



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI

FACULTAD DE EDUCACION TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES

CARRERA DE TURISMO

**EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE
LICENCIADO EN TURISMO**

TEMA:

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

AUTOR:

Zambrano Vera Saidy Noemi

TUTOR:

Doc. Pedro Isidro Montalván Acosta

Manta, 25 de 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 ZAMBRANO VERA SAIDY NOEMI, 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 CERTIFICACIÓN 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, Miércoles, 13 de agosto de 2025.

Lo certifico,


MONTALVAN ACOSTA PEDRO ISIDORO
Docente Tutor

Autoría

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 Zambrano Vera Saidy Noemi, en calidad de autor del caso de estudio **“Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turístico”**, en caso de utilizar este documento, se debe otorgar los respectivos créditos.



Zambrano Vera Saidy Noemi

1351786114

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 Zambrano Vera Saidy Noemi; 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. Marcos Duran Vasco

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



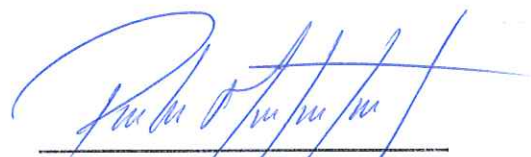
Ing. Carmen Lucas Mantuano

MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN



ING. Berna Zambrano Azua

MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN



Ing. Pedro Montalván Acosta
DOCENTE TUTOR



Zambrano Vera Saidy Noemi
ESTUDIANTE

Dedicatoria

A Dios, quien ha sido mi guía en cada momento de este viaje académico. Gracias por regalarme sabiduría, entendimiento, paciencia, fortaleza y, sobre todo, lo más importante: la vida, que me permitió llegar hasta aquí.

A mi madre, Leticia Vera Zambrano, quien fue y sigue siendo mi mayor fuente de inspiración, quien me apoyo sin medidas desde el inicio. Gracias por cada sacrificio, por creer siempre en mí, por recordarme que yo sí podía y por enseñarme, con tu ejemplo, a nunca rendirme. En mi corazón siempre llevare agradecimientos hacia ti por todo lo que has hecho y sigues haciendo por mí y sé que ninguna palabra es suficiente para expresar tanto agradecimiento por eso quiero decirte que este logro no es solo mío, también es tuyo, porque en este proceso final está reflejado tu esfuerzo, paciencia y amor, Gracias por todo mami.

A mi familia, por su cariño, por sus palabras de aliento y por no dejarme sola. Cada conversación, cada gesto y cada abrazo han sido parte esencial de este proceso.

A mis hermanos que son mi gran motivación y han estado presente durante todo este proceso y por quienes me esfuerzo cada día por ser un ejemplo en sus vidas.

A mis amigos, gracias por estar, por el apoyo incondicional que me brindaron, por las risas compartidas, los consejos sinceros, los desahogos, las largas conversaciones y los ánimos que me dieron para no rendirme.

A mis profesores, por su paciencia, por ser guías en este camino y, sobre todo, por compartir no solo sus conocimientos, sino también su vocación y amor por lo que hacen.

Y, por último, a mí. A esa persona que dudó, que cayó, que se frustró y lloró cuando todo parecía imposible, pero que también supo levantarse, exigirse más y, aun con miedo, tuvo la determinación de seguir adelante, demostrando que sí era capaz de lograrlo.

Atentamente

Saidy Noemi Zambrano Vera

Reconocimiento

Agradezco a Dios por haberme dado vida, fortaleza y sabiduría durante toda esta etapa estudiantil que hoy culmino con mucha satisfacción.

También doy gracias a mi madre por haberme apoyado incondicionalmente en todo momento, por animarme y guiarme con amor, dándome ejemplo digno de superación y constancia para cumplir mis metas.

Agradezco también a mi tutor de examen complejo al Ing. Pedro Montalván Acosta por la asesoría brindada durante la elaboración del presente proyecto, por transmitirme sus conocimientos y haberme instruido a mejorar y fortalecer mi aprendizaje.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, a la Facultad de Hotelería y Turismo 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.

Atentamente,

Zambrano Vera Saidy Noemi

Resumen

El presente trabajo de titulación analiza la problemática de la falta de capacitación y certificación en el sector turístico, utilizando como caso de estudio la cafetería "*Aromas del Bosque*". La ausencia de formación en áreas como atención al cliente, higiene y promoción digital, junto con la inexistencia de protocolos estandarizados y certificaciones, ha provocado una baja satisfacción de los visitantes, pérdida de competitividad y limitaciones para acceder a nuevos mercados turísticos.

