



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 HOTELERÍA

**EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA**

TEMA

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

AUTOR

Jeomaira Samira Vera Salvatierra

TUTOR

Ing, Leidy María Cevallos Barberán

Manta, 2025



CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

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 VERA SALVATIERRA JEOMAIRA SAMIRA, legalmente matriculada en la carrera de HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA, periodo académico 2024-2025(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 LEIDY MARIA
Docente Tutor



APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal de grado aprueban el informe de examen complejo sobre el núcleo problemático: "Falta de capacitación y certificación de los miembros del sector turístico", ha sido realizado y presentado por el estudiante Jeomaira Samira Vera Salvatierra.

De acuerdo con las disposiciones reglamentarias de la Facultad de Educación, Turística, Artes y Humanidades, de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, como requisito para la obtención del título de Licenciada en Hospitalidad y Hotelería

APROBADO

Lic. Luis Reinando Reyes Chávez

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Anthony Navarrete García

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL
CALIFICADOR**

Ing. Fernando Macias Mendoza

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL
CALIFICADOR**

Ing. Leydy Cevallos Barberán

DOCENTE TUTOR

Jeomaira Samira Vera Salvatierra

ESTUDIANTE



AUTORÍA

El actual trabajo de investigación se realiza como requisito previo a la obtención del título de Licenciado en la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades en la Universidad Laica Alfaro de Manabí. El contenido expuesto en este proyecto pertenece exclusivamente a Jeomaira Samira Vera Salvatierra en calidad de autor de examen complejo **“Falta de capacitación y certificación de los destinos y los miembros del sector turístico”**, en caso de utilizar este documento, se debe otorgar los respectivos créditos.

Samira Vera S.

Jeomaira Samira Vera Salvatierra

1315783207



DEDICATORIA

Mi proyecto de investigación va dedicado a cada una de las personas que forman parte de mi vida y que hicieron más llevadera la vida universitaria y por supuesto a Dios, por ser mi guía constante, mi fortaleza en los momentos de dificultad y la luz que ha iluminado mi camino en cada etapa de este proyecto.

A mi mamá, por su amor incondicional, sacrificio y apoyo en cada uno de mis sueños. A mi hermana, por su compañía, por ser mi confidente y por todo su apoyo incondicional.

A mi novio, por ser mi compañero en este camino. Gracias por tu paciencia, por tu apoyo incondicional y por creer en mí incluso cuando yo dudaba. A la familia Delgado Espinoza, por abrirme las puertas de su hogar y brindarme su apoyo como si fuera parte de ellos.

A mi querida familia materna, quienes con sus palabras de aliento y compañía han estado presentes en este camino. Recordando con profunda tristeza a los que no están, pero también hicieron parte de este proceso.

A mis amigas, Ángela y Mayra, por su amistad sincera, su apoyo en cada momento y por ser parte fundamental de esa etapa de mi vida.

Con todo mi cariño, dedico este proyecto de investigación que representa no solo un esfuerzo personal, sino también el reflejo de la fuerza y motivación que encontré en cada uno de ustedes.



RECONOCIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada etapa de mi vida, por darme la sabiduría necesaria y la oportunidad de cumplir este logro tan importante.

A mi mamá, quien, con su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante me ha acompañado en cada paso de este camino, siendo mi mayor motivación y ejemplo de esfuerzo.

A mi tutora, Ing. Leidy María Cevallos Barberán, por su valiosa orientación, paciencia y conocimientos compartidos, que me ayudaron a dar forma y claridad a este trabajo.

Y finalmente, a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, institución que me abrió sus puertas y me brindó las herramientas académicas y profesionales necesarias para mi formación, así como a todos los docentes que aportaron en mi crecimiento personal y profesional.



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Educación,
Turismo, Artes y Humanidades

TITULACIÓN
EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER
COMPLEXIVO



TRABAJO DE TITULACIÓN

Apellidos y Nombres	Vera Salvatierra Jeomaira Samira.
Núcleo Problémico	Falta de capacitación y certificaciones de los destinos del sector turístico.
Tutor	Ing. Leidy María Cevallos Barberán
Fecha	25/08/2025

RESUMEN

La empresa hotelera "Monte Líbano" es una organización hotelera, hotel 3 estrellas ubicada en el centro de Puerto López.

Se han venido presentando ciertos problemas en el desarrollo del turismo en esta ciudad, por falta de capacitación el personal no brinda la información adecuada de las bondades de Puerto López, porque no cuentan con títulos en el área ni capacitaciones en el sector turístico, adicionalmente que no tienen dominio de otra lengua extranjera, otro problema es que existen demoras en la atención al cliente en el restaurante del Hotel, adicionalmente se están presentando perdidas de objetos personales de los turistas dentro de las instalaciones.

