



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Educación, Turismo,
Artes, y Humanidades

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES

CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERIA

**EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADO EN HOSPITALIDAD Y HOTELERIA**

TEMA

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

AUTOR

Alava Mera Mileisha Nayeli

TUTOR

Lic. Manuel Velásquez Campozano

Manta, 09 de septiembre 2025



AUTORÍA

El actual trabajo de investigación se realiza como requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Hospitalidad y Hotelería en la Universidad Laica Alfaro de Manabí.

El contenido expuesto en este proyecto pertenece exclusivamente a Mileisha Alava Mera 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.

Mileisha Alava Mera

1350504948



APROBACION 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 Mileisha Alava Mera; 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 Edmundo Duran Vasco
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Becerra Avila Mauricio Arturo
**MIEMBRO TRIBUNAL
DE TITULACIÓN**

Lic. Trueba Macías Blanca Alicia
**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Ing. Velázquez Campozano Manuel Rolando
DOCENTE TUTOR

Alava Mera Mileisha Nayeli
ESTUDIANTE



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Educación, Turismo,
Artes, y Humanidades

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a mis padres, A mis pilares de mi vida, por su amor inmenso, por creer en mí incluso cuando yo dudé, y por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo y la constancia.

A mi pareja, por ser refugio en los momentos difíciles, por su fe inquebrantable en mí y por caminar a mi lado con amor y paciencia.

Y a mí tutor(a), por su guía generosa, su apoyo sincero y por sembrar en mí la confianza para llegar hasta aquí.

Este logro es tan mío como de ustedes. Con todo mi corazón, gracias.



TITULACIÓN

EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO

CASO DE ESTUDIO – CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA



TRABAJO DE TITULACIÓN

Apellidos y Nombres	Alava Mera Mileisha Nayeli
Núcleo Problemático	Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turístico
Tutor	Manuel Velásquez Campozano
Fecha	25 de agosto del 2025

Resumen

Este caso de estudio examina el problema de la falta de formación y certificaciones en el sector turístico de Cuenca, ciudad que fue reconocida como Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO en 1999. Pese a una abundancia cultural, natural y arquitectónica, la competitividad de Cuenca se ve comprometida debido a la falta de capacitación formal en su personal y la escasa aceptación de certificaciones internacionales. En la actualidad, menos del 30% del personal de turismo tiene educación en el área del conocimiento, mientras que la mayor parte tiene experiencia de forma empírica, creando diferencias en la calidad del servicio. También, menos del 15% de los locales de comida poseen certificaciones como Green Destinations o Travelife, lo que restringe la presencia internacional del destino. La ausencia de formación provoca fallos en el servicio al cliente, lenguas y administración de experiencias, afectando de manera negativa la satisfacción del consumidor. Este análisis sugiere un enfoque holístico fundamentado en la formación constante, el fomento de certificaciones y la coordinación interinstitucional entre el GAD, las universidades y el sector privado. El método fusiona perspectivas deductivas e inductivas, además de instrumentos bibliográficos y analítico-sintéticos. Los resultados previstos comprenden la profesionalización del personal, la adquisición de certificaciones internacionales y una administración turística completa que posicione a Cuenca como un lugar de interés cultural y sostenible.



Palabras claves: Turismo, Capacitación, Certificación, Sostenibilidad, Competitividad

Abstract

This research case examines the problem of the shortage of training and certifications in the tourism sector of Cuenca, a city recognized as a UNESCO World Cultural Heritage Site in 1999. Despite its cultural, natural, and architectural abundance, Cuenca's competitiveness is compromised due to the lack of formal training for its personnel and the low adoption of international certifications. Currently, less than 30% of tourism staff have formal education in the field, while the majority have gained experience empirically, creating disparities in service quality. Furthermore, less than 15% of food establishments possess certifications such as Green Destinations or Travelife, which restricts the destination's international presence. The lack of training leads to failures in customer service, language skills, and experience management, negatively affecting consumer satisfaction. This analysis suggests a holistic approach based on continuous training, the promotion of certifications, and inter-institutional coordination between the GAD (Decentralized Autonomous Government), universities, and the private sector. The method combines deductive and inductive perspectives, along with bibliographic and analytical-synthetic tools. The expected outcomes include the professionalization of personnel, the acquisition of international certifications, and comprehensive tourism management that positions Cuenca as a cultural and sustainable destination.

