

DOI: <https://doi.org/10.46296/rc.v8i16.0398>

Estrategias para la formación continua del personal turístico de San Lorenzo-Jipijapa

Strategies for the Continuous Training of Tourism Personnel in San Lorenzo-Jipijapa

Campoza-Chiquito Gina Ximena

Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.
Correo: gina.campoza@unesum.edu.ec
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6542-3069>

Espinoza-Quimis Génesis Estefania

Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.
Correo: espinoza-genesis6144@unesum.edu.ec
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0002-3973-6712>

Figueroa-Zambrano Kenia Mariuxi

Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.
Correo: figueroa-kenia8834@unesum.edu.ec
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0006-2428-7431>

Vera-Ortiz Alexander Mariano

Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.
Correo: vera-alexander2548@unesum.edu.ec
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-6245-1905>

RESUMEN

Este artículo analiza las estrategias de formación continua para el personal turístico de la parroquia San Lorenzo, en Jipijapa, Ecuador, resaltando la importancia de integrar nuevas tecnologías y aprovechar infraestructuras inteligentes en destinos que buscan consolidarse dentro del sector. El trabajo parte de la necesidad de reforzar las competencias de los trabajadores del turismo, ya que la innovación tecnológica se ha convertido en un factor clave para garantizar la sostenibilidad y mejorar la competitividad de las localidades con potencial turístico. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, aplicando encuestas al personal vinculado con actividades turísticas. Esto permitió conocer su preparación en el uso de herramientas digitales, las principales dificultades para adaptarse a la tecnología y las posibles alternativas para fomentar el aprendizaje continuo. Los resultados muestran que, aunque existe una buena disposición hacia la digitalización, la mayoría de los trabajadores no cuenta con capacitación especializada en aplicaciones y sistemas de gestión turística. También se identificó un uso limitado de tecnologías en los servicios y la falta de programas de formación ajustados a la realidad local. A pesar de ello, se evidenció interés en participar en procesos de capacitación y en espacios de aprendizaje conjunto, lo que abre la posibilidad de crear planes de formación continua adecuados al contexto de San Lorenzo. En conclusión, la incorporación de tecnologías en destinos emergentes como San Lorenzo depende en gran medida de la implementación de estrategias educativas permanentes, del fortalecimiento de una cultura innovadora y de la articulación entre instituciones públicas, privadas y comunitarias, con el fin de impulsar al turismo como motor de desarrollo local.

Palabras claves: Formación continua, turismo, personal, atención al cliente, desarrollo local.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 11 de junio de 2025.

Fecha de aceptación: 29 de agosto de 2025.

Fecha de publicación: 15 de septiembre de 2025.



ABSTRACT

This article analyzes continuous training strategies for tourism personnel in the parish of San Lorenzo, Jipijapa, Ecuador, highlighting the importance of integrating new technologies and making use of smart infrastructures in destinations that seek to strengthen their position in the sector. The study arises from the need to enhance the skills of tourism workers, as technological innovation has become a key factor for ensuring sustainability and improving the competitiveness of localities with tourism potential. The research followed a quantitative approach, applying surveys to staff involved in tourism activities. This made it possible to assess their preparation in the use of digital tools, identify the main barriers to adopting technology, and explore alternatives to promote lifelong learning. The results show that, although there is a positive attitude toward digitalization, most workers lack specialized training in tourism applications and management systems. A limited integration of technologies in service delivery and the absence of structured training programs adapted to local needs were also identified. Nevertheless, there is strong interest in participating in training processes and collaborative learning spaces, which creates an opportunity to design continuous education plans tailored to San Lorenzo's context. In conclusion, the adoption of technologies in emerging destinations such as San Lorenzo largely depends on the implementation of sustained educational strategies, the strengthening of an innovation-oriented culture, and collaboration among public, private, and community institutions, with the aim of positioning tourism as a driver of local development.

Keywords: Continuous training, Tourism, Staff, Customer service, Local development.

