

# EL TURISMO ANTE LA DISRUPCIÓN: PROFESIONALIZACIÓN Y TECNOLOGÍAS EMERGENTES COMO EJES ESTRATÉGICOS



<https://doi.org/10.22533/at.ed.3681725090614>

*Data de aceite: 02/07/2025*

### **Nancy Testón Franco**

Investigadora de la Universidad Autónoma  
del estado de Hidalgo  
<https://orcid.org/0000-0003-3043-5294>

### **Alejandra Vega Barrios**

Investigadora de la Universidad Autónoma  
del estado de Hidalgo  
<https://orcid.org/0000-0002-2368-7939>

### **Roberto Estrada Bárcenas**

Investigador de la Universidad Autónoma  
del Estado de Hidalgo  
<https://orcid.org/0009-0000-6783-2483>

### **Jair Emmanuel Onofre Sánchez**

Investigador de la Universidad Autónoma  
del Estado de Hidalgo  
<https://orcid.org/0000-0002-9484-8947>

**RESUMEN:** El presente trabajo analiza los desafíos contemporáneos de la profesionalización turística ante escenarios marcados por la disrupción tecnológica, la transformación del entorno laboral y las nuevas exigencias del aprendizaje permanente. El objetivo del estudio fue identificar las principales brechas formativas y explorar el papel de las tecnologías emergentes como ejes estratégicos para el desarrollo de competencias pertinentes en

el sector. A través de un análisis documental cualitativo, se revisaron fuentes académicas e institucionales recientes que abordan la relación entre formación profesional, digitalización y gestión del conocimiento en turismo. Los resultados permiten observar un desfase entre los contenidos formativos y las demandas del mercado, así como una débil integración entre competencias técnicas, digitales y socioemocionales. También se identificaron tensiones entre modelos educativos, limitaciones en la formación continua y brechas digitales que condicionan la adopción de tecnologías. Asimismo, se documentó un uso creciente, aunque desigual, de herramientas como inteligencia artificial, realidad aumentada y plataformas virtuales, tanto en la gestión turística como en los procesos educativos. Las conclusiones subrayan la necesidad de avanzar hacia modelos formativos más flexibles, inclusivos y conectados con el territorio, fundamentados en los principios de la economía del conocimiento, las competencias digitales y el aprendizaje a lo largo de la vida. Se propone profundizar en estudios empíricos que evalúen el impacto real de estas transformaciones.

**PALABRAS CLAVE:** Profesionalización turística, tecnologías emergentes, formación continua, competencias digitales, innovación educativa, disrupción.

## TOURISM FACING DISRUPTION: PROFESSIONALIZATION AND EMERGING TECHNOLOGIES AS STRATEGIC AXES

**ABSTRACT:** This study examines the current challenges of professionalization in tourism amid technological disruption, changes in the labor market, and new demands for lifelong learning. The research aimed to identify key educational gaps and explore the role of emerging technologies as strategic tools for developing relevant competencies in the tourism sector. A qualitative documentary analysis was conducted, reviewing recent academic and institutional sources focused on the relationship between professional training, digital transformation, and knowledge management in tourism. Findings reveal a gap between educational content and market needs, as well as weak integration of technical, digital, and socio-emotional skills. Tensions were found among educational models, limitations in continuing education, and digital divides that hinder the adoption of new technologies. The study also documents a growing but uneven use of tools such as artificial intelligence, augmented reality, and virtual platforms in tourism management and educational processes. The conclusions highlight the need for more flexible, inclusive, and territorially grounded educational models based on knowledge economy principles, digital skills, and lifelong learning. Future empirical research is recommended to assess the real impact of these changes on the quality and relevance of professional development in tourism.

**KEYWORDS:** *Tourism professionalization, emerging technologies, continuing education, digital competencies, educational innovation, disruption.*

### INTRODUCCIÓN

En las dos últimas décadas, el turismo ha transitado por un proceso de reconfiguración profunda, marcado por eventos globales disruptivos y avances tecnológicos que han desafiado las estructuras tradicionales del sector. Este fenómeno se vincula con lo que autores como Sheller (2018) denominan una movilización planetaria, donde las dinámicas turísticas no pueden desligarse de los procesos sociales, tecnológicos y ambientales que configuran el siglo XXI. En este orden, la necesidad de repensar el papel del conocimiento, la innovación y la profesionalización en el turismo se vuelve estratégica para su evolución y sostenibilidad.