El objetivo principal fue diseñar una estrategia de capacitación integral y un plan de certificación que permitan mejorar la calidad del servicio, estandarizar procesos y obtener certificaciones de calidad y sostenibilidad. La investigación se desarrolló mediante los métodos deductivo, inductivo y una revisión bibliográfica, que aportaron bases teóricas y metodológicas para la propuesta.

La propuesta se estructura en tres ejes: capacitación en servicio al cliente, higiene y marketing digital; diseño de protocolos estandarizados de atención; y desarrollo de un plan para acceder a certificaciones nacionales e internacionales.

Con estas acciones se busca optimizar la operatividad, elevar la experiencia del visitante, garantizar la sostenibilidad del negocio y fortalecer la competitividad en el sector turístico.

Palabras claves: Turismo, Capacitación, Certificación, Calidad, Sostenibilidad, Competitividad, Servicios turísticos.

Abstract

This degree work analyzes the problem of the lack of training and certification in the tourism sector, using the "Aromas del Bosque" cafeteria as a case study. The absence of training in areas such as customer service, hygiene and digital promotion, along with the lack of standardized protocols and certifications, has caused low visitor satisfaction, loss of competitiveness and limitations to access new tourist markets.

The main objective was to design a comprehensive training strategy and a certification plan to improve the quality of service, standardize processes and obtain quality and sustainability certifications. The research was developed through the deductive, inductive and a bibliographic review methods, which provided theoretical and methodological bases for the proposal.

The proposal is structured in three axes: training in customer service, hygiene and digital marketing; design of standardized care protocols; and development of a plan to access national and international certifications.

These actions seek to optimize the operability, raise the visitor's experience, guarantee the sustainability of the business and strengthen competitiveness in the tourism sector.

Keywords: Tourism, Training, Certification, Quality, Sustainability, Competitiveness, Tourist Services.



TITULACIÓN

EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Apellidos y Nombres:	Zambrano Vera Saidy Noemi
Núcleo Problemático:	Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turístico
Tutor:	Doc. Pedro Isidoro Montalván Acosta
Fecha:	25 de agosto 2025



1. Contextualización del problema

Actores:

Actor 1: MINTUR

Actor 2: Turistas y visitantes

Actor 3: Comunidad local

Actor 4: GAD parroquial de Pichincha

1.1 Contexto del problema

La cafetería “Aromas del bosque” enfrenta dificultades en la calidad de su servicio debido a la falta de capacitación en áreas clave como la atención hacia el cliente, higiene y promoción digital.

Esto ha llevado a una baja retención de visitantes y una caída en las calificaciones en plataformas digitales. Además, la ausencia de protocolos estandarizados y certificaciones limita su expansión y acceso a rutas turísticas. La falta de reconocimiento sobre como estructurar un plan de formación y certificación agrava su situación, afectando su sostenibilidad y crecimiento.

1.2 Situación detectada

Causas

- Falta de capacitación en atención al cliente y áreas clave.
- Ausencia de protocolos estandarizados de servicio.



- Falta de certificación de calidad y sostenibilidad.

Efectos

- Reducción en la satisfacción del cliente y baja calificación en plataformas digitales.
- Baja retención de visitantes.
- Dificultades para acceder a nuevos mercados y alianzas estratégicas.

1.3 Definición del problema o formulación

¿Cómo puede Aromas del bosque mejorar la capacitación de su personal, implementar protocolos estandarizados de servicio y obtener certificaciones de calidad que le permitan profesionalizar su operación, mejorar la experiencia del visitante y acceder a nuevos mercados turísticos?

Marco teórico

2.1 Turismo

El turismo es una actividad que implica el desplazamiento temporal de personas a destinos distintos a su lugar de residencia habitual, con el fin de vivir experiencias relacionadas con el ocio, la cultura, la educación, los negocios, entre otros. Esta actividad puede desarrollarse tanto a nivel nacional como internacional y representa una de las industrias más importantes a nivel global.

