



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
FACULTAD DE TURISMO ARTES Y HUMANIDADES
CARRERA DE TURISMO

EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO LICENCIADO EN TURISMO

NUCLEO:

Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del
sector turístico.

AUTOR:

Tapia Pincay Stalin Alejandro

TUTOR: Mg. Carmen Lucas Mantuano.

MANTA- MANABI- ECUADOR

Agosto-2025

CERTIFICADO TUTOR

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 del estudiante TAPIA PINCAY STALIN ALEJANDRO, legalmente matriculado en la carrera de TURISMO, período académico 2025-2026(1), cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es *"FALTA DE CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIONES DE LOS DESTINOS Y LOS MIEMBROS DEL SECTOR TURÍSTICO."*

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, Martes, 12 de agosto de 2025.

Lo certifico,

LUCAS MANTUANO CARMEN AUXILIADORA
Docente Tutor

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de fin de carrera, titulado “Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turístico.”, ha sido realizado y concluido por el estudiante Tapia Pincay Stalin Alejandro; el mismo que ha sido revisado 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, Mg.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Irene Rodríguez Pincay, Mg.
MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Ing. Leonor Villacreses Ponce
MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Ing. Carmen Lucas Mantuano
DOCENTE TUTOR

Stalin Alejandro Tapia Pincay
GRADUADO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quien suscribe, Tapia Pincay Stalin Alejandro, con C.I 1717642563, hace constar que el autor del examen complejo con núcleo problémico: “Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turístico”, el cual constituye una elaboración personal realizada únicamente con la dirección del tutor de dicho trabajo Ing. Carmen Lucas Mantuano.

En tal sentido, manifiesto la originalidad de la conceptualización del trabajo, interpretación de datos y la elaboración de las conclusiones, dejando establecido que aquellos de otros autores se han referenciado debidamente en el texto de dicho trabajo.

Manta, Agosto 28 del 2025



Tapia Pincay Stalin Alejandro
C.I. 1717642563



Reconocimiento

Quiero expresar mi más sincero reconocimiento a todas las personas que fueron parte fundamental en la culminación de este trabajo académico.

A mi madre, Monserrate del Pilar Pincay Villacreses, por ser el pilar más importante en mi vida, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios que me inspiraron a no rendirme. Este logro es también suyo, porque cada paso alcanzado estuvo acompañado de su ejemplo de fortaleza y dedicación.

De manera especial, reconozco a mi tutora, Mg. Carmen Lucas Mantuano, por su orientación, compromiso y valiosa guía en el desarrollo de este proyecto. Su conocimiento, paciencia y acompañamiento fueron claves para lograr la calidad y el cumplimiento de los objetivos planteados.

Extiendo igualmente mi reconocimiento a mi familia y a todas las personas que, de una u otra forma, aportaron con sus consejos, motivación y apoyo en el transcurso de este proceso formativo.

Este trabajo es el reflejo de un esfuerzo colectivo, donde cada contribución, grande o pequeña, dejó huella en mi formación personal y profesional.

Tapia Pincay Stalin Alejandro



Dedicatoria

Agradezco profundamente a Dios, quien ha sido mi guía, mi fortaleza y mi refugio en cada momento de mi vida. Gracias por darme salud, determinación y la oportunidad de alcanzar este logro que representa tanto esfuerzo, constancia y sueños cumplidos. Sin Tu luz, no habría tenido la fuerza para superar los desafíos ni la fe para seguir adelante en los momentos de incertidumbre.

Dedico este logro con todo mi corazón a mi madre, Monserrate del Pilar Pincay Villacreses, quien con su ejemplo de fortaleza, amor y sacrificio incondicional ha sido la base sobre la que se ha construido cada uno de mis sueños. Mamá, tu vida ha sido un testimonio de dedicación, perseverancia y entrega; has enfrentado dificultades con valentía y nunca has permitido que los obstáculos detuvieran tu fe en mí. Gracias por tus consejos, tus desvelos, tu paciencia infinita y por enseñarme que la verdadera grandeza se encuentra en la constancia y el amor hacia los seres que amamos. Cada logro que alcanzo lleva tu nombre, porque tú fuiste la primera en creer en mí, incluso cuando yo dudaba de mis propias capacidades.

