


La empresa hotelera: un escenario educativo

The hotel business: an educational setting

Maithé del Toro Soto¹  maithe.toro96@gmail.com

Lisette Jiménez Sánchez²  lissette.sanchez@umcc.cu

Lisandra Rivera Rodríguez²  lisandra.rivera@umcc.cu

¹Centro de Capacitación Delegación MINTUR, Matanzas, Cuba

²Universidad de Matanzas, Cuba

RESUMEN

Los aprendizajes en la empresa hotelera son fuente de las ventajas competitivas para permanecer activos ante un turismo cada vez más resiliente y sostenible. Aprender a trabajar en este entorno no es solamente capacitarse para reproducir un conjunto de tareas, supone también el dominio integral de un campo ocupacional, la apropiación de un saber tecnológico y la reelaboración de una cultura de trabajo a tenor de las dinámicas actuales. La investigación estudia las potencialidades del hotel como escenario educativo. Se utilizaron técnicas y procedimientos con un enfoque metodológico cualitativo, apoyado en el estudio de publicaciones anteriores y la sistematización de experiencias de las autoras. Finalmente, se concluye con el reconocimiento de la empresa hotelera como ecosistema formativo, desde la concepción de aprendizajes permanentes y la necesidad periódica de actualizar y desarrollar las cualificaciones.

Palabras clave: aprendizajes; empresa hotelera; escenario educativo.

ABSTRACT

Learning in the hotel company is a source of competitive advantages to remain active in the face of increasingly resilient and sustainable tourism. Learning to work in this environment is not only training to reproduce a set of tasks, it also involves comprehensive mastery of an occupational field, the appropriation of technological

knowledge and the reworking of a work culture in accordance with current dynamics. The research studies the potential of the hotel as an educational setting. Techniques and procedures were used with a qualitative methodological approach, supported by the study of previous publications and the systematization of the authors' experiences. Finally, it concludes with the recognition of the hotel company as a training ecosystem, from the conception of lifelong learning and the periodic need to update and develop qualifications.

Keywords: *apprenticeships; hotel business; educational setting.*

Recibido: 2/3/2025

Aprobado: 24/6/2025

INTRODUCCIÓN

El turismo en Cuba y el mundo resulta una de las industrias más dinámicas en su crecimiento, abarca un considerable espectro de servicios, lo que complejiza su estructura laboral. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), reconoce que es un sector muy ligado a las personas, no solo en términos de las habilidades profesionales de los trabajadores, sino también de sus relaciones interpersonales, con el fin de ofrecer diversas experiencias de viaje y de calidad a los turistas.

La educación, en este escenario productivo, constituye un tema de gran actualidad y relevancia. Realmente, el paradigma educativo en la hotelería se está rediseñando. Este sector tiene grandes retos de transformación y adaptación, ya que los cambios disruptivos son inminentes y consecuentes. Las necesidades de promover experiencias de aprendizajes atractivas convierten al hotel en un espacio para la resolución de problemas en tiempo real. Los aprendizajes permanentes que se generan en este escenario laboral elevan la motivación por los conocimientos, el desarrollo de nuevas destrezas y la formación de valores profesionales.

En este mercado cada vez más competitivo, estudiar las potencialidades del hotel como escenario educativo, es significativo. En la investigación teórica se utilizaron técnicas y procedimientos con un enfoque metodológico cualitativo, apoyado en el estudio de

publicaciones anteriores y la sistematización de experiencias de las autoras.

DESARROLLO

La capacitación en la empresa está encaminada a perfeccionar los modos de actuación profesionales desde la base, a partir del logro de una mayor relación entre la teoría y la práctica. En este proceso, tiene lugar la integración de los procesos pedagógicos y productivos. Este espacio que demanda y genera saberes, se convierte en un escenario donde se produce la aplicación reflexiva del conocimiento vinculado a procesos de actualización, especialización y/o reconversión (Bermúdez et al., 2014; Castillo & Reyes, 2015; Mena et al., 2019; Rodríguez et al., 2019).