Keywords: Tourism, Training, Certification, Sustainability, Competitiveness

1. Contextualización del problema

Actores

- Gobierno Autónomo Descentralizado de Cuenca (GAD)
- Ministerio de Turismo.
- Empresarios turísticos (hoteles, agencias de viajes, restaurantes, guías)
- Turistas nacionales e internacionales
- Universidades
- Organismos internacionales (UNESCO, Green Destinations, Travelife)



2. Contexto del Problema

La ciudad de Cuenca, conocida oficialmente como Santa Ana de los Ríos de Cuenca, es la capital de la provincia de Azuay y se encuentra en la región austral del Ecuador, galardonada como Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO desde 1999, se ha convertido en uno de los destinos turísticos más valiosos de Ecuador por su riqueza arquitectónica, cultural y natural. Sin embargo, enfrenta un obstáculo crítico: la falta de capacitación y certificación en su sector turístico. Según el Ministerio de Turismo (2020), menos del 30% del personal en establecimientos turísticos cuenta con un título universitario, mientras que el 70% obtiene conocimientos empíricamente. Esta situación afecta la competitividad del destino en un mercado global cada vez más exigente.

La baja formación académica genera consecuencias visibles, como la deficiente atención al cliente, bajo dominio de idiomas extranjeros y limitada capacidad para comunicar el valor cultural y natural de Cuenca. Estos síntomas afectan directamente en la experiencia del turista, disminuyendo la satisfacción y, en consecuencia, la posibilidad de fidelización y recomendación.

A nivel de certificaciones, menos del 15% de los locales tienen sellos de sostenibilidad como Green Destinations o Travelife, bases para atraer un turismo responsable e internacional. Las causas principales de esta baja adopción son la falta de información sobre beneficios, los altos costos y la débil articulación entre el gobierno local, universidades y sector privado.

La falta de un plan integral de capacitación impide que los empleados turísticos se adapten a nuevas tendencias como la digitalización, la sostenibilidad o la gestión de experiencias, claves para destinos en crecimiento.

En este sentido, la falta de capacitación y certificación no es solo un problema de formación técnica, sino una barrera estructural que compromete la sostenibilidad del destino, su posicionamiento en mercados internacionales y la capacidad de generar empleo de calidad.



3. Síntomas y Causas

- **Síntomas:**
 - Atención al cliente deficiente.
 - Desconocimiento de idiomas y cultura local.
 - Falta de certificaciones reconocidas internacionalmente.
- **Causas:**
 - Formación empírica de empleados.
 - Falta de comunicación con los clientes.
 - Costos elevados de certificación.

4. Definición del Problema

En el ámbito turístico de Cuenca, uno de los principales desafíos es la limitada capacitación y falta de certificación tanto del personal como de los destinos, lo que impacta negativamente en la calidad del servicio, la experiencia del visitante y la competitividad de la ciudad a nivel local, regional e internacional.

A pesar de contar con un valioso patrimonio cultural y natural, el potencial turístico de Cuenca se ve restringido por la ausencia de formación formal en sus trabajadores. La mayoría adquiere habilidades a través de la experiencia diaria, sin accesos a programas sistemáticos que desarrollen competencias clave en áreas como atención al cliente, idiomas sostenibilidad, innovación y gestión digital del turismo.

Esta situación se agrava por la escasa obtención de certificaciones internacionales en calidad y sostenibilidad, herramientas fundamentales para posicionar a Cuenca en el mercado turístico global. Las causas principales de esta baja adopción incluyen el desconocimiento de sus beneficios, los altos costos y la falta de coordinación entre instituciones.

Por lo tanto, se trata de un problema estructural y complejo que afecta la profesionalización del sector, limita la diversificación de la oferta turística, reduce la satisfacción del visitante y restringe el desarrollo económico local.