A mi padre, Jaime Geovanny Salazar Toro, a quien la vida me arrebató físicamente demasiado pronto, dedico este logro con un amor eterno y profundo respeto. Aunque no estés aquí para abrazarme o compartir este momento, siento tu espíritu vivo en cada paso que doy. Tu partida dejó un vacío inmenso en mi corazón, pero también un legado de enseñanzas que hoy me guían: me enseñaste el valor de la presencia, la importancia de la determinación y la fuerza del amor familiar. Papá, este triunfo es también tuyo, porque tu apoyo y tu ejemplo me acompañan en cada instante. Sé que desde donde estás me observas con orgullo y alegría, y eso me da fuerzas para seguir luchando por mis sueños. Gracias por haber sido mi primer maestro en la vida, por haberme mostrado el camino del respeto, la honestidad y la perseverancia, y por enseñarme que, aunque no siempre estemos físicamente cerca, el amor trasciende cualquier distancia.

Extiendo mi agradecimiento profundo a mis docentes, quienes con paciencia, dedicación y sabiduría han dejado una huella imborrable en mi formación. Gracias por guiarme, por corregirme cuando fue necesario, por alentarnos a descubrir nuestro propio potencial y por enseñarnos que el conocimiento es la llave que abre puertas hacia un futuro lleno de posibilidades. Cada clase, cada consejo y cada palabra de aliento se convirtió en un cimiento para construir este logro académico

Tapia Pincay Stalin Alejandro



Resumen

En Manta, el restaurante "La Casa" se destaca por servir cocina tradicional de la región manabita en un ambiente rústico y cultural. Sin embargo, problemas relacionados con la capacitación inadecuada del personal, la ausencia de protocolos de seguridad e higiene, y la falta de certificaciones internacionales para la calidad del servicio obstaculizaron la capacidad del restaurante para crear un servicio conforme. Estos factores llevaron a la insatisfacción del cliente y una baja calidad de servicio, lo que a su vez redujo la competitividad turística del restaurante. El objetivo principal fue analizar la falta de capacitación de los empleados y la ausencia de certificaciones en el restaurante. La metodología utilizada fue una revisión de la literatura que aplicó razonamientos deductivos e inductivos. La propuesta se construyó en torno a tres pilares principales: la capacitación continua del personal, la implementación de protocolos de seguridad e higiene, y la adopción de certificaciones relacionadas con la calidad y seguridad de los alimentos. En conclusión, "La Casa" podría haberse posicionado como un restaurante principal y atractivo turístico, fortaleciendo la imagen de la ciudad de Manta a través de una cocina diversificada, experiencia del cliente y turismo informativo al invertir en la capacitación de empleados y certificaciones de calidad del servicio.

Palabras clave: Capacitación, calidad de servicio, certificaciones internacionales, seguridad e higiene, turismo gastronómico.



Abstract

In Manta, the restaurant “La Casa” stood out for serving traditional cuisine from the Manabí region in a rustic and cultural setting. However, problems related to inadequate staff training, the absence of safety and hygiene protocols, and the lack of international service quality certifications hindered the restaurant’s ability to deliver consistent service. These factors led to customer dissatisfaction and a decline in service quality, which in turn reduced the restaurant’s tourism competitiveness. The main objective was to analyze these service deficiencies and propose strategies to align with international standards. The methodology applied was a literature review using both deductive and inductive reasoning. The proposal was built around three main pillars: continuous staff training, implementation of safety and hygiene protocols, and the adoption of certifications related to food quality and safety. In conclusion, “La Casa” could have positioned itself as a leading restaurant and tourist attraction, strengthening the image of the city of Manta through diversified cuisine, enhanced customer experience, and informative tourism by investing in employee training and service quality certifications.