Siguiendo a Gross (2008), desde la estrecha relación teoría y práctica se aprovecha la empresa como escenario educativo, en tanto constituye el medio real y más completo para el aprendizaje de un “sujeto en proceso permanente de autoconstrucción y de construcción de condiciones de existencia a través de la práctica”. De acuerdo con Gore (2015), “una empresa sana debe ser capaz de aprender (lo que es relativamente fácil); de desaprender (que es difícil); y de aprender a aprender (que es decisivo)” (p. 64), tres retos que debe enfrentar la organización.

Para Mena y Mena (2019), en la empresa, se contrastan los conocimientos recibidos en la academia con la realidad representada en los problemas profesionales reales de la práctica, en un proceso de aprendizaje permanente, en la acción-reflexión que permite la integración de los conocimientos y acelera la apropiación de los contenidos profesionales. Así también, Ferreira et al. (2019) consideran una necesidad incorporar a la empresa los nuevos conocimientos generados por los procesos académicos-investigativos.

El contexto se interrelaciona con el escenario: a tenor de lo antes planteado el contexto, tanto internacional, nacional e incluso local, influye en el escenario laboral y este a su vez, constituye el espacio de formación *in situ* donde se despliegan estas influencias y se preparan los recursos humanos.

El escenario laboral se erige en ambiente de aprendizaje empresarial e ilustra cómo una organización establece un sistema de crecimiento y mejora continua, diseñado para obtener el resultado deseado, en un entorno de trabajo productivo acorde con un contexto

cada vez más competitivo y global.

Relacionado con los contextos laborales de las empresas, Alonso et al. (2020) los definen como:

aquellos espacios formativos con delimitación socio profesional, en los cuales se sistematizan los saberes (conocimientos), el hacer (las habilidades), el ser (cualidades y valores) y el convivir (saber estar según normas de comportamiento y convivencia social) que caracterizan el desempeño laboral. (p. 24)

Acerca de los escenarios de aprendizajes, Gómez et al. (2020) identifican en ellos los “componentes cognitivo-actitudinal y prácticos que, integrados como una unidad funcional posibilitan la capacidad creativa e innovación a partir de programas de aprendizajes organizados” (p. 12). De esta manera, la empresa hotelera es una unidad que posibilita resignificar la práctica educativa y los procesos didácticos con niveles de realidad que promuevan la complementariedad, el aprendizaje cooperado y colaborativo. Constituyen escenarios que permiten nuevas concepciones de enseñanza y aprendizaje mucho más conectadas con la realidad dedicado al hospedaje, que haga propicia la obtención de conocimientos, habilidades y valores a partir de experiencias prácticas y actitudes en el cumplimiento de las funciones del entrenador empresarial. Para la empresa hotelera será importante lograr transformaciones significativas en los servicios turísticos. Una mirada a los métodos de enseñanza en las instalaciones hoteleras y desde la práctica pedagógica de las autoras, reconoce la sistematización de experiencias para la producción de conocimiento crítico desde la práctica, para reconstruir de ella los procesos operativos del hotel, aprendizaje desde la acción reflexionada, que según Mejía (2013) “le subyace una teoría que debe ser explicada de acuerdo al contexto en el cual se produce la experiencia” (p. 20).

La gestión empresarial actual demanda que la mayor parte de las acciones de capacitación se desplieguen en su propio enclave. La consulta bibliográfica y la experiencia de las autoras ratifican en la instalación hotelera un particular escenario formativo donde se enfrentan retos de supervivencia, diferenciación, nuevas tecnologías y de innovación; articulados con procesos de cualificación permanente de los recursos humanos, lo cual contribuye a consolidar la ventaja competitiva de la organización.