Superarlo exige una estrategia integral que articule esfuerzos entre el sector público, privado y académico, mediante programas de formación y certificación orientados a fortalecer la competencia de Cuenca como un destino cultural y sostenible.

5. Marco Teórico

La capacitación en turismo es un proceso fundamental para el desarrollo y la competitividad del sector turístico. Según López, Reyes y Molina (2017), la capacitación representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos con respecto a las funciones laborales a desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan. Este proceso no solo enseña y desarrolla sistemáticamente las competencias de los empleados, sino que también los coloca en circunstancias de competencia, lo cual es esencial en un entorno cada vez más competitivo.

El servicio al cliente en turismo es la experiencia integral que vive un turista al interactuar con una empresa o destino turístico, desde la planificación hasta el final de su viaje. Esta experiencia debe ser personalizada, eficiente y memorable, superando las expectativas del cliente y fomentando su lealtad. (Kotler & Armstrong, 2012).

La sostenibilidad turística se define como la actividad que busca equilibrar el desarrollo económico, la preservación ambiental y el bienestar social de las comunidades receptoras. Según González (2021), los destinos sostenibles implementan prácticas que minimizan impactos negativos y promueven el uso racional de los recursos naturales y culturales. Cuenca, como Patrimonio Cultural de la Humanidad, requiere adoptar criterios de sostenibilidad en su modelo turístico. Sin embargo, la ausencia de certificaciones y capacitación en sostenibilidad limita el cumplimiento de estos objetivos. Implementar programas formativos orientados a sostenibilidad permitirá consolidar un turismo responsable y competitivo a largo plazo.

La certificación en prácticas sostenibles es un proceso mediante el cual una organización demuestra que cumple con estándares específicos relacionados con la sostenibilidad ambiental, social y económica. Estas certificaciones son





otorgadas por entidades reconocidas y pueden abarcar diversas áreas, como la gestión de residuos, la eficiencia energética, la conservación de recursos naturales y la responsabilidad social corporativa. La obtención de una certificación en prácticas sostenibles no solo mejora la imagen de la empresa ante los consumidores, sino que también puede generar beneficios económicos y operativos a largo plazo (Ballesteros & Ramírez, 2018; Ministerio del Ambiente, 2019).

El desarrollo profesional continuo (DPC) es un proceso de aprendizaje y mejora continua en el que los profesionales se involucran para mantener, actualizar y ampliar sus conocimientos, habilidades y competencias a lo largo de su carrera. Este proceso es fundamental para adaptarse a los cambios y avances en el campo laboral, garantizando así la calidad y relevancia en su desempeño profesional. El DPC puede incluir una variedad de actividades, como cursos de formación, talleres, conferencias, autoestudio y experiencias laborales prácticas (Fernández & Rodríguez, 2016; López, 2018).

La gestión del talento humano en turismo consiste en planificar, capacitar y motivar al personal del sector para que aporte valor a la experiencia turística. Ramírez y Ortega (2021) subrayan que los recursos humanos son el eje central en la prestación de servicios, pues son quienes interactúan directamente con el visitante. En Cuenca, la mayoría del personal ha adquirido experiencia de manera empírica, lo cual refleja la necesidad de programas de formación y actualización constante. Sin una adecuada gestión del talento humano, es difícil alcanzar estándares de calidad y competitividad en el turismo cultural y patrimonial.

La estandarización de la calidad en el servicio se refiere al proceso de establecer y aplicar normas y procedimientos uniformes para garantizar que los servicios ofrecidos por una organización cumplan con criterios de calidad predefinidos. Este proceso busca asegurar que todos los clientes reciban un nivel consistente de servicio, independientemente del momento o el lugar donde se ofrezca. La estandarización facilita la gestión y el control de la calidad, mejora la eficiencia operativa y aumenta la satisfacción del cliente al reducir la variabilidad en la prestación del servicio.



La comunicación efectiva en el turismo implica el intercambio claro y preciso de información entre los profesionales del sector y los turistas, así como dentro del equipo de trabajo. Esta habilidad es crucial para satisfacer las necesidades de los clientes, resolver problemas, y garantizar una experiencia turística satisfactoria. La comunicación efectiva abarca la escucha activa, la empatía, y el uso adecuado de los canales de comunicación, contribuyendo significativamente a la calidad del servicio y la satisfacción del cliente (Del Río & Moreno, 2016; Fernández & Castro, 2018).