Además de ser una experiencia, el turismo también se considera una forma de consumo, ya que requiere el uso de bienes y servicios como transporte, hospedaje, alimentación



y entretenimiento. Sin embargo, a diferencia de otros tipos de consumo, el turismo tiene un carácter temporal y está orientado a generar vivencias únicas, haciendo que cada viaje sea una experiencia personal e irrepetible. (CESUMA.(s.f.), 2025)

Servicio turístico

Lo que nos dice (Vidal, 2023) es que los servicios turísticos son un conjunto de actividades, facilidades y recursos proporcionados a los turistas para satisfacer sus necesidades mientras están de viaje. Los más esenciales son el alojamiento, transporte, alimentación y guía. Estos servicios están diseñados para mejorar la experiencia del cliente y brindar comodidad y entretenimiento. En este sentido, los servicios turísticos pueden ser ofrecidos por una gran variedad de proveedores: desde hoteles y agencias de viajes, hasta restaurantes, compañías de transporte, guías turísticas y más.

Las interacciones que se producen a través de los servicios turísticos miden el grado de satisfacción del turista. Por esta razón, muchas empresas optan por capacitar a su personal en atención al cliente para ofrecer la mejor experiencia posible. A fin de cuentas, lo que realmente queda del servicio turístico son los recuerdos y estos se construyen con la suma de pequeños detalles que hacen la diferencia. Veamos de qué se trata un servicio turístico y cómo puedes estimular al turista para que elija tu empresa. (piel, 2021)



2.2 Calidad turística

La calidad turística no solo se refiere al producto o infraestructura, sino a la percepción global de la experiencia tiene como objeto impulsar la calidad, la responsabilidad social, la sustentabilidad y la mejora continua en el sector turístico nacional, logrando de esta manera la satisfacción total de los turistas, garantizando su regreso y la atracción de nuevos mercados. (SECRETARIA DE TURISMO , 2023)

Desde mi punto de vista, la calidad turística es cuando los servicios, lugares y experiencias que se ofrecen a los turistas cumplan con sus expectativas o incluso las superan. No se trata solo de que todo se vea bonito o funcione bien, sino de que el turista se siente bien atendido, cómodo y satisfecho con lo que recibe.

Un destino con calidad turística es aquel que cuida cada detalle: desde la limpieza de los espacios hasta la amabilidad de las personas que trabajan en el lugar. Además, debe haber organización, seguridad, y un verdadero interés por hacer que el visitante quiera volver a recomendar el lugar.

2.3 Capacitación y el desarrollo del talento humano

La capacitación incide directamente en el desarrollo del talento en una organización. Puede ser capacitación técnica para actualizar habilidades laborales específicas, o capacitación en habilidades blandas como lo es la comunicación y la resolución de problemas. La capacitación es una estrategia de recursos humanos que permite a los empleados aprender herramientas, desarrollar habilidades y conocimientos para avanzar en sus objetivos



profesionales y personales. Además, la capacitación aumenta las oportunidades de crecimiento organizacional y alienta a los empleados a alcanzar su máximo potencial.

El desarrollo del talento y la formación continua fortalecen a las organizaciones y les dan ventajas competitivas. Para que esto funcione, es clave contratar bien fomentar el compromiso y alinear a Recursos Humanos con las necesidades futuras y aunque el proceso no es fácil, trae beneficios duraderos para la empresa y sus empleados. (Evalart.(s.f.), 2025)

2.4 Certificación como herramienta de competitividad

La certificación significa que existe preocupación de la ciudadanía sobre los efectos nocivos y los impactos positivos de los viajes y el turismo porque cada día son mas destinos y empresas del sector turístico que utilizan las certificaciones y reconocimientos como herramienta de competitividad, gestión y mejora, propiciando un ambiente amigable para el visitante, quien potencialmente puede recomendar su experiencia a otros turistas, además de pensar en retornar al destino. (Turismo, 2024)

Marketing digital en el turismo

En pocas palabras, el marketing digital aplicado al turismo tiene como objetivo captar la atención de los usuarios de manera efectiva. Las empresas turísticas se valen de sus herramientas para delimitar su público objetivo y conocer sus deseos. Ya no basta con conocer su edad, su nacionalidad o su status económico. Ahora es necesario (y técnicamente posible) conocer sus intereses, retos, objetivos y aspiraciones para poder adaptar sus productos o servicios a la medida de sus necesidades. (Ostelea, 2021)

