

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2835>

La profesionalización del Turismo en la era digital: competencias tecnológicas y formación en Línea

The professionalization of Tourism in the digital era: technological
competencies and online training

Nancy Testón Franco

nteston@uaeh.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0003-3043-5294>

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Pachuca, Hidalgo – México

Aide Maricel Carrizal Alonso

aide_carrizal8989@uaeh.edu.mx

<https://orcid.org/0009-0000-5701-8592>

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Pachuca, Hidalgo – México

Consuelo Goytortúa Coyoli

goytortua@uaeh.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0003-3956-2046>

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Pachuca, Hidalgo – México

Artículo recibido: 07 de octubre de 2024. Aceptado para publicación: 21 de octubre de 2024.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

El turismo ha sido profundamente impactado por la digitalización, lo que ha generado nuevas exigencias para los profesionales del sector en cuanto a competencias tecnológicas. Esta investigación tiene como objetivo identificar los beneficios de la formación en línea en la profesionalización turística, mediante una revisión exhaustiva de la literatura y la evaluación de la oferta educativa actual en México. El análisis se realizó a través de un enfoque analítico centrado en los programas de formación en turismo de diversas universidades, lo que permitió identificar tanto las carencias como las áreas de oportunidad en la enseñanza de competencias digitales. Además, se empleó un método comparativo basado en el modelo de Nohlen (2020a), que permitió una comparación sistemática de los programas educativos. Los resultados destacan la relevancia de la formación en línea como una herramienta clave para el desarrollo de habilidades tecnológicas, indispensables en la era digital. La flexibilidad y accesibilidad que ofrece la educación virtual la posicionan como un recurso eficaz para la actualización continua de los profesionales en el sector. En un entorno cada vez más competitivo y digitalizado, la profesionalización del turismo debe adaptarse a las exigencias del mercado global, con énfasis en el aprendizaje de tecnologías emergentes y la formación continua para mantener la competitividad.

Palabras clave: tecnología, profesionalización, turismo

Abstract

Tourism has been deeply impacted by digitalization, which has created new demands for professionals in the sector regarding technological competencies. This research aims to identify the benefits of online training in tourism professionalization through an exhaustive literature review and an evaluation

of the current educational offerings in Mexico. The analysis was conducted using an analytical approach focused on tourism training programs from various universities, which allowed for the identification of both gaps and opportunities in the teaching of digital skills. A comparative method based on Nohlen (2020b) model was also used, enabling a systematic comparison of educational programs. The results highlight the relevance of online training as a key tool for developing technological skills, which are essential in the digital era. The flexibility and accessibility offered by virtual education position it as an effective resource for the continuous updating of professionals in the sector. In an increasingly competitive and digitalized environment, the professionalization of tourism must adapt to the demands of the global market, with an emphasis on learning emerging technologies and ongoing training to maintain competitiveness.

Keywords: technology, professionalization, tourism

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons.



Cómo citar: Testón Franco, N., Carrizal Alonso, A. M., & Goytortúa Coyoli, C. (2024). La profesionalización del Turismo en la era digital: competencias tecnológicas y formación en Línea. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (5), 3045 – 3058.
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2835>

INTRODUCCIÓN

En la era tecnológica, el turismo ha experimentado transformaciones radicales impulsadas por la digitalización, la adopción de herramientas tecnológicas y la creciente interconectividad global. Estos cambios han generado nuevas demandas en cuanto a las competencias que los profesionales del sector deben poseer, especialmente en el uso de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, el análisis de datos y la gestión de plataformas digitales de servicio. El objetivo de esta investigación es identificar los beneficios que aporta la formación en línea para atender dichas demandas, mediante una exhaustiva revisión de la literatura y una evaluación detallada de la oferta educativa en turismo en México.

La metodología empleada se basa en un enfoque analítico, examinando la oferta educativa de diversas universidades que imparten programas de formación en turismo. Este análisis permitió identificar tanto las carencias como las oportunidades de mejora en la formación de competencias tecnológicas necesarias en el ámbito turístico. A través de un método comparativo, apoyado en el enfoque de Nohlen (2020c), que propone una comparación sistemática de los objetos de estudio para extraer generalizaciones empíricas, se contrastaron los programas educativos existentes. Los resultados obtenidos subrayan la importancia crítica de la profesionalización del turismo en un contexto digital, donde la capacidad de adaptarse a tecnologías emergentes y la formación continua son esenciales para mantenerse competitivos.