En las empresas se producen interacciones sociales donde la comunicación, la formación y las relaciones humanas están presentes en cada una de las acciones que ejecutan sus miembros. Por tanto, se espera que los trabajadores de las empresas tengan la capacidad de organizar el conocimiento particular de su profesión, así como la habilidad para establecer conexiones con otros saberes y someterse a la incertidumbre que esto produce, y construir escenarios diferentes y novedosos que se anticipen a la variabilidad del ambiente donde operan. Los procesos de identificación, generación, intercambio o actualización se demanda una comprensión acertada y compromiso por parte de la dirección, la confianza de los trabajadores, la voluntad y la entrega de los entrenadores empresariales.

Especial atención ocupa en estos procesos, los intercambios de conocimientos que se despliegan entre los trabajadores. Para Sáiz et al. (2013) “El intercambio de conocimiento supone enseñar a los demás para que el saber hacer de la persona sea utilizado o complementado por otra” (p. 571). Estas sapiencias son vitales para lograr la competitividad y supervivencia de la empresa, donde se impone las iniciativas de las cadenas y grupos hoteleros, que se esmeran en eventos para revelar las mejores prácticas en la gestión de establecimientos de alojamiento turístico.

Por otra parte, las comunidades de aprendizaje son ideales ante un mundo cada vez más dinámico. Las actividades planificadas permiten una mayor interacción y participación entrenador-alumno. Para Garzón (2020), este grupo de personas comparten e interrogan críticamente sus saberes de manera continua, reflexiva, colaborativa, inclusiva, que estimula el crecimiento, genera un ambiente favorable para promover la responsabilidad y los mejores resultados de la organización. Este autor reconoce sus aportes teniendo en cuenta que:

- “Permiten conservar las redes de conocimiento.
- Permite la formación de la generación de relevo.
- Son auto-organizados.
- Pueden ser virtuales.
- Permiten compartir conocimiento tácito, a través de la socialización.
- No están delimitadas por fronteras grupales, departamentales o divisionales.

- Pueden conformarse comunidades de aficionados fomentadas gracias a habilidades narrativas” (p. 242)

Para las cadenas y grupos hoteleros, las comunidades de prácticas pueden ser útiles pues permiten que los empleados compartan impresiones, sentimientos y experiencias, además de relacionar dichos componentes tácitos con los conocimientos explícitos de la organización. Es decir, permiten analizar situaciones específicas ocurridas con los empleados que no están en los manuales de procedimientos, pues muchas situaciones rutinarias de la hotelería involucran estados de ánimo de clientes, contextos específicos y otros componentes tácitos.

Aprender en la instalación hotelera y desde el entorno considera la gestión del conocimiento vinculado a las experiencias. Se trata de articular los intereses y necesidades de los recursos humanos con los de la organización, es decir, estar alineados con la estrategia de la empresa para alcanzar una posición relevante en el mercado y en el entorno en el que se desarrolla. En este sentido se valoran las buenas prácticas acumuladas por los profesionales de la hotelería y el turismo, las habilidades y los aprendizajes en el puesto de trabajo.

En la instalación hotelera, el sujeto del aprendizaje es un adulto con vivencias y maneras propias de aprender. Las experiencias previas son significativas para los nuevos aprendizajes.

Para Prado (2021):

La edad adulta, lejos de ser una edad en la cual la persona se encuentra en una situación de déficit a la hora de aprender conceptos nuevos, es una etapa de la vida en la que los hombres y mujeres se encuentran en la plenitud de sus posibilidades de aprender. Pero no en forma de simple y mera repetición como ocurre con los niños de corta edad, sino mediante un aprendizaje de carácter más reflexivo que les permite aprender a través de sus experiencias personales y las de los demás.
(p.142)

Relacionado con este particular, Orellana (2022) refiere que “la Andragogía, como parte de la pedagogía, está dirigida al estudio de los procesos de aprendizaje y enseñanza de los

adultos; tomando en cuenta, sus potencialidades con miras a lograr su autorrealización personal y profesional” (p. 227). Se trata que el adulto pueda experimentar y poner en práctica sus vivencias activamente y favorecer el proceso de aprender a aprender.