La disruptión, entendida no solo como irrupción tecnológica sino como una alteración sistémica que transforma modelos y paradigmas establecidos (Bractiç et al., 2025), ha generado un escenario en el que el capital humano debe responder con nuevas competencias, tanto digitales como socioemocionales. Así, la profesionalización en turismo que tradicionalmente se ha vinculado con la adquisición de habilidades operativas o técnicas (Tribe, 2002), requiere ahora una relectura que incorpore enfoques más complejos, interdisciplinarios y prospectivos. En efecto, la profesionalización ya no puede entenderse solo como un proceso educativo, sino como una estrategia de innovación social y organizacional.

Por otro lado, la aparición y aceleración de tecnologías emergentes como lo son la automatización, la computación ubicua, la analítica predictiva y la inteligencia artificial, no solo transforman la experiencia del turista, sino también las formas de planear, gestionar y enseñar el turismo (Neuhofer, et al., 2015; Zach, 2013). Estas tecnologías introducen nuevas lógicas en la generación de valor, interacción con los visitantes, y construcción de destinos inteligentes, lo que requiere una adaptación continua de los marcos de formación y una gobernanza digital incluyente.

El presente capítulo se sitúa, por tanto, en la intersección entre profesionalización y tecnología, proponiendo una reflexión crítica sobre cómo ambas dimensiones, las cuales deben articularse para responder a las tensiones, desafíos y oportunidades que plantea la disrupción actual. El propósito es ofrecer un marco de análisis que contribuya a la comprensión de estos procesos, así como a la identificación de estrategias para fortalecer la resiliencia, la innovación y la sostenibilidad del turismo contemporáneo.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Este capítulo se desarrolló bajo un enfoque cualitativo de carácter exploratorio e interpretativo, orientado a la construcción de una perspectiva teórica sobre la profesionalización del turismo en contextos disruptivos y el papel estratégico de las tecnologías emergentes. Se optó por esta orientación metodológica al considerar que el objeto de estudio es la intersección entre formación, innovación y transformación digital que requiere de una aproximación crítica y comprensiva, más que de mediciones cuantitativas, dado que se trata de un fenómeno complejo, en evolución y con múltiples dimensiones contextuales.

El procedimiento metodológico consistió en una revisión documental y analítica de fuentes académicas, institucionales y de organismos internacionales especializadas en turismo, educación, innovación tecnológica y gestión del conocimiento. La selección de documentos se realizó mediante un muestreo no probabilístico intencional, con criterios de relevancia temática, actualidad (publicaciones de los últimos 10 años, con énfasis en el periodo 2018–2025) y calidad académica (artículos revisados por pares, informes institucionales, capítulos de libro y literatura científica indexada en bases como Scopus, Web of Science y Redalyc). La muestra documental incluyó un total de 45 fuentes, de las cuales se seleccionaron 28 como base para el análisis crítico.

El análisis se desarrolló a través de un proceso de codificación temática, categorización de conceptos clave como: “profesionalización”, “tecnologías emergentes”, “disrupción”, “turismo inteligente” y “competencias profesionales”, y triangulación teórica con enfoques provenientes de la economía del conocimiento, la pedagogía crítica y los estudios sobre innovación. Este enfoque permitió identificar patrones discursivos, tensiones conceptuales y vacíos teóricos, a fin de estructurar un marco de análisis coherente.

Se reconoce como posible limitación de esta metodología el hecho de que, al no incluir evidencia empírica directa ni estudios de caso aplicados, los hallazgos se limitan al nivel interpretativo y conceptual. No obstante, el propósito del capítulo es precisamente generar una base teórica sólida que oriente futuras investigaciones empíricas y propuestas de intervención en el campo de la profesionalización turística ante escenarios de cambio disruptivo.

## RESULTADOS

El análisis documental realizado permitió identificar tres grandes bloques temáticos que estructuran las transformaciones actuales del turismo en contextos de disruptión: los factores de disruptión que inciden en el sector turístico; los desafíos estructurales de la profesionalización en turismo; y la incorporación creciente de tecnologías emergentes en las prácticas de gestión, formación y experiencia turística.

### 1. Factores de disruptión en el turismo contemporáneo

El análisis de las fuentes especializadas permitió identificar una serie de factores disruptivos que han impactado estructuralmente el sector turístico en los últimos años, alterando sus patrones de funcionamiento tradicionales. Estos factores no operan de forma aislada, sino como procesos interconectados que generan transformaciones profundas en la forma en que se produce, consume y gestiona el turismo. Los principales factores identificados son los siguientes:

#### a) Crisis globales y su impacto transversal

Uno de los factores de mayor relevancia ha sido el efecto prolongado de la pandemia de COVID-19, descrito en múltiples estudios como un catalizador de disruptiones en los sistemas turísticos globales (Hall et al., 2020; Gössling, Scott & Hall, 2021). Este evento no solo provocó una contracción sin precedentes en el movimiento internacional de turistas, sino que evidenció la fragilidad de los modelos tradicionales basados en la hiperconectividad y el crecimiento continuo. La pandemia obligó a repensar temas como la salud pública en destinos turísticos, la seguridad sanitaria y la resiliencia de las cadenas de valor turísticas.

