



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

EXÁMEN DE FIN DE GRADO CON CARÁCTER COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

Licenciada en Hospitalidad y Hotelería

NÚCLEO PROBLEMÁTICO:

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

AUTORA:

Sanchez Zambrano Arantxa Michelle

TUTORA:

Ing. Leydy Cevallos Barberán

MANTA-MANABÍ-ECUADOR

2025



APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador científica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “Falta de capacitaciones y certificaciones de los destinos y miembros del sector turístico”, ha sido realizado y concluido por la estudiante Sanchez Zambrano Arantxa Michelle; 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. Luis Reyes Chávez

**PRESIDENTE DEL
TRIBUNAL DE TITULACIÓN**

Ing. Anthony Navarrete García, Mg

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL
DE TITULACIÓN**

Ing. Fernando Macías Mendoza, Mg

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL
DE TITULACIÓN**

Ing. Leydy Cevallos Barberán, Mg

DOCENTE TUTOR

Sanchez Zambrano Arantxa Michelle

EGRESADA



AUTORIA

En el actual trabajo de investigación se realizó un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Hospitalidad y Hotelería en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El contenido expuesto en este trabajo pertenece exclusivamente a Sanchez Zambrano Arantxa Michelle en calidad de autora en la resolución bajo la modalidad de examen complejo con el núcleo problémico **“Falta de capacitación y certificaciones de los destinos y los miembros del sector turístico”**.

Sanchez Zambrano Arantxa Michelle

131573313-7



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 **SANCHEZ ZAMBRANO ARANTXA MICHELLE**, legalmente matriculada en la carrera de HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA, 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,

CEVALLOS BARBERAN LEYDY MARIA

Docente Tutor



DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a Dios como fuente principal de mi vida, porque ha estado conmigo en cada paso dándome fuerza y sabiduría para continuar con mis estudios y poder superar todas las pruebas y dificultades que se presentaron en el camino.

A mis padres, por su apoyo incondicional durante toda mi etapa como estudiante, quienes han velado por mi bienestar y me han apoyado en cada decisión que he tomado en mi vida, depositando toda su confianza en mí y dándome ánimos, además de enseñarme en base a valores, constancia y dedicación a ser la persona que soy ahora.

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 amigas, que incondicionalmente me brindaron su apoyo, me dieron ánimos y me motivaron a no rendirme.

A mi tutora, la Ingeniera Leydy María Cevallos Barberán, por todos los conocimientos compartidos y por guiarme a mejorar con cada consejo y enseñanza compartida durante las tutorías.

Atentamente,

Sanchez Zambrano Arantxa Michelle



AGRADECIMIENTO

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

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

Agradezco también a mi tutora de examen complejo a la Ingeniera Leydy María Cevallos Barberán 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 Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Carrera de Hospitalidad y Hotelería 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,

Sanchez Zambrano Arantxa Michelle



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Educación, Turismo,
Artes y Humanidades

TITULACIÓN
EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO
CASO DE ESTUDIO – CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELRIA
Playa de Jaramijó



TRABAJO DE TITULACIÓN

Apellidos y Nombres	Sanchez Zambrano Arantxa Michelle
Núcleo Problémico	Falta de capacitación y Certificación de los Destinos y los Miembros del sector turístico
Tutor	Ing. Leydy María Cevallos Barberán
Fecha	25/08/2025

RESUMEN

La playa de Jaramijó, en Manabí, es un área clave para el turismo y la gastronomía en la región, destacándose como una fuente de ingresos significativa para la economía local. Este espacio genera empleos directos e indirectos en sectores como la restauración, el comercio y el transporte, atrayendo tanto a turistas nacionales como internacionales. La información se recabo vía online en revistas indexadas, páginas web de organismos internacionales como la ONU e instancias nacionales como el GAD Jaramijó y bibliotecas digitales de diversas universidades del país como de otras naciones. Sin embargo, el desarrollo de esta zona se ha visto limitado por la falta de accesibilidad en los restaurantes y comercios, lo que dificultan la integración de las personas discapacitadas y movilidad reducida en las actividades cotidianas del lugar. Se concluye que es necesario que el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Jaramijó.