Estrategias de marketing digital



En el mundo actual, el marketing digital se ha convertido en una herramienta imprescindible para la promoción y el crecimiento de la industria turística. Con el avance de la tecnología y la creciente dependencia de Internet, es vital que las empresas del sector adopten estrategias de marketing digital efectivas para llegar a un público cada vez más conectado. En este artículo, exploraremos las cinco estrategias de marketing digital para el turismo que tendrán gran protagonismo en los próximos años. (Mangas, 2023)

- Experiencias interactivas en las redes sociales
- Influencer marketing
- Personalización y marketing basados en datos
- Experiencia de realidad virtual y aumentada
- Contenido generado por el usuario

2.5 Turismo sostenible

El turismo sostenible es una forma de ver y entender el turismo que pasa por la protección de las áreas turísticas en las que opera y, también, por el respeto a las personas, tanto al viajero como a la población local, pasando por el respeto al patrimonio cultural y natural de los espacios donde se produce.

El turismo sostenible se fundamenta en tres pilares: economía, sociedad y ambiente y busca invertir en desarrollo e infraestructura sin dañar los entornos, resaltando el valor de los destinos. Su objeto principal es que el turista sea consciente y minimice su impacto, promoviendo planes que aseguren el crecimiento y progreso de las regiones a largo plazo.

(Ostelea.(s.f.), 2025)



Turismo rural

El turismo rural es una modalidad del turismo de naturaleza (antes llamado alternativo) que, junto con el turismo de aventura y el ecoturismo, constituyen una opción viable para mitigar el impacto negativo que se produce por el desplazamiento masivo de personas y por la falta de conciencia y respeto a las comunidades donde se desarrolla. (staff, 2023)

Objetivo general

Diseñar una estrategia de capacitación integral y un plan certificación para el personal de la cafetería turística “Aromas del bosque”, que permita mejorar la calidad del servicio, estandarizar los procesos operativos y facilitar la obtención de certificados de calidad y sostenibilidad.

Objetivo específico

- Diseñar un plan de capacitación integral para el personal en atención al cliente, higiene alimentaria y promoción
- Establecer protocolos estandarizados de servicio para optimizar la atención al cliente y la operatividad del negocio.
- Desarrollar un plan estratégico para obtener certificaciones de calidad y sostenibilidad.

Metodología

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



4.1 Método deductivo

El método deductivo es un tipo de razonamiento lógico que consiste en inferir una conclusión a partir de premisas previamente establecidas. Su validez depende de la forma del argumento y la verdad de las premisas: si las premisas son verdaderas, la conclusión será necesariamente verdadera. (Espinola, 2024) Utilice el método deductivo en mi caso porque me permitía llegar a una conclusión lógica y necesaria a partir de premisas claras y verificables.

4.2 Método inductivo

El método inductivo es un enfoque que se utiliza en la investigación y el razonamiento científico, que busca inferir conclusiones generales a partir de observaciones específicas. Es decir, este método parte de hechos concretos y particulares para llegar a una conclusión. (Suarez, 2024) Aplique este método inductivo porque me permite llegar a conclusiones generales a partir de observaciones específicas, lo cual es útil cuando se tiene poca información previa sobre un tema

4.3 Revisión bibliográfica

Una revisión bibliográfica es una evaluación crítica de la literatura relacionada con un tema o asunto concreto. Pretende ser sistemática, exhaustiva y reproducible. El objetivo es identificar, evaluar y sintetizar el conjunto de pruebas existentes que han sido producidos por otros investigadores con el menor sesgo posible. (IFIS., 2025) utilice la revisión bibliográfica en mi investigación para obtener una comprensión más profunda del tema, identificar tendencias y enfoques previos, y evaluar la evidencia existente. Este proceso me permitió construir sobre el



trabajo de otros investigadores, asegurando que mi estudio se apoyara en un marco teórico sólido y libre de sesgo.

2. Propuesta de plan de acción

Objetivos de la propuesta	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultados esperados
Disenñar un plan de capacitación integral en atención al cliente, higiene alimentaria y promoción digital.	- Diagnóstico de necesidades de capacitación. - Talleres de formación en servicio al cliente, higiene y marketing digital. - Creación de manuales de buenas prácticas.	Humano Tecnológico Financieros Materiales	2 meses	MINTUR, GAD Municipal de Pichincha, administradores de la cafetería.	Personal capacitado con habilidades técnicas y blandas. Mejora inmediata en el servicio.
Establecer protocolos estandarizados de servicio para optimizar la	- Diseño de protocolos de higiene, atención y operación. - Implementación de controles de calidad internos.	Humano Tecnológico Financieros Materiales	2 meses	Administradores de la cafetería, MINTUR y personal operativo.	- Protocolos de servicio implementados y socializados. - Procesos de atención estandarizados. - Mejora en la eficiencia

