsqueda de información relevante y actualizada en torno a un tema específico. (Fernández & Prieto, 2023), la define como el permiso hacia los investigadores a identificar lo que ya se ha estudiado. Optimizando el tiempo y los recursos, y facilitando el avance del conocimiento de forma más eficiente y acelerada.

En el presente trabajo, se utilizó la revisión bibliográfica como método principal para construir el marco teórico, mediante la consulta de libros, artículos científicos, informes y documentos académicos actualizados. La información recolectada será analizada de manera crítica, con el fin de sustentar los objetivos y la pertinencia del estudio.

Método de análisis y síntesis:

Análisis: El análisis es el proceso de descomponer, examinar e interpretar información para comprender su significado. (Hernández, 2014) la define como el proceso metódico de organizar, clasificar y segmentar, para luego interpretarlos en función de patrones y relaciones que responden a los objetivos de la investigación.

Síntesis: Es el proceso de integrar ideas o datos diversos en una conclusión unificada. Permite construir significados generales a partir de distintos elementos. (Rose, 2025), define a la síntesis como el resultado de la resolución de contradicciones sociales y económicas, donde nuevas formas sociales surgen de la superación de las anteriores.

Este método se utilizó para la elaboración del marco teórico, revisando y clasificando información importante sobre los temas. Posteriormente, se unificaron las ideas principales de forma clara y ordenada, usando el razonamiento para definir

bien los puntos clave. Finalmente, este proceso ayudó a organizar el conocimiento adquirido y definir los objetivos con el propósito de que tanto la teoría como las metas planteadas tengan una conexión.

Método deductivo - inductivo:

Método deductivo: El método deductivo parte de principios generales para llegar a conclusiones específicas. Es un proceso lógico que aplica reglas universales a casos particulares. "Consiste en un proceso lógico que infiere conclusiones válidas a partir de premisas conocidas, justificando cada paso del razonamiento para asegurar una base firme del conocimiento" (Nuñez & Hernández, 2022).

Método inductivo: Es un proceso lógico que va de lo particular a lo general. (López & Jaramillo, 2025), exploran cómo el método inductivo facilita la conexión entre teorías pedagógicas y prácticas docentes. Destacan su importancia en la formulación de hipótesis y teorías a partir de observaciones empíricas. Además, señalan su influencia en el desarrollo de modelos pedagógicos, integrando teoría y práctica para una enseñanza efectiva.

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

5. Propuesta del plan de acción. (colocar tabla).

Objetivo/s de la propuesta	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultado esperado
Mejorar la profesionalización del equipo y la gestión administrativa para atraer nuevos	Realizar capacitaciones periódicas al equipo en servicio al cliente, y atención turística.	RM: Manuales, material didáctico, papelería. RT: Proyector, plataformas de e-	2 meses – cada año.	Administrador	Equipo con mayor preparación y atención profesional al turista.

segmentos de turistas y establecer alianzas con tour operadores.		learning, equipos de audio. RH: Capacitadores externos, administrador, personal operativo.			
	Capacitar al personal en la gestión administrativa con énfasis en procesos de reservas, control financiero y comunicación interna.	RM: Manual de procesos, material de oficina, hojas, lápices. RT: Software de gestión, hojas de cálculo, correo institucional. RH: Administrador, asesor en gestión, personal administrativo.	2 meses – cada año.	Administrador	Optimización de la gestión interna y mejora en la toma de decisiones.
	Establecer convenios y reuniones con tour operadores y agencias de viajes para generar alianzas estratégicas.	RM: Material promocional, tarjetas de presentación. RT: Plataformas de videoconferencia, redes sociales, correo corporativo. RH: Administrador, encargado comercial.	Permanente	Administrador	Nuevos acuerdos con operadores y ampliación de segmentos de turistas.
Fortalecer el dominio del idioma inglés en el personal para incrementar la satisfacción del cliente y reducir la pérdida de visitantes.	Realizar un diagnóstico del nivel de inglés del personal.	RM: Pruebas diagnósticas, rúbricas de evaluación. RT: Computadoras, tablets, conexión a internet. RH: Docente de inglés o evaluador externo.	1 semana – cada dos meses	Administrador	Identificar el nivel de inglés del personal.
	Fomentar el uso de aplicaciones interactivas como duolingo, hello english, memrise, entre otras, para la mejora del dominio de idiomas.	RT: Plataforma educativa, dispositivos móviles, internet, computadoras, audífonos. RH: Tutor de seguimiento.	Permanente	Administrador	Personal con habilidades básicas de comunicación en inglés.
	Usar asistentes de voz con IA (como Google Assistant o Alexa) para practicar frases comunes en inglés.	RT: Dispositivos inteligentes (celulares, computadoras, tabletas), internet, audífonos. RH: Tutor de seguimiento.	Permanente	Administrador	Práctica constante y autonomía en el aspecto del idioma.