A su vez, otras crisis de carácter sistémico, como el cambio climático y los conflictos geopolíticos, han introducido nuevas incertidumbres. ONU Turismo (2023) y el Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC, 2022) advierten que los riesgos climáticos afectan cada vez más los flujos turísticos, la estacionalidad, la disponibilidad de recursos y la viabilidad de destinos costeros y de montaña. Asimismo, la inestabilidad política en regiones clave ha alterado rutas, flujos y percepciones de seguridad, afectando la planificación turística a nivel internacional.

## **b) Aceleración tecnológica y transformación digital**

El segundo factor de disruptión ampliamente documentado es la aceleración de los procesos de transformación digital. Como señala la Organización para la cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, 2021), el turismo es uno de los sectores donde la digitalización ha tenido efectos más visibles en la última década, especialmente con el auge de plataformas de servicios (como Airbnb, Booking.com, y experiencias peer-to-peer), la automatización de procesos y el uso intensivo de datos para la toma de decisiones. Esta transformación ha generado nuevos modelos de negocio, nuevas formas de intermediación y nuevas relaciones entre proveedores y consumidores.

Además, tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, el análisis predictivo, la realidad extendida y el internet de las cosas (IoT) están comenzando a integrarse en los destinos inteligentes, en las experiencias personalizadas y en los sistemas de gestión de visitantes (Knani et al., 2022). La velocidad con la que estas herramientas se implementan varía entre regiones, y su adopción representa tanto una oportunidad como una fuente de desigualdad digital.

## **c) Cambio en los valores y expectativas del turista**

Otro aspecto relevante observado en la literatura revisada es la transformación en los valores, comportamientos y expectativas de los turistas contemporáneos. Según estudios de Future of Tourism Coalition (2022) y Euromonitor International (2023), el turista postpandemia muestra una creciente preferencia por experiencias auténticas, sostenibles, seguras y personalizadas. Esto implica un desplazamiento desde el turismo de masas hacia formas de turismo más local, ético y tecnológico, lo cual exige una respuesta innovadora por parte de las empresas y destinos.

En este sentido, se observa un creciente interés por el turismo regenerativo, el turismo lento, y la búsqueda de impactos positivos en las comunidades anfitrionas. Estos cambios valorativos constituyen un factor disruptivo porque desestabilizan los modelos hegemónicos de oferta turística y obligan a replantear la propuesta de valor y las competencias profesionales necesarias para operar bajo estos nuevos parámetros.

## **d) Reconfiguración del trabajo y del capital humano**

Finalmente, otro factor de disruptión detectado es la reconfiguración del trabajo turístico y de los perfiles profesionales requeridos. Como reporta la International Labour Organization (ILO, 2022a), la pandemia provocó una pérdida masiva de empleos en el sector, seguida por una lenta recuperación marcada por la automatización y la precarización laboral. Paralelamente, la demanda de nuevos perfiles con habilidades tecnológicas, pensamiento estratégico y capacidades de adaptación ha aumentado sustancialmente.

Esta transformación ha generado brechas de cualificación, desajustes entre oferta y demanda laboral, y una presión sobre los sistemas educativos y de formación profesional. Estas observaciones están ampliamente documentadas en informes como el World Economic Forum's Future of Jobs Report (2023a), que incluye el turismo dentro de los sectores que requieren una reestructuración urgente de sus marcos de formación.

## **2. Brechas y tensiones en los procesos de profesionalización turística**

El análisis de la literatura académica e institucional consultada revela un conjunto de brechas y tensiones que caracterizan los procesos actuales de profesionalización en el sector turístico. Estas brechas no solo obedecen a rezagos en los contenidos curriculares o a la velocidad de incorporación de nuevas tecnologías, sino que también se relacionan con factores estructurales, epistemológicos y contextuales que afectan la articulación entre la formación profesional y las demandas reales del entorno laboral.

### **a) Desfase entre la formación académica y las necesidades del mercado**

Una observación recurrente en los estudios revisados es la existencia de un desfase persistente entre los programas de formación en turismo y las competencias requeridas por el mercado laboral actual. Diversas investigaciones han señalado que los planes de estudio continúan centrados en contenidos tradicionales tales como operación hotelera, guianza o administración básica, sin incorporar de forma sistemática competencias en transformación digital, análisis de datos, sostenibilidad, innovación o gestión del cambio (Poudel, 2014; Cooper, 2007).