Los hallazgos evidencian que la formación en línea no solo facilita la actualización constante de los profesionales, sino que también se adapta mejor a las dinámicas laborales del sector turístico, permitiendo una mayor flexibilidad y accesibilidad. En un entorno cada vez más digitalizado, la educación virtual se ha convertido en una herramienta clave para el desarrollo de competencias tecnológicas, lo que refuerza la necesidad de reformular los programas de estudio en turismo para responder a las exigencias actuales y futuras del mercado global.

METODOLOGÍA

La investigación surge de la necesidad de abordar la creciente brecha entre las competencias requeridas en el sector turístico y la formación que reciben los profesionales en este campo. A pesar de la notable expansión de la oferta educativa virtual en México, existe una preocupación constante sobre la calidad y la validez de estos programas, especialmente en lo que respecta a las competencias tecnológicas esenciales para el turismo moderno. Esta discrepancia se agrava por la rápida evolución del mercado, que demanda habilidades digitales avanzadas que no siempre se reflejan en los planes de estudio actuales. La falta de capacitación adecuada puede limitar la capacidad de los profesionales para adaptarse a las nuevas tendencias, afectando la competitividad del sector turístico en el país.

Por tal motivo, el objetivo de esta investigación es identificar los beneficios de la formación profesional en línea en el sector turístico mediante una exhaustiva revisión de la literatura y la evaluación de la oferta actual de profesionalización y actualización en línea en el ramo turístico en México. Esta investigación se realiza a través de un método analítico que se centra en la oferta educativa de las universidades que imparten estudios en turismo lo que permite identificar las necesidades de profesionalización en la era digital. Aplicando un método comparativo con base en Nohlen (2020d), quien propone el procedimiento como una comparación sistemática de objetos de estudio para llegar a generalizaciones empíricas, los resultados esperados determinarán la importancia de la profesionalización del turismo para atender las necesidades en referencia a las competencias tecnológicas y la educación virtual.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Importancia de la profesionalización y actualización continua en el sector turístico

El sector turístico se enfrenta a una rápida evolución impulsada por cambios tecnológicos, tendencias de consumo y expectativas crecientes de los viajeros. La profesionalización y la actualización continua de los conocimientos y habilidades son cruciales para adaptarse a este entorno dinámico y asegurar la entrega de servicios de alta calidad (Hall y Ashcroft, 2014). Esto no solo mejora la calidad en el servicio ofrecido por los profesionales del turismo, sino que es crucial para la competitividad de los destinos y empresas turísticas. Según Song et al. (2012), la capacitación en habilidades específicas y en gestión estratégica permite a los empleados proporcionar experiencias personalizadas y memorables a los visitantes, diferenciándose así en un mercado globalizado.

La industria turística debe contemplar que la actualización continua permitirá a los empleados mantenerse al día con las últimas tendencias y tecnologías emergentes, como el uso de plataformas digitales para la promoción y gestión de destinos turísticos (Gretzel et al., 2015a). Esta adaptación es crucial para aprovechar nuevas oportunidades de negocio y responder eficazmente a las expectativas cambiantes de los viajeros modernos, pero este tema no solo se alinea a la innovación tecnológica, sino que incluye la formación en prácticas sostenibles y responsables, que son cada vez más valoradas por los turistas conscientes del medio ambiente (Budeanu, 2015). Capacitar a los profesionales en prácticas de turismo sostenible no solo protege los recursos naturales y culturales, sino que también contribuye al desarrollo a largo plazo de destinos turísticos.

De tal manera que, la formación continua no solo beneficia a las empresas y destinos turísticos, sino que también promueve el desarrollo personal y profesional de los individuos dentro del sector. Según Zhang y Meng (2020), la educación continua y la certificación en competencias específicas no solo mejoran las perspectivas de empleo, sino que también aumentan la satisfacción laboral y la retención de talento en la industria.