La capacitación de los trabajadores al interior de las instalaciones hoteleras influye en el perfeccionamiento constante de los diferentes procesos productivos, comerciales y otros componentes, potencializa las dimensiones humanas a la luz de los procesos que se gestan en este escenario y se despliegan sistemáticamente planes y programas que responden convenientemente a los objetivos de la empresa hotelera. Vincular los objetivos de la instalación con las habilidades y competencias a formar en el sujeto, conlleva principalmente al aumento y mejora de los procesos productivos. En este proceso tiene un lugar importante el personal encargado de su conducción en la empresa.

Otra mirada interesante la ofrece Adricain (2021), quien considera importante redimensionar la capacitación en el turismo desde la necesidad de sincronizarla, con el mejoramiento en la calidad de las variables hoteleras, y la elevación de los parámetros, sin olvidar los nuevos escenarios, matizados hoy por la marcada diferenciación de los productos turísticos.

En las instalaciones hoteleras, Castro (2012) refiere que

se deben esmerar en captar, capacitar, desarrollar, motivar, remunerar y retener a los mejores trabajadores para sí. Porque de nada vale disponer de capacidades y recursos turísticos, si no se cuenta con un recurso humano altamente calificado para dar movimiento a las demás capacidades y recursos a disposición del destino turístico. (p. 67)

Para cumplir con estos propósitos y desde la experiencia de las autoras, la competitividad del sector turístico, unido a la incorporación de las tendencias actuales en la hotelería, exige aprendizajes renovados e innovadores como contenido de la capacitación. Es así que, Alcebo (2012) recalca que una de las peculiaridades de este sector estriba en que se redescubre constantemente, lo cual obliga a la actualización y búsqueda constante de nuevos paradigmas pedagógicos y didácticos a tono con los cambios que demanda la sociedad actual y el sector en particular.

En este sentido, la empresa se ratifica como escenario de aprendizaje. Según Mena y

Mena (2019), esto permite que se contrasten los conocimientos recibidos con la realidad representada en los problemas profesionales de la práctica, en un proceso de aprendizaje permanente, en la acción-reflexión que permite la integración de los conocimientos y acelera la apropiación de los contenidos profesionales. Así también, Ferreira et al. (2019) consideran que la empresa representa la posibilidad de integrar nuevos conocimientos generados por los procesos académicos-investigativos.

En la empresa existen factores que influyen en el aprendizaje en el puesto de trabajo valorados por Pérez et al. (2011). Los factores organizacionales se refieren a la estructura y cultura, el apoyo de la alta gerencia, la organización del trabajo. Los funcionales expresan la necesidad de lograr un ritmo de aprendizaje nuevo, la adquisición y aplicación del conocimiento, como aspectos fundamentales a los fines estratégicos de la empresa. Los factores individuales abarcan la responsabilidad de directivos y empleados de aprender, la motivación para aprender, la trayectoria, las habilidades en las tecnologías de la información y la confianza.

La complejidad del proceso de capacitación en el turismo está dada por la diversidad de servicios, cargos y funciones en los distintos puestos de trabajo, que determina necesidades disímiles de especialización y profesionalización en los capacitados Lilo (2009) considera que deben ser tenidas en cuenta en las demandas de la capacitación.

A modo de resumen, en ello se identifican e influyen:

- Carácter inmediato de la capacitación. Las inversiones en el sector cada vez más ajustadas a cronogramas de explotación, exigen urgencia en la preparación del personal encargado de la puesta en marcha de las instalaciones, lo que confiere al proceso de formación, capacitación y desarrollo del capital humano un carácter inmediato.
- Diversidad del sector. Incluye distintas modalidades (turismo de sol y playa, de ciudad, rural, religioso, estudiantil, académico, de eventos, entre otros), diversos escenarios (hoteleros, extrahoteleros, etc.), segmentos (por edades, perfil psicosocial, intereses culturales, etc.), así como clasificaciones atendiendo a valores históricos, patrimoniales, características geográficas, socioculturales, entre otras de diversas manifestaciones y complejidades.