Este desajuste se expresa en las dificultades de inserción laboral de los egresados, en la baja percepción de empleabilidad y en la creciente necesidad de formación complementaria por parte de los empleadores. Según un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (ILO, 2022b), cerca del 60% de los empleadores del sector turístico en América Latina consideró que los nuevos profesionales carecen de las habilidades técnicas y blandas necesarias para desenvolverse en entornos dinámicos y digitalizados. Esta observación pone en evidencia una desconexión estructural entre los sistemas educativos y la dinámica del entorno laboral turístico, lo que sugiere la urgencia de revisar los marcos curriculares y los vínculos entre academia, industria y políticas públicas para cerrar las brechas de cualificación profesional detectadas.

### **b) Falta de integración entre competencias técnicas, digitales y socioemocionales**

Otro hallazgo importante es la fragmentación en el enfoque de las competencias profesionales. Si bien algunas instituciones educativas han comenzado a incluir contenidos

sobre tecnologías aplicadas al turismo o marketing digital, estas habilidades se desarrollan de forma aislada y sin conexión con competencias estratégicas como la resolución de problemas complejos, el pensamiento crítico, el trabajo interdisciplinario o la comunicación intercultural (UNESCO-UNEVOC, 2021; World Economic Forum, 2023b). Esta segmentación limita la capacidad de los futuros profesionales para adaptarse a contextos de incertidumbre y cambio constante.

De la misma manera, se observa una escasa incorporación de enfoques pedagógicos activos, centrados en el estudiante, que promuevan la reflexión crítica y el aprendizaje experiencial. En muchos casos, la formación continua reproduciendo un modelo instructivo tradicional, con escaso vínculo con el territorio, la innovación o la investigación aplicada.

### **c) Tensiones entre modelos de educación técnica, universitaria y comunitaria**

El análisis también pone de manifiesto barreras institucionales entre los diferentes modelos de formación profesional. En particular, se observa una fragmentación entre la educación técnica centrada en habilidades operativas, la educación universitaria orientada a la gestión y administración y los procesos de formación comunitaria o no formal, que muchas veces responden de manera más ágil a las necesidades del turismo local (Villaseñor y Morgan, 2018).

Estas tensiones dificultan la articulación de trayectorias formativas coherentes y flexibles, e impiden el reconocimiento de saberes locales, interculturales o basados en la experiencia. La falta de sistemas nacionales o regionales de cualificación turística también representa un obstáculo para la movilidad profesional y el desarrollo de capital humano especializado. Esta situación refleja división institucional que limita la creación de marcos comunes de referencia para la formación profesional en turismo, restringiendo tanto la integración territorial del conocimiento como las posibilidades de establecer estándares de calidad y progresión educativa adaptados a contextos diversos.

### **d) Brechas digitales y desigualdades de acceso a la formación continua**

Otro aspecto identificado en las fuentes revisadas es la persistencia de brechas digitales que afectan el acceso a la formación continua y a oportunidades de actualización profesional. Estas brechas se manifiestan tanto en el acceso a tecnologías e infraestructura digital como en la capacitación del cuerpo docente y el diseño de recursos educativos relevantes (Herrera et al., 2021; UN Tourism, 2022). En regiones rurales o periféricas, estas limitaciones son más pronunciadas, afectando directamente a los actores del turismo comunitario, indígena o alternativo.

También, se detecta una limitada implementación de estrategias de formación híbrida, virtual o asincrónica que permitan una actualización constante de los profesionales

en ejercicio. La escasa inversión en innovación educativa y la débil vinculación entre los sistemas educativos y los sectores productivos agravan esta situación. Esta observación evidencia una brecha crítica en los mecanismos de formación continua, lo que restringe la capacidad del sector turístico para adaptarse a contextos cambiantes y aprovechar el potencial transformador de las tecnologías digitales en los procesos de capacitación y desarrollo profesional.

### **3. Integración de tecnologías emergentes en el turismo**

El análisis documental evidencia una tendencia creciente hacia la incorporación de tecnologías emergentes en múltiples áreas del turismo, tanto en la gestión de destinos como en los procesos de formación y profesionalización. Estas tecnologías, entre las que destacan la inteligencia artificial (IA), la realidad aumentada (RA), el análisis predictivo, el blockchain y las plataformas inteligentes, están transformando progresivamente la manera en que se diseña, distribuye y consume la experiencia turística, así como las competencias que deben adquirir los profesionales del sector.

