

PERCEPCIÓN DEL NIVEL DE COMPETENCIAS ADQUIRIDO EN LOS ESTUDIANTES DEL GRADO DE TURISMO EN EL SERVICIO AL CLIENTE

Perception of the level of competence acquired by tourism degree students in customer service

Radamés Cintrón Bobé

Universidad Internacional Iberoamericana. (radames.cintron@doctorado.unib.org)
(<https://orcid.org/0009-0003-3861-055X>)

Harold Torrez Meruvia

EAE Busines School: Barcelona, España (harold.torrez@eae.es) (<https://orcid.org/0000-0001-9214-4615>)

Información del manuscrito:

Recibido/Received: 15/05/25

Revisado/Reviewed: 15/12/25

Aceptado/Accepted: 14/02/26

RESUMEN

Palabras clave:

competencias profesionales,
formación universitaria, servicio al
cliente, educación turística

Este estudio tuvo como objetivo analizar la percepción del nivel de dominio de las competencias esenciales para el servicio al cliente en estudiantes universitarios de turismo. La investigación se fundamentó en teorías educativas contemporáneas como el aprendizaje por competencias, el constructivismo y la teoría de las inteligencias múltiples. Se aplicó un diseño cuantitativo, no experimental y transversal, con una muestra de 258 estudiantes. Los datos se recolectaron mediante un cuestionario en línea programado en la plataforma de Microsoft en la cual la muestra del estudio tenía acceso con su código privado de la institución educativa. El cuestionario posee un nivel de confiabilidad Cronbach de .940 y OMEGA de .966 respectivamente. El instrumento de recolección presenta 27 enunciados codificados con su respectiva destreza para determinar el nivel de dominio de las competencias (Comunicación interpersonal, Trabajo en equipo, Toma de decisiones, Innovación y creación, Capacidad de aprendizaje y Manejo de tecnología) se utilizaron las siguientes afirmaciones: nada, poco, regular, bastante y mucho. Los resultados revelaron un nivel moderado-alto en todas las competencias, con medias entre 3.46 y 3.62. Los estudiantes perciben un dominio adecuado en competencias sociales y cognitivas, aunque se identifican áreas de mejora en innovación y manejo tecnológico. Estos hallazgos confirman la pertinencia del enfoque por competencias y la necesidad de fortalecer estrategias pedagógicas que integren tecnología, creatividad y aprendizaje experiencial. Se recomienda integrar simulaciones, TIC, proyectos creativos y capacitación docente. La muestra se limita a una sola universidad.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the perceived level of mastery of essential customer service competencies among university tourism students. The

Keywords:

professional skills, university education, customer service, tourism education

research was based on contemporary educational theories such as competency-based learning, constructivism, and the theory of multiple intelligences. A quantitative, non-experimental, cross-sectional design was used with a sample of 258 students. Data was collected through an online questionnaire hosted on the Microsoft platform, which the study sample accessed using their private institutional code. The questionnaire has a Cronbach's alpha of .940 and an Omega coefficient of .966. The data collection instrument consisted of 27 coded statements, each corresponding to a specific skill, used to determine the level of mastery of the competencies (interpersonal communication, teamwork, decision-making, innovation and creation, learning ability, and technology skills). The following rating scales were used: none, little, some, quite a lot, and a great deal. The results revealed a moderate-to-high level across all competencies, with average scores between 3.46 and 3.62. Students perceived adequate proficiency in social and cognitive competencies, although areas for improvement were identified in innovation and technology use. These findings confirm the relevance of the competency-based approach and the need to strengthen pedagogical strategies that integrate technology, creativity, and experiential learning. Integrating simulations, ICT, creative projects, and teacher training is recommended. The sample is limited to a single university.

Introducción

La industria del turismo depende del servicio y cómo se les brinde a los turistas para que el sector de la hospitalidad sea próspero en la economía del país. El servicio lo brindan personas y éstos empleados deben dominar una serie de destrezas para ejecutar un buen desempeño en su empleo. Los empleados en su mayoría se adiestran en las universidades y estas academias educativas tienen el deber de conocer al detalle cómo trabaja el sector del turismo. El estudio realizado por Torres (2022) titulado: "Learning beyond the content: workforce skills development at community colleges" (disertación doctoral) de Tarleton State University, tiene como objetivo determinar en qué medida los estudiantes desarrollan habilidades laborales mientras completan una educación universitaria comunitaria y, desde la perspectiva de los estudiantes, qué pueden hacer los colegios comunitarios para preparar mejor a los estudiantes para que tengan éxito al graduarse e ingresar a la fuerza laboral.

Los hallazgos muestran que los estudiantes desarrollaron una cantidad considerable de las 10 habilidades y, en general, estaban satisfechos con las habilidades que aprendieron mientras completaban sus programas. Sin embargo, los estudiantes informaron que pudieron haber aprendido más habilidades si hubieran aplicado un aumento del aprendizaje práctico, experiencial y colaborativo. El autor concluye que la educación superior debería orientarse prioritariamente hacia el fortalecimiento de competencias laborales en los estudiantes de todas las áreas del conocimiento. El grado de desarrollo de dichas competencias está condicionado por el docente responsable del curso y por las estrategias pedagógicas que este emplea.

Por otra parte, continuando con la introducción al tema del desarrollo de los estudiantes el estudio realizado por Anderson et al. (2022) titulado: Desarrollo de competencias en el ámbito educativo: definiciones conceptuales y operacionales (artículo de investigación) de Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología, tiene como objetivo depurar y conocer al proceso de enseñanza por competencias. Los autores sostienen que el aprendizaje apoyado por competencias evoluciona al estudiante ya que su formación es transformada por las destrezas. En definitiva, los autores concluyen que los conocimientos previos del educando constituyen el fundamento esencial para que la enseñanza basada en competencias sea significativa, pertinente y se mantenga a lo largo de su trayectoria vital. En este contexto, la educación por competencias trasciende la mera organización temática, sustentando la flexibilidad curricular e incorporando al estudiante en el marco contemporáneo caracterizado por la dinámica informacional

Partiendo de la importancia de la capacitación profesional como requerimiento para obtener un empleo, las empresas demandan personal con competencias clave para laborar, pero la evidencia que existe es que las universidades desarrollan competencias en menor nivel que el requerido por las empresas comentan Guim y Marrero (2022). Sin embargo, las competencias laborales guardan una relación estrecha con la formación impartida en las instituciones educativas, la cual se manifiesta a través de los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas, que posteriormente se evidencian en el desempeño profesional del individuo comenta Castillo (2019). No obstante, es importante que las universidades identifiquen qué competencias debe dominar un empleado del sector del turismo.

La concepción tradicional de la inteligencia como una capacidad única vinculada al razonamiento lógico y al rendimiento académico ha sido cuestionada por la teoría de

las Inteligencias Múltiples propuesta por Howard Gardner (2011). En el ámbito educativo, esta teoría ha transformado las prácticas pedagógicas al promover metodologías que reconocen la diversidad cognitiva y favorecen el aprendizaje significativo. Investigaciones recientes destacan que la implementación de estrategias basadas en inteligencias múltiples en educación superior contribuye al desarrollo integral del estudiante y mejora el rendimiento académico, (Abarca, 2024; Nasimba et al., 2025).