Keywords: Training, service quality, international certifications, safety and hygiene, gastronomic tourism.



TRABAJO DE TITULACIÓN

Apellidos y Nombres	Tapia Pincay Stalin Alejandro
Núcleo Problémico	Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turístico
Tutor	Mg. Carmen Lucas Mantuano
Fecha	25 de agosto de 2025

1. Contextualización del problema.

Actores:

Actor 1. Administrador del restaurante “La Casa”

Actor 2. Empleados y trabajadores del restaurante “La Casa”

Actor 3. Turistas locales e internacionales

Contexto del problema

El restaurante “La Casa” se localiza en la parte de la ciudad de Manta, en un predio de aproximadamente 20000 m², a 5 km de la Playa San Lorenzo. Su construcción data de hace 2 años, con un estilo rústico propio de la región, utilizando caña guadúa, madera, entre otros.

El restaurante “La Casa” se caracteriza por su comida. Su ubicación les permite la visita de turistas nacionales y extranjeros, quienes pueden deleitar platos de la región de Manabí en un ambiente tropical y acogedor. Su decoración resalta la identidad cultural de la región, utilizando muebles y utensilios de la región como las sillas en forma de U, hamacas, cortinas de conchas, vajillas de mate y las mesas de tronco.

La misión de "La Casa" es resguardar y ofrecer al público de cualquier parte del mundo los sabores de la campiña manabita elaborados en un entorno familiar y saludable. Por otro lado, su visión es posicionarse como el mejor restaurante de comidas típicas, ofreciendo un



servicio de calidad y precios competitivos, buscando el desarrollo de clientes tanto nacionales como extranjeros.

1.1. Situación detectada

- **Causas del problema.**

Deficiencia de capacitación.

Servicio al cliente desorganizado.

Falta de credencial de turismo.

Personal no capacitado.

Toma de decisiones inapropiadas.

- **Efectos**

Insatisfacción del cliente.

Oportunidades de aprendizaje perdidas.

Baja calidad de los servicios.

Pérdida de clientes.

1.2. Definición del problema o formulación

¿Qué estrategias se pueden utilizar para optimizar la capacitación del personal e implementar certificados turísticos que mejoren la atención al cliente en el restaurante La Casa en la ciudad de Manta?

2. Marco Teórico.

Servicio

Como explica Miranda (2021), “Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado” (p. 5).

El servicio es un proceso que se ejecuta en un conjunto de actividades que se han definido para el logro de un objetivo, se percibe que el servicio es más de un acto, es un proceso, indica la complejidad que implica la idea de un servicio. Esto sugiere que, en el marco de un servicio, hay numerosas múltiples interacciones y trabajos a realizar, lo que sugiere una idea más compleja de un resultado.



Un servicio es la personalización en la atención que se aporta a la satisfacción de requerimientos, mediante acciones que, a diferencia de un producto, son intangibles, señala la autora. Esto pone de manifiesto que la importancia de un servicio debe estar en su capacidad de respuesta a la necesidad que demanda la clientela, determinando su calidad en el nivel de efectividad en la atención a las demandas.

Un servicio es una obra, una realización o un acto que es una acción que es esencialmente intangible y no resulta a un intercambio”, indica con precisión Valenzuela (2019) en su elucubración sobre los servicios “no resulta en cualquier cosa, favorable o desfavorable” (p. 15).

La autora define el servicio como una acción que es intangible por naturaleza y puede generar diversos resultados y cuya valoración es subjetiva en base a la experiencia del cliente. Esto significa que el servicio no siempre es el resultado de un resultado que sea medible o predecible, esto resalta el carácter incierto y subjetivo de muchas interacciones de servicio.

Una distinción clave en la definición de Valenzuela es que un servicio puede resultar en algo 'favorable o desfavorable'. Esto introduce la noción de que el valor percibido de un servicio es subjetivo. Un cliente puede recibir un servicio que no le brindará beneficios en términos tangibles o incluso en algunos casos podría considerarlo como una experiencia negativa. Esto amplía el panorama del servicio en el sentido de que no se limita en un resultado positivo, sino que reconoce la variabilidad en la percepción del cliente.