- Atiende diferentes actividades. Lobo (2007) entre otras identifica: de alojamiento, agencias de viajes, restaurantes, transporte, culturales, deportivas, de esparcimiento y otras.
- Complejidad de la estructura laboral. López (2016) enfatiza que una actividad tan dinámica como el turismo, se sirve como ninguna otra, de las más complejas y diversas ocupaciones técnicas y profesionales.
- Incluye los cuadros y directivos. Investigaciones de González (2017), López et al. (2017b), Salgado-Cruz et al. (2017) y Alonso et al. (2022) analizan desde diferentes aristas la capacitación de los cuadros y directivos como una actividad clave para estas empresas.
- Atención a los recién graduados universitarios en las instalaciones hoteleras. Constituyen estos escenarios un espacio de aprendizaje profesional para el desarrollo de sus competencias por su polivalencia e integralidad. Se erigen en escenarios para la preparación para el empleo, capacitación, superación profesional y posgrado académico de estos graduados.

Particularmente, en las instalaciones hoteleras, independientemente de su categoría, los procesos de generación de conocimiento favorecen el rendimiento de los individuos y sus procesos. El desarrollo de acciones de capacitación, no solo en áreas específicas relacionadas con la labor del trabajador, sino en otras como la gestión del conocimiento y la importancia de implementar programas para la investigación e innovación, aporta valor agregado a la gestión empresarial y específicamente de los recursos humanos. La aplicación del conocimiento solo tiene sentido si es aplicado en la organización y si es utilizado para mejorar su desempeño o para contribuir con el proceso de expansión.

La esencia de la actividad turística reside en la prestación de servicios a un cliente que espera una esmerada atención. Esta circunstancia tiene, en la capacitación del trabajador, una de las vías para contribuir a superar las expectativas del cliente. Ello evidencia la necesidad de incorporar aprendizajes novedosos y diversificados, que resultan ineludibles en las condiciones actuales para aprovechar los profesionales con mayor experiencia que contribuyen a convertir la empresa en un escenario educativo desarrollador, en tanto promotor y agente del cambio de los trabajadores.

En estos entornos de aprendizaje empresarial, a criterio de Schmuck (2021) resultan

efectivos los juegos de simulación en los procesos educativos. Los ambientes virtuales de aprendizaje por sus características pedagógicas y didácticas constituyen espacios interactivos propicios para desarrollar las competencias emprendedoras y empresariales, así como las habilidades de comunicación, trabajo en equipo, aprendizajes permanentes y responsabilidad social, valoradas también por Rallisa et al. (2022).

En este contexto, es posible identificar amplias posibilidades de comunicación virtualizada en el quehacer académico y profesional que acorta las distancias. La virtualidad requiere procesos de comunicación donde se desarrollen relaciones empáticas mediante el acompañamiento docente y la conjunta construcción del saber. Para Vega et al. (2022) “la construcción de una experiencia didáctica adecuada, en la enseñanza del turismo en el entorno virtual, supone reflexionar sobre el objetivo que se desea alcanzar y este a su vez ceñido a los nuevos retos del sector en las circunstancias actuales” (p. 122). En estos escenarios educativos se precisan medios didácticos activos en contacto directo con la práctica. Para Bernal (2019), “ahora, se trata de encontrar medios que apoyen la reconstrucción didáctica de la teoría desde la compleja realidad, que elimine el aparente antagonismo entre teoría y práctica” (p. 277).