<p>Obtener acreditaciones en servicios turísticos para minimizar la limitación en los beneficios económicos y competitividad del servicio.</p>	<p>Investigar requisitos para certificaciones turísticas (Green Globe, ISO 9001, etc.).</p>	<p>RM: Manuales oficiales de certificación, guías impresas y digitales, normativas nacionales e internacionales. RT: Internet, computador con acceso a bases de datos y páginas oficiales, herramientas de búsqueda y almacenamiento de información. RH: Consultor en calidad turística.</p>	<p>1 semana – cada año.</p>	<p>Administrador</p>	<p>Identificación clara de requisitos para iniciar el proceso de certificación.</p>
<p>Elaborar un diagnóstico del cumplimiento actual con base en los requisitos de certificación.</p>	<p>RM: Guías técnicas, checklists de evaluación, informes de autoevaluación, formatos de diagnóstico, carpetas organizadoras. RT: Software de análisis (Excel, Google Sheets), computador con herramientas de edición. RH: Consultor en calidad turística y un asistente técnico para recolección de datos internos.</p>	<p>1 semana- cada año.</p>	<p>Administrador</p>	<p>Conocer el nivel de cumplimiento actual respecto a las certificaciones seleccionadas.</p>	
<p>Diseñar mejoras en procesos y servicios según estándares.</p>	<p>RM: Manuales de calidad, instructivos operativos. RT: Sensores de control, programas para agilizar la toma de pedidos (salesforce OMS), computador, teléfono y tablets. RH: Personal capacitado, técnico en atención de calidad</p>	<p>Permanente</p>	<p>Administrador</p>	<p>Procesos alineados con estándares de calidad turística.</p>	

6. Conclusiones

El refuerzo de la profesionalización del equipo y la gestión administrativa permite mejorar la calidad del servicio, optimizar los procesos internos y establecer alianzas estratégicas, lo que favorece la atracción de nuevos segmentos de turistas y el crecimiento sostenible del destino.

Se fortalecerá el dominio del idioma inglés en el personal, ya que la misma, se presenta como una estrategia clave para elevar la calidad del servicio. A través del diagnóstico, la capacitación continua y el uso de tecnologías interactivas, se potencia la comunicación con el visitante extranjero y se incrementa su satisfacción.

La obtención de acreditaciones en servicios turísticos permitirá mejorar la competitividad y acceder a beneficios económicos. Las acciones propuestas, como la revisión de requisitos, el diagnóstico interno y la mejora de procesos, fortalecen la calidad del servicio conforme a estándares internacionales.

7. Bibliografía:

Barten, M. (1 de Junio de 2024). Obtenido de <https://www.revfine.com/es/restaurante-significado/>

Blog, S. L. (25 de Julio de 2024). Obtenido de <https://www.sociallearningproject.com/2024/07/25/8-tipos-de-capacitaciones-en-una-empresa/>

CEUPE. (s.f). Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/certificaciones-del-turismo-sostenible.html>

Chiavenato. (2009). *Slideshare*. Obtenido de Slideshare: https://es.slideshare.net/slideshow/chiavenato_i_2009_gestion_del_talento_hu-pdf/271192510

Contreras, R. (2023). Obtenido de https://www.academia.edu/36325731/CONCEPTO_DE_RESTAURANTE

Cruz, E. (2019). Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=ZXbIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Fernández, M., & Prieto, S. (29 de Marzo de 2023). *Revista Ocronos*. Obtenido de *Revista Ocronos* : <https://revistamedica.com/que-es-revision-bibliografica/>

Hernández, R. (4 de Septiembre de 2014). Obtenido de https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf?utm_source

López, L., & Jaramillo, C. (24 de Marzo de 2025). Obtenido de <https://sophia.ups.edu.ec/index.php/sophia/issue/view/234>

Mi mundo por el mundo. (1 de Noviembre de 2024). Obtenido de *Mi mundo por el mundo*: <https://mimundoporelmundo.com.ar/cuantos-tipos-de-certificaciones-existen-turismo/>

Navarro, F., Almaguer, R., Moreno, F., & Hernández, N. (2020). *Dialnet*. Obtenido de *Dialnet*: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384407>

Nuñez, N., & Hernández, F. (29 de Diciembre de 2022). Obtenido de <https://arxiv.org/pdf/2212.14463>

Reyes, P. (Mayo de 2023). Obtenido de <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/25865/2023000002717.pdf?isAllowed=y&sequence=4>

Rodríguez, R. (Diciembre de 2011). Obtenido de
<https://www.eumed.net/rev/turydes/11/rrf.pdf>

Rose, G. (2025). Obtenido de
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/07255136251319336>

Sánchez, A. (9 de Noviembre de 2019). Obtenido de
[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-CertificacionesDeCalidadUnAnalisisDeLasLimitantesP-7313494%20\(1\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-CertificacionesDeCalidadUnAnalisisDeLasLimitantesP-7313494%20(1)%20(1).pdf)

Segura, V. (18 de Agosto de 2025). Obtenido de
https://es.scribd.com/document/903056423/Certificacion-Todos-Los-Temas?utm_source

Tamayo, F., & Caiche, W. (Agosto de 2024). Obtenido de
https://www.researchgate.net/publication/383512225_Factores_Determinantes_para_el_Desarrollo_Turistico_de_las_Pymes_en_el_Canton_Salinas?utm_source