Asimismo, se subraya la importancia de la inteligencia intrapersonal, entendida como la capacidad de autoconocimiento y autorregulación, la cual influye positivamente en la motivación, la gestión del estrés y la adaptación a diferentes estilos de aprendizaje, (Mendoza, et al., 2024; Vázquez, et al., 2022). En este sentido, la educación superior enfrenta el reto de diseñar propuestas curriculares flexibles que potencien estas inteligencias, incorporando metodologías activas y recursos tecnológicos para responder a las demandas del contexto contemporáneo, Pérez et al. (2024).

Este enfoque sostiene que la inteligencia se manifiesta en diversas dimensiones, entre ellas la lingüística, lógico-matemática, espacial, musical, corporal-kinestésica, interpersonal, intrapersonal y naturalista, cada una asociada a habilidades específicas que permiten resolver problemas y adaptarse a distintos contextos, (Gardner, 2011; Pinargote, 2024). La teoría de las inteligencias múltiples plantea que cada individuo posee una combinación singular de fortalezas, limitaciones y preferencias, las cuales influyen en sus decisiones y, en el ámbito educativo, condicionan la selección de estrategias pedagógicas empleadas por los docentes en los procesos de enseñanza-aprendizaje, (Gardner, 2011; Pérez et al., 2024).

El aprendizaje es un proceso complejo que ha sido explicado por diversas teorías, cada una con aportes significativos para la educación. Entre las más relevantes se encuentran:

- Conductismo - Propone que el aprendizaje se basa en la asociación entre estímulos y respuestas, enfatizando el refuerzo positivo y negativo para modificar conductas. Aunque tradicional, sigue aplicándose en entornos donde se requiere control y repetición Guerrero (2023).
- Cognitivismo - Se centra en los procesos internos como la memoria, la atención y la organización del conocimiento. Destaca el aprendizaje significativo y la importancia de conectar nuevos contenidos con conocimientos previos Campos (2024).
- Constructivismo - Considera el aprendizaje como un proceso activo en el que el estudiante construye su conocimiento mediante la interacción con el entorno y la mediación social. Promueve metodologías centradas en la resolución de problemas y el trabajo colaborativo, (Rada, 2023; Reátegui et al., 2022).
- Sociocultural - Basada en Vygotsky, resalta la influencia del contexto social y cultural en el aprendizaje, introduciendo conceptos como la Zona de Desarrollo Próximo (ZDP) y la mediación Campos (2024).
- Conectivismo - Teoría emergente que responde a la era digital, planteando que el aprendizaje ocurre en redes y depende de la capacidad de conectar nodos de información y personas. Es clave en entornos virtuales y educación superior contemporánea Méndez et al. (2021).
- Tendencias Contemporáneas - Se incorporan enfoques como el aprendizaje experiencial, la gamificación, el aprendizaje multimodal y el aprendizaje profundo,

que buscan integrar tecnología, interacción social y metodologías activas para responder a las demandas del siglo XXI, Rada y Trigo (2023).

El aprendizaje por competencias en estudiantes universitarios de turismo se centra en desarrollar habilidades integrales que garanticen un servicio de excelencia en la atención al cliente. Este enfoque promueve competencias comunicativas, interculturales y de resolución de problemas, esenciales para responder a las demandas del sector turístico global Robles (2024). Las instituciones de educación superior incorporan metodologías activas, como simulaciones y prácticas profesionales, que fortalecen la capacidad de aplicar conocimientos en contextos reales Garaicoa (2025). Asimismo, se fomenta la competencia ética y la orientación hacia la sostenibilidad, elementos clave para ofrecer experiencias responsables y de alta calidad, Umanzor (2025).

El análisis comparativo entre el contexto colombiano y el puertorriqueño revela diferencias sustanciales en los retos educativos y laborales. En Colombia, el problema central identificado en el estudio sobre el examen IELTS radica en la ausencia de retroalimentación personalizada en los reportes de resultados, lo que limita la posibilidad de aprendizaje significativo y la preparación efectiva para una segunda toma Zeller (2024). Por otro lado, en Puerto Rico con una economía fuertemente dependiente del turismo, el desafío principal se centra en la brecha entre las competencias que demanda la industria turística y las que desarrollan las universidades (Anderson et al., 2022; Torres, 2022). El enfoque educativo puertorriqueño busca fortalecer la formación por competencias. El desarrollo de inteligencias múltiples y habilidades blandas como liderazgo, comunicación y trabajo en equipo, además de integrar tecnologías de la información y comunicación (TIC) para responder a un mercado global altamente competitivo (Castillo et al., 2020; Cisneros et al., 2024). Mientras que en Colombia la discusión gira en torno a la estandarización en pruebas lingüísticas y la falta de retroalimentación, en Puerto Rico el reto es la preparación integral para la industria turística, donde la interacción humana, la tecnología y las competencias blandas son esenciales. Ambos contextos coinciden en la necesidad de personalización del aprendizaje y en que la educación superior debe responder a las demandas del mercado laboral, pero difieren en el sector prioritario: evaluación lingüística versus servicio turístico.

Puerto Rico, como destino turístico en el Caribe, enfrenta una competencia internacional que exige estándares elevados en la calidad del servicio. A partir del contraste con el contexto colombiano, se derivan las siguientes implicaciones:

- Retroalimentación personalizada en programas académicos: Inspirándose en la propuesta colombiana, las instituciones puertorriqueñas pueden implementar sistemas de feedback detallado en programas de turismo, identificando fortalezas y áreas de mejora en competencias técnicas y blandas. Esto permitiría diseñar planes de estudio más ajustados a las necesidades individuales y del mercado, Makki (2019).
- Formación integral por competencias: Las universidades deben adoptar currículos que combinen teoría, práctica y tecnología, asegurando que los egresados dominen habilidades de servicio al cliente, comunicación intercultural y liderazgo. La educación por competencias debe trascender el

seguimiento temático y fomentar la flexibilidad curricular (Anderson et al., 2022; Castillo et al., 2020).

- Desarrollo de inteligencias múltiples y emocionales: El turismo implica interacción con visitantes internacionales; por tanto, se requiere fortalecer la inteligencia interpersonal, intrapersonal y emocional en la formación académica, promoviendo ambientes educativos que gestionen adecuadamente las emociones (Amiaya, 2022; Valencia, 2024).
- Uso estratégico de TIC y redes sociales: La industria turística puertorriqueña debe integrar competencias digitales y marketing en redes sociales para posicionar el destino en un mercado global altamente competitivo. Esto implica formar estudiantes en el manejo ético y estratégico de las TIC (Cerkez, 2023; Cisneros et al., 2024).
- Enfoque sistémico y articulación interinstitucional: Tal como se plantea en el artículo colombiano, la educación debe verse como un sistema interconectado. En Puerto Rico, esto implica articular universidades, empresas turísticas y gobierno para garantizar que la formación responda a las necesidades reales del mercado y potencie la competitividad del país en el Caribe (Follmmer, 2023; Oguindele, 2022).