1. INTRODUCCIÓN

El turismo se ha convertido en uno de los sectores más importantes para mover la economía y también para dar valor a la identidad cultural de las comunidades (Jara, 2023). Dentro de este campo, la preparación del personal que trabaja en contacto con los visitantes es clave, ya que la calidad del servicio depende en gran parte de la formación y el compromiso de quienes atienden al turista. En la actualidad, la transformación digital y la llegada de infraestructuras inteligentes han creado un escenario más competitivo, donde los trabajadores del sector necesitan combinar habilidades tecnológicas, comunicativas e innovadoras. (Sirit, 2024)

A nivel internacional se ha demostrado que la falta de programas de capacitación continua limita la capacidad de los destinos turísticos para responder a un mercado cada vez más variado y exigente (Millán, 2025). Por el contrario, aquellos lugares que apuestan por la formación permanente y por el uso de herramientas digitales logran ser más atractivos y sostenibles, ofreciendo servicios personalizados y de calidad (del Toro, 2023). Esto pone en evidencia la importancia de contar con planes de capacitación que incluyan desde el

manejo de plataformas digitales hasta la atención inclusiva y la adaptación a nuevas tendencias.

En Ecuador la realidad es similar. Aunque el país cuenta con una gran riqueza cultural y natural, la profesionalización del personal turístico todavía enfrenta varios retos (Cáceres, 2025). La ausencia de programas constantes de formación, la poca inversión en capacitación y la falta de coordinación entre instituciones públicas y privadas reducen la capacidad de innovar y de mantenerse competitivos. (Chilán, 2021) Diferentes investigaciones han mostrado que muchos trabajadores del sector tienen dificultades para manejar herramientas digitales, lo que afecta tanto a la promoción como a la organización de los servicios.

En el caso de la parroquia San Lorenzo, en el cantón Jipijapa, existe un enorme potencial turístico gracias a sus atractivos naturales, culturales y gastronómicos (López, 2025). Sin embargo, ese potencial no termina de aprovecharse por la falta de programas de capacitación continua dirigidos al personal. De acuerdo con (Salvatierra, 2025) si bien los trabajadores cuentan con experiencia y conocimiento del territorio, todavía muestran debilidades en el uso de tecnologías, en la gestión digital de información y en la adaptación a nuevas formas de infraestructura turística. Esto repercute en la experiencia de los visitantes, quienes cada vez esperan servicios más modernos, accesibles y de calidad.

Como manifiesta (Pionce, 2025) la formación continua orientada al uso de tecnologías y a la innovación puede ser la clave para que destinos emergentes como San Lorenzo logren un desarrollo turístico sostenible. En contraste (Andrade, 2025) menciona que estos procesos de capacitación no solo mejoran la calidad del servicio, sino que también fortalecen la satisfacción de los trabajadores y promueven una cultura de innovación. Por ello, el gran reto en San Lorenzo es diseñar estrategias de formación que sean permanentes, que respondan a la realidad local y que se adapten a las necesidades del mercado turístico.

En este marco, la presente investigación tiene como objetivo analizar y proponer estrategias de formación continua para el personal turístico de San Lorenzo—

Jipijapa, enfocándose en la adopción de nuevas tecnologías y en el uso de infraestructuras inteligentes. La meta es que la capacitación permanente basada en competencias digitales permita elevar la calidad de los servicios y posicionar a San Lorenzo como un destino innovador, competitivo y sostenible.

Objetivos

El objetivo principal consiste en evaluar la información obtenida sobre el nivel de preparación y disposición del personal turístico de San Lorenzo–Jipijapa para participar en programas de formación continua, empleando exclusivamente encuestas como método de investigación cuantitativa. De manera específica, se trata de evaluar la claridad y transparencia de la información proporcionada sobre el diseño y ejecución de la investigación, necesaria para garantizar la reproducibilidad de los resultados y contrastar la validez de las conclusiones relacionadas con las estrategias de formación continua del personal turístico del destino.

2. METODOLOGÍA

Área de estudio

La investigación se realizó en la parroquia de San Lorenzo, cantón Jipijapa, en la provincia de Manabí, Ecuador. Este lugar es considerado un destino emergente por la variedad de atractivos naturales y culturales que posee. El estudio estuvo dirigido al personal que participa en la atención a los visitantes y en la gestión de los servicios turísticos, como guías, informadores, personal administrativo y operadores de actividades locales. Estos trabajadores mantienen un contacto directo con turistas nacionales y extranjeros, y su desempeño depende tanto del conocimiento que tienen del territorio como de su capacidad para adaptarse al uso de nuevas tecnologías dentro de los servicios que ofrecen.

Diseño del estudio

Este estudio fue de tipo transversal y cuantitativo. Se hizo en la parroquia de San Lorenzo, en Jipijapa, Manabí, y se enfocó en el personal que trabaja atendiendo

turistas y manejando servicios turísticos. El objetivo fue conocer qué tanto saben y se preparan para aprender cosas nuevas, identificar los problemas que tienen para capacitarse y ver si están dispuestos a participar en cursos o talleres. Para esto se usaron solo encuestas.