El turismo cultural se centra en el aprovechamiento de los recursos históricos, artísticos y tradicionales de una región. Moreno (2020) indica que este tipo de turismo permite preservar la identidad cultural mientras genera beneficios económicos para las comunidades receptoras. Cuenca, como ciudad patrimonial reconocida por la UNESCO, tiene un enorme potencial en turismo cultural. No obstante, la falta de formación de su personal y la ausencia de certificaciones internacionales debilitan su oferta. Implementar programas de capacitación especializados en turismo cultural fortalecería la interpretación patrimonial y garantizaría experiencias auténticas que potencien la imagen internacional del destino.

6. Objetivo General

Mejorar la competitividad turística de Cuenca mediante la capacitación del personal y la adquisición de certificaciones de calidad y sostenibilidad.

7. Objetivos Específicos

1. Diseñar programas de capacitación continua en atención al cliente, idiomas y gestión turística.
2. Promover la obtención de certificaciones de calidad y sostenibilidad en establecimientos turísticos de Cuenca.
3. Fortalecer la articulación interinstitucional entre el GAD, universidades y sector privado para una gestión turística integral.



8. Metodología

Para identificar y proponer soluciones a la falta de capacitación y certificaciones en el sector turístico de Cuenca, se aplicará una metodología que combine los enfoques deductivo e inductivo, apoyada en la revisión bibliográfica y el método de análisis-síntesis. Esta estrategia permitirá realizar un análisis profundo y detallado de la problemática.

El método deductivo: permite analizar las teorías existentes sobre capacitación y certificaciones en turismo, aplicándolas al caso de estudio de Cuenca para evaluar su pertinencia.

El método inductivo: parte de la observación de la realidad local y experiencias previas en otros destinos patrimoniales, lo que facilita la identificación de prácticas exitosas replicables. Esta combinación metodológica asegura un análisis integral, ya que se estudia tanto la teoría como la práctica, permitiendo formular propuestas aplicables a la realidad del turismo cuencano, con énfasis en sostenibilidad y competitividad (Ministerio de Turismo, 2020).

El método bibliográfico: constituye otra herramienta clave, pues se realiza una revisión exhaustiva de artículos científicos, planes estratégicos y estudios recientes sobre turismo sostenible, certificaciones y capacitación. Esta revisión permitió construir un marco teórico sólido que respalde las estrategias propuestas, vinculando la experiencia de Cuenca con contextos locales, regionales e internacionales. Asimismo, se utiliza el método analítico-sintético, que descompone el problema en síntomas, causas y consecuencias para luego integrar dichos elementos en una propuesta coherente de solución. Esta metodología facilita un abordaje académico y práctico que responde a la necesidad de profesionalización del sector turístico (González, 2021).



9. Plan de Acción

Objetivo Específico	Actividad	Recursos	Tiempo	Responsable	Resultados Esperados
Proponer y diseñar programas de capacitación continua en atención al cliente, idiomas y gestión turística.	Talleres de atención al cliente	Materiales didácticos, instructores, aulas de calidad	3 mes	Gobierno municipal de Cuenca y Universidad	Personal capacitado en atención al cliente
	Cursos de idiomas	Materiales didácticos, instructores, aulas de calidad	3 Meses		Personal con competencias fortalecidas.
	Gestión digital y turismo.	Aulas de formación, equipo audiovisual, instructores	3 meses		Personal actualizado en TIC
Promover la obtención de certificaciones de calidad y sostenibilidad en establecimientos turísticos de Cuenca.	Socializar beneficios de certificarse.	Consultores, fondos municipales	18 meses	Gobierno municipal de Cuenca Ministerio de turismo	Comunidad informada sobre la importancia de la certificación
	Generar convenios con certificadoras.				Establecimientos con certificaciones internacionales.
	Apoyar con subsidios a pymes turísticas.				Pymes locales certificadas.
Fortalecer la articulación interinstitucional entre el GAD, universidades y	Crear una mesa Interinstitucional del turismo	Representantes Institucionales	24 meses	Gobierno municipal de Cuenca	La articulación interinstitucional garantizará la continuidad de las estrategias, evitando esfuerzos
	Diseñar un plan conjunto de formación			Universidades y empresarios	



Objetivo Específico	Actividad	Recursos	Tiempo	Responsable	Resultados Esperados
sector privado para una gestión turística integral.	Monitorear resultados con indicadores				aislados y promoviendo una gestión integral del turismo.