Palabras Claves: Gastronomía, Turismo, Cantón Jaramijó, ONU



ABSTRACT

Jaramijo Beach, in Manabí, is a key area for tourism and gastronomy in the region, standing out as a significant source of income for the local economy. This space generates direct and indirect jobs in sectors such as restaurants, commerce, and transportation, attracting both national and international tourists. Information was collected online from indexed journals, websites of international organizations such as the UN, national bodies such as the Jaramijó Regional Government (GAD), and digital libraries of various universities in the country and abroad. However, the development of this area has been limited by the lack of accessibility in restaurants and businesses, which hinders the integration of people with disabilities and reduced mobility into daily activities. It is concluded that the Decentralized Autonomous Government (GAD) of Jaramijó.

Keywords: Gastronomy, Tourism, Jaramijo Canton, ONU.



1. Contextualización del problema.

Actores:

Actor 1. GAD de Jaramijó

Actor 2. Ministerio de turismo

Actor 3. Visitantes

1.1. Contexto del problema

La playa de Jaramijó, en Manabí, está relacionada con la exclusión de personas con discapacidades o movilidad reducida en un entorno turísticos y gastronómico en la región, debido a la ausencia de infraestructura adaptada, como rampas de acceso, baños inclusivos y señalización adecuada.

Además, se ha identifica una carencia de formación en el personal para atender a clientes con necesidades específicas. Estas barreras físicas y actitudinales limitan la experiencia de los visitantes y afectan el desarrollo inclusivo del lugar.

1.2. Situación detectada

Causas del problema.

- Falta de sensibilidad de los propietarios y trabajadores.
- Dificulta de restricciones económicas
- Mejorar la experiencia de los visitantes



Síntomas.

- Baja de retención de empleados
- Mala economía
- Mala reputación en las redes sociales

1.3. Definición del problema o formulación

¿Cómo podemos mejorar la gestión administrativa y los servicios de calidad de accesibilidad en los restaurantes en la playa de Jaramijó sobre la capacitaciones y certificaciones?

2. Marco Teórico

Turismo

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico. El turismo genera directa e indirectamente un aumento de la actividad económica en los lugares visitados (y más allá de estos)



fundamentalmente debido a la demanda de bienes y servicios que deben producirse y proveerse. (ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO, 2019).

Miembros del sector turístico

(Hurtado, 2022) Menciona que el turismo como fenómeno social, económico, ambiental y cultural es un sector que tiene una gran variedad de organismos internacionales que se encuentra velando por su sostenibilidad y desarrollo. Reconocer que este fenómeno se involucra en diferentes aspectos globales y que requieren de la participación de gobiernos y líderes en el área, permite garantizar su viabilidad en torno a las conexiones y alianzas posibles que ayudan y permiten las buenas prácticas y la toma de decisiones que involucran a todos sectores y participes del fenómeno del turismo.

Hotelería

La Hotelería es una rama del turismo, que brinda el servicio de alojamiento al turista. Este puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren cada instalación Hotelera tiene sus propias cualidades (Sandoval, 2012).

También se encuentran diferentes tipos de lugares donde se brindan estos servicios. Algunos de los establecimientos hoteleros posibles son los hoteles, las pensiones, los hostales, los campings, los apartamentos o bungalows de alquiler temporario, los tiempos compartidos, etc. (www.turismohoteleria.net, 2021)

Restauración

Con el termino de restauración nos referimos a los negocios dedicados a la elaboración de comidas y bebidas y que son preparadas para su consumo. Incluiríamos diferentes tipos



de negocios como restaurantes, casas de comidas, cafeterías, bares, mesones, vinotecas, bodega, chiringuitos, etc. (ESAH, 2020).