Para la mejora de este establecimiento se realizo un plan de acción: en el cual se propone, una capacitación para todos los colaboradores, crear protocolos de seguridad y contratar la certificación para el hotel. Esto toma su tiempo pero el resultado será beneficioso tanto para colaboradores como para los huéspedes y también favorece a la economía local.

Palabras Claves: hotel, turismo, capacitación, certificación y huéspedes



ABSTRACT

The Monte Libano hotel company is a three-star hotel located in the center of Puerto López.

There have been certain problems in the development of tourism in this city. Due to a lack of training, the staff fails to provide adequate information about the benefits of Puerto López. They lack degrees in the field or training in the tourism sector, and they are also incompetent in daly's in customer service at the hotel restaurant, and tourists peronal belongings are being lost within the hotel.

To imporve this establishment, an action plan was implemented: training for all employees, creating security protocols, and obtaining certification for the hotel. This takes time, but the results Will be beneficial for both employees and guests and also boost the local economy.

Keywords: hotel, tourism, trainig, certification and guests.



1. Contextualización del problema.

Actores:

Actor 1. Puerto López

Actor 2. Hotel "Monte Líbano"

Actor 3. Gerente administrativo.

Actor 4. Colaboradores de la empresa.

Actor 5. Clientes (nacionales e internacionales)

1.1. Contexto del problema

Puerto López se ubica entre Salango y Machalilla, en la provincia de Manabí, está ubicada a 8 km después de Salango (de sur a norte), y a casi hora y media después de Manta (de norte a sur).

A 12 minutos de Salango esta Puerto López, una playa manabita conocida como "Ciudad ecológica y turística".

En la actualidad esta hermosa playa se encuentra en un proceso de desarrollo turístico, siendo el sitio privilegiado para la observación de aves y practicas ecoturísticas, siendo un producto turístico internacional.

La empresa hotelera "Monte Líbano" es una organización hotelera, hotel 3 estrellas ubicada en el centro de Puerto López.



Puerto López tiene una gran afluencia de turistas, especialmente los fines de semana, sin embargo, en referencia al servicio de calidad, la empresa está presentando problemas en torno a la satisfacción del cliente.

Se han venido presentando ciertos problemas en el desarrollo del turismo en esta ciudad, por falta de capacitación el personal no brinda la información adecuada de las bondades de Puerto López, porque no cuentan con títulos en el área ni capacitaciones en el sector turístico, adicionalmente que no tienen dominio de otra lengua extranjera, otro problema es que existen demoras en la atención al cliente en el restaurante del Hotel, adicionalmente se están presentando pérdidas de objetos personales de los turistas dentro de las instalaciones. Esto ha llevado a una disminución considerable en la afluencia de turistas a su vez un impacto negativo en la economía local.

1.2. Situación detectada

- Causas del problema.
 - ✓ Colaboradores con falta de habilidades y destrezas profesionales.
 - ✓ Carencia o falta de capacitaciones para el personal del establecimiento.
 - ✓ Limitaciones de indicadores que otorguen la certificación
 - ✓ Anomalías en el cumplimiento de las normas de seguridad



- Síntomas.
 - ✓ Insatisfacción de los clientes por el servicio de atención recibida
 - ✓ Desinterés en el personal administrativo del hotel
 - ✓ Gestión inadecuada al momento de la toma de decisiones
 - ✓ Pérdida de objetos personales de los clientes.

1.3. Definición del problema o formulación

¿Cómo mejorar el servicio de atención al cliente y la falta de seguridad a través de una capacitación al personal en el Hotel "Monte Líbano"?

2. Marco Teórico

2.1. Hotel

Un hotel es un establecimiento que ha sido edificado y planificado en relación a las necesidades de los clientes para así brindar alojamiento a los turistas nacionales e internacionales en un tiempo determinado. Los servicios básicos que forman parte del alojamiento es un cama, guardarropa, muebles, baño privado, televisor, minibar y aire acondicionado. (Les Roches, 2023)

2.2. Clasificación de hoteles por estrellas

La clasificación por estrellas, que es la más conocida, sigue una escala de 1 estrella a 5 estrellas. El criterio utilizado para obtener estrellas es orientativo y no son exactos de un hotel a otro. (Les Roches, 2023)



2.3. Hotel de 3 estrellas

Las habitaciones deben tener baño obligatorio, han de ofrecer desayuno y poseer un salón comedor.