Turismo

Según la publicación de Orgaz et al., (2016) “El turismo se configura como uno de los principales sectores económicos a nivel internacional, adquiriendo importancia en los países en vías de desarrollo” (pág. 2).

Otro extracto de la Cruz et al., (2023) afirma que “el turismo se caracteriza por el predominio de los servicios turísticos, el mismo se vincula a los viajes enfocados en mantener o mejorar el bienestar personal”. (pág.100).



Empresa turística

Según Mariño et al., (2021) a una empresa turística también se le llama mercado turístico que se define como “el estado y la evolución de la oferta y la demanda en el sector turístico” (pág. 22).

También en cumplimiento con Lalangui et al., (2017) “las actividades que las personas emprenden mientras están lejos de su entorno normal por un período de menos de un año, por ocio, negocios u otras razones” (pág. 18).

Restaurante

Según Monroy et al., (2019) para un servicio como un restaurante, las características más relevantes podrían ser “el personal que atiende, los horarios, las instalaciones, el mobiliario, la variedad de los platillos, la sazón de los platillos, el ambiente del restaurante, el tiempo en el que prestan el servicio” (pág. 15).

Plan de capacitación

El autor Pérez et al., (2023) afirma "el proceso formativo es un proceso formativo que se aplica de manera sistemática y organizada, a través del cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y competencias relativas a un objetivo definido. Debe ser proactivo y creativo, de tal manera que exija innovación en su gestión" (p. 2).

Capacitación

Montalvo et al., (2021) menciona que “la capacitación se refiere al acto de aumentar el conocimiento y la habilidad de un empleado para el desempeño de un puesto o trabajo particular” (p.2).

Por otro lado, Pérez et al., (2023) menciona que “La capacitación se divide en tres vertientes principales: el aprendizaje teórico, conocimientos; el aprendizaje práctico, habilidades y el cambio de actitud por parte de los involucrados en estas actividades”(p.74)



Capacitación turística

Toro et al., (2023) como un “proceso pedagógico profesional, que incorpora acciones de preparación continuas y planificadas, concebidas como inversión, sobre la base de las necesidades reales y prospectivas de los servicios y operaciones en el turismo” (p.2).

Idyd, (2023) “La capacitación turística y formación de profesionales ha demostrado ser un factor clave para promover el éxito de los destinos turísticos” (p.1).

Desarrollo turístico

El desarrollo turístico según Gonzales et al., (2021) es un “modelo de buenas prácticas sostenibles, y el involucramiento de los actores, tanto del estado como la población y otros que ayudan a desarrollar esta actividad” (p.6).

Por otra parte, Gambarota & Lorda, (2020) menciona que “la importancia al desarrollo de distintas actividades relacionadas con el ocio y la recreación, con miras a satisfacer las crecientes e innovadoras demandas de los turistas”(p.2).

3. Objetivo General

Analizar la falta de capacitación de los empleados y la ausencia de certificaciones en el restaurante "La Casa" en Manta, con el fin de mejorar la calidad del servicio y cumplir con los estándares internacionales.

3.1. Objetivos específicos

- Elaborar un plan de capacitación para los empleados del restaurante "La Casa" en Manta, enfocado en mejorar la atención al cliente y las habilidades técnicas del personal.
- Diseñar un protocolo de seguridad e higiene en el restaurante "La Casa" para garantizar el cumplimiento de normativas y mejorar la experiencia del cliente.
- Investigar qué tipo de certificaciones internacionales se pueden aplicar al restaurante "La Casa" para asegurar estándares de calidad, seguridad alimentaria y sostenibilidad.



4. Metodología

Con respecto a la problemática de la escasa capacitación y las certificaciones en los destinos y los actores del sector turístico, se abordó con la combinación de tres métodos: inductivo, deductivo y revisión de literatura. Con estas tres metodologías se logró contar con una visión más completa y diversa del fenómeno.