Población y muestra

Todos aquellos trabajadores que tienen contacto directo con los turistas, como guías, personal administrativo, informadores y operadores de actividades turísticas. Al final, participaron 20 personas que aceptaron contestar la encuesta.

Criterios de inclusión y exclusión

Se incluyó a las personas que trabajan directamente con turistas y que quisieron participar. No se incluyó a quienes no atienden turistas o que no completaron la encuesta.

Instrumento de recolección de datos

Se elaboró una encuesta con 10 preguntas cerradas de opción múltiple. Las preguntas estaban sobre:

- Cuánto usan herramientas digitales y tecnología en su trabajo.
- Qué tanto saben sobre nuevas tecnologías aplicadas al turismo.
- Qué dificultades tienen para usar estas herramientas.
- Si quieren participar en cursos o capacitaciones.
- Qué tipo de capacitación prefieren y cómo les gustaría que se haga.

Procedimiento de aplicación

La encuesta se entregó y se contestó de manera presencial. Los investigadores ayudaron a aclarar dudas y se aseguró que las respuestas fueran anónimas y confidenciales.

Análisis de los datos

Los resultados de las encuestas se organizaron en tablas y se contaron cuántas personas dieron cada respuesta. Se calcularon porcentajes para ver de manera

clara qué tan preparados están los trabajadores, qué dificultades tienen y qué tipo de capacitación prefieren. Según estudios de (Rengifo, 2025) este tipo de análisis de datos permite identificar las necesidades del personal turístico y de esta forma diseñar estrategias de formación continua que se ajusten a la realidad del destino.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos a partir de las encuestas aplicadas al personal turístico de San Lorenzo–Jipijapa ofrecen información valiosa sobre su preparación, uso de tecnologías, barreras para la formación y disposición hacia el aprendizaje continuo. En general, se observa que aunque el personal posee un conocimiento básico e intermedio sobre herramientas digitales, existe un grupo importante que requiere apoyo y capacitaciones adicionales para optimizar su desempeño laboral, según un estudio realizado por (Morales, 2021), la competencia digital en el ámbito turístico no solo depende del conocimiento técnico, sino también de la capacidad de los trabajadores para adaptarse a nuevas tecnologías y utilizarlas de manera efectiva en su entorno laboral. Este enfoque destaca la importancia de la formación continua y el desarrollo de habilidades digitales para mejorar la calidad del servicio y la competitividad del sector turístico.

En cuanto al uso de herramientas digitales, se evidencia que la mayoría del personal utiliza regularmente redes sociales y plataformas de mensajería como parte de sus actividades cotidianas. Estas herramientas son empleadas principalmente para comunicarse con turistas y promocionar servicios turísticos, lo que indica que el personal reconoce la importancia de la tecnología en su trabajo diario. Sin embargo (Tecnológicas, 2024) menciona que el uso de programas de ofimática y sistemas de reservas turísticas es limitado, lo que muestra que la adopción de herramientas más especializadas todavía no está generalizada.

La proporción de trabajadores que rara vez o nunca utilizan herramientas digitales representa un 20%, evidenciando que hay un sector que podría beneficiarse significativamente de capacitaciones enfocadas en habilidades digitales básicas y prácticas. Respecto a las barreras para la incorporación de

nuevas tecnologías, la falta de capacitación es la más mencionada, seguida por la carencia de recursos y equipos tecnológicos, y la dificultad para adaptarse a los cambios, en el estudio de (Maggi, 2024) opina que estas barreras no solo limitan el uso de herramientas digitales, sino que también reflejan una necesidad urgente de programas de formación que sean accesibles y prácticos.

El estado de las capacitaciones recibidas hasta ahora indica que la mayoría del personal percibe que la formación ha sido insuficiente o nula. Esto evidencia que, aunque hay interés y disposición para aprender, los programas ofrecidos hasta el momento no han sido suficientes ni adecuados para cubrir las necesidades reales del personal turístico. Como indica (Rodríguez, 2023) la falta de formación estructurada y continua podría explicar parcialmente las dificultades observadas en el uso de herramientas digitales más avanzadas y en la adaptación a nuevas tecnologías.