El contraste entre ambos contextos evidencia que, aunque los retos son distintos, la solución converge en la necesidad de personalización del aprendizaje y en la integración de competencias que respondan a las demandas del entorno. Para Puerto Rico, esto significa transformar la educación superior en turismo hacia un modelo integral, flexible y orientado al desarrollo de habilidades blandas, tecnológicas y emocionales, asegurando así la sostenibilidad y competitividad del sector turístico en el Caribe.

El servicio al cliente en la industria turística de Puerto Rico constituye un eje fundamental para la competitividad y sostenibilidad económica. La calidad del servicio depende directamente de las competencias laborales desarrolladas por los empleados, las cuales se adquieren en gran medida durante la formación académica. En este contexto, se identifican seis dimensiones clave para evaluar la preparación profesional: comunicación interpersonal, trabajo en equipo, toma de decisiones, innovación y creación, capacidad de aprendizaje y manejo de tecnología. Estas dimensiones se sustentan en teorías educativas contemporáneas y en hallazgos empíricos que vinculan la formación por competencias con el desempeño en entornos laborales turísticos.

Método

La investigación tiene el objetivo de analizar la percepción del nivel de dominio de las competencias en servicio al cliente en estudiantes universitarios de turismo. El estudio es cuantitativo, de tipo no experimental, con un diseño transversal descriptivo ya que las variables y encuestados no son manipulables. La investigación se limita a

describir las características y comportamientos de los estudiantes y los datos se recolectan en un solo momento. Se espera que el análisis descriptivo revele un nivel de percepción moderado a alto en las competencias relacionadas con el servicio al cliente entre los estudiantes universitarios de turismo. La muestra es de 258 estudiantes del departamento de turismo de la universidad Ana G. Méndez de Puerto Rico con una población de 725 alumnos que se adiestran para el sector turístico. Por lo tanto, el estudio refleja las características académicas y demográficas de esta universidad y no es representativa de todo Puerto Rico. El cuestionario ha sido validado con un 90% de valor por un comité de expertos. El constructo tiene una fiabilidad Alpha Conbrach de .945 y OMEGA de .966.

El estudio se fundamenta en la integración de la Teoría de inteligencias múltiples y las Teorías de aprendizaje. La información recolectada se obtuvo de forma anónima mediante un cuestionario en línea en la plataforma de Microsoft. El proceso de reclutamiento de la muestra (n=258) se realiza a través de la Oficina de Registraduría de la academia, quien supervisa el envío de la invitación a participar en el estudio con toda la información relacionada con la investigación por correo electrónico institucional y con clave de acceso. El instrumento de recolección de datos se compone de cinco enunciados de datos demográficos; edad, género, grado académico de estudio, si estudia actualmente y nivel de ingresos y 27 enunciados codificados para evaluar las competencias: Comunicación Interpersonal (CI), Trabajo en Equipo (TE), Toma de Decisiones, (TD), Innovación y Creación (IC), Capacidad de Aprendizaje, (CA) y Manejo de Tecnología (MT) respectivamente. Los datos que se recolectan no son sensitivos, ni angustiosos.

Los estudiantes para participar del estudio deben tener 21 años o mayor, estar cursando un grado académico para el sector turístico. En el estudio no pueden participar facultad de la academia, personal administrativo, familiares, amigos de los alumnos y estudiantes de otros programas académicos. El período de administración del cuestionario fue de enero a junio de 2024. El estudio cumple con el protocolo IRB de la academia. La identidad del encuestado es anónima y confidencial. No se compartirá información con terceras personas. Los datos son procesados utilizando los programas SPSS y Excel, y almacenados en el computador del investigador. El beneficio de participar del estudio es la adquisición de conocimiento sobre la importancia de desarrollar fuertes competencias en atención al cliente.

Hipótesis

- **H₁₀:** No existe diferencia significativa en comunicación interpersonal entre estudiantes que participan en actividades prácticas y los que no.
- **H₂₀:** No existe diferencia significativa en trabajo en equipo entre estudiantes expuestos a metodologías basadas en inteligencias múltiples y los que no.
- **H₃₀:** No existe diferencia significativa en toma de decisiones entre estudiantes que reciben estrategias constructivistas y los que no.
- **H₄₀:** No existe diferencia significativa en innovación y creación entre estudiantes que participan en proyectos creativos y tecnológicos y los que no.
- **H₅₀:** No existe diferencia significativa en capacidad de aprendizaje entre estudiantes que participan en aprendizaje colaborativo y adaptativo y los que no.
- **H₆₀:** No existe diferencia significativa en manejo de tecnología entre estudiantes que reciben formación en entornos digitales y los que no.

Resultados

El análisis que se presenta a continuación muestra la distribución de frecuencia del nivel de dominio en diversas competencias en servicio al cliente evaluadas en la población objeto de estudio. Las competencias consideradas incluyen Comunicación Interpersonal, Trabajo en Equipo, Toma de Decisiones, Innovación y Creación, Capacidad de Aprendizaje y Manejo de Tecnología. Cada competencia se ha clasificado en cinco niveles de dominio: Nada (2), Poco (1), Regular (3), Bastante (4) y Mucho (5), permitiendo identificar el grado de desarrollo en cada área.

Este desglose facilita la interpretación de los resultados y la identificación de fortalezas y áreas de oportunidad, contribuyendo a la toma de decisiones para el diseño de estrategias de mejora y capacitación. La Tabla 1 incluye tanto el número absoluto de respuestas como el porcentaje correspondiente, ofreciendo una visión completa y comparativa entre las competencias evaluadas.

Tabla 1
Distribución de frecuencia de las competencias

Competencias	Nivel de Dominio					Total
	Poco 1	Nada 2	Regular 3	Bastante 4	Mucho 5	
Comunicación	84	276	122	375	233	1,290
Interpersonal	6.5%	21.4%	9.4%	29.1%	33.6%	100%
Trabajo en	43	128	478	416	225	1,290
Equipo	3.3%	10%	37.1%	32.2%	14.4%	100%
Toma de	1	54	575	485	175	1,290
Decisiones	0.08%	4.19%	44.57%	37.59%	13.57	100%
Innovación y	20	97	532	477	167	1,290
Creación	1.6%	7.5%	41.2%	37%	12.7%	100%
Capacidad de	27	109	377	424	95	1,032
Aprendizaje	2.6%	10.6%	36.5%	41.1%	9.2%	100%
Manejo de	2	98	255	309	112	774
Tecnología	0.1%	12.7%	33%	39.7%	14.5%	100%

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 2 presenta las medidas de tendencia central y la desviación estándar correspondientes a diversas competencias evaluadas en el estudio. Estas medidas permiten comprender el comportamiento general de los datos y la dispersión en torno a la media. Se incluyen la media, que indica el promedio de respuestas; la mediana, que refleja el valor central; la moda, que señala el valor más frecuente; y la desviación estándar (D.E.), que muestra el grado de variabilidad en las respuestas. Este análisis facilita la identificación de patrones y la comparación de las competencias en servicio al cliente, aportando información clave para la toma de decisiones y el diseño de estrategias de mejora.