Método deductivo

Con la información general se logra obtener una conclusión más específica. Con este enfoque, se logró entender cómo la escasez de atención a la capacitación y la certificación, en términos generales, afecta la competitividad de los destinos turísticos. Basado en esto, se lograrán algunos efectos como reducción de estándares de calidad, debilidad institucional y pérdida de posicionamiento de marca (Sampieri, 2014).

Método inductivo

Con este enfoque se parte de problemas más específicos como escasa afluencia de turistas, mala atención al cliente, desconexión con la normativa de sostenibilidad, estos problemas permiten ver en conjunto los efectos y sus causas relacionadas a la escasa formación y falta de titulación profesional en el sector (Sampieri, 2014).

Revisión de la literatura

Se buscaron fuentes bibliográficas especializadas sobre marketing turístico, calidad de destinos, certificaciones internacionales y profesionalización del sector. Tal revisión ayudó a sostener teóricamente el análisis y defender las propuestas con modelos aplicados en contextos similares, reforzando así la validez de las conclusiones (Sampieri, 2014).



5. Propuesta del plan de acción.

Objetivos de la propuesta	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultado esperado
Elaborar un plan de capacitación para los empleados del restaurante "La Casa" en Manta, enfocado en mejorar la atención al cliente y las habilidades técnicas del personal	-Diagnóstico al personal para definir los temas a capacitar. -Definir los temas de capacitación prioritarios (atención al cliente, manejo de quejas, habilidades culinarias, etc.). -Diseñar un programa de capacitación específico para cada área.	Humano Tecnológico Financieros Materiales	1 mes	-Dueños del restaurante -Capacitador -Talento humano	-Personal capacitado en atención al cliente y habilidades técnicas. -Mejora en la calidad del servicio al cliente. -Incremento en la satisfacción del cliente y eficiencia operativa.
Diseñar un protocolo de seguridad e higiene en el restaurante "La	-Realizar un análisis de las normativas de seguridad e	Humano Tecnológico Financieros Materiales	1 mes	-Dueños del restaurante -Talento humano	-Protocolo de seguridad e higiene establecido y en funcionamiento.



Casa" para garantizar el cumplimiento de normativas y mejorar la experiencia del cliente.	higiene locales y nacionales. -Diseñar un protocolo formal de seguridad e higiene (uso de EPP, limpieza de áreas, manejo de alimentos, etc.). -Capacitar al personal sobre la implementación del protocolo.				-Cumplimiento de normativas locales de salud.
Investigar qué tipo de certificaciones internacionales se pueden aplicar al restaurante "La Casa" para asegurar estándares de calidad, seguridad	-Investigar certificaciones internacionales en las áreas de calidad, seguridad alimentaria y sostenibilidad (ISO 22000, HACCP, Certificación Green, etc.).	Humano Tecnológico Financieros Materiales	1 mes	Dueños del restaurante Investigador	-Mejor posicionamiento del restaurante a nivel de calidad y sostenibilidad. -Mayor confianza por parte de los clientes en los estándares de seguridad alimentaria.



alimentaria y sostenibilidad.	- Evaluar los requisitos y procesos necesarios para la implementación de cada certificación.				
-------------------------------	--	--	--	--	--

6. Conclusiones

Con base en el análisis realizado y en las actividades asignadas, se determina que la implementación de un plan integral de capacitación, la elaboración de protocolos de seguridad e higiene, y la investigación de certificaciones internacionales constituyen requisitos fundamentales para fortalecer la gestión del restaurante “La Casa”.

La capacitación en atención al cliente y en actividades técnicas permitirá alcanzar mayores niveles de eficiencia operativa, logrando no solo la satisfacción de los comensales, sino también la optimización de procesos internos.