Por otro lado, la disposición para participar en programas de formación continua es elevada. El 75% del personal mostró interés en involucrarse en capacitaciones sobre tecnologías aplicadas al turismo, lo que refleja una actitud positiva hacia el aprendizaje y el desarrollo profesional. Tal y como explica (Castillo, 2024) la preferencia por modalidades presencial, virtual o semipresencial indica que los programas de formación deben ser flexibles y adaptables a las condiciones y disponibilidad del personal, lo que permitiría una mayor cobertura y efectividad en la capacitación.

Los resultados muestran que el personal turístico de San Lorenzo–Jipijapa reconoce la importancia de la tecnología en sus actividades, valora la formación continua y está motivado para mejorar sus competencias. No obstante, aún existen brechas significativas en conocimientos, uso de herramientas especializadas y acceso a recursos, lo que requiere que las estrategias de formación continua sean diseñadas cuidadosamente para cubrir estas necesidades, enfocándose en la práctica, accesibilidad y relevancia directa para su trabajo cotidiano (Palma, 2023).

Tabla 1. Evaluación de aspectos y tendencias principales

Aspecto evaluado	Tendencia principal	Observaciones
Uso de herramientas digitales	Frecuente uso de redes sociales y mensajería	Uso limitado de sistemas de reservas y ofimática; parte del personal necesita capacitación
Nivel de conocimiento tecnológico	Medio-alto	Un grupo significativo tiene conocimientos bajos y requiere formación adicional
Barreras para usar tecnologías	Falta de capacitación y recursos	También se identifica dificultad para adaptarse a cambios; necesidad de programas prácticos
Interés y disposición en formación continua	Alto	La mayoría del personal está motivada para participar en capacitaciones
Temas prioritarios de capacitación	Redes sociales, sistemas de reservas y gestión digital	Deben enfocarse en herramientas que impacten directamente el trabajo diario

La tabla muestra que el personal turístico usa principalmente redes sociales y mensajería, tiene conocimientos tecnológicos medios, enfrenta barreras como falta de capacitación y recursos, pero muestra alto interés en formación continua, especialmente en temas prácticos como redes sociales y sistemas de reservas.

Discusión

Los resultados indican que el personal del centro turístico de San Lorenzo–Jipijapa usa bastante las herramientas digitales básicas, como redes sociales y aplicaciones de mensajería, pero casi no usan programas de reservas o de oficina como Word o Excel. Esto indica que saben manejar tecnología para comunicarse y promocionar sus servicios, pero todavía necesitan aprender a usar herramientas más avanzadas que podrían hacer su trabajo más fácil y eficiente. En un estudio realizado por (Luis, 2022) en Argentina analiza las habilidades digitales del personal hotelero, destacando que, aunque se valora el uso de herramientas como redes sociales, sitios web, correo electrónico y mensajería instantánea, existen diferencias significativas en la importancia asignada a otras herramientas digitales.

Sobre el nivel de conocimiento en tecnología, la mayoría del personal dice que tiene un conocimiento medio o alto, pero hay un grupo que tiene conocimientos bajos. Esto quiere decir que, aunque muchos saben manejar herramientas

digitales, todavía hay personas que necesitan más apoyo para poder trabajar mejor y adaptarse a nuevas formas de hacer su trabajo. Aprender constantemente es importante, porque la tecnología cambia rápido y ayuda a que los trabajadores puedan atender mejor a los turistas. Asimismo (Ferreiro, 2022) menciona en su estudio en donde analiza las habilidades digitales de los prestadores de servicios turísticos en Caviahue-Copahue. Los resultados muestran que, aunque los prestadores utilizan herramientas digitales básicas, hay una brecha significativa en el uso de herramientas más avanzadas, como programas de reservas o de oficina como Word o Excel.

Las principales dificultades que enfrentan para usar nuevas tecnologías son la falta de capacitación, la falta de recursos y la dificultad para adaptarse a los cambios. Esto demuestra que no basta con querer aprender, también necesitan que los cursos sean prácticos y que tengan los equipos necesarios para poder usar lo aprendido. Además, cambiar la forma de trabajar puede ser difícil, por eso es importante que las capacitaciones ayuden a sentirse seguros y confiados al aplicar las nuevas herramientas. En contraste, en el estudio realizado por (Berrino, 2023) analiza los avances tecnológicos en el sector hotelero, destacando que, aunque se han implementado tecnologías inteligentes en los hoteles, persisten desafíos significativos en el ámbito laboral. Se identifica que la adaptación a nuevas tecnologías requiere no solo la implementación de herramientas, sino también la capacitación continua del personal para garantizar una integración efectiva.