Para las comidas o cenas se tiene que ofrecer como mínimo un menú. En esta categoría también se requiere climatización en las zonas de uso común (recepción, salones, comedores y bares). (Gestion de hoteles, 2008)

2.4. Turismo

El turismo es una actividad que consiste en el desplazamiento temporal de personas a lugares distintos a su lugar de residencia habitual con el objetivo de disfrutar de experiencias de ocio, culturales, educativas, de negocios, entre otras. Esta actividad puede realizarse tanto a nivel nacional como internacional, y es una de las principales industrias en todo el mundo. (CESUMA , 2025)

2.5. Desarrollo turístico

El desarrollo turístico representa una oportunidad para optimizar la gestión de los recursos, que satisface necesidades económicas, sociales y estéticas. Busca el respeto por la integridad cultural y la importancia de preservar los procesos ecológicos fundamentales, la diversidad biológica y los sistemas esenciales para la vida. Para la legislación el desarrollo sostenible es recuperar, conservar e integrar el patrimonio cultural, natural y social, así mismo usar estos recursos turísticos responsablemente, mejorando la calidad de vida de las poblaciones locales y fortaleciendo su desarrollo socio, ambiental y económico. (Tony Pereyra, 2021)

2.6. Capacitación turística

En identidad y desarrollo abordamos los procesos de capacitación turística desde una perspectiva holística que trasciende la transferencia de conocimientos y



habilidades técnicas para promover el desarrollo de conocimientos, competencias, capacidades, habilidades y actitudes para mejorar la calidad de vida de las personas y las comunidades. (Identidad y desarrollo, 2023)

2.7. Servicios turísticos

Los servicios turísticos se han creado para satisfacer las necesidades y expectativas de los viajeros a lo largo de su viaje. Estos servicios abarcan desde el momento en que el viajero decide emprender su aventura hasta el regreso a su lugar de origen. Son importantes porque hacen que todo viaje sea más fácil, emocionante y ayudan a conocer el lugar visitado de la mejor manera. (USIL, 2024)

2.8. Certificación turística

La certificación es un proceso mediante el cual una entidad independiente evalúa y verifica que un producto, servicio o proceso cumple con los requisitos establecidos. La certificación es un proceso que permite a las empresas demostrar la calidad y fiabilidad de sus productos y servicios, lo que puede mejorar su reputación y aumentar la confianza de sus clientes. (Certynom, 2023)

2.9. Calidad turística

La OMT entiende la calidad del turismo como "el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural" (Tsturismoms, 2003)



2.10. Plan estratégico

El plan estratégico es un documento en que vienen representadas todas las decisiones estratégicas de una empresa durante un periodo de entre 3 a 5 años, incluyendo los objetivos, las metas que se deben alcanzar y la hoja de ruta que debe seguir la empresa.

Este plan establece las acciones que se tienen que llevar a cabo por parte de la empresa a nivel de organización para poder llevar a cabo todos los retos, desafíos y problemas que van surgiendo en el futuro. (Ekon, 2022)

2.11. Innovación turística

Dentro del sistema turístico las innovaciones pueden centrarse en muchos ámbitos y aspectos (empresas privadas, sector público y semipúblico; productos, servicios, recursos; de tecnologías o de mercado, etc.). Un estudio realizado por nosotros sobre los planes LEADER y PRODER en España nos dice que más de un 80% de sus acciones concretas son directa o indirectamente acciones del sector turístico. (Criado, 2007)

2.12. Economía turística

La economía del turismo es una ciencia que estudia y analiza las relaciones económicas que surgen en la producción, distribución, así como el consumo de productos y servicios turísticos que son necesarios para satisfacer las necesidades y deseos de los viajeros

El tema de la economía del turismo son las relaciones económicas que surgen en la producción, distribución y consumo de productos y servicios turísticos diseñados para satisfacer las necesidades y deseos de los turistas. (Ceupe, s.f.)



2.13. Servicio al cliente

El servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa, constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso.

El servicio al cliente es algo que podemos mejorar si queremos hacerlo.

El servicio al cliente está constituido por todas las acciones que realiza la empresa para aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes. (Couso, 2005)

2.14. Gestión de la calidad

La gestión de la calidad se puede definir como una herramienta estratégica empresarial que dirige y controla todos los procesos de la organización, como la gestión de finanzas, datos, contabilidad, etc.

Su objetivo es promover la visión sistemática de la empresa basada en diferentes prácticas, conceptos y tecnologías. (Sydle , 2024)

2.15. Normas ISO 9001

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora



estrechamente con la Comisión Electrónica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica. (Municipio de Quito , 2015)

3. Objetivo General

Generar estrategias de capacitación en los empleados y certificaciones del hotel "Monte Líbano" para poder ofrecer un servicio de calidad.

3.1. Objetivos específicos

- Elaborar un plan de capacitación para los miembros administrativos y colaboradores del hotel "Monte Líbano" en Puerto López
- Crear protocolos de seguridad en el establecimiento del hotel
- Establecer convenios con otras empresas para obtener una certificación de calidad

4. Metodología

4.1 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. Parte de hechos concretos y particulares para llegar a una conclusión general. El investigador recopila información a través de sus sentidos y la organiza de manera sistemática para encontrar regularidades y patrones. (Experto Universitario, 2024)

4.2 Método deductivo



Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Torres, 2006)

4.3 Método analítico

El método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. (ACADEMIA, s.f.)

4.4 Método sintético

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. El historiador que realiza investigación documental y de campo acerca de la comunidad, integrando todos los acontecimientos de determinada época, aplica el método sintético. (Miguel, 2005)

4.5 Revisión bibliográfica

El método biográfico constituye una metodología de investigación cualitativa, que integra los relatos de toda una vida o de determinadas etapas o acontecimientos biográficos de relevancia de la persona estudiada, además de toda la información o documentos de los que se pueda disponer sobre la vida del sujeto objeto de estudio, con el propósito de conocer y analizar la percepción de la realidad social de la persona estudiada. (Universitat de Valencia, 2017)



Para la obtención de datos relevantes e información necesaria para el desarrollo de este caso de estudio, se recurrió a diversas fuentes bibliográficas que respaldan los diferentes criterios de los diferentes autores. Se realizó una exhaustiva consulta de libros, artículos de revistas y diferentes sitios web, esto facilitó la comprensión del tema central y el desarrollo del mismo.

5. Plan de acción de la propuesta.

Objetivo/s de la propuesta	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultados
Elaborar un plan de capacitación para el miembro administrativo y colaboradores del hotel "Monte Líbano"	Gestionar un programa de capacitación de mejoras para todo el personal del hotel "Monte Líbano". Determinar cuáles serán los temas a tratar durante el proceso de capacitación.	Humano Tecnológico Financiero	6 meses	Gerente administrativo del hotel "Monte Líbano"	Contar con personal que se encuentre altamente capacitado para así poder brindar un excelente servicio de calidad.



	Definir las estrategias de capacitación que fueron adoptadas en la actualidad por parte del hotel "Monte Libano"				
Crear protocolos de seguridad en el hotel "Monte Libano"	Reunirse con empresarios de servicios turísticos e instituciones de seguridad. Contratación de las personas que van a colaborar con la seguridad del hotel. Evaluar cada departamento para verificar el	Humano Tecnológico Financiero	6 meses	Gerente administrativo del hotel Agentes de seguridad Supervisor de todas las áreas.	Garantizar la seguridad y el bienestar de las pertenencias de nuestros huéspedes desde el momento que ingresa, hasta la salida de nuestros huéspedes



	cumplimiento correcto de sus responsabilidades				
Establecer convenios con diferentes empresas para obtener una certificación de calidad.	Informarse detalladamente los requerimientos y las normativas necesaria para la obtención de la certificación según la necesidad requerida Identificar que tipo de certificaciones existen en cuanto a calidad de servicio y cuales son las que se adaptan a nuestras necesidades.	Humano Tecnológico Financiero	6 meses	Gerente administrativo del hotel "Monte Líbano"	Ser reconocido como un establecimiento hotelero catalogado para cumplir con todas las necesidades que demanda el alojamiento de nuestros huéspedes tanto nacionales como internacionales.



Contratar la certificación para el hotel con las normas ISO 9001 en Gestión de Calidad					
--	--	--	--	--	--

6. Conclusiones

Finalmente, podemos concluir lo importante y necesario que es que nuestro personal este continuamente siendo capacitado tanto en servicio y lo indispensable que es el dominio de lenguas extranjeras.

Las capacitaciones juegan un rol muy importante para todas las empresas, ya sean publicas o privadas, para el logro y el cumplimiento de tareas y proyectos que se establezcan durante un periodo de tiempo ya sea corto o largo.

Cuando se dan estas capacitaciones todos se benefician, tanto empleados como empleadores y a la vez la empresa (en este caso el hotel). Ya que, al tener unos empleados muy bien capacitados, mejoraran su desempeño y esto es lo que se necesita que el servicio que se ofrece sea de excelente calidad.

También es importante el tema de la seguridad y la implementación de protocolos, ya que ayuda cuidando la integridad de nuestros huéspedes, la vez se le da seguimiento a cada uno de los trabajadores durante la jornada laboral.



Previniendo todo tipo de situación desagradable, como la pérdida de pertenencias personales de nuestros huéspedes.

Para finalizar, mediante la acreditación y obtención de la certificación se garantizaría que el establecimiento cumple con los requisitos adecuados para seguir laborando, asegurando que haya flujo de huéspedes y a la vez que estos mismos reciban un servicio de excelente calidad.



7. Bibliografía

Bibliografía

ACADEMIA. (s.f.). Obtenido de ACADEMIA:

https://www.academia.edu/16835717/Metodo_analitico_y_sintetico

Certynom. (17 de Abril de 2023). Obtenido de Certynom:

<https://www.certynom.com.mx/post/qu%C3%A9-es-la-certificaci%C3%B3n-y-por-qu%C3%A9-es-importante-tipos-y-ejemplos>

CESUMA. (2025). Obtenido de CESUMA: <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-el-turismo.html>

Ceupe. (s.f.). Obtenido de Ceupe : <https://www.ceupe.com/blog/economia-del-turismo.html#:~:text=La%20econom%C3%ADa%20del%20turismo%20es,y%20de%20seos%20de%20los%20viajeros>.

Couso, R. P. (2005). *Servicio al cliente*. España : Ideaspropias. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Servicio_al_cliente/3hovRPM1Di0C?hl=es&gbpv=0

Criado, E. A. (2007). *Desarrollo local e innovacion. El sector turistico*. Netiblo. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Perspectivas_Te%C3%B3ricas_en_Desarrollo_Loc/CqqIMCL62K0C?hl=es&gbpv=0

Ekon. (10 de Junio de 2022). Obtenido de Ekon: <https://www.ekon.es/blog/elaborar-plan-estrategico-empresa/>

Experto Universitario. (9 de Febrero de 2024). Recuperado el 25 de Agosto de 2025, de Experto Universitario : <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>

Gestion de hoteles. (2008). España: Publicaciones Vértice SL. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_hoteles/5LsaXJHJJOQC?hl=es&gbpv=0



Identidad y desarrollo. (18 de Junio de 2023). Obtenido de Identidad y desarrollo:
<https://identidadydesarrollo.com/capitacion-turistica-para-fortalecer-la-identidad-y-promover-el-desarrollo-de-los-destinos-y-municipios-con-vocacion-turistica/>

Les Roches. (30 de Marzo de 2023). Obtenido de Les Roches:
<https://lesroches.edu/es/diccionario-de-hoteleria-turismo/hotel/>

Miguel, E. A. (2005). *Metodología de la investigación.* Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Obtenido de
http://google.com.ec/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n/r4yrEW9Jhe0C?hl=es&gbpv=0

Municipio de Quito . (2015). Obtenido de Municipio de Quito :
https://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Administraci%C3%B3n%202023-2027/Comisiones%20del%20concejo%20Metropolitano/Mesa/POSTULACIONES%20CONDECORACIONES%206%20DE%20DICIEMBRE/15.%20CARLOS%20MONTUFAR/29.%20MARCO%20REN%C3%89%20PALT%C3%8DN/norma_is_o_9001_201

Sydle . (2024). Obtenido de Sydle : <https://www.sydle.com/es/blog/gestion-de-calidad-60ad5735ffc5ec4b80a0491d>

Tony Pereyra, G. P. (2021). Desarrollo turístico promotor socioeconómico. *Revista científica ECOCIENCIA.* Obtenido de
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/download/483/316/1258>

Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación.* Colombia: Pearson Educación. Obtenido de
https://www.google.com.ec/books/edition/Metodolog_a_de_la_investigaci_n/h4X_eFai59oC?hl=es&gbpv=0

Tsturismoms. (10 de Mayo de 2003). Obtenido de Tsturismoms:
https://tsurismoms.blogspot.com/2015/04/calidad-turistica.html?utm_source=chatgpt.com&m=1



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Educación,
Turismo, Artes y Humanidades

Universitat de Valencia. (2017). Obtenido de Universitat de Valencia :

https://www.uv.es/innopfg/el_mtodo_biografico.html

USIL. (12 de Enero de 2024). Obtenido de USIL: <https://blogs.usil.edu.pe/facultad->

[htg/administracion-en-turismo/servicios-turisticos](https://blogs.usil.edu.pe/facultad-htg/administracion-en-turismo/servicios-turisticos)