Servicio al cliente

El “servicio al cliente”, deriva del verbo “SERVIR”, de ahí que signifique, “disposición o indisposición para servir a otros”. Si existe disposición el servicio será bueno, si lo que prevalece es la indisposición, los vendedores siempre dirán un servicio que resultara malo. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. (Paz, 2018)

Satisfacción del cliente

Según (www.aec.es, 2019) “La satisfacción del cliente es la base de los sistemas de gestión de la calidad”. Los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización, pero, en cualquier caso, es finalmente el cliente el que determina la aceptabilidad del producto.

Calidad de servicios

Según (Molina, 2014) la calidad de servicio implica satisfacer las expectativas de los clientes en términos de cuán efectivamente un servicio cubre sus requerimientos.

Para (Albretch, 1992) es relevante señalar que al establecer la visión de una organización considerando la calidad de su servicio, es esencial reconocer en primer lugar que un servicio



se califica como calidad cuando logra cumplir su propósito fundamental: satisfacer las necesidades de los clientes tanto en el presente como en el futuro. La eficiencia de la calidad de los servicios se evidencia cuando los resultados exceden las expectativas previas del cliente al utilizar dicho servicio.

Gestión de la calidad

(Desarrollo, 2023) La gestión de la calidad es una forma de dirección, que vincula los elementos de la organización en el perfeccionamiento y mejora continua de sus procesos, incentivando a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen a generar productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos de bajo control. (Puig, 2014)

Certificaciones en los destinos turísticos

Las certificaciones representan un reconocimiento concedido a los visitantes que llegan a estas áreas, ya sea disfrutar de su variada oferta culinaria o de sus encantos turísticos.

Las certificaciones pueden ser asignadas a cualquier instalación turística que satisfaga los estándares y los criterios requeridos y son una herramienta efectiva para valorar la excelencia en las ofertas de servicios. Estas certificaciones han sido instauradas en naciones que cuentan con un nivel de desarrollo turístico más avanzado. (Jiménez, 2018)

En la actualidad, las certificaciones relacionadas con la calidad se presentan como un elemento esencial para las empresas del ámbito turístico. Estas demuestran de una manera explícita que uno de los objetivos estratégicos es proporcionar un servicio de alta calidad y que están dedicadas a cumplir con los requisitos establecidos por diversas normativas. De



esta manera, logran distinguirse y obtener una ventaja competitiva, ya que atraen a aquellos clientes que buscan una garantía de excelencia en el servicio. (AENOR)

Capacitación de calidad

La calidad se entiende como el conjunto de características bien sea de un producto o de un servicio, que tiene la capacidad de satisfacer las necesidades y las expectativas de un usuario o cliente.

En este sentido, las certificaciones de calidad están relacionadas con el establecimiento previo de una norma o referencial entre todas las partes que tienen interés sobre un producto como pueden ser proveedores, compradores y usuarios, o gobiernos, entre otros. De esta manera, una vez alcanzado un consenso sobre las características básicas y mínimas que tiene que tener un producto o servicio, que se pueda llegar a la certificación.

Capacitación en los Destinos Turísticos

En el ámbito de identidad y desarrollo, exploramos los procedimientos de capacitación en un turismo adoptando una perspectiva holística que va más allá de simplemente transmitir información y aptitudes técnicas. Nuestro enfoque busca impulsar el avance en términos de saberes, competencias, aptitudes y capacidades con el propósito de enriquecer la calidad de vida de individuales y comunidades. (Desarrollo, 2023).

“La capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño



compatibles con las exigencias del puesto desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve”. (José Manuel Vecino, 2017).

La capacitación, como elemento integrante del procedimiento de cultivo de los recursos humanos, se erige como un aspecto significativo para el progreso de las compañías dedicadas al turismo. Generalmente, las empresas de tamaño micro, pequeño y mediano constituyen la base sólida de la industria turística. El presente estudio formación de los recursos humanos en las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas. (Rocha, 2016).

3. Objetivo General

Mejorar la atención al cliente a través de las capacitaciones e implementaciones de la accesibilidad como en los restaurantes en la “Playa de Jaramijó” en la Provincia de Manabí para mejorar el rendimiento del personal de trabajo y optimizar los recursos del mismo que promueven el éxito del establecimiento.