Un aspecto positivo es que la mayoría del personal quiere participar en programas de formación continua y tiene buena disposición para aprender (Cconislla, 2024). Esto es una gran oportunidad, porque cuando los trabajadores ven que la capacitación les ayuda en su trabajo diario, se motivan más, se sienten capaces y dan mejor atención a los turistas. En el estudio realizado por (Huisacayna, 2023) en Perú analiza la importancia de la capacitación continua en el sector hotelero, destacando su impacto positivo en la calidad del servicio. Los resultados muestran que la implementación de un plan anual de capacitación para el personal del hotel mejora significativamente el desempeño

organizacional, lo que se traduce en una atención más eficiente y profesional a los turistas.

Los temas de formación que más interesan son el manejo de redes sociales, los sistemas de reservas y la organización de la información digital. Esto demuestra que quieren aprender cosas que les sirvan directamente en su trabajo (Medina, 2023). Además, este interés refleja que el personal busca capacitación que pueda aplicarse de inmediato en su trabajo diario, mejorando la eficiencia y la calidad del servicio (Morejón, 2021). Cuando los cursos se enfocan en herramientas y conocimientos prácticos, los trabajadores se sienten más motivados y seguros, lo que a su vez se traduce en una mejor atención a los turistas y en un impacto positivo en la percepción del destino turístico. Según (CUSCO, 2024) esto también permite que la inversión en formación tenga resultados visibles y medibles, tanto para los empleados como para la organización.

En general, el personal sabe usar algunas herramientas digitales y tiene ganas de aprender más, pero todavía necesita apoyo y recursos. Si se hacen programas de capacitación prácticos, sencillos y que se adapten a lo que necesitan, podrían mejorar mucho sus habilidades, la atención a los turistas y la forma en que se organiza el turismo en San Lorenzo. Como opina (Evangelista, 2022) aprender de manera constante no solo ayuda a los trabajadores a mejorar, también hace que el destino turístico sea más atractivo y profesional.

4. CONCLUSIONES

El estudio permitió cumplir el objetivo principal de evaluar la información obtenida sobre el nivel de preparación y disposición del personal turístico de San Lorenzo–Jipijapa para participar en programas de formación continua, utilizando encuestas como método de investigación cuantitativa. Los resultados muestran que, aunque el personal tiene conocimientos básicos y medios en el uso de herramientas digitales, todavía existen brechas importantes que limitan su desempeño y su capacidad de ofrecer un servicio más profesional. Esto evidencia la necesidad de implementar programas de formación continua que sean prácticos, claros y adaptados a las necesidades reales del personal.

La falta de capacitación y de recursos tecnológicos se identificó como la principal barrera para el uso de nuevas herramientas, lo que indica que no basta con que el personal tenga disposición para aprender; también es necesario brindar apoyo, recursos y oportunidades de aprendizaje que puedan aplicarse de manera inmediata en su trabajo diario.

Además, el estudio reveló que el interés del personal por capacitarse es alto, especialmente en temas prácticos como el manejo de redes sociales, sistemas de reservas y gestión de información digital. Esto muestra que, si se ofrecen programas adecuados, existe una gran oportunidad de mejorar las competencias del personal, la calidad del servicio al turista y la profesionalización del destino turístico.

Los resultados reflejan que la formación continua es esencial para fortalecer las habilidades del personal, garantizar un servicio de calidad y contribuir al desarrollo sostenible del turismo en la región. La capacitación constante no solo aumenta los conocimientos, sino que también motiva a los trabajadores y mejora su desempeño, beneficiando tanto a los turistas como al crecimiento del destino.

REFERENCIAS

- Aldaz, S. (2023). Aldaz, S. (2023). Competencias laborales en el sector turístico: un modelo de formación profesional. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 27(119), 41-51. <https://doi.org/10.47460/uct.v27i119.705>
- Andrade, A. (2025). Plan de promoción turística para la comuna Joa basado en la experiencia del visitante. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 2710-2722.
- Berrino, C. (2023). *Los impactos de la tecnología en el turismo*. <https://ri.unsam.edu.ar/handle/123456789/2324>
- Cáceres, M. (2025). *Análisis del Desarrollo Turístico del Ecuador: Oportunidades y Desafíos*. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/30317>
- Castillo, A. (2024). Evaluación del desempeño y competencias laborales en el sector turístico en Cuba: retos, oportunidades y perspectivas de mejora. *Revista de Gestión, Educación y Ciencias Sociales*, 2(3), 169-186.