Tabla 2
Medidas de tendencia central

Destreza	Media	Mediana	Moda	D.E.
----------	-------	---------	------	------

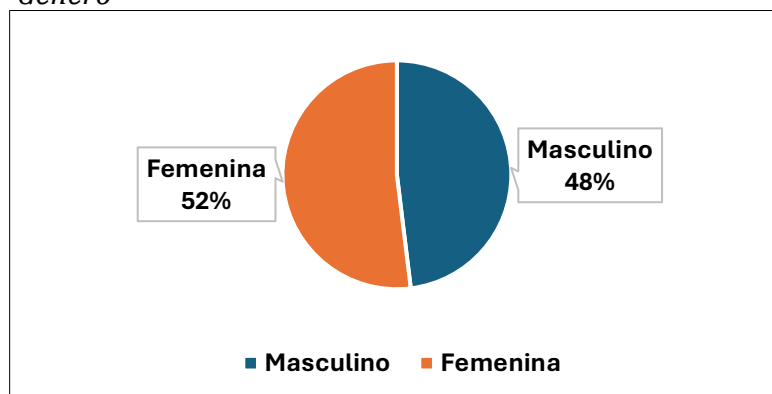
Comunicación interpersonal	3.62	4	5	1.31
Trabajo en equipo	3.54	3	3	.94
Toma de decisiones	3.60	4	3	.77
Innovación y creación	3.51	3	3	.86
Capacidad de aprendizaje	3.46	3	4	.86
Manejo de tecnología	3.55	4	4	.90

Fuente: Elaboración propia

La Figura 1 presenta muestra la distribución de la población participante según el género, diferenciando entre las categorías masculino y femenino. Este análisis permite visualizar la composición demográfica del grupo estudiado, lo cual es relevante para comprender la representatividad y posibles diferencias en la percepción o desempeño en las competencias evaluadas. La información se expresa en valores absolutos, ofreciendo una visión clara del equilibrio entre ambos géneros.

Figura 1

Género



Fuente: Elaboración propia

La Tabla 3 presenta la distribución de frecuencia por rangos de edad de los participantes en el estudio. Este análisis permite comprender la composición etaria de la muestra y aspectos fundamentales para interpretar los resultados en función de las características demográficas. Los datos se expresan en valores absolutos y porcentajes, lo que facilita identificar el grupo etario predominante. Esta información es clave para contextualizar las competencias evaluadas y diseñar estrategias que respondan a las necesidades específicas de cada segmento.

Tabla 3

Edad

Perfil	Frecuencia	Porcentaje
21-28	171	66%
29-36	61	24%
37-44	12	5%
45-52	10	4%
53 >	4	1%

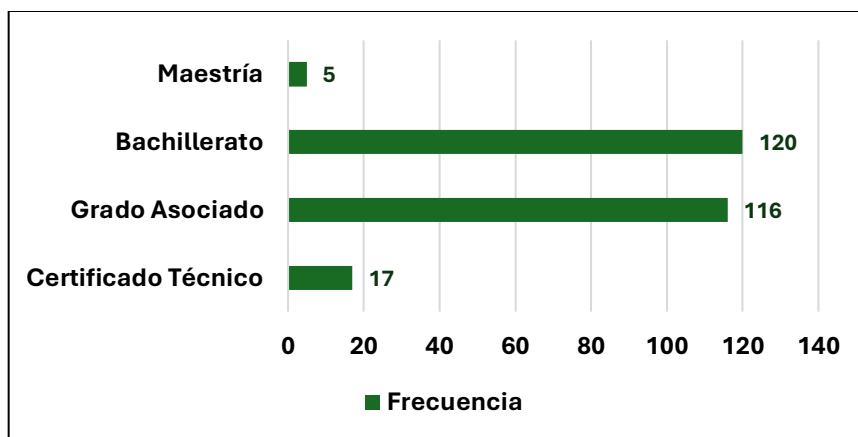
Total	258	100%
--------------	-----	------

Fuente: Elaboración propia

La Figura 2 que se presenta a continuación ilustra la distribución de los participantes según el programa académico en el que se encuentran matriculados. Se incluyen las categorías Certificado Técnico, Grado Asociado, Bachillerato y Maestría, mostrando la frecuencia absoluta en cada nivel. Este análisis permite identificar la concentración de estudiantes en los distintos programas, lo cual es relevante para comprender el perfil académico de la muestra y su relación con las competencias evaluadas.

Figura 2

Frecuencia de programas académicos



Fuente: Elaboración propia

Los resultados evidencian una población joven y mayoritariamente en programas de grado, con fortalezas en competencias sociales y áreas de mejora en innovación y manejo tecnológico. Esta información es esencial para diseñar estrategias formativas que potencien las competencias menos desarrolladas y consoliden las existentes.

DISCUSIÓN

Los hallazgos del estudio han revelado que los estudiantes universitarios de turismo perciben un nivel moderado-alto en las competencias esenciales para el servicio al cliente, lo cual se alinea con el objetivo general planteado que es analizar la percepción del nivel de dominio de las competencias en servicio al cliente en estudiantes universitarios de turismo. Las medias obtenidas (entre 3.46 y 3.62) reflejan un dominio satisfactorio. Las pruebas estadísticas confirmaron estas tendencias: Prueba Z: todas las competencias son significativamente superiores a la media hipotética ($p < 0.001$). ANOVA: no se encontraron diferencias significativas entre competencias ($p > 0.05$), lo que indica homogeneidad. Los estudiantes dominan en promedio las competencias como comunicación interpersonal, trabajo en equipo y toma de decisiones, las cuales son fundamentales para la interacción efectiva con clientes en entornos turísticos. Este resultado coincide con los postulados de Torres (2022) y Anderson, Londoño et al., (2022), quienes sostienen que la educación superior debe orientarse hacia el

fortalecimiento de habilidades laborales mediante metodologías activas y aprendizaje experiencial. Incluso coincide con el pensamiento de Acuña et al. (2024) que sostiene que el desarrollo de competencias blandas resulta fundamental para afrontar los desafíos que plantea el mercado laboral contemporáneo.

La Tabla 4 muestra que todas las competencias presentan un nivel significativamente superior al valor hipotético (3.0), lo que confirma un nivel moderado-alto en la percepción del dominio.

Tabla 4
Prueba Z por competencia

Competencia	Media Muestral	Z-Score	p-Valor	Decisión
CI	4.201	39.529	0.00000	Rechaza H_0
TE	4.001	27.366	0.00000	Rechaza H_0
TD	3.779	17.602	0.00000	Rechaza H_0
IC	3.613	13.127	0.00000	Rechaza H_0
CA	4.130	35.079	0.00000	Rechaza H_0
MT	3.692	12.283	0.00000	Rechaza H_0

Fuente: Elaboración propia

Desde la perspectiva de las teorías educativas, los resultados respaldan el enfoque constructivista y el aprendizaje por competencias, al evidenciar que los estudiantes logran integrar conocimientos y habilidades prácticas en su formación. La alta percepción en competencias sociales como comunicación y trabajo en equipo también se relaciona con la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner (2011), que enfatiza la importancia de la inteligencia interpersonal en contextos colaborativos. Sin embargo, competencias como innovación y creación, y manejo de tecnología presentan niveles ligeramente inferiores, lo que sugiere la necesidad de reforzar estrategias pedagógicas que fomenten la creatividad y el uso de herramientas digitales, en concordancia con las tendencias contemporáneas de aprendizaje multimodal y conectivismo. En resumen, las competencias blandas constituyen un elemento esencial para fortalecer el perfil profesional, y su desarrollo puede influir de manera significativa en las posibilidades de empleo y en el progreso profesional de cada individuo Zambrano et al. (2022).

La Tabla 5 muestra que las correlaciones son bajas, lo que indica que las competencias son relativamente independientes entre sí. Esto sugiere que cada competencia debe ser fortalecida de manera específica, aunque algunas presentan ligeras asociaciones (por ejemplo, CI y TD con 0.117).

Tabla 5
Matriz de correlación entre competencias

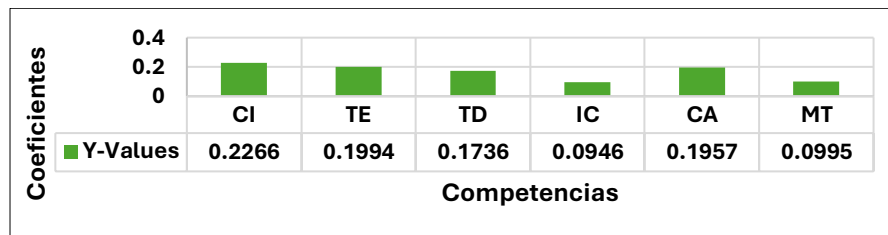
Competencias	CI	TE	TD	IC	CA	MT
Comunicación Interpersonal	1.000	0.009	0.117	-0.048	-0.033	-0.021
Trabajo en Equipo	0.009	1.000	0.009	-0.026	-0.080	0.025

Toma de Decisiones	0.117	0.009	1.000	0.021	0.090	-0.103
Innovación y Creación	-0.048	-0.026	0.021	1.000	0.010	-0.125
Capacidad de Aprendizaje	-0.033	-0.080	0.090	0.010	1.000	0.007
Manejo de Tecnología	-0.021	0.025	-0.103	-0.125	0.007	1.000

Fuente: Elaboración propia

La Figura 3 evidencia la relación positiva entre las competencias (1-CI, 2-TE, 3-TD, 4-IC, 5-CA, 6-MT) y la percepción global del servicio al cliente.

Figura 3
Análisis PLS



Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIÓN

El estudio confirma que los estudiantes universitarios de turismo perciben un nivel moderado-alto en las competencias esenciales para ofrecer un servicio al cliente de calidad, cumpliendo así el objetivo general y el resultado esperado. Las pruebas estadísticas respaldan esta afirmación: las medias obtenidas superan el valor hipotético de referencia, y las pruebas Z muestran diferencias significativas ($p < 0.001$), mientras que el ANOVA indica homogeneidad entre las competencias evaluadas. Este hallazgo sugiere que la formación académica actual logra desarrollar habilidades clave como comunicación interpersonal, trabajo en equipo y toma de decisiones, aunque persisten áreas de mejora en innovación, creatividad y manejo de tecnología.

Desde el marco teórico, los resultados se alinean con las propuestas del aprendizaje por competencias y las teorías contemporáneas como el constructivismo y el conectivismo, que enfatizan la importancia de metodologías activas, flexibles y orientadas a la práctica. Asimismo, se confirma la relevancia de la inteligencia interpersonal y tecnológica en la preparación profesional para el sector turístico, en concordancia con la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner (2011).

En síntesis, la investigación evidencia que la educación superior en turismo debe continuar fortaleciendo las competencias blandas y tecnológicas, integrando estrategias pedagógicas innovadoras y experiencias prácticas que respondan a las demandas del mercado global. Estos resultados no solo aportan conocimiento sobre el estado actual de la formación por competencias, sino que también ofrecen una base para diseñar políticas educativas y currículos más pertinentes, asegurando la competitividad y sostenibilidad del sector turístico. Esto contrasta con Morales (2025) donde comenta que la innovación educativa en turismo exige más que actualizar contenidos; implica redefinir metodologías, estrategias y evaluaciones, apoyándose en la literatura académica para formar profesionales que promuevan un turismo sostenible y respetuoso con la diversidad. Por esta razón Aldaz et al (2023) concluye que el ámbito turístico requiere

profesionales que dominen competencias en tres dimensiones: cognitiva, operativo y ético.

implicaciones del estudio

1. Los resultados evidencian la necesidad de fortalecer la formación por competencias en programas académicos de turismo, integrando metodologías activas y recursos tecnológicos que permitan desarrollar habilidades prácticas y adaptativas. Así mismo Morales (2025) sugiere adoptar metodologías innovadoras y sistemas de evaluación formativa que fomenten la participación y promuevan la transformación educativa, asegurando la preparación de profesionales capaces de enfrentar los retos actuales.
2. Se requiere una revisión de los planes de estudio para garantizar que las competencias menos desarrolladas, como innovación y manejo de tecnología, reciban mayor atención mediante proyectos interdisciplinarios y experiencias inmersivas. Esto resalta la importancia de impulsar competencias socioemocionales y destrezas transversales complementarias a los conocimientos técnicos, ya que contribuyen a preparar a los estudiantes para afrontar los desafíos del entorno laboral y potenciar su éxito profesional Hermoza et al. (2024).
3. Las instituciones educativas deben articularse con el sector empresarial para asegurar que la formación responda a las demandas reales del mercado, contribuyendo a la competitividad y sostenibilidad del turismo en Puerto Rico.
4. Los hallazgos sugieren la importancia de implementar políticas que promuevan la educación por competencias, la capacitación docente y la incorporación de tecnologías emergentes en la enseñanza.
5. Este estudio abre la puerta a investigaciones que profundicen en la relación entre competencias adquiridas en la universidad y el desempeño laboral, así como en la efectividad de metodologías innovadoras en la educación superior.

recomendaciones académicas

1. Incorporar simulaciones, estudios de caso y prácticas en entornos reales para fortalecer competencias como comunicación interpersonal, trabajo en equipo y toma de decisiones, en concordancia con el enfoque constructivista y el aprendizaje significativo. Además, Espinosa et al. (2025) sugieren que las instituciones de educación superior del país impulsen la innovación educativa mediante un enfoque colaborativo, en el que docentes, estudiantes y gestores participen activamente en la elaboración colectiva de entornos virtuales más inclusivos, dinámicos y relevantes.
2. Incluir herramientas digitales, plataformas colaborativas y recursos multimedia en el currículo para mejorar el manejo de tecnología y la innovación, alineándose con las tendencias del conectivismo y el aprendizaje multimodal. La actualización de los recursos tecnológicos en las instituciones educativas es fundamental para garantizar el aprovechamiento eficaz de las plataformas virtuales y los espacios colaborativos Morales (2025).
3. Diseñar proyectos interdisciplinarios que promuevan la innovación y la resolución de problemas, estimulando la creatividad y la capacidad de adaptación

frente a escenarios cambiantes en el sector turístico. Es decir, la innovación, más que una necesidad, se ha convertido en una exigencia del mercado para atraer al consumidor, representando una ventaja competitiva en constante evolución Castillo y Cruz (2022).

4. Implementar programas de formación para profesores orientados a la enseñanza por competencias, el uso de TIC y la aplicación de metodologías centradas en el estudiante, asegurando coherencia entre teoría y práctica. Las competencias blandas son esenciales para el desarrollo integral del estudiante, por lo que se recomienda establecer programas de formación docente con frecuencia semestral y trimestral, orientados al fortalecimiento de habilidades como la comunicación asertiva, el liderazgo, la resolución de conflictos, el trabajo colaborativo, la empatía y la gestión del tiempo, entre otras Zambrano et al. (2022).
5. Incorporar actividades que desarrollen habilidades socioemocionales, como liderazgo, empatía y gestión del estrés, esenciales para la interacción efectiva con clientes en entornos turísticos. Incorporar la educación emocional en el currículo constituye una estrategia clave para fortalecer en los futuros profesionales del turismo la capacidad de gestionar conflictos, tomar decisiones acertadas y adaptarse a entornos caracterizados por una interacción continua con las personas Morales (2025).

Recomendaciones

1. Incluir estudiantes de diferentes universidades y regiones para mejorar la representatividad y permitir comparaciones entre contextos educativos.
2. Realizar estudios que evalúen la evolución de las competencias a lo largo del tiempo, analizando el impacto de las estrategias pedagógicas en el desarrollo profesional. Resulta fundamental analizar la eficacia de diversos enfoques y metodologías de enseñanza orientadas al desarrollo de habilidades blandas, además de examinar cómo se vincula la gestión educativa con el rendimiento académico y el éxito laboral de los estudiantes Hermoza et al. (2024).
3. Incorporar mediciones objetivas en entornos reales o simulados para validar las competencias más allá de la percepción subjetiva.
4. Explorar las experiencias y percepciones de estudiantes y docentes mediante entrevistas y grupos focales, para comprender factores que influyen en el aprendizaje por competencias.
5. Investigar la correlación entre las competencias adquiridas en la universidad y el desempeño laboral en la industria turística, incluyendo la satisfacción de empleadores.
6. Analizar cómo la integración de herramientas digitales, inteligencia artificial y entornos virtuales influye en el desarrollo de competencias tecnológicas y adaptativas.

limitaciones del estudio

1. El estudio se realizó con una muestra de 258 estudiantes de una sola universidad, lo que limita la generalización de los resultados a todo el sector turístico en Puerto Rico.

2. La investigación se desarrolló en un único momento, por lo que no permite establecer relaciones causales ni evaluar la evolución de las competencias a lo largo del tiempo.
3. Las percepciones sobre el nivel de dominio de las competencias se basan en respuestas subjetivas de los estudiantes, lo que puede estar influenciado por sesgos personales.
4. El estudio no incluyó mediciones objetivas del desempeño en entornos reales, lo que limita la validación de las competencias más allá de la percepción.
5. El análisis se centró en competencias generales sin considerar variaciones en recursos tecnológicos o prácticas pedagógicas específicas entre instituciones.

Agradecimientos

Durante la realización de la investigación tuve la oportunidad de interactuar con muchas personas. La experiencia vivida estuvo apoyada por un grupo de personas que día tras día se encargaban de mantener la motivación y apoyo emocional en un alto nivel para mí. Es de suma importancia el poder agradecer a la profesora Mildred Ortiz Jusino por su apoyo incondicional en todo momento sembrando siempre la llama de la esperanza para culminar mi investigación. Otra persona que dedicaba de su tiempo para escucharme en mis momentos de desahogo es el profesor José Báez Camacho que con su peculiar sentido del humor me hacía entender que para lograr una meta hay que enfrentarse a pruebas y momentos en nuestro desarrollo profesional que hay que superar. Mi compañero de labores el profesor René Neco Valle siempre estuvo pendiente de la evolución de la investigación y se mantuvo mano a mano alentándome para sobrellevar las múltiples tareas que conlleva hacer una investigación de este tipo. Para todos ellos mi humilde agradecimiento por haber estado todo este tiempo pendiente de mi progreso profesional.

Conflicto de intereses

El riesgo de la investigación para los participantes fue mínimo, ya que el cuestionario fue en línea y se estuvo utilizando el programa de Microsoft Forms el cual permite el acceso de forma segura y anónima de los participantes para evitar el conflicto de interés. El enlace del instrumento de medición fue enviado a los participantes por la Oficina de Registraduría como parte del protocolo institucional.

Referencias

- Abarca, A. (2024.). Las inteligencias múltiples y la educación superior: una nueva tendencia de enseñanza-aprendizaje. *Revista Peruana de Educación*, 6(12), 34–48. <https://doi.org/10.37260/repe.v6n12.3>.
- Abarca, M., Vargas, C., Romero, D., Villanueva, D. y Arancibia, M. (2022). Aspectos neurobiológicos en la toma de decisiones afectivas y sociales e influencia del estrés: posibles implicancias en la toma de decisiones clínicas. *Revista Chilena de Neuro psiquiatría*, 60(2), 176-184. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272022000200176>
- Acuña, N., Navarrete, M. y Navarrete, M. (2024). Integración de las habilidades blandas y su impacto laboral en los estudiantes de educación superior en el periodo 2023-2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 7327-7643. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11958
- Aldaz, S., Cejas, M., Guerrero, D. y Pacheco, H. (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>
- Amiaya, A. (2022). *Multiple intelligences and teaching*. [Doctorate thesis, Prude University]. https://hammer.purdue.edu/articles/thesis/MULTIPLE_INTELLIGENCES_AND_TEACHING_STRATEGIES_FOR_ENTREPRENEURSHIP_EMPOWERMENT_AND_DEVELOPMENT_IN_NIGERIA/20288568
- Anderson, L., Londoño D. y Martínez, G. (2022). Desarrollo de competencias en el ámbito educativo: definiciones conceptuales y operacionales. *Revista de Investigaciones Universidad Le Cordon Bleu*, 9(1), 20-30. <https://revistas.ulcb.edu.pe/index.php/REVISTAULCB/issue/view/19>
- Campos, R. (2024). Psicopedagogía y teorías del aprendizaje: Una revisión documental. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 6693–6600. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12853
- Castillo, J. y Villalpando, P. (2019). El papel de las competencias laborales en el ámbito educativo: una perspectiva de reflexión e importancia. *International Journal of Good Conscience*, 14(1), 20-51. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=04e6a0d7-da66-4d67-9740-cd43c7ff97f3%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=139996502&db=fap>
- Castillo, M., Ardila, L. y Castrillón, A. (2020). Innovación curricular en la formación en turismo: un enfoque teórico-conceptual. *Praxis & Saber*, 11(25), 255-278. <https://doi.org/10.19053/22160159.v11.n25.2020.10479>
- Castillo, M. y Cruz, J. (2022). La innovación en el sector turístico: una aproximación a los servicios y la cocreación de experiencias. *Turismo y Sociedad*, 1(10), 24.49. <https://doi.org/10.18601/01207555.n30.02>
- Cerkez, N. (2023). *The influence of social media platforms on consumers' preferences in tourism*. [Master thesis, Walter School of Business at Webster Vienna Private University]. <https://www.proquest.com/docview/2861854347/abstract?accountid=201197&sourcetyp=Theses>
- Cisneros, A., Marqués, L., Samanieho, G. y Mejía, C. (2024). Evaluación de la competencia digital docente. un análisis que integra las perspectivas descriptiva, inferencial y

- multivariada. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 27(2), 185-221. <https://doi.org/10.5944/ried.27.2.39122>
- Espinosa, P., Granda, E., Coles, M., Raymy, C. y Inga, C. (2025). Educación superior y entornos virtuales: estrategias para un aprendizaje significativo. *Innova Science Journal*, 3(3), 707-722. <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v3/n3/114>
- Follmer, C. (2023). *Use of peer-supported learning in mitigating the effects of the military deployment cycle on military-connected students with special needs: a descriptive qualitative research study*. [Doctorate thesis, National University]. <https://www.proquest.com/docview/2882120725/fulltextPDF/84F08E6251344C82PQ/1?accountid=201197&sourcetype=Dissertations%20&%20Theses>
- Garaicoas, F. (2025). Impacto de las giras académicas en la formación integral del estudiante de turismo en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI). *Sage Sphere Higher Education*, 3(1), 1-10. <https://doi.org/10.63688/15f6kg17>
- Garner, H. (2011). *Frames of mind: the theory of multiple intelligences*. New York.
- Guerrero, J. (2023). Reflexiones sobre las implicaciones del conductismo, constructivismo y cognitivismo. *Revista Escuela, Familia y Comunidad*, 1(1), 25-36. <https://revistas.utmachala.edu.ec/revistas/index.php/escuela-familia-comunidad/article/view/736>
- Guim, P. y Marrero, Y. (2022). Desarrollo de competencias en prácticas pre-profesionales y la inserción laboral de egresados universitarios en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(6), 211-225. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28073815015>
- Hermoza, A. G. (2024). Gestión educativa y habilidades blandas en institutos superiores tecnológicos: revisión sistemática. *REVISTA CIENTÍFICA UISRAEL*, 12(1), 100-120. <https://doi.org/10.35290/rcui.v12n1.2025.1237>
- Makki, H. (2019). *Impact of employee competencies on service performance: the mediating role of customer service*. [Doctorate Disertation, Sudan University of Science & Technology]. https://www.researchgate.net/profile/Siddig-Ibrahim/publication/332021980_The_Impact_of_Employee_Attitude_on_Service_Performance/links/5e3aee5792851c7f7f1fdd9e/The-Impact-of-Employee-Attitude-on-Service-Performance.pdf
- Méndez, M., Egüez, E., Ochoa, K., Púas, D. y Paredes, C. (2021). Análisis del conductismo, cognitivismo, constructivismo y su interrelación con el conectivismo en la educación postpandemia. *South Florida Journal of Development*, 2(5), 6850-6863. <https://doi.org/10.46932/sfjdv2n5-038>
- Mendoza, L., Punino, G. y Yumisaca, C. (2024). Impacto significativo de la inteligencia intrapersonal en el aprendizaje de los estudiantes de educación básica. *Revista Latinoamericana de Educación*, 5(5), 1-15. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2920>
- Morales, Y. (2025). Innovación educativa y formación en turismo para un desarrollo sostenible e inclusivo. *Revista Transcendencia Investigativa*, 3(1), 12-23. <https://doi.org/10.62574/z9x4ys25>
- Nasimba, A., García, P. & Ojeda, J. (2025). Impacto de las estrategias educativas basadas en las inteligencias múltiples en el rendimiento académico. *Revista InveCom*, 5(2), 1-20. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13840352>
- Ogundele, I. (2022). *Influence of teaching practice and students industrial work experience scheme on business education student's employability skills*. [Doctorate thesis, Kwara State University]. <https://www.proquest.com/pqdtglobal/docview/2835763421/49D290E9866744A4PQ/1?accountid=201197>

- Pérez, M., Velastegui, D., Velastegui, R. y Mayorga, L. (2024). Las inteligencias múltiples y el proceso de enseñanza. *Revista 593 Digital Publisher*, 9(1), 199–211. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1-1.2272>
- Pinargote, G. (2024). Inteligencias múltiples: una mirada en la educación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(6), 1–20. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.14922
- Rada, T. y Trigo, M. (2023). Partiendo de las teorías clásicas de aprendizaje hacia los aprendizajes praxeológico y profundo. *Educación Superior Revista Científica Cepies*, 10(2), 71–85. <https://doi.org/10.53287/uuvz6931xe28x>
- Reátegui, G., Yahuana, R., Soplin, J., Vizcarra, A. y Barba, L. (2022). Conductismo, cognitivismo, constructivismo: sus aportes y las características del docente y estudiante. *Paidagogo*, 4(2), 90–102. <https://doi.org/10.52936/p.v4i2.136>
- Robles, N. (2024). La Educación a través del Turismo: un camino hacia el aprendizaje experiencial y el desarrollo social. *Revista Arbitrada de Educación Contemporánea*, 5(1), 140–152. <https://revistas.peruvianscience.org/index.php/raec/article/view/138/244>
- Torres, W. (2022). *Learning beyond the content: workforce skills development at community colleges*. [Doctorate thesis, Tarleton State University]. <https://www.proquest.com/pqdtglobal/docview/2717700217/60DC31E539AD4DE5PQ/1?accountid=201197>
- Umanzor, A. (2025). Turismo sostenible: desarrollo del aprendizaje educativo en los estudiantes de turismo. *Actas Iberoamericanas en Ciencias Sociales*, 3(2), 1–16. <https://doi.org/10.69821/AICIS.v3i2.9>
- Valencia, M., Solis, M. y Horta, M. (2024). Percepción de la evaluación de la formación profesional. *Informador Técnico*, 88(1), 1–38. <https://doi.org/10.23850/22565035.6007>
- Vázquez, S., Calsin, L., Capia, R., Vázquez, L., Cayo, C. y Cosi, L. (2022). Inteligencia intrapersonal: sus estrategias de desarrollo. *Paidagogo Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*. 4(1), 35–47. <https://doi.org/10.52936/p.v4i1.100>
- Zambrano, M. V. (2023). Investigación: habilidades blandas como complemento. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3), 257–267. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1627>
- Zeller, L. (2024). Reporte de feedback personalizado para la segunda toma de pruebas de habilidades lingüísticas estandarizadas en las sedes del British Council de Colombia. *MLS - PEDAGOGY, CULTURE AND INNOVATION*, 2(2), 1–10. <https://www.mlsjournals.com/Pedagogy-Culture-Innovation/article/view/4271/336>

BIBLIOGRAPHY

- Abarca, A. (2024.). Las inteligencias múltiples y la educación superior: una nueva tendencia de enseñanza-aprendizaje. *Revista Peruana de Educación*, 6(12), 34–48. <https://doi.org/10.37260/repe.v6n12.3>
- Acuña, N., Navarrete, M. y Navarrete, M. (2024). Integración de las habilidades blandas y su impacto laboral en los estudiantes de educación superior en el periodo 2023–2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 7327–7643. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11958

- Aldaz, S., Cejas, M., Guerrero, D. y Pacheco, H. (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>
- Amiaya, A. (2022). *MULTIPLE INTELLIGENCES AND TEACHING*. [Doctorate thesis, Purdue University]. Obtenido de https://hammer.purdue.edu/articles/thesis/MULTIPLE_INTELLIGENCES_AND_TEACHING_STRATEGIES_FOR_ENTREPRENEURSHIP_EMPOWERMENT_AND_DEVELOPMENT_IN_NIGERIA/20288568
- Campos, R. (2024). Psicopedagogía y teorías del aprendizaje: Una revisión documental. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 6693-6600. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12853
- Castillo, M. y Cruz, J. (2022). La innovación en el sector turístico: una aproximación a los servicios y la cocreación de experiencias. *Turismo y Sociedad*, 1(10), 24-49. doi:<https://doi.org/10.18601/01207555.n30.02>
- Espinosa, P., Granda, E., Coles, M., Raymy, C. y Inga, C. (2025). Educación superior y entornos virtuales: estrategias para un aprendizaje significativo. *Innova Science Journal*, 3(3), 707-722. doi:<https://doi.org/10.63618/omd/isj/v3/n3/114>
- Flores, D., S. C. (2023). Aprendizaje presencial y a distancia en la Universidad Iberoamericana Torreón. *Alteridad Revista de Educación*, 19(1), 82-93. <https://doi.org/10.17163/alt.v19n1.2024.07>.
- Garaicoas, F. (2025). Impacto de las giras académicas en la formación integral del estudiante de turismo en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI). *Sage Sphere Higher Education*, 3(1), 1-10. doi:<https://doi.org/10.63688/15f6kg17>
- Guerrero, J. (2023). Reflexiones sobre las implicaciones del conductismo, constructivismo y cognitivismo. *Revista Escuela, Familia y Comunidad*, 1(1), 25-36. <https://revistas.utmachala.edu.ec/revistas/index.php/escuela-familia-comunidad/article/view/736>.
- Hermoza, A. G. (2024). Gestión educativa y habilidades blandas en institutos superiores tecnológicos: revisión sistemática. *REVISTA CIENTÍFICA UISRAEL*, 12(1), 100-120. doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v12n1.2025.1237>
- Méndez, M., Egüez, E., Ochoa, K., Púas, D. & Paredes, C. (2021). Análisis del conductismo, cognitivismo, constructivismo y su interrelación con el conectivismo en la educación postpandemia. *South Florida Journal of Development*, 2(5), 6850-6863. doi:<https://doi.org/10.46932/sfjdv2n5-038>
- Mendoza, L., Punino, G., & Yumisaca, C. (2024). Impacto significativo de la inteligencia intrapersonal en el aprendizaje de los estudiantes de educación básica. *Revista Latinoamericana de Educación*, 5(5), 1-15. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2920>
- Morales, Y. (2025). Innovación educativa y formación en turismo para un desarrollo sostenible e inclusivo. *Revista Transcendencia Investigativa*, 3(1), 12-23. doi:<https://doi.org/10.62574/z9x4ys25>
- Nasimba, A., García, P. & Ojeda, J. (2025). Impacto de las estrategias educativas basadas en las inteligencias múltiples en el rendimiento académico. *Revista InveCom*, 5(2), 1-20. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.13840352>
- Pérez, M., Velastegui, D., Velastegui, R., & Mayorga, L. (2024). Las inteligencias múltiples y el proceso de enseñanza. *Revista 593 Digital Publisher*, 9(1), 199-211. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1-1.2272>

- Pinargote, G. (2024). Inteligencias múltiples: una mirada en la educación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(6), 1–20. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.14922
- Rada, T. & Trigo, M. (2023). Partiendo de las teorías clásicas de aprendizaje hacia los aprendizajes praxeológico y profundo. *Educación Superior Revista Científica Cepies*, 10(2), 71–85. <https://doi.org/10.53287/uuvz6931xe28x>.
- Reátegui, G., Yahuana, R., Soplin, J., Vizcarra, A., & Barba, L. (2022). Conductismo, cognitivismo, constructivismo: sus aportes y las características del docente y estudiante. *Paidagogo*, 4(2), 90–102. doi:<https://doi.org/10.52936/p.v4i2.136>
- Robles, N. (2024). La Educación a través del Turismo: un camino hacia el aprendizaje experiencial y el desarrollo social. *Revista Arbitrada de Educación Contemporánea*, 5(1), 140–152. <https://revistas.peruvianscience.org/index.php/raec/article/view/138/244>.
- Umanzor, A. & Benítez, S. (2025). Turismo sostenible: desarrollo del aprendizaje educativo en los estudiantes de turismo. *Actas Iberoamericanas en Ciencias Sociales*. doi:<https://doi.org/10.69821/AICIS.v3i2.90>
- Umanzor, A. (2025). Turismo sostenible: desarrollo del aprendizaje educativo en los estudiantes de turismo. *Actas Iberoamericanas en Ciencias Sociales*, 3(2), 1–16. doi:<https://doi.org/10.69821/AICIS.v3i2.9>
- Zambrano, M. V. (2023). Investigación: habilidades blandas como complemento. 593 *Digital Publisher CEIT*, 8(3), 257–267. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1627>
- Zeller, L. (2024). Reporte de feedback personalizado para la segunda toma de pruebas de habilidades lingüísticas estandarizadas en las sedes del British Council de Colombia. *MLS - PEDAGOGY, CULTURE AND INNOVATION*, 2(2), 1–10. <https://www.mlsjournals.com/Pedagogy-Culture-Innovation/article/view/4271/3361>.