Para ilustrar la utilización de medios didácticos, del Toro y Jiménez (2023) subrayan los que favorecen el proceso educativo autodirigido, permiten el aprendizaje activo, cooperativo, progresivo e independiente y el desarrollo de la capacidad de aprender a partir del empleo de la tecnología, un ejemplo es la utilización de la herramienta San Logic CD-Menu Creator 2022. En esta herramienta se pueden abrir guías didácticas, textos, imágenes, videos y otras opciones. También, la conformación de APK permite compilar los conocimientos necesarios y aprovechar las ventajas de las aplicaciones informáticas para enseñar y aprender ajustado a los tiempos y espacios propios.

CONCLUSIONES

Los hallazgos de este trabajo revelan las potencialidades de la empresa como escenario educativo, pues contribuye a la generación de una ventaja competitiva sostenible. Se puede aprovechar la empresa hotelera, desde la concepción de aprendizajes permanentes y la necesidad periódica de actualizar y desarrollar las cualificaciones de los recursos

humanos con que se cuenta, adaptados a circunstancias cambiantes y el aprendizaje continuo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adricain, M. (2021). *Propuesta de acciones para el mejoramiento del sistema de capacitación de los trabajadores del Ministerio de Turismo*. Tesis de Diploma. Universidad de La Habana, Cuba.
- Alcebo, C. (2012). El carácter multidisciplinar, pluridisciplinar y transdisciplinar del turismo, un reto a la calidad en los procesos de formación universitaria en turismo. En *Memorias de la 2ª Convención Internacional de Estudios Turísticos «El Turismo del Futuro» 6º Taller Internacional “Retos de la Educación Superior ante el desarrollo turístico*. La Habana.
- Alonso, F., Márquez, I., Rodríguez, T. & Velastegui, L. (2022). Estrategias para el desarrollo de las habilidades directivas en la agencia de viajes Havanatur Celimar. *Alfa*, 4(3), 266-279. <https://doi.org/10.33262/ap.v4i3.268>
- Alonso, L., Cruz, M. & Ronquillo, L. (2020). *El proceso de enseñanza aprendizaje profesional: un enfoque actual para la formación del trabajador*. Ecuador: Libro Mundo.
- Bermúdez, R., León, M., Abreu, R., Pérez, L., Carnero, M. & Arzuaga, M. (2014). *Pedagogía de la Educación Técnica y Profesional* La Habana: Pueblo y Educación.
- Bernal, H. (2019). Desafíos didácticos de la disciplina empresarial. *Panorama Económico*, 27(1), 279. <https://doi.org/10.32997/2463-0470-vol.27-num.1-2019-2627>
- Castillo, L. & Reyes, S. (2015). Los modelos de relación universidad-empresa. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. https://www.eumed.net/rev/caribe/2015/07/universidad-empresa.html#google_vignette

- Castro, L. (2012). Formación y desarrollo de competencias gerenciales para los gestores hoteleros. *Cuadernos de administración*, 28(48), 64-76.
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225025860009.pdf>
- del Toro, M. & Jiménez, L. (2023). Turismo y capacitación: dinámicas actuales. *Estudios de Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 11(3), 141-149.
http://www.scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322023000300011
- Ferreira, J. A., Mena, J. A., Acosta, A. & Mena, J. L. (2019). La empresa, contexto esencial del proceso de formación profesional del ingeniero. Sus potencialidades educativas. *Mendive*, 17(4), 604-619.
http://www.scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962019000400604
- Garzón, M. (2020). Las comunidades de aprendizaje en las organizaciones. *Visión de Futuro*, 17(24), 236-259.
<https://www.redalyc.org/journal/3579/357961649009/357961649009.pdf>
- Gómez, N., Gómez, P. & Ferrarez, R. (2020). La educación en sus dimensiones pedagógica, política, social y cultural. *Athenea*, 20, 12.
- González, J. (2017). Antecedentes sobre la preparación, capacitación y superación de los directivos del turismo en Cuba. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 5(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322017000100001
- Gore, E. (2015). *La educación en la empresa. Aprendiendo en contextos organizativos*. Argentina: Gránica
- Gross, B. (2008). *Aprendizajes, conexiones y artefactos. La producción colaborativa del conocimiento*. Barcelona: Gedisa.
- Lilo, A. (2009). El papel del capital humano en el sector turístico: algunas reflexiones y propuestas. *Cuadernos de Turismo*, (24), 53-64.
<https://www.redalyc.org/pdf/398/39812474003.pdf>
- López, M. (2016). *La competencia Psicopedagógica del profesor de los centros de capacitación del turismo*. Tesis de Doctorado. Universidad de La Habana, Cuba.

- López, R., Reyes, Y. & Molina, A. (2017b). Evaluación del impacto de la capacitación en directivos de instalaciones turísticas. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 28(54), 130-149. <https://www.redalyc.org/pdf/145/14551170005.pdf>
- Mejía, J. (2013). *La disonancia cognitiva en los programas de desarrollo empresarial*. Tesis de Grado. Universidad Panamericana, México.
- Mena, J. & Mena, J. (2019). La integración de contenidos CTSA: Calidad imprescindible en un ingeniero competente. *Boletín de la AIA- CTS*, (9), 53-81.
- Mena, J., Aguilar, Y. & Mena, J. (2019). La práctica laboral en la Educación Técnica y Profesional. Su historia. *Mendive*, 17(2), 167-182. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962019000200167
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). *Coloquio Internacional Perspectivas y Consolidación de Alianza Latina y el Caribe*.
- Orellana, S. (2022). Fundamentos de la Andragogía y procesos cognitivos en personas adultas. *Ciencia & Sociedad*, 2(3), 218-131. <https://cienciaysociedaduatf.com/index.php/ciesocieuatf/article/view/43>
- Pérez, G., Pineda, U., & Arango, M. (2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, (33), 1-22. <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194218961006.pdf>
- Prado, J. (2021). La educación de adultos: un acercamiento desde el aprendizaje transformacional. *Conrado*, 17(78), 140-144. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000100140
- Rallisa, I., Kopsiaftisb, G., Kalisperakisb, L., Stentoumisb, C., Koutsomitsosc, D. & Rigaa, V. (2022). A mobile game for enhancing Tourism and Cultural Heritage. *Procedia Computer Science*, 204, 513-518. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.08.062>
- Rodríguez, S., Breijo, T. & Gato, C. (2019). Estrategia para lograr la profesionalización en función del desarrollo social comunitario. *Avances*, 21(2), 208-219. <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869113006/637869113006.pdf>

- Sáiz, L., Díez, J., Manzanedo, M., & Rodríguez, C. (2013). Intercambio del conocimiento en la empresa. Aprendiendo de la experiencia. *Interciencia*, 38(8), 570-576.
<https://www.redalyc.org/pdf/339/33928557004.pdf>
- Salgado-Cruz, M., Gómez-Figueroa, O. & Juan-Carvajal, D. T. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Ingeniería Industrial*, XXXVIII (2), 154-160.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000200004
- Schmuck, R. (2021). Education and training of manufacturing and supply chain processes using business simulation games. *Procedia Manufacturing*, 55, 555-562.
<https://doi.org/10.1016/j.promfg.2021.10.076>
- Vega, O., Cáceres, N. & Cadena, G. (2022). La didáctica y la enseñanza del turismo en el entorno virtual. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 5(2), 118-125.
<https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778114014.pdf>

Conflicto de interés

Las autoras declaran que no existe conflicto de interés.

Contribución autoral

Maithé del Toro Soto: Conceptualización, análisis formal, investigación, metodología, visualización y redacción-borrador original.

Lisette Jiménez Sánchez: Análisis formal, visualización y redacción-revisión y edición.

Lisandra Rivera Rodríguez: Análisis formal, visualización y redacción-revisión y edición.