- Cconislla, S. (2024). *La capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DM Hoteles Ayacucho 2024*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/39964>
- Chilán, Y. (2021). Evaluación turística territorial. Caso de estudio: Cojimíes, Ecuador. *Revista iberoamericana ambiente & sustentabilidad*, 4.
- Cusco, B. (2024). *Trabajo de investigación de viabilidad del hotel*. <https://repositorio.up.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/da46545a-39fa-4c8e-8006-ccaba2c964bb/content>
- Del Toro, M. (2023). Turismo y capacitación: dinámicas actuales. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 11(3).
- Evangelista, Y. (2022). *El liderazgo transaccional y la satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles corporativos en San Isidro y Miraflores en 2021*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/666989>
- Ferreiro, J. (2022). *Habilidades digitales de los prestadores de servicios turísticos en Caviabue*. <https://rdi.uncoma.edu.ar/handle/uncomaid/18608>
- Huisacayna, P. (2023). *La capacitación continua como estrategia para mejorar el desempeño organizacional del hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado-Tambopata-2023*. <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/1125>
- Jara, W. (2023). Identidad cultural y resignificación de la cultura en la Provincia de Santa Elena. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(6), 143-160.
- López, L. (2025). *Actividad turística y su incidencia en el desarrollo turístico de Jipijapa*. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/8050>
- Luis, D. (2022). *Habilidades digitales para la hotelería: el impacto de la transformación digital en el sector*. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/147593>
- Maggi, K. (2024). *Desarrollo de sistema web para gestión de reservas y servicios de una operadora turística–Caso Snow EC*. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/23461>
- Medina, P. (2023). Análisis y estrategias para implementar un sistema de gestión de calidad turística del hotel Meraki. *Universidad y Sociedad*, 15(S2), 516-525.
- Millán, C. (2025). El talento humano como pilar estratégico para el desarrollo del turismo rural: Oportunidades y desafíos. *Revista de Ciencias Económico Administrativas-UAS RECEA*, 1(2), 29-46.

- Morales, Á. (2021). Competencia digital y formación profesional en el turismo: una revisión sistemática. *Revista de Investigación en Turismo*, 12(1), 45-58.
- Morejón, D. (2021). *Aplicación de un Modelo de Excelencia para mejorar la calidad del servicio del sector hotelero 5 estrellas de la ciudad de Guayaquil*. <http://204.199.82.243:8080/handle/123456789/1467>
- Palma, S. (2023). *Análisis del desarrollo de turismo comunitario en el recinto agua dulce del cantón Jipijapa*. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/4882>
- Pionce, M. (2025). *Guion turístico y su aporte al desarrollo turístico en el recinto La Mona, cantón Jipijapa*. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/7557>
- Rengifo, M. (2025). *Diseño de una propuesta de educación continua, para la creación de Experiencias Turísticas Transformadoras, como aporte a la gestión del turismo sostenible*. <https://repositorio.utp.edu.co/entities/publication/a7042232-e364-4eeb-b9ba-226ded53126b>
- Riestra, M. (2024). La capacitación desde un enfoque pedagógico orientada al turismo accesible e inclusivo. Varona. *Revista Científico Metodológica*, (80). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1992-82382024000200014&lng=es&tlng=es.
- Rodríguez, G. (2023). *Falta de capacitación y certificación de los destinos y los miembros del sector turístico*. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/4418>
- Salvatierra, R. (2025). *Potencialidades turísticas y su influencia en el desarrollo turístico en Jipijapa*. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/7550>
- Sirit, K. (2024). *Formación del talento humano y el mercado laboral hotelero*. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/174320>
- Tecnológicas, P. (2024). *Plataformas Tecnológicas: Herramientas para la gestión del conocimiento tecnológico en estudiantes de Licenciatura en Turismo*. https://www.researchgate.net/profile/Alexey-Megna-Alicio/publication/380487105_Plataformas_Tecnologicas_herramientas_para_la_gestion_del_conocimiento_tecnologico_en_estudiantes_de_Licenciatura_en_Turismo/links/663e709b06ea3d0b74588684/Plataformas-Tecnolog

- Toro, M. (2023). Turismo y capacitación: dinámicas actuales. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 11(3), http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322023000300011&lng=es&tlng=es.
- Zurbarán, D. (2024). Competencias y planificación de necesidades de formación en hotelería en Bogotá, Colombia. *Turismo y Patrimonio*, (23), 149-166. <https://doi.org/10.24265/turpatrim.2024.n23.08>