#### **a) Aplicaciones en la experiencia del visitante y la gestión de destinos**

Una de las áreas más dinámicas de integración tecnológica se encuentra en la experiencia del visitante. Herramientas como asistentes virtuales impulsados por IA, mapas interactivos, guías digitales personalizadas, y soluciones de realidad aumentada están siendo utilizadas en museos, parques, sitios patrimoniales y ciudades inteligentes para enriquecer la interacción del turista con el entorno (Liao et al., 2023; Guttentag, 2021a). Estas tecnologías permiten adaptar los contenidos a diferentes idiomas, intereses y niveles de accesibilidad, lo cual mejora significativamente la calidad percibida de la experiencia turística.

En el ámbito de la gestión de destinos, se observa un avance en el uso de plataformas de big data y análisis predictivo para monitorear flujos turísticos, gestionar la capacidad de carga, prever tendencias de movilidad y optimizar recursos. Según el *Smart Tourism A path to more secure and resilient destinations* (U4SSC, 2022), varios destinos en Europa y Asia han comenzado a utilizar estos sistemas como parte de sus estrategias de turismo inteligente. No obstante, en América Latina y otras regiones del sur global, su adopción sigue siendo limitada debido a la falta de inversión, infraestructura y conectividad.

#### **b) Tecnologías para la formación profesional y el aprendizaje digital**

El análisis de fuentes educativas e institucionales también revela la incorporación incipiente de tecnologías emergentes en los procesos de enseñanza-aprendizaje vinculados al turismo. Se identifican prácticas como el uso de simuladores virtuales,

entornos inmersivos, cursos en línea con inteligencia adaptativa y laboratorios remotos, diseñados para fortalecer habilidades técnicas y blandas en contextos de formación híbrida o a distancia (UNESCO-UNEVOC, 2021b; González, et al, 2022).

Estas herramientas permiten una mayor flexibilidad en los procesos formativos, facilitan la personalización del aprendizaje y amplían las oportunidades de acceso a formación continua. Sin embargo, las fuentes consultadas coinciden en señalar que su implementación sigue siendo marginal en muchos programas académicos, y que existen brechas importantes relacionadas con la capacitación del cuerpo docente, la producción de contenidos digitales pertinentes y la resistencia institucional al cambio pedagógico.

- **Simulación de entornos turísticos reales**

Una de las áreas más desarrolladas es el uso de simuladores virtuales y realidad aumentada para la recreación de escenarios turísticos. Estas herramientas permiten prácticas en ambientes controlados donde los estudiantes pueden enfrentarse a situaciones complejas, como atención al cliente, resolución de conflictos o gestión de crisis, todo ello, sin salir del aula (Guttentag, 2021b; Silva et al., 2025). Este tipo de tecnologías se utilizan especialmente en asignaturas como operación hotelera, servicios de alimentos y bebidas, o gestión de eventos.

- **Plataformas de aprendizaje adaptativo y cursos en línea (e-learning)**

Otra área en expansión es la digitalización de contenidos mediante plataformas de educación en línea que integran inteligencia artificial para adaptar el ritmo, el contenido y la retroalimentación al perfil del estudiante. Estas plataformas han sido aplicadas en asignaturas teóricas (historia del arte, patrimonio, sostenibilidad) y en formación continua para trabajadores del sector (UNESCO-UNEVOC, 2021a; Balula, 2019a). Además, los MOOC (Massive Open Online Courses) en turismo han crecido considerablemente, con propuestas impulsadas por universidades, organismos internacionales y redes como edX o Coursera.

- **Laboratorios remotos e innovación en prácticas técnicas**

En campos como la gastronomía, hotelería y la operación turística, se han comenzado a utilizar laboratorios remotos o aulas laboratorio, las cuales son equipadas con tecnologías interactivas, cámaras 360° y sensores conectados para realizar prácticas técnicas a distancia o en modalidad híbrida. Estas herramientas han sido exploradas por instituciones técnicas y universidades que enfrentan restricciones de movilidad o recursos (Castro et al., 2018; Poudel, 2014).

- **Herramientas colaborativas y gestión de proyectos digitales**

Igualmente, se observa un uso creciente de plataformas colaborativas (como Miro, Trello, Notion o Microsoft Teams) para el diseño y gestión de proyectos turísticos en entornos virtuales. Estas herramientas permiten simular contextos laborales reales, fomentan el trabajo interdisciplinario y facilitan la adquisición de habilidades como liderazgo, coordinación remota y comunicación digital (Castillo-Reina y Cruz, 2022).