tención y la peratividad.	- Socialización con el personal.				operativa y satisfacción de visitantes.
Desarrollar un plan estratégico para obtener certificaciones de calidad y sostenibilidad.	- Identificación de certificaciones aplicables (nacionales e internacionales). - Adecuación de procesos a los requisitos. - Acompañamiento en la postulación y auditoría.	Humano Tecnológico Financieros Materiales	3 a 6 meses	Administradores de la cafetería, asesores externos, MINTUR y GAD Municipal.	- Certificaciones en calidad y sostenibilidad obtenidas. - Mayor prestigio y credibilidad del negocio. - Acceso a nuevos mercados y alianzas estratégicas

3. Conclusión

La cafetería “Aromas del bosque” enfrenta problemas clave con la capacitación del personal, la falta de protocolos estandarizados y la ausencia de certificaciones de calidad. Estos factores afectan la satisfacción del cliente, la retención de visitantes y la competitividad en el mercado turístico.

Para mejorar, es esencial diseñar un plan integral de capacitación que cubra atención al cliente, higiene y promoción digital. También es crucial implementar protocolos estandarizados de servicio y obtener certificaciones de calidad y sostenibilidad. Estas acciones no solo



optimizarán la operatividad y la experiencia del cliente, sino que también permitirán acceder a nuevos mercados y fortalecer la posición de la cafetería en el sector turístico.

4. Bibliografía

CESUMA.(s.f.). (2025). *CESUMA.(s.f.)*. Obtenido de <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-el-turismo.html#:~:text=El%20turismo%20es%20una%20actividad,%2C%20de%20negocios%2C%20entre%20otras>.

Espinola, J. P. (24 de Octubre de 2024). *Humanidades.com. (n.d.)*. Obtenido de <https://humanidades.com/metodo-deductivo/#que-es-el-metodo-deductivo>

Evalart.(s.f),. (2025). *Evalart*. Obtenido de <https://evalart.com/es/blog/beneficios-de-la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-talento-humano/>

IFIS. (18 de junio de 2025). *IFIS*. Obtenido de https://ifis.libguides.com/spanish_best_practice/revisiones_bibliograficas

Mangas, J. (Junio de 2023). Obtenido de ESIC (esic.edu):
<https://www.esic.edu/rethink/marketing-y-comunicacion/estrategias-marketing-digital-turistico-c>

Ostelea. (22 de Marzo de 2021). Obtenido de <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/marketing-y-comunicacion/marketing-turistico-digital-las-claves-de-los-expertos>



Ostelea.(s.f.). (2025). *Ostelea. (s.f.)*. Obtenido de <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/tendencias-en-turismo/turismo-sostenible-definicion-y-ejemplos>

piel, O. (09 de septiembre de 2021). *Otra piel*. Obtenido de <https://www.otrapieldesign.com/post/servicio-tur%C3%ADstico>

SECRETARIA DE TURISMO . (20 de OCTUBRE de 2023). *GOBIERNO DE MEXICO* .

Obtenido de Distintivo Nacional de Calidad : <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/distintivo-nacional-de-calidad-turistica#:~:text=Es%20el%20reconocimiento%20integral%20que,estableciendo%20procesos%20de%20mejora%20continua>.

staff, E. t. (15 de Mayo de 2023). Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-rural-y-actividades-que-se-practican/>

Suarez, E. (09 de Febrero de 2024). *Experto universitario. (s.f.)*. Obtenido de <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>

Turismo, Q. (20 de 12 de 2024). *Quito Turismo*. Obtenido de <https://www.quito-turismo.gob.ec/news/quito-recibio-la-certificacion-tourcert-que-le-acredita-como-destino-sostenible/#:~:text=Quito%2C%2020%20de%20diciembre%20de,de%20un%20Destino%20Tur%C3%ADstico%20Inteligente>.

Vidal, S. (09 de Agosto de 2023). *ilerna*. Obtenido de <https://www.ilerna.es/blog/tipos-servicios-turisticos#:~:text=Entendemos%20por%20servicios%20tur%C3%ADsticos%20el,%2C%20transporte%2C%20alimentaci%C3%B3n%20y%20gu%C3%ADa>.