10. Conclusiones

La realización de las acciones orientadas a cumplir con los objetivos específicos planteados permite llegar a las siguientes conclusiones fundamentales para el mejoramiento de la competitividad turística de Cuenca:

La capacitación continua es el elemento fundamental para la eficaz en el servicio. La creación de programas de formación focalizados en atención al cliente, idiomas y gestión turística no solo eleva las competencias del capital humano, sino que se traduce directamente en una experiencia del visitante de mayor calidad. Esto es una ventaja competitiva inmediata y sostenible, posicionando a Cuenca como un destino que prioriza la calidez y profesionalismo en su servicio.

La certificación es la herramienta clave para la diferenciación y la confianza. La promoción y obtención de sellos de calidad y sostenibilidad otorgan a los establecimientos turísticos de Cuenca un aval de excelencia reconocido a nivel internacional. Estas certificaciones no solo mejoran la imagen y el prestigio del destino, sino que también operan como una garantía para el turista cada vez más exigente y consciente, quien busca opciones que cumplan con estándares verificables de servicio y responsabilidad ambiental.

La articulación interinstitucional es la base para una gestión turística exitosa y perdurable. El fortalecimiento de la colaboración entre el GAD municipal, las universidades y el sector privado crea un ecosistema sinérgico. Esta alianza estratégica permite alinear visiones, optimizar recursos, fomentar la innovación a través de la academia y asegurar que las políticas y proyectos turísticos respondan a las necesidades reales del mercado, garantizando así una gobernanza turística integral y efectiva.



11. Referencias Bibliográficas

- López, Reyes y Molina (2017). Turismo y capacitación: dinámicas actuales. SciELO Cuba.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Marketing. Pearson Educación.
- Ballesteros, M., & Ramírez, A. (2018). Certificación en sostenibilidad: Una herramienta para la competitividad en el sector turístico. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(2), 123-136. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2018.16.009>
- González, A. (2021). Turismo sostenible en América Latina: desafíos y oportunidades. Editorial Trillas.
- Ministerio de Turismo. (2018). *Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible del Ecuador*. <https://www.turismo.gob.ec>
- Ministerio de Turismo. (2020). *Informe Anual de Gestión Turística*. <https://www.turismo.gob.ec>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2020). *Informe sobre tendencias turísticas mundiales*. Madrid: OMT.
- Fernández, M., & Rodríguez, P. (2016). La importancia del desarrollo profesional continuo en la formación de los docentes. *Revista de Educación y Desarrollo*, 12(3), 123-134. <https://doi.org/10.24310/RED.v12i3.2021>
- López, J. (2018). Desarrollo profesional continuo: Claves para la actualización y mejora en el ámbito laboral. Editorial Academica Española.
- Del Río, A., & Moreno, P. (2016). Comunicación y atención al cliente en el sector turístico. Editorial UOC.
- Fernández, I., & Castro, M. (2018). Comunicación efectiva en la gestión turística: Estrategias y buenas prácticas. Editorial Académica Española.
- Lashley, C. (2018). *Gestión de la Hospitalidad: Una Breve Introducción*. Goodfellow Publishers Ltd.



- Ramírez, H., & Ortega, M. (2021). *Gestión del talento humano en hotelería y turismo*. Editorial UTEQ.
- Vargas, A. (2020). La participación comunitaria en el desarrollo turístico sostenible. *Revista Iberoamericana de Turismo*, 16(1), 55-70.
<https://doi.org/10.1590/ribturismo.v16n1.12345>