3.1 Objetivos específicos

- Fundamentar bases teóricas relacionadas a la gestión y mejora de procesos debido a la falta de capacitación y certificaciones de los Restaurantes de la playa de Jaramijó.
- Determinar estrategias de motivación o compensación a los empleados para mejorar su desempeño laboral.
- Diseñar un plan estratégico donde se manifiesten propuestas para implementar capacitaciones y certificaciones de los Restaurantes de la playa de Jaramijo, ya



que las existencias de estas herramientas ayudaran a fomentar efectivamente el desempeño laboral, organización, gestión y desarrollo de las actividades.

4. Metodología

4.1 Deductivo

(Westreicher, 2020) el método deductivo consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas. Esto quiere decir que se está usando la lógica para obtener un resultado, solo con base en un conjunto de afirmaciones que se dan por ciertas. Mediante este método, se va de lo general (como leyes o principios) a lo particular (la realidad de un caso concreto). Cabe señalar que la veracidad de la conclusión obtenida dependerá de la validez de las premisas tomadas como base o referencia.

(Gómez, 2004) hizo referencia al enfoque deductivo como un proceso que implica la construcción de una teoría iniciando con la formulación de sus fundamentos o hipótesis fundamentales, seguido por la deducción de sus resultados empleando las teorías formales subyacentes.

4.2 Inductivo

El método inductivo o inductivismo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación



inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación.

Esto supone que, tras una primera etapa de observación, análisis y clasificación de los hechos, se logra postular una hipótesis que brinda una solución al problema planteado. (Porto, 2021).

4.3 Revisión bibliográfica

Se consultó y se revisó varias fuentes de información entre enlaces de páginas web, enlaces de artículos, publicaciones científicas y capítulos de libros para tener mayor soporte de información y conocimientos en el tema del caso de estudio mencionado.

5. Plan de acción de la propuesta.

Objetivo/s de la propuesta	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultados
Diseñar actividades que permitan fortalecer las diferentes áreas del Restaurante	1.Capacitar al personal del Restaurante en cada área en la que son responsables. 2.Mejorar la satisfacción de los	Tecnológicos Humanos Financieros Materiales	3 meses	Representante del establecimiento Capacitadores (Profesionales en el área)	Personal capacitado con mayor dominio de conocimientos en la administración



	clientes y la rapidez en atención al cliente. 3.Evaluar a los capacitados.				y la calidad del servicio
Fortalecer los conocimientos administrativos de los Restaurantes en la Playa de Jaramijó	1.Inducir conocimientos al propietario del restaurante en administrar, promocionar e incorporar capacitaciones y certificaciones que ayudaran al reconocimiento y crecimiento del mismo. 2.Acompañamiento y asesoramiento técnico al propietario del Restaurante a través de los conceptos protocolarios, en todo	Tecnológicos Humanos Materiales financieros	2 meses	Decentes y estudiantes de la Facultad de Hospitalidad y Hotelería (Uleam)	Establecimient o certificado con propietario calificado y eficiencia en la administración



	lo relacionado con el comportamiento del personal tanto interno como externo. 3. Atender las quejas e inquietudes de los clientes (buzón de sugerencia, calificación en sitios web, entre otros.				
Impulsar los estándares de calidad de los servicios turísticos en los destinos mediante la capacitación, formación e implementación de sistemas de gestión	1. Visitas de seguimiento y análisis a los destinos priorizados que se ejecutan a programas de calidad turística. 2. Posicionar la imagen de los Restaurantes “Playa de Jaramijo” como un establecimiento turístico.	Tecnológicos Humanos Materiales Financieros	3 meses	Personal designado del Programa de Calidad Turística.	Establecimiento o con óptima calidad en la prestación de servicios.



	<p>3.Elaborar e implementar planes y programas de marketing y de desarrollo productos turísticos que nos permitan potenciar la capacidad turística existente.</p>				
--	---	--	--	--	--

6. Conclusiones

Este estudio de caso revela que los Restaurantes “Playa de Jaramijó” se conocieron las causas y efectos que ocasiona la falta de capacitaciones y certificaciones de los destinos y miembros del sector turísticos.