Por otra parte, el diseño y aplicación de protocolos de seguridad e higiene garantizarán el cumplimiento de la normativa vigente, lo cual genera confianza en clientes y colaboradores, asegurando un ambiente saludable y un entorno laboral regulado.

Asimismo, el estudio e incorporación de normas internacionales de calidad, sostenibilidad y seguridad alimentaria contribuirá a elevar el estándar de servicio, mejorar la imagen institucional y facilitar un mayor reconocimiento dentro del mercado gastronómico.

La implementación de estas medidas de manera coordinada y sostenida permitirá al restaurante “La Casa” avanzar hacia la profesionalización de su gestión, incrementando su competitividad y consolidando su aporte al entorno turístico de la ciudad de Manta, con una visión de desarrollo sostenible y de largo plazo.



7. Bibliografía

- De la Cruz-Piña, J.-M., Ferrero-Ronda, R., Rivas-Nuila, J. R., Cruz-Aguilera, N., de la Cruz-Piña, J.-M., Ferrero-Ronda, R., Rivas-Nuila, J. R., & Cruz-Aguilera, N. (2023). Turismo de bienestar como segmento en crecimiento: Una mirada desde los estudios bibliométricos. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 8(1), 98-112.
<https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5080>
- Gambarota, D. M., & Lorda, M. A. (s. f.). El turismo como estrategia de desarrollo local. *Revista Geográfica Venezolana*, 58(2), 346-359.
- Gonzales, T. P., Alvarado, G. P., & Ríos, J. G. (2021). Desarrollo turístico promotor socioeconómico. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 8(2), Article 2.
<https://doi.org/10.21855/ecociencia.82.483>
- Idyd, I. y D. (2023, junio 18). Capacitación turística para fortalecer la identidad de los destinos. *Identidad y Desarrollo*. <https://identidadydesarrollo.com/capacitacion-turistica-para-fortalecer-la-identidad-y-promover-el-desarrollo-de-los-destinos-y-municipios-con-vocacion-turistica/>
- Lalangui, J., Espinoza Carrión, C. del R., & Pérez Espinoza, M. J. (2017). Turismo Sostenible, Un Aporte a la Responsabilidad Social Empresarial: Sus Inicios, Características Y Desarrollo. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(1), 148-153.
- Mariño Velasteguí, K. G., Llerena Barreno, E. A., Proaño Altamirano, G. E., Mariño Velasteguí, K. G., Llerena Barreno, E. A., & Proaño Altamirano, G. E. (2021). Evolución de las empresas turísticas de alojamiento caso de estudio Baños-Tungurahua. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 9(SPE1).
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.3031>



- Miranda, M. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de las ciencias*, 7(4), 1-17.
- Monroy Ceseña, M. A., Urcádiz Cázares, F. J., Monroy Ceseña, M. A., & Urcádiz Cázares, F. J. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación administrativa*, 48(123), 0-0.
- Montalvo, D. L., Coto, E. J., & López, A. C. (2021). La capacitación en pequeñas y medianas empresas: Hacia una caracterización. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(1), 71-85.
- Orgaz Agüera, F., Moral Cuadra, S., Orgaz Agüera, F., & Moral Cuadra, S. (2016). El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo. Un estudio de caso. *El periplo sustentable*, 31. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1870-90362016000200008&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Pérez Morejón, K., Alfonso Porraspita, D., Pérez Morejón, K., & Alfonso Porraspita, D. (2023). El proceso de capacitación. Retos para lograr resultados superiores en una organización. *Cooperativismo y Desarrollo*, 11(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2310-340X2023000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Toro-Soto, M. del, Jiménez-Sánchez, L., Toro-Soto, M. del, & Jiménez-Sánchez, L. (2023). Turismo y capacitación: Dinámicas actuales. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 11(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-01322023000300011&lng=es&nrm=iso&tlng=es



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Educación, Turismo, Arte y
Humanidades

Valenzuela, N. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como
variables determinantes de la satisfacción del cliente. *GEON*, 10(22). doi:
<https://doi.org/10.22579/23463910.159>