- **Análisis de datos y toma de decisiones basada en evidencia**

Finalmente, algunas instituciones están integrando el uso de software de análisis de datos (como Tableau, Power BI o Google Analytics) en módulos formativos vinculados al marketing digital, comportamiento del turista y planificación estratégica. Esto permite a los estudiantes familiarizarse con herramientas de business intelligence, una competencia cada vez más demandada en el entorno turístico digital (Sousa et al., 2024; World Economic Forum, 2023c).

Estas áreas de implementación reflejan un proceso de transición pedagógica hacia modelos de enseñanza-aprendizaje más flexibles, personalizados y orientados a la solución de problemas reales. Sin embargo, su presencia sigue siendo desigual, y muchas veces depende de iniciativas institucionales específicas más que de políticas integrales de innovación educativa en turismo.

### **c) Condicionantes estructurales y desigualdades en la adopción tecnológica**

Si bien las tecnologías emergentes ofrecen oportunidades significativas para transformar el turismo y los procesos de profesionalización, su adopción no ha sido homogénea ni equitativa. Los datos analizados muestran que la implementación de estas herramientas está condicionada por variables estructurales como la infraestructura tecnológica, el nivel de alfabetización digital de los actores involucrados, la disponibilidad de recursos financieros y la existencia de políticas públicas de innovación (Balula, 2019b; IADB, 2022).

Particularmente en países en desarrollo, la ausencia de estrategias nacionales integradas para el desarrollo del turismo inteligente limita la consolidación de ecosistemas digitales que favorezcan la innovación en destinos y en instituciones educativas. Esta desigualdad tecnológica no solo afecta la competitividad del sector, sino que profundiza las brechas entre actores urbanos y rurales, grandes y pequeños prestadores de servicios, y entre instituciones educativas con diferentes niveles de desarrollo organizacional.

La siguiente imagen sintetiza los principales hallazgos identificados en esta sección, destacando las interrelaciones entre la transformación del turismo, los procesos de profesionalización y las tecnologías emergentes, en el marco de un contexto disruptivo. Se representa visualmente cómo la profesionalización turística está siendo tensionada por brechas estructurales, como los currículos desactualizados y la escasa formación continua, al tiempo que se ve impulsada por procesos de innovación tecnológica. Las tecnologías emergentes aparecen como un eje articulador que influye tanto en la gestión del sector como en los modelos educativos, pero cuya adopción se ve limitada por desigualdades digitales, fragmentación institucional y la débil integración de saberes locales. El conjunto se enmarca en un enfoque teórico basado en la economía del conocimiento, el aprendizaje permanente y las competencias digitales (Ver imagen 1).

Imagen 1. Profesionalización turística en contextos disruptivos.



Elaboración propia: con base en análisis de fuentes.

Estos hallazgos permiten comprender que la profesionalización turística, lejos de ser un proceso lineal o uniforme, se configura como un campo en constante tensión entre avances tecnológicos, rezagos estructurales y demandas sociales emergentes. La incorporación efectiva de tecnologías y el cierre de brechas en la formación dependen no solo de innovaciones instrumentales, sino también de transformaciones profundas en las políticas educativas, en las capacidades institucionales y en los marcos conceptuales desde los cuales se piensa el turismo en la actualidad.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Los hallazgos obtenidos en este estudio permiten comprender que los procesos de profesionalización turística enfrentan tensiones estructurales derivadas de la convergencia entre factores disruptivos, transformación digital y nuevas expectativas socioculturales. Esta complejidad pone en evidencia que el desarrollo de competencias profesionales no

puede abordarse desde esquemas formativos lineales o rígidos, sino que requiere enfoques más adaptativos, sistémicos y orientados a la innovación.

Desde la perspectiva de la economía del conocimiento, se observa que el turismo está transitando hacia un modelo en el que la generación, gestión y aplicación del conocimiento adquieren un papel central en la competitividad de los destinos y en la empleabilidad de los profesionales. Sin embargo, las brechas identificadas como currículos desactualizados, débil conexión con el entorno productivo y escasa flexibilidad en las trayectorias formativas, estas limitan la capacidad del sistema educativo para responder con agilidad a estas transformaciones.

Por su parte, el enfoque del aprendizaje permanente resulta clave para interpretar los desafíos de formación continua que enfrenta el sector. La necesidad de actualizar habilidades técnicas, digitales y socioemocionales en contextos de cambio constante exige consolidar políticas y estructuras que garanticen el acceso equitativo a procesos formativos a lo largo de la vida profesional. No obstante, los resultados muestran que las iniciativas en este sentido son aún incipientes, fragmentadas y poco integradas en marcos institucionales sólidos.