Entre las principales causas identificamos que genera en tener un personal no capacitado en sus áreas para poder guiar adecuadamente en sus operaciones claves provocando así poca demanda de sus servicios y probablemente que los clientes dejen de asistir a los restaurantes.

Al principio la visión del administrador no estaba clara ya que no tiene potencial en los recursos por el desconocimiento dentro de cada una de las áreas que implican un restaurante.



En base a lo de antes mencionado se diagnosticó la necesidad de implementar un plan de acción que fomente la mejora continua y de la innovación a la gestión de calidad de servicios turísticos. Diseñando acciones estratégicas, permitiendo dar soluciones a la falta de capacitación y certificaciones del mismo, definiendo sus respectivas actividades, recursos y los plazos para dar el cumplimiento a las metas iniciales.

7. Bibliografía

- AENOR. (s.f.). *Calidad Turística*. Obtenido de <https://www.aenor.com/certificacion/turismo-y-ocio/calidad-turistica>
- Albretch, 1. (1992). *La revolucion del Servicio*. Obtenido de <file:///C:/Users/Jocelyn%20Quimiz/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeLosServiciosYLaSatisfaccionDelClienteEs-8383980.pdf>
- Desarrollo, 2. (2023). *Capacitacion Turistica para fortalecer la identidad*. Obtenido de <https://identidadydesarrollo.com/capacitacion-turistica-para-forta>
- ESAH, B. 2. (2020). *GESTION DE HOTELES Y RESTAURANTES*. Obtenido de <https://www.estudiahosteleria.com/blog/gestion-y-direccion/curiosidades-sobre-restauracion#:~:text=Con%20el%20t%C3%A9rmino%20restauraci%C3%B3n%20nos>,
- Gómez, 2. (2004). *EVOLUCION CIENTIFICA Y METODOLOGICA*. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/libreria/rgl-evol/index.html>
- Hurtado, 2. (2022). *Organismos de Turismo a nivel internacional*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/organismos-de-turismo-a-nivel-internacional/>
- Jiménez, 2. (2018). *Evaluacion de establecimientos que alcanzaron la certificacion de calidad*.
- José Manuel Vecino, 2. (2017). *Dimension estrategica de la capacitacion*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/dimensi%C3%B3n-estrat%C3%A9gica->



de-la-capacitaci%C3%B3n-jos%C3%A9-manuel-vecino-p-
/?originalSubdomain=es

Molina, 2. (2014). *Calidad de servicio*. Obtenido de
https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios

ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO, 2. (2019). *Enciclopedia Práctica Profesional de Turismo, Hoteles y Restaurantes*. ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO. Obtenido de
<https://www.oceano.com/oceano/catalogo/buscador.asp?IdThemeGN=10&IdThemeLB>

Paz, M. A. (2018). *Determinar la percepción del servicio de atención al cliente*. Obtenido de <https://es.studenta.com/content/111003867/determinar-la-percepcion-del-servicio-de->

Porto, P. 2. (2021). *METODO INDUCTIVO*. Obtenido de
<https://definicion.de/metodo-inductivo/>

Puig, 2. (2014). *Gestión de la calidad*. Obtenido de
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7205/1/T3106-MAE-Saltos-Analisis.pdf>

Rocha, 2. (2016). *integración, gestión y capacitación*. Obtenido de
www.redalyc.org/journal/1934/193462120004/html/

Sandoval, C. 2. (2012). *DEFINICION DE HOTELERIA*. Obtenido de
<http://turismoholera.blogspot.com/>:

Westreicher, G. (2020). *METODO DEDUCTIVO*. Obtenido de
<https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>

www.aec.es, 2. (2019). *SATISFACCION DEL CLIENTE*. Obtenido de
<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/satisfaccion-del-cliente>

www.turismohotelaria.net, 2. (2021). *De que se trata la hotelería*. Obtenido de
<https://www.nosequeestudiar.net/>: