



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA  
EDUCACIÓN  
CARRERA DE TURISMO**



1

**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
TURISMO**

**TEMA:**

Análisis de las necesidades de capacitación a los prestadores turísticos del  
Cantón Ventanas

**AUTOR:**

Pazos Vallejo Washington Steven

**TUTOR:**

Msc. Castro Molina Nelly

**BABAHOYO – ECUADOR**

**2024**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO**



### **Agradecimientos**

El agradecimiento de este estudio de caso, va en primer lugar al DIOS todo poderoso, por ser el pilar fundamental durante el transcurso de mi etapa profesional, le agradezco infinitamente, por que, sin la ayuda del ser supremo, no hubiese alcanzado el éxito que estoy logrando actualmente. Así mismo agradezco a mis padres, por ayudarme emocionalmente como económicamente, sin el esfuerzo de ellos, no hubiese sido posible estar realizando este proyecto. De igual forma, mi total agradecimiento, a mi tutora MSc. Nelly Esther Castro Molina, por tenerme paciencia y por su apoyo incondicional, para la elaboración de este trabajo investigativo. Agradezco a todos mis docentes que me ayudaron, en la preparación como profesional en la Carrera de turismo, y a su vez el gran amor que les tengo.

A mis grandes amigas que la Universidad me dio, Mayerli, Pamela, Dayana, Milena, Carolina.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO**



### **Dedicatoria**

El presente estudio de caso, va dedicado para el rey supremo, nuestro DIOS todo poderoso, porque sin la ayuda de él, no hubiese sido posible lograr estar donde estoy actualmente. A mis padres Wacho Pazos y Carmen Vallejo, por el gran esfuerzo que hacen para cumplir mis metas. Siendo ellos la principal la motivación. A mi Abuelita Anita Arguello por el gran amor que le tengo. Así mismo a mi tía Rosario García por su gran apoyo durante mi carrera Universitaria. De igual forma, a mi tutora MSc. Nelly Esther Castro Molina, por compartirme sus conocimientos, que me ayudaron a realizar este hermoso Estudio de caso. Dedico a todos mis docentes que me ayudaron a formarme para lograr ser, el estudiante que actualmente está exponiendo este estudio de caso. Mi amor para ellos siempre va estar presente.

A todos mis grandes amigos más cercanos y amigas de la Universidad, que contribuyeron para poder lograr esta meta tan anhelada.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO**



### **Resumen**

Las capacitaciones turísticas son de gran interés en este sector, para poder aumentar la actividad y competitividad de los establecimientos del Cantón Ventanas. El objetivo de esta investigación fue, Identificar las necesidades de capacitación de los prestadores turísticos de esta zona, para fomentar la mejora de la calidad de los servicios. Se empleó una metodología de investigación exploratoria, con enfoque cuantitativo, permitiendo acogerse, al método por conveniencia, logrando encuestar a 20 establecimientos turísticos de esta localidad. Donde el ochenta y cinco por ciento de los encuestados, manifestaron que siempre estarían de acuerdo en realizar capacitaciones a su personal, mientras que el quince por ciento, indicó que a veces es necesario para mejorar la calidad de sus servicios y desempeño de sus trabajadores. Por lo tanto, se recomienda a los prestadores de servicios gestionar un plan de capacitaciones dirigido a su personal para mejorar la calidad del servicio que abarque; capacitación de atención al cliente, capacitación de etiqueta y protocolo, capacitación de alimentos y bebidas, capacitación de primeros auxilios y capacitación en sensibilización cultural. Logrando incrementar el desarrollo turístico en esta Ciudad.

**Palabras claves:** calidad, capacitaciones turísticas, establecimientos turísticos, necesidades del consumidor, prestadores de servicios, satisfacción, servicios turísticos.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO**



### **Abstract**

Tourism training is of great interest in this sector, in order to increase the activity and competitiveness of the establishments in the Ventanas Canton. The objective of this research was to identify the training needs of tourism providers in this area, to promote the improvement of the quality of services. An exploratory research methodology was used, with a quantitative approach, allowing the use of the method for convenience, managing to survey 20 tourist establishments in this town. Where eighty-five percent of those surveyed stated that they would always agree to provide training to their staff, while fifteen percent indicated that it is sometimes necessary to improve the quality of their services and the performance of their workers. Therefore, service providers are recommended to manage a training plan aimed at their staff to improve the quality of the service that covers; customer service training, etiquette and protocol training, food and beverage training, first aid training, and cultural awareness training. Managing to increase tourism development in this City.

**Keywords:** quality, tourism training, tourist establishments, consumer needs, service providers, satisfaction, tourist services.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO**



## Índice

Agradecimientos .....	2
Dedicatoria.....	3
Resumen.....	4
Abstract.....	5
Contextualización .....	8
Planteamiento del problema.....	8
Justificación .....	10
Objetivos de estudio.....	12
<i>General</i> .....	12
<i>Específicos</i> .....	12
Línea de investigación .....	12
Desarrollo.....	13
Marco Conceptual.....	13
<i>Antecedentes</i> .....	13
Planta Turística .....	16
Prestadores de servicios .....	16
¿Qué es Competitividad Turística?.....	18
Tipos de capacitaciones a prestadores turísticos.....	19
Capacitación en habilidades técnicas en turismo.....	19



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO**



Capacitación de atención al cliente .....	20
Capacitación Alimentos y bebidas .....	21
Etiqueta y Protocolo.....	22
Sensibilización Cultural .....	23
Primeros Auxilios .....	23
Metodología .....	24
Resultados .....	27
Discusión de resultados.....	28
Conclusiones .....	30
Recomendaciones .....	32
Referencias.....	34
Anexos .....	37
Anexos A .....	37
Anexos B.....	40
.....	40



## **Contextualización**

### **Planteamiento del problema**

La demanda turística a nivel nacional está experimentando una disminución, según la cuenta satélite proporcionada por el Ministerio de Turismo del Ecuador. Se destaca que la oferta actual no presta suficiente atención a la calidad del servicio al satisfacer las necesidades del consumidor. Por lo tanto, es crucial reconocer las numerosas deficiencias en el mercado, las cuales están teniendo un impacto significativo en el crecimiento del turismo local. Vale la pena señalar que actualmente, este sector se encuentra en un proceso de recuperación turística en comparación con años anteriores, cuando experimentó su auge económico más destacado.

Ventanas cantón de la Provincia de Los Ríos, es un territorio donde su principal actividad económica es la agricultura, su belleza natural se destaca en los paisajes fluviales y diversas actividades de aventura. El escaso interés de crear proyectos turísticos incide que en esta zona sea limitado, demostrando en los establecimientos poca sensibilidad al momento de prestar sus servicios.

La limitada capacitación en los proveedores de servicios turísticos impacta negativamente en el desarrollo del turismo en esta área. La razón principal de este problema radica en la falta de interés en ofrecer servicios de alta calidad a los turistas, lo que conlleva este cantón tenga una baja productividad en esta actividad. Como resultado, se produce una deficiencia en la prestación de servicios, que afecta a la imagen y la reputación del establecimiento, siendo evaluado de manera negativa.

Al mismo tiempo, en ese mismo contexto, al desarrollarse a gran escala esta problemática





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO**



en los establecimientos turísticos, afecta sin duda alguna, al crecimiento económico de la zona, haciendo énfasis en que el incorrecto trato hacia los clientes, personal de servicio con vestimentas inadecuadas, deficiente publicidad, escaso conocimiento de manipulación de alimentos, escasa sensibilización cultural causa un gran impacto en los ingresos y desinterés en los clientes por adquirir estos servicios.

El escaso interés en realizar este tipo de capacitaciones para mejorar el servicio, aumenta el desconocimiento de las costumbres, tradiciones y gastronomía, de este Cantón; haciendo énfasis al proceso de transculturación de los millenials y escasa calidad del servicio ofrecido.

De igual forma, las limitadas estrategias de marketing para promocionar los establecimientos turísticos, son parte de la problemática de esta investigación, señalando que la escasa publicidad de estos sitios, se debe al deficiente conocimiento del manejo de redes sociales y espacios publicitarios, afectando el incremento de visitas al Cantón.

Escasos conocimientos en el área turística, genera deficiencias en el manejo del sistema de reservas en los establecimientos de alojamientos. Al igual se presentan otros problemas durante la prestación del servicio turísticos como: deficiente atención al cliente, incorrecta manipulación de alimentos, escasa sensibilización cultural etc.

Basados en esta problemática se formula el problema de investigación: ¿Cuáles son las necesidades de capacitación a los prestadores turísticos en el Cantón Ventanas?

## **Justificación**

La importancia de analizar este tema de investigación se presenta como una propuesta estratégica para conocer las necesidades de capacitación de los prestadores turísticos de la ciudad de Ventanas y repotenciar el sector a través de recomendaciones explícitas que permitan el desarrollo de competencias de los servidores del área.

La misma que radica en la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos, y por ende del desempeño del personal empresarial, lo que contribuirá directamente a la satisfacción de los visitantes y a la construcción de una reputación positiva para la ciudad. Al existir trabajadores con alto rendimiento y conocimientos, no solo promoverá la retención de turistas, sino también atraerá a nuevos visitantes, generando un impacto positivo en la imagen y economía local.

El aporte de esta investigación, beneficia directamente a los prestadores turísticos individuales, comunidad y visitantes, al adquirir nuevas habilidades y conocimientos que les permitan ofrecer servicios más competitivos y alineados a los tipos de turistas. Además, la comunidad local se beneficiará al experimentar un aumento de la demanda, fomentando el desarrollo de oportunidades de empleo, fortalecimiento de la planta turística y contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la Ciudad.

De esta manera, los prestadores de servicios de la comunidad estarían recibiendo grandes cambios significativos, impulsando transformaciones en otros actores del sector turístico en Ventanas. Al actualizar sus conocimientos para el buen manejo de los negocios turísticos, generan un precedente valioso para el resto de la ciudad. De igual forma la capacidad de analizar los problemas más comunes de la empresa permite reconocer las falencias en los trabajadores y mejorarlas mediante capacitaciones. Este intercambio de ideas y practicas no solo tiene un impacto

en los resultados económicos individuales, esta contribuye a la consolidación de una cultura colectiva de mejora continua en el ámbito turístico.

La factibilidad de llevar a cabo este análisis radica en la colaboración entre las autoridades locales y los propios prestadores turísticos para establecer las necesidades de capacitación que identifiquen temas de acuerdo a los problemas analizados, que aseguren la implementación exitosa de iniciativas de formación continua y la inversión en el desempeño de los trabajadores turísticos; que no solo será un gasto justificado, sino que sería una inversión a largo plazo para garantizar la competitividad y sostenibilidad del sector turístico de la localidad.

## **Objetivos de estudio**

### ***General***

Identificar las necesidades de capacitación de los prestadores turísticos de Ventanas para fomentar la mejora de la calidad de los servicios.

### ***Específicos***

Fundamentar la investigación mediante una búsqueda documental sobre los tipos de capacitación ofrecidos al área turística y los prestadores turísticos que existen en Ventanas.

Analizar las percepciones de los prestadores de servicios turísticos sobre las necesidades de capacitación a través de encuestas.

Recomendar talleres de capacitación para las empresas turísticas de acuerdo a las necesidades y mejora de la calidad del servicio.

### **Línea de investigación**

Este estudio de caso análisis de las necesidades de capacitación a los prestadores turísticos de la ciudad de Ventanas, se relaciona con la línea de investigación de la Carrera, denominada planificación y gestión turística y la sub línea capacitación a los grupos sociales de la zona de involucrados en el desarrollo de proyectos sostenibles, por cuanto se busca identificar cuáles son los problemas que a diario enfrentan los involucrados en brindar servicios turísticos a fin de fortalecer sus capacidades y mejorar la calidad ofrecida a través de capacitaciones continuas.

## **Desarrollo**

### **Marco Conceptual**

#### *Antecedentes*

El turismo a nivel mundial, es la fuente principal económica en algunos países, donde la planta de este sector requiere de capacitaciones, para el mejor desempeño empresarial. La atención al cliente y conocimientos relacionados a las diferentes actividades turísticas, son primordiales para que los establecimientos, tenga un mayor aumento de ingresos, permitiendo que su reputación, se analizada de forma positiva.

Grefa, (2020) manifiesta que El Ministerio del Turismo de Ecuador juega un rol importante, como principal entidad en el ámbito turístico. En su proyección estratégica, incorpora el Plan Nacional de Capacitación Turística, el cual es una parte esencial del PLANDETUR 2020. La intención fundamental de este plan es poder cumplir con los objetivos definidos en el Plan Nacional de Desarrollo de Ecuador. Sin embargo, este enfoque se centra en cuatro políticas fundamentales, que son: Desarrollo de oferta de calidad con inclusión social, fomento del turismo interno, promoción orientada a la demanda especializada, fortalecimiento institucional y articulación transversal

Si bien es cierto, el Ministerio de Turismo (MINTUR) realiza anualmente actualizaciones en las estructuras del PLANDETUR, logrando significativas mejoras en el ámbito de capacitaciones. Así mismo estas actualizaciones posibilitan que los proveedores de servicios turísticos obtengan nuevos conocimientos, fomentando a mantener y fortalecer la calidad y hospitalidad en la oferta de servicios. Se recalca que, aun así, habiendo la oportunidad de mejorar sus servicios, existen diferentes empresas, que dan poca importancia a este tipo de

capacitaciones. Sin embargo, numerosas empresas en el territorio ecuatoriano suelen examinar constantemente formas de mejorar sus servicios. Por este motivo, consideran crucial que sus empleados se sometan a capacitaciones públicas o privadas, con el fin de elevar el desempeño de su equipo laboral (Grefa, 2020).

De acuerdo a lo expuesto en el párrafo anterior, varios investigadores afirman que las capacitaciones con conocimiento científico y técnicos, en las empresas, son primordiales, para poder destacar la calidad del servicio que se ofrece, haciendo que el nivel de trabajo en equipo tenga un rol fundamental, para que el desempeño de los trabajadores sea eficaz.

Es necesario mencionar que el cantón Ventanas, es un territorio donde la agricultura, la pesca, y el comercio ambulante, prevalece en la zona, al referirse al sector turístico, según la publicación del GAD Municipal, describe información de la planta turística, respecto al área de alojamiento, solo consta un establecimiento registrado y evaluado por el Ministerio de Turismo del Ecuador, con el nombre Hotel Kalabi, los demás Hoteles y Hostales no se encuentran con la respectiva regulación del MINTUR. Así mismo en el área de alimentos y bebidas se encuentran los siguientes: Delicias Estelita, Chiringuito de Alex, Escondite del gato, KFC. Esto se debe al escaso interés de mejorar la calidad de sus servicios como, por ejemplo: Correcta atención al cliente, manipulación de alimentos, personal con vestimenta adecuada y buen perfil, información turística clave, infraestructura y buenas condiciones del establecimiento.

La calidad de los servicios es crucial en la satisfacción del cliente, por ende es necesario ser meticulosos al momento de brindar la calidad de la oferta, Según Parra Ortiz y Mendieta Velasco, (2016) plantean que la calidad del servicio debe ser una característica intrínseca, lo cual contradice interpretaciones erróneas en la gestión empresarial, tales como la utilización de trabajo forzoso para aumentar la productividad, inspecciones y normalizaciones excesivamente

rigurosas, y la percepción equivocada de que la calidad conlleva costos elevados. Por lo tanto, se analiza a la calidad como un proceso continuo que requiere una comunicación efectiva entre el personal interno y externo. Al impulsar la creatividad e innovación en las empresas se logra obtener una ventaja competitiva frente a otras organizaciones.

Hoy en día la demanda se vuelve más analítica y selectiva, lo que genera la necesidad de los establecimientos, en ser más rigurosos y profesionales a la hora de brindar sus servicios, para generar una imagen positiva del mercado. Además, al momento de ofrecer los servicios se debe considerar, que existen turistas que analizan la calidad en diferentes ámbitos como: empatía inclusiva, solución inmediata ante problemas, infraestructura innovadora y de calidad, higiene personal y alimenticia, seguridad del territorio, accesibilidad de precios, etc.

La satisfacción del cliente está estrechamente ligada con el servicio de acuerdo a la siguiente información:

Por otro lado, en turismo vendemos experiencia esa experiencia está integrada al grado de satisfacción que está basada en el servicio, para conocer esta satisfacción del turista debemos basarnos en tres elementos los cuales son:  $\text{Percepción} < \text{expectativa} = \text{cliente insatisfecho}$   $\text{Percepción} = \text{expectativa} = \text{cliente satisfecho}$   $\text{Percepción} > \text{expectativa} = \text{cliente deleitado}$ . (Parra Ortiz y Mendieta Velasco, 2016, pp. 12-83)

El actual desinterés en promover y proporcionar servicios turísticos de calidad en el cantón Ventanas se atribuye a la escasa atención y respaldo por parte de las administraciones, lo que demuestra el poco compromiso en convertir al turismo en la principal fuente económica de esta localidad.

En el mismo contexto, el escaso control de calidad por parte del Departamento de

Turismo del GAD cantonal, contribuye a que los establecimientos turísticos no consideren importante capacitar a su personal. Por lo tanto, se destaca la necesidad de que dicho departamento realice controles de calidad en los servicios, similar a lo que se hace en otras áreas del municipio. Indicando que aún existen establecimientos, que se manejan con servicios a la antigua, por ejemplo: reserva a través de cuadernos, inexistente tecnología en las infraestructuras de los establecimientos, oferta de bebidas tradicionales en los establecimientos de alimentos y bebidas; es decir sin capacidad de innovar en los servicios ofrecidos.

### **Planta Turística**

El Ecuador es un País que cuenta con varios establecimientos turísticos que prestan servicios, más conocidos como Planta Turística así lo manifiesta Camara y Morcate, (2014), "Planta turística: integrada, por dos elementos: el equipamiento, que incluye todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos y las instalaciones" (pp.55-74).

Según la información planteada, manifiesta que en nuestro país existen varios establecimientos administrados, sea a nivel público o privado, para poder prestar servicios, al turista, tales como; alojamiento, alimentación, transporte e información turística clave, haciendo énfasis que estos pueden ser: básicos o premium. Distinguiéndolos con el nombre de planta turística.

### **Prestadores de servicios**

Duarte y Suarez, (2017) mencionan que, desde la perspectiva de los proveedores de servicios turísticos, es primordial resaltar que se enmarcan todos aquellos prestadores, gestionados por entidades tanto públicas como privadas que brindan los servicios básicos a los



turistas, como alojamientos, restaurantes, transporte turístico, agencias de viajes y guías turísticos, entre otros. No obstante, aquellos establecimientos se enfrentan a diversos desafíos en cuanto al conocimiento de estos servidores, tanto en los destinos turísticos como en las áreas que abarcan los atractivos turísticos. Sin embargo, en la línea de este contexto, los establecimientos son desconocidos o la información disponible no está actualizada. Por lo tanto, la carencia de información se convierte en un problema, para el turista que desconoce del lugar que está visitando, así también para las autoridades locales, quienes encuentran obstáculos para reconocer de manera precisa los prestadores de servicios turísticos en sus regiones.

Sin embargo, los prestadores de servicios en el área turística son todos aquellos, ofertantes, que comercializan ofertas en diferentes áreas según las necesidades del consumidor como: alojamiento, alimentación, transporte, información turística clave. Al no cumplir con alguna de ellas, se califica a la calidad del servicio con una percepción negativa.

### **Capacitación**

López, (2018) señala que la capacitación se basa en primer lugar a los administradores, para adquirir conocimientos y así poder dirigir a su personal empresarial correctamente, mientras que el adiestramiento se enfoca en los niveles inferiores de la organización. Esta diferencia implica implementar planes y programas específicos para cada una de estas áreas o incluso contemplar la opción de dividir la empresa para abordar las necesidades divergentes de cada nivel. Además, se destaca la idea de que cada individuo requiere habilidades particulares para desempeñarse de manera efectiva en su puesto de trabajo.

Lo que significa que capacitación, es aquel entrenamiento en el área direccionada a trabajar, donde el personal empresarial, aprenderá todo lo relacionado a su área de trabajo, y así

poder desempeñarse de la mejor manera, priorizando la calidad de su servicio. Así mismo la elaboración de planes y distribución de presupuesto económico, incide en la mejora de los servicios.

Citando a García, (2011) afirma que la capacitación deber ser un proceso que las empresas deben tener constantemente, en su plan de negocio, incluso después de proporcionar una orientación adecuada a los empleados recién incorporados, a menudo es necesario entrenarlos o capacitarlos en las tareas específicas para las cuales fueron contratados, o brindarles nuevos conocimientos esenciales para el desempeño en un puesto. Por lo tanto, al estar expuesto en nuevas áreas, los trabajadores, deben someterse a capacitaciones, para que su rendimiento sea catalogado positivamente.

La capacitación en los empleados nuevos, es de gran interés, para que aprendan el sistema de trabajo de la empresa y así mismo que exista un entrenamiento constante en las áreas específicas dictadas. Logrando que el rendimiento del empleado sea calificado eficazmente.

### **¿Qué es Competitividad Turística?**

Así manifiesta Narváez Castro et al. (2013) idea de competitividad se relaciona principalmente con el ámbito empresarial, donde se analiza la competitividad de una organización en términos de su habilidad, para mantener o aumentar la rentabilidad de sus activos en contextos caracterizados por la competencia en mercados abiertos. Sin embargo, una empresa es considerada competitiva cuando logra cumplir con el objetivo de su plan de negocio, logrando como resultado posesionar con éxito los productos expuestos en el mercado mediante una competencia libre.

Por lo tanto, competitividad turística, es aquel posicionamiento de los productos para la

comercialización en el mercado, destacando la habilidad y desempeño de los trabajadores de la empresa. Convirtiendo a la organización en: productivos, competitivos, innovadores, estratégicos, disciplinados. Para que la calidad del producto turístico sea calificada positivamente.

Sin embargo, la competitividad turística, menciona que constantemente se debe renovar las estrategias del plan de negocio, para mejorar la calidad de sus servicios, y así poder marcar la diferencia en el mercado del turismo. Esto permite a estas empresas poder ser más competitivas dentro del sector turístico.

### **Tipos de capacitaciones a prestadores turísticos**

#### **Capacitación en habilidades técnicas en turismo**

Pico Gutiérrez y Núñez Neira, (2018) hace énfasis que la globalización en el ámbito comercial requiere que las empresas mejoren su eficiencia en el mercado. Esta demanda ha impulsado la necesidad de poder mejorar la gestión administrativa, dando oportunidad a la estrategia de las personas en; idear, crear e implementar innovadores métodos de trabajo, como los programas o software. Teniendo como finalidad poder obtener información automatizada en áreas variadas como; producción, finanzas, marketing y ventas turísticas. El objetivo final es generar un elevado grado de competitividad y garantizar la supervivencia en los mercados.

Se destaca la información propuesta por Pico Gutiérrez y Núñez Neira, (2018), donde menciona:

''Es necesario revelar que existe diversidad de softwares o programas, que con el pasar de los años, son más completos y cada uno de ellos desarrolla funciones específicas con módulos diseñados acorde a las necesidades de la empresa'' (pp. 23).

En el sector turístico existen habilidades y técnicas, que requieren que estas personas encargadas de manejarlas, sean sometidas a capacitaciones o talleres, que aporten al alto rendimiento en sus áreas de trabajo, entre las que más se destacan, es la habilidad de manejar sistemas turísticos, como; software, plataformas digitales, marketing publicitario etc. Es importante mencionar que el enriquecimiento de información turística clave, es un factor principal, para poder satisfacer las necesidades del consumidor.

Al tener los trabajadores un alto conocimiento en software, en el área de alojamiento, favorecería, a alcanzar un excelente desempeño, en la empresa, por ende, la necesidad de capacitación en estos temas, debe ser de gran interés, en los prestadores turísticos, para mejorar la calidez de su producto.

### **Capacitación de atención al cliente**

En el actual escenario empresarial, otorgar atención al cliente ha adquirido un rol fundamental para todas las empresas, ya sea que se dediquen a la fabricación o a la prestación de servicios. La paulatina competencia en el mercado motiva a cada entidad, actuando como proveedor de servicios o como fabricante, a reconocer la imperante necesidad de ofrecer un nivel práctico de soporte al cliente. Siguiendo el contexto investigativo, al tener la capacidad de poder cumplir con las expectativas y necesidades del cliente, genera un factor clave, para el éxito organizacional (Cabrera Mishquiri y Vallejo De La Cruz, 2018).

Para poder realizar este tipo de capacitación, es necesario que el orador tenga el suficiente conocimiento, para poder aclarar dudas. Por tal razón, a continuación, se menciona que se requiere hablar durante esta capacitación: Amabilidad al cliente, Respeto al cliente, Inclusión de géneros, Inclusión Física, Seguridad personal, Qué hacer ante problemas con el

cliente, Paciencia al cliente.

Todos estos puntos mencionados, sobre la calidad de servicio, de atención al cliente va a permitir, poder obtener excelente resultado favorables en el desempeño del personal empresarial.

Por lo tanto, el cliente es aquel eje principal, para que el éxito de nuestra empresa surja con normalidad, al a ver una incorrecta atención al cliente, se estaría generando series de problemas, que repercute negativamente a la empresa y a todos sus empleados.

Siguiendo con el contexto, se sugiere capacitar con temas de atención al cliente a todo el personal, tanto administrativo, y demás áreas de nuestra empresa. Favoreciendo al desempeño de los trabajadores, logrando alcanzar excelentes resultados positivos para la organización.

### **Capacitación Alimentos y bebidas**

De acuerdo con Lesther, (2022) la capacitación en los establecimientos que se dedican a la preparación de alimentos se rige como un componente esencial en la actualidad, logrando seguridad en la producción de productos con calidad y aptos para el consumo humano. Aunque se destaca la importancia de aplicar Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y brindar capacitación al personal involucrado en la manipulación de alimentos, es evidente que muchos no siguen estas recomendaciones. Esto puede ser resultado de diversas razones, como la falta de interés en reconocer la importancia de estas prácticas, la restricción de tiempo para dedicarse a la formación o la falta de conocimiento acerca de los beneficios y requisitos de las BPM. Abordar estas barreras resulta crucial, así como fomentar la conciencia sobre la necesidad de adherirse a protocolos y normativas para asegurar la seguridad alimentaria y la satisfacción de los clientes. En un entorno donde la calidad y la seguridad de los productos son aspectos

fundamentales, la formación continua se presenta como una inversión vital para el éxito y la construcción de una reputación positiva para los establecimientos dedicados a la preparación de alimentos.

Este tipo de capacitación, es importante para aquellos prestadores de servicio de alimentos y bebidas, donde es primordial indagar, sobre temas del correcto manejo de manipulación de alimentos, se agrega a continuación puntos importantes para compartirlos en las charlas: Manipulación de Alimento, Higiene personal, Higiene del espacio, Utensilios adecuados, Equipos de refrigeración adecuados, Clima según el alimento, Contaminación cruzada.

### **Etiqueta y Protocolo**

Como afirma Casa Rodríguez, et al. (2020) la importancia de mantener una imagen personal positiva para que las personas reflejen los objetivos que la empresa busca alcanzar. Esto se logra mediante la formación y capacitación de los trabajadores, tanto antes de su ingreso al ámbito laboral como de manera continua a lo largo de su carrera profesional. En el contexto de la formación profesional, se subraya como un conjunto de acciones educativas que preparan para el desempeño cualificado en diversas profesiones, facilitando el acceso al empleo y promoviendo la participación activa en la vida social, cultural y económica, entre otros aspectos.

Al referirnos de Etiqueta y Protocolo, nos direccionamos específicamente al área de imagen personal de los trabajadores de la empresa, haciendo énfasis en la importancia de capacitar al personal, para poder tener una imagen empresarial de calidad. Así mismo se agrega el conocimiento, de seguir las normas protocolarias, durante la estancia de alguna persona de alto rango.

Es necesario, indicar cuales son los puntos más importantes, para poder tener en cuenta en las capacitaciones, referente al tema tratado, se destacan las siguiente: Imagen personal, Higiene personal, Uniforme empresarial, Normas protocolarias, Responsabilidad y puntualidad.

### **Sensibilización Cultural**

La concepción originaria de la diversidad como una cualidad relativa a individuos o grupos y un atributo de las culturas concebidas como totalidades, invita a reconocer que:

Esta diversidad se manifiesta en la originalidad y la pluralidad de identidades que caracterizan los grupos y las sociedades que componen la humanidad, y como patrimonio común de ésta debe ser reconocida y consolidada en beneficio de las generaciones presentes y futuras. (Batallán y Campanini, 2007, pp 163-174)

En diferentes, establecimientos turísticos de alojamiento, y alimentos y bebidas, la cantidad de visitas, es de personas no residentes del sitio visitado, por lo tanto, se destaca la necesidad de capacitar, al personal sobre temas de respeto, y comprensión de etnias, cultura, y vestimenta, de los turistas. Para que el cliente, no se sienta intimidado, ante malos comentarios, o gestos visibles para el consumidor. Provocando irrespeto hacia el turista que visita la zona.

De igual forma, se indaga, que los prestadores de servicios, deben tener conocimiento de temas culturales de su cantón, para poder compartirlos, con los turistas que se dan cita a su establecimiento. Y así poder hacer un intercambio de cultura, tradiciones, gastronomía. Manteniendo la comprensión y respeto en ambas partes.

### **Primeros Auxilios**

Así lo manifiesta Cuadros, (2022) los primeros auxilios se ofrecen de inmediato a las víctimas de accidentes o personas que sufren una enfermedad repentina, ajustándose a las

circunstancias específicas y al estado individual de la persona afectada. La meta principal de esta asistencia inicial es aliviar el malestar y la ansiedad del afectado, evitar el deterioro de la lesión, contribuir al proceso de recuperación y, finalmente, garantizar la supervivencia del individuo afectado.

Los primeros auxilios consisten en las medidas llevadas a cabo por una persona en el sitio del accidente antes de la llegada de personal especializado. El objetivo de estas acciones es detener y, en la medida de lo posible, revertir el daño ocasionado. No se clasifican como tratamientos médicos, sino que se consideran intervenciones de emergencia destinadas a reducir los efectos de una lesión y estabilizar el estado de una persona afectada hasta que arribe la asistencia especializada (Reyes y Ríos, 2020).

Se destaca que el personal de una empresa turística, es necesario, que tenga conocimientos de primeros auxilios, ante cualquier eventualidad, surgida en los turistas, dando énfasis que están preparados, para los obstáculos que se den en sus horas laborables. Y así poder generar confianza entre el cliente y prestadores de servicio.

Agrando al contexto anterior, dentro de los conocimientos que deben conocer el personal están los siguientes: ¿Qué hacer ante quemadura?, ¿Qué hacer ante un atragantamiento o asfixia?, ¿Qué hacer ante un ataque cardiorrespiratorio?, ¿Cómo hacer frente ante una hemorragia?, Importancia de un botiquín de primeros auxilios en establecimiento turísticos.

### **Metodología**

Al tener desconocimiento de temas de capacitaciones turísticas, el estudio de caso está planteado mediante una investigación exploratoria, que permitirá, indagar, más profundo sobre el objeto a investigar. Por lo tanto, al no tener una estructura o bases de conocimientos del tema



de investigación, es primordial, escogerlo.

Así mismo se aplicó el enfoque cuantitativo, para analizar mediante encuestas las necesidades de capacitación, al personal de los diferentes establecimientos del cantón, logrando recolectar información relevante para este estudio de caso. Por lo tanto, se decidió emplear la estadística descriptiva para recopilar, estructurar y analizar los resultados elegidos durante el proceso de investigación.

Con la ayuda de cuestionarios de preguntas y respuestas cerradas, se encuestó a 20 establecimientos del cantón Ventanas, esta muestra permitió identificar las necesidades de capacitación de los prestadores turísticos de este Cantón; y así analizar la importancia que existe en capacitar a los trabajadores, para ofrecer un servicio de calidad, mediante la recomendación de talleres y capacitaciones según la necesidad del establecimiento.

Según GAD Cantonal de Ventanas, ( 2023) describe a través de la planta turística, a los prestadores de servicios existentes en el Cantón, identificando que constan treinta y siete prestadores de servicios turísticos que operan en este sector. Sin embargo, mediante el muestreo por conveniencia, se logró encuestar a veinte establecimientos, debido a que no todos cumplían con las condiciones para denominarlos servidores turísticos.

Este estudio de caso, se basa mediante información documental, que describe fundamentos teóricos importantes, para conocer los diferentes tipos de capacitaciones, que los prestadores turísticos deben saber, para mejorar la calidad de sus servicios. Así mismo se recopila, a través de artículos científicos, revistas y libros, que son de gran ayuda, en esta investigación. La revisión bibliográfica es de gran importancia, en esta exploración para poder ampliar los conocimientos basado al tema de ostentación.

Para poder conocer, más profundo las necesidades de capacitación en los establecimientos

de esta localidad, se optó por una investigación de campo, para examinar las necesidades de capacitación en los establecimientos. Además, es importante mencionar, que se realizó encuestas mediante un link, pero con la respectiva visita en los locales del cantón. Logrando identificar con más profundidad la problemática planteada.

## **Resultados**

De acuerdo con el primer objetivo se realizó un análisis documental que permitió fundamentar la investigación sobre los tipos de capacitación ofrecidos al área turística, se determinó que fundamentalmente las capacitaciones de atención al cliente, capacitación de alimentos y bebidas, capacitación sensibilización cultural, capacitación de primeros auxilios son primordiales al momento de brindar un servicio turístico. Al mismo tiempo se estableció que el GAD de Ventanas cuenta con un documento donde establece treinta y siete prestadores de servicios que pertenecen a la planta turística de la Ciudad.

Respecto al segundo objetivo de esta investigación, analizar las percepciones de los prestadores de servicios turísticos sobre las necesidades de capacitación a través de las encuestas, el ochenta y cinco por ciento de los prestadores turísticos manifestaron estar siempre de acuerdo con realizar capacitaciones a su personal, para mejorar el desempeño de sus empleados mientras que el quince por ciento manifestó que a veces. Por lo tanto, se evidencia que están interesados en mejorar su oferta a través de las capacitaciones y existe la necesidad de mejorar la calidad de sus servicios.

Por consiguiente, tener personal bien capacitado en estas empresas, es beneficioso para el incremento económico de la entidad y promueve el incremento del turismo en la localidad, según lo expresado por los proveedores de servicios encuestados. El setenta y cinco por ciento de ellos afirmó que siempre observan este efecto, mientras que el veinte y cinco restantes indicó que lo notan ocasionalmente.

Siguiendo con el análisis de los resultados, este estudio destaca la importancia crucial de la capacitación en el sector turístico como un componente fundamental para ofrecer servicios de excelencia. Según los descubrimientos de esta investigación, se observa una respuesta favorable,

mostrando que la gran mayoría de los administradores de estas empresas, un noventa y cinco por ciento están de acuerdo en la importancia de brindar capacitación para mejorar tanto el rendimiento de los empleados como la calidad del servicio. Únicamente un cinco por ciento restante manifestó estar en desacuerdo con esta afirmación.

En relación con el tercer objetivo, que consiste en recomendar talleres de capacitación para las empresas turísticas de acuerdo a sus necesidades y con el fin de mejorar la calidad del servicio, se ofrecieron diversas opciones de capacitación a los establecimientos en el Cantón Ventanas. Según los resultados obtenidos en la encuesta, se identificó necesidades de capacitación en: atención al cliente con un cincuenta y cinco por ciento, etiqueta y protocolo con un veinte y cinco por ciento, sensibilidad cultural con un quince por ciento y alimentos y bebidas con un cinco por ciento. Se analiza que estas empresas, muestran un marcado interés en capacitar a su personal en temas relacionados con la atención al cliente, el respeto cultural, la manipulación de alimentos, así como la etiqueta y el protocolo.

Esto despierta la curiosidad de examinar cuán frecuentemente se percibe como necesario proporcionar capacitación a los trabajadores para mejorar la calidad de los servicios. Según los resultados recopilados, el ochenta y cinco afirmó que siempre es esencial ofrecer talleres de este tipo, mientras que el quince por ciento restantes señaló que en ocasiones es recomendable capacitarlos.

### **Discusión de resultados**

En relación al tema de investigación López, (2018) destaca que el entrenamiento es clave para mejorar el desempeño tanto de los administradores como del personal en las empresas, adaptándose a las necesidades específicas de cada área. Este hallazgo coincide con los resultados de la investigación actual, que reveló los desafíos más comunes que enfrentan los establecimientos

al ofrecer sus servicios. Se encontró que el problema más recurrente es la atención al cliente, afectando al cincuenta y cinco por ciento de las empresas encuestadas.

Los resultados obtenidos en la encuesta concuerdan con la información de Grefa, (2020) plantea que múltiples empresas reconocen la importancia fundamental de buscar nuevas estrategias, como programas de formación, para mejorar la calidad de su rendimiento laboral. Este punto de vista se refleja en la opinión de los proveedores de servicios turísticos en esta región, tal como lo indicaron en las encuestas: el noventa y cinco por ciento considera crucial capacitar constantemente a sus empleados para mejorar los servicios, mientras que el cinco por ciento restantes mencionó que en ocasiones es necesario.

Así mismo Duarte y Suarez, (2017) manifiestan que los prestadores de servicios deben ser gestionados por entidades públicas o privadas, al hablar de lo público, en este caso se menciona al GAD del Cantón Ventanas, siendo el encargado de inspeccionar que los establecimientos cumplan con la normativa nacional y local vigente, sin embargo, ha existido un gran desinterés en esta área para incrementar el desarrollo del turismo en esta localidad, debido a que el cincuenta por ciento de los servidores indicaron que siempre ha existido desinterés por parte del GAD Cantonal en fortalecer el servicio turístico a través de capacitaciones a los prestadores de este sector para mejorar la imagen de la Ciudad y la calidad de la oferta turística; mientras el cincuenta por ciento consideran que a veces existe interés por parte de las autoridades la localidad, por brindar capacitaciones; por cuanto hace años atrás si se realizaban.

Por lo tanto, al analizar los resultados generales de la encuesta, se establece, que existe un gran desconocimiento por parte de los prestadores sobre sus necesidades de capacitaciones en el área turística, que permita resolver los problemas más habituales con los que se enfrentan sus empresas para mejorar la calidad del servicio y a su vez existe poco interés en aumentar la competitividad.

## **Conclusiones**

En el cantón Ventanas, existen varios establecimientos, que operan en el sector turístico. Sin embargo, existe un gran desinterés en capacitar a sus trabajadores, impidiendo poder brindar un servicio de calidad, mejorar su desempeño, resolver los problemas comunes en su empresa y a su vez aumentar el turismo en esa zona.

Se determina que los objetivos específicos han sido logrados de manera satisfactoria, dado que se ha fundamentado la investigación sobre las distintas formas de capacitación, lo que ha permitido una ampliación del conocimiento en áreas como la atención al cliente, alimentos y bebidas, sensibilización cultural y primeros auxilios. Esto ha establecido una base sólida para cumplir con el segundo objetivo, el cual implica analizar las percepciones sobre las necesidades de capacitación de los establecimientos encuestados y los problemas más frecuentes en sus empresas. Reconociendo la importancia de capacitar a los trabajadores para mejorar la calidad del servicio. Logrando cumplir con el tercer objetivo, que consiste en recomendar talleres de capacitación adaptados a necesidades específicas y a la mejora de la calidad del servicio, con el propósito de aumentar el rendimiento de los trabajadores y obtener un crecimiento económico en la organización.

De esta forma, podemos inferir que los negocios establecidos en este Cantón han obtenido conocimiento sobre una amplia gama de oportunidades de capacitación en el ámbito turístico. Este conocimiento recién adquirido será de gran utilidad para que la organización de estos negocios ponga énfasis en el óptimo rendimiento de sus empleados en áreas clave como la atención al cliente, la manipulación de alimentos, la etiqueta y el protocolo, la sensibilidad cultural, y también incluyendo la capacitación en primeros auxilios. La implementación de estas prácticas de capacitación puede generar un entorno laboral más eficiente y seguro, al mismo tiempo que mejora

la calidad del servicio ofrecido.

## **Recomendaciones**

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre las necesidades de capacitación, en los prestadores de servicios turísticos, y a su vez, el conocimiento de las dificultades encontradas, se recomienda a los administradores de estos establecimientos, aprovechar las capacitaciones gratuitas que brinda el MINTUR (Ministerio de Turismo del Ecuador), permitiendo en ellos, ampliar más sus conocimientos y tener un correcto liderazgo para su empresa turística;

Así mismo se recomienda al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Ventanas que priorice su enfoque en el sector turístico, proporcionando talleres gratuitos a los establecimientos en estas áreas particulares. Esta acción no solo fomentará el desarrollo del turismo, sino que también motivará a los proveedores de servicios a brindar una atención de alto nivel a los consumidores, buscando satisfacer sus necesidades.

De igual forma se recomienda a los prestadores de servicios gestionar un plan de capacitaciones dirigido a su personal para mejorar la calidad del servicio; para lo cual se determinó los siguientes tipos de capacitación adaptados a los problemas identificados en las distintas áreas de su organización: capacitación de atención al cliente, capacitación de alimentos y bebidas, capacitación de etiqueta y protocolo, capacitación de sensibilización cultural y capacitación de primeros auxilios. Esto les permitirá mejorar la calidad de sus servicios y el rendimiento de sus trabajadores, a su vez generará una respuesta positiva ante los comentarios de los consumidores.

Al mismo tiempo se recomienda a los establecimientos turísticos concientizar sobre la importancia de las capacitaciones y realizar evaluaciones continuas de los desafíos más comunes que enfrentan dentro de sus empresas. lo que impulsará el desarrollo del turismo en este Cantón. Esta acción no solo tiene como objetivo mejorar la experiencia del cliente, sino también contribuir de forma efectiva a la satisfacción del turista y fortalecer la reputación y competitividad del



negocio en la industria turística.

## Referencias

- Batallán, G., & Campanini, S. (2007). El "respeto a la diversidad" en la escuela: atolladeros del relativismo cultural como principio moral. *Revista Antropología Social*, 16, 163-174.
- Cabrera Mishquiri, L., & Vallejo De La Cruz, C. (2018). *PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SECTOR GASTRONÓMICO EN GUAYAQUIL POR MEDIO DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE TURISMO DE GUAYAQUIL*. Repositorio Institucional , Guayaquil.
- Camara, C., & Morcate, F. (2014). Metodología para la identificación, clasificación y evaluación de los recursos territoriales turísticos del centro de ciudad de Fort-de-France. *Scielo*, 55-67.
- Casa Rodríguez, J., León Avilés, M., Loja Zumba, J., & Muso Guanoluisa, C. (2020). Capacitación de etiqueta y protocolo para la Facultad de Ciencias Administrativas e la Universidad Técnica de Cotopaxi.Ecuador. *biblat*, 270-288.
- Cuadros, P. (2022). La importancia de la educación en primeros auxilios, en etapa preescolar. ( Trabajo de fin de Grado, Escuela de Enfermería y Fisioterapia). *La importancia de la educación en primeros auxilios, en etapa preescolar*. Repositorio Institucional, Madrid. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11531/77830>
- De Jesus, C. D., Thomé, O. H., Espinoza, O. .., & Vizcarra, B. I. (2017). TURISMO AGROALIMENTARIO Una perspectiva recreativa de los alimentos emblemáticos desde la geografía del gusto. *Scielo*, 550-567.
- Duarte, L., & Suarez , J. (2017). *CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL DEPARTAMENTO DE BOYACÁ: CASO PROVINCIA DE TUNDAMA*. ( Tesis de Administrador turístico y hotelero, Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia). *CARACTERIZACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL DEPARTAMENTO DE BOYACÁ: CASO PROVINCIA DE TUNDAMA*. Repositorio institucional,

Boyacá.

GAD Cantonal de Ventanas. (2023). *Planta Turística*. Ventanas: Alcaldía de Ventanas.

García, J. (2011). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. *Dialnet*, 3-18.

Grefa, G. (2020). *NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS, EN EL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO (Tesis de Ingeniería, Universidad Estatal Amazónica)*. Repositorio Institucional, Pastaza. Obtenido de <https://repositorio.uea.edu.ec/handle/123456789/758>

Lesther, P. J. (2022). “EFECTIVIDAD DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS EN UNA CEVICHERÍA DE TRUJILLO, 2019. *Efectividad de un programa de capacitación en buenas prácticas de manipulación de alimentos en una cevichería de Trujillo, 2019*. Repositorio Institucional, Trujillo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/32262>

López, M. (2018). *Diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal de una empresa de turismo de Xalapa, Veracruz ( Tesis de Licenciatura, Universidad Veracruzana)*. Repositorio Institucional, Xalapa, Veracruz. México. Obtenido de <http://cdigital.uv.mx/handle/123456789/48397>

Narváez Castro, M., Fernández De Hurtado, & Henríquez Barráez, A. (2013). COMPETITIVIDAD DE EMPRESAS TURÍSTICAS: UN ANÁLISIS DESDE EL ENFOQUE SISTÉMICO. *Scielo*, 247-260.

Parra Ortiz, S., & Mendieta Velasco, J. (2016). *Capacitación a los servidores turísticos y Gestión de política pública: caso Nabón ( Tesis de Ingeniería, Universidad del Azuay)*. Repositorio Institucional, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5528>

Pico Gutierrez, E., & Núñez Neira, S. (2018). El software contable como herramienta técnica en las microempresas de la provincia de Santa Elena, Ecuador. *Dialnet*, 23-26.

Pruna, L. (2019). Estudio del Talento Humano en las prácticas de los centros de información turística y su incidencia en el turismo de la provincia de Cotopaxi. *Dialnet*, 454-467.

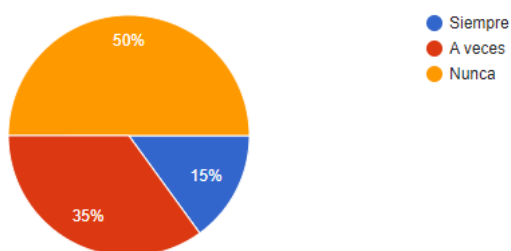
- Reyes, A. E., & Ríos, P. J. (2020). Evaluación de los conocimientos en primeros auxilios y percepción de la necesidad de un programa de capacitación al personal administrativo de la UNAN-León. ( Tesis de Doctor, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua). *Evaluación de los conocimientos en primeros auxilios y percepción de la necesidad de un programa de capacitación al personal administrativo de la UNAN-León*. Repositorio Institucional, León. Obtenido de <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/browse?type=author&value=R%C3%ADos+P%C3%A9rez%2C+Jairo+Salvador>
- Rives, Pés , L., & Echarri, Chávez, M. (2021). Retos y perspectivas de los Sistemas de Información en Destinos Turísticos. *REVISTA INTERNACIONAL DE TURISMO, EMPRESA Y TERRITORIO*, 125-146.

## Anexos

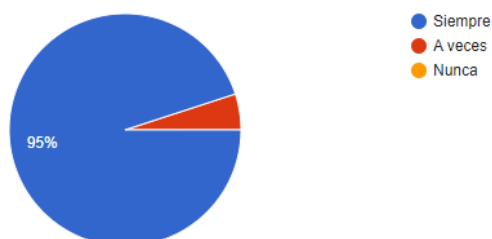
### Anexos A

Ilustración 1 Encuestas realizadas a los prestadores de servicios del Cantón Ventanas.

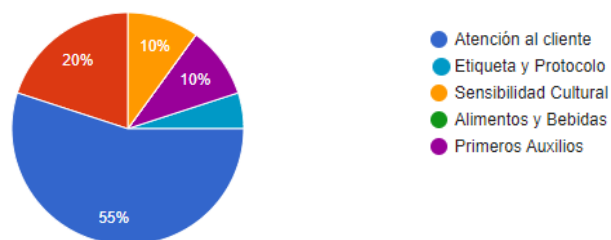
1. **¿Su personal ha recibido capacitación brindada por el MINTUR?**



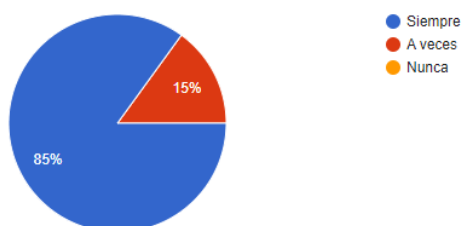
2. **¿Considera usted importante la capacitación para mejorar la calidad del servicio?**



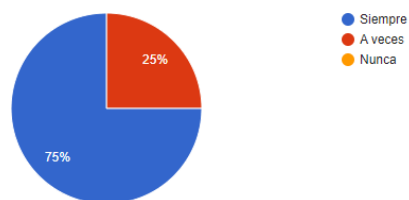
3. **¿Cuáles son los problemas habituales que considera usted mejorar para la calidad de su servicio?**



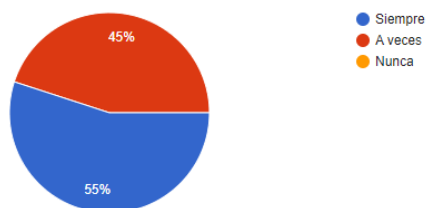
4. **¿Qué tan frecuente considera necesario capacitar para mejorar la calidad de los servicios?**



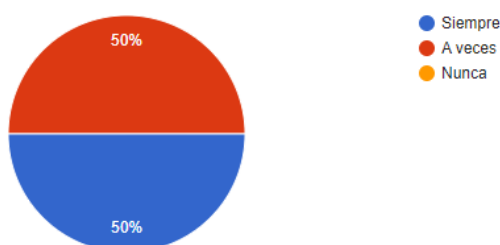
5. **¿Considera usted que un personal capacitado ayudaría a incrementar la economía de su establecimiento?**



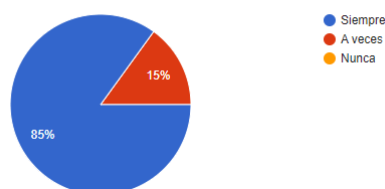
6. **¿Considera usted, que existe poco interés turístico, por parte del GAD Municipal de Ventanas en brindar servicios de capacitación a los prestadores de servicios?**



**7. Al no demostrar interés turístico el GAD Municipal, ¿Cree usted que esto repercute negativamente, al desarrollo del turismo en esta zona?**



**8. ¿Estaría usted interesado que su personal empresarial, sea capacitado para un mejor desempeño en el área turística?**



**9. ¿En cuál de las capacitaciones propuestas, estaría interesado, en capacitar a su empresa?**



**Anexos B**

Ilustración 2 Elaborado por el estudiante, foto durante la encuesta al establecimiento de alimentos y bebidas.



Ilustración 3 Elaborado por el estudiante, foto durante la encuesta al establecimiento de alimentos y bebidas.