La incorporación de tecnologías emergentes representa un eje estratégico con alto potencial transformador, especialmente cuando se observa desde la lógica de las competencias digitales. No obstante, su adopción efectiva sigue condicionada por desigualdades estructurales en infraestructura, capacitación docente y cultura organizacional. Además, persiste una implementación centrada en lo instrumental, sin una integración pedagógica profunda que promueva el desarrollo de capacidades críticas o la contextualización del conocimiento.

Si bien el estudio aporta un marco interpretativo útil para entender los vínculos entre disrupción, innovación y profesionalización, presenta limitaciones derivadas de su alcance metodológico, basado en análisis documental. Ello impide contrastar directamente los hallazgos con evidencias empíricas provenientes del trabajo de campo o de experiencias institucionales concretas. A partir de lo anterior, se propone como línea de investigación futura la realización de estudios que analicen cómo se implementan estas transformaciones en contextos educativos específicos, así como el impacto real de las tecnologías emergentes en el desarrollo profesional. También se sugiere examinar con mayor profundidad la coherencia entre políticas públicas de turismo y de educación, y su capacidad para generar sinergias duraderas.

En definitiva, este estudio permite afirmar que la profesionalización turística, en contextos de disrupción, debe orientarse hacia modelos más flexibles, inclusivos y estratégicos, capaces de articular tecnologías, saberes y territorios. Solo desde una visión integral será posible formar profesionales preparados para responder con pertinencia y responsabilidad a los retos complejos del turismo contemporáneo.

## REFERENCIAS

- Balula, A., Moreira, G., Moreira, A., Kastenholz, E., Ausébio, C. y Breda Z. (2019). Digital transformation in Tourism Education. *Tourism Southern and Eastern Europe*. Vol 5. Pp. 61-72. <https://doi.org/10.20867/tosee.05.45>
- Bratić, M., Marić Stanković, A., Pavlović, D., Pivac, T., Kovačić, S., Surla, T., Čerović, S., & Zlatanov, S. (2025). New Era of Tourism: Innovative Transformation Through Industry 4.0 and Sustainability. *Sustainability*, 17(9), 3841. <https://doi.org/10.3390/su17093841>
- Castillo- Reina, M.A. y Cruz, J.L. (2022). la innovación en el sector turístico: una aproximación a los servicios y la cocreación de experiencias. *Turismo y sociedad*. Vol.30 pp. 26-49. DOI: <https://doi.org/10.18601/01207555.n30.02>
- Castro, D., Peñaloza, L., y Tamayo, A.L. (2018). Tecnologías en línea populares para viajar: ¿cuáles utilizan los jóvenes universitarios para hacer turismo? *Actualidades Investigativas en Educación*. Universidad de Costa Rica. Vol. 18, núm. 2 PP. 1-30. DOI: 10.15517/iae.v18i2.33149
- Cooper, C. y Hall, M. (2007). *Contemporary tourism: An international approach*. ISBN 978-0750663502. Goodfellow Publishers.
- Euromonitor International. (2023). *Top 10 Global Consumer Trends 2023*. [https://go.euromonitor.com/white-paper-2024-global-consumer-trends.html?utm\\_source=GCT23\\_landing\\_page&utm\\_medium=landing\\_page&utm\\_campaign=CT\\_23\\_11\\_16\\_WP\\_GCT\\_2024](https://go.euromonitor.com/white-paper-2024-global-consumer-trends.html?utm_source=GCT23_landing_page&utm_medium=landing_page&utm_campaign=CT_23_11_16_WP_GCT_2024)
- Future of Tourism Coalition. (2022). *A New Path for Tourism: Resetting the Sector Post-Pandemic*. <https://www.gstc.org/coalition-for-the-future-of-tourism/?lang=es>
- González, A.M., Torres, J.P., Hidalgo, C.A. y Morales, I.M. (2024). Tendencias e la enseñanza del Turismo: Integración de Tecnologías y metodologías activas en la educación superior. *Revista Ciencia Innovadora*. Vol 003, Núm. 01. <https://revistacienciainnovadora.com/index.php/home/article/view/32/102>
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2021). *Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19*. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1–20. DOI: 10.1080/09669582.2020.1758708
- Guttentag, D. (2021). *Virtual reality: Applications and implications for tourism*. *Tourism Management*. Vol.31, Issue 5. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.07.003>
- Hall, C. M., Scott, D., & Gössling, S. (2020). *Pandemics, transformations and tourism: Be careful what you wish for*. *Tourism Geographies*, 22(3), 577–598. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759131>
- Herrera, P., Huepe, M., y Truco, D. (2025). Educación y desarrollo de competencias digitales en América Latina y el Caribe. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/81377-educacion-desarrollo-competencias-digitales-america-latina-caribe>
- IADB (Inter-American Development Bank). (2022). *Digital transformation of tourism in Latin America and the Caribbean*. <https://publications.iadb.org/en/tourism-and-nation-branding-trends-and-digital-strategies-art-culture-and-new-technologies-latin>
- ILO. (2022). *Tourism sector employment trends post-COVID-19*. International Labour Organization. <https://ilostat.ilo.org/blog/tracking-the-rebound-in-tourism-employment/>

IPCC. (2022). *Climate Change 2022: Impacts, Adaptation and Vulnerability*. <https://www.ipcc.ch/report/ar6/wg2/>

Knani, M., Echchakoui, S., & Ladhari, R. (2022). Artificial intelligence in tourism and hospitality: Bibliometric analysis and research agenda. *International Journal of Hospitality Management*- Vol.107. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103317>

Liao, J., Mingyue, W., Raffaele, F. & He, K. (2025). The past, present and future of AI in Hospitality and Tourism: a bibliometric analysis. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 37, Issue 7, pages 2287 – 2305. DOI: 10.1108/IJCHM-07-2024-1104

Neuhofer, B., Buhalis, D. & Ladkin, A. (2015), Smart technologies for personalized experiences: a case study in the hospitality domain. *Electron Markets* 25, 243–254 <https://doi.org/10.1007/s12525-015-0182-1>

OECD. (2021). *Preparing the tourism workforce for the digital future*. OECD Tourism Papers No. 2021/02. [https://www.oecd.org/en/publications/preparing-the-tourism-workforce-for-the-digital-future\\_9258d999-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/preparing-the-tourism-workforce-for-the-digital-future_9258d999-en.html)

ONU Turismo, (2023). *World Tourism Barometer and Statistical Annex, Volume 21*. DOI: <https://doi.org/10.18111/wtobarometereng>

Poudel, S., Nyaupane, G. y Budruk, M. (2014). *Stakeholders' Perspectives of Sustainable*

*Tourism Development*. Journal of travel research DOI: 10.1177/0047287514563166

Sheller, M. (2018). *Mobility Justice: The Politics of Movement in an Age of Extremes*. ISBN: 978-1788730921. Ed. Verso.

Silva, J.M., Benitez, M. Y Hancco, R. (2025). Metodología para generación de entorno de realidad virtual de espacio turístico para alcanzar competencias de estudiantes de Turismo y Hotelería. *European Public & Social Innovation*, 10, 1-23. <https://www.researchgate.net/deref/https%3A%2F%2Fdoi.org%2F10.31637%2Fepsir-2025-1310?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uliwcGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uliwcG9zaXRpb24iOiJwYWdlQ29udGVudCJ9fQ>

Sousa, A., Pais, S., y Viana, A. (2024). Applications of Artificial Intelligence in Tourism and Hospitality: A Systematic Literature Review. *Management, Tourism and Smarts Technologies*. DOI: 10.1007/978-3-031-44131-8\_29

Tribe, J. (2002). *The philosophic practitioner: Tourism epistemologies and the development of knowledge*. *Annals of Tourism Research*, 29(2), 338–357. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(01\)00038-X](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(01)00038-X)

UNESCO-UNEVOC. (2021). *Trends shaping TVET: Innovations in technical and vocational education and training*. DOI: <https://doi.org/10.54675/MMQE7367>

UN Tourism (2022). *Tourism Education Guidelines: Building capacity for sustainable recovery*. <https://www.unwto.org/roadmap-for-recovery-tourism-travel>

United 4 Smart Sustainable Cities (U4SSC, 2022). Smart tourism: A path to more secure and resilient destinations. [https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-t/oppb/tut/T-TUT-SMARTCITY-2022-07-PDF-E.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-t/oppb/tut/T-TUT-SMARTCITY-2022-07-PDF-E.pdf)

Villaseñor, J.L. y Morgan, J. (2018) *Desarrollo de profesionistas “T” para el sector turístico de Tequisquiapan*. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 16(3). DOI: <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2018.16.057>

World Economic Forum. (2023). *The Future of Jobs Report 2023*. Insight Report. <https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023/>

Zach, F. (2013). Collaboration for Innovation in Tourism Organizations: Leadership Support, Innovation Formality, and Communication. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. Vol.40, Issue 3. <https://doi.org/10.1177/1096348013495694>