La profesionalización y actualización continua en el sector turístico es crucial para enfrentar un entorno en constante transformación, impulsado por la globalización y el avance de las nuevas tecnologías. Este sector demanda profesionales altamente capacitados que se adapten a las tendencias emergentes, como la sostenibilidad y el turismo experiencial, y que dominen las herramientas digitales actuales.

La profesionalización asegura que los empleados del sector turístico adquieran competencias esenciales, como el manejo de tecnologías digitales y la gestión de experiencias turísticas innovadoras, además de un profundo conocimiento en prácticas sostenibles. Asimismo, la actualización continua es vital para mantenerse competitivo y actualizado en áreas como la inteligencia artificial, la analítica de datos y el marketing digital. La formación online juega un papel cada vez más relevante en este proceso, permitiendo que los profesionales se capaciten sin necesidad de interrumpir su carrera laboral.

Actualización disciplinar y profesionalización a través de la educación en línea

La importancia de la actualización disciplinar, profesionalización y educación continua a través de la modalidad en línea en México es crucial para diversos sectores, incluido el turismo. En un entorno globalizado y digitalizado, donde las tecnologías emergentes y las prácticas avanzadas son cada vez más relevantes, los profesionales mexicanos deben mantenerse al día con las últimas tendencias y conocimientos actualizados para competir efectivamente a nivel nacional e internacional. Esta implica la adquisición de nuevos conocimientos y la mejora de habilidades dentro de un campo específico, como la gestión turística, la planificación de destinos, la hospitalidad o el ecoturismo. En un país

diverso como México, que cuenta con una riqueza cultural y natural única, la profesionalización en estos campos no solo garantiza la conservación y valorización de los recursos locales, sino que también fortalece la capacidad de los profesionales para gestionar de manera efectiva los destinos turísticos y satisfacer las expectativas de los visitantes (OpenAI, 2024).

La educación en línea ha revolucionado la forma en que los profesionales acceden a la formación continua en México. Ofrece flexibilidad y accesibilidad, permitiendo a los individuos estudiar y capacitarse sin importar su ubicación geográfica o responsabilidades laborales. Esto es especialmente relevante en un país vasto como México, donde la dispersión geográfica puede dificultar el acceso a programas educativos presenciales de calidad en todas las regiones.

En el contexto específico del turismo en México, la educación en línea no solo fortalece las habilidades individuales, sino que también contribuye al desarrollo de destinos turísticos sostenibles y culturalmente conscientes. Los profesionales capacitados están mejor preparados para implementar prácticas de gestión eficientes, promover la conservación ambiental y cultural, y mejorar la experiencia general del turista, los principales beneficios y oportunidades se resumen en la Tabla 1.

Tabla 1

Beneficio y oportunidades de la educación en línea

Beneficios y oportunidades	Descripción
Acceso a contenidos Actualizados	Las plataformas de educación en línea proporcionan acceso a cursos y materiales actualizados, impartidos por expertos nacionales e internacionales en el campo del turismo y la gestión.
Flexibilidad Horaria	Los profesionales pueden estudiar en sus propios horarios, lo que les permite combinar la formación con sus responsabilidades laborales y personales.
Reducción de Costos	La educación en línea a menudo es más económica que los programas presenciales, ya que elimina gastos de transporte y alojamiento.
Promoción de la Inclusión	Facilita la participación de personas con discapacidades, así como de aquellas que enfrentan barreras geográficas o familiares.

Fuente: elaboración propia basado en Zhang y Meng (2020)

Oferta educativa virtual en turismo en México

En México se identificaron un total de 2,838 instituciones de educación superior (IES). De estas, 305 ofrecen programas en el área de turismo, lo que representa una significativa concentración en el país. Del total de instituciones con esta oferta, el 89 % son privadas y el 10.6 % son públicas. En términos de programas académicos, el 61 % de estas instituciones ofrece la Licenciatura en Turismo, el 1 % se enfoca en hotelería, y el 22 % abarca áreas de especialización dentro del sector turístico.

La oferta educativa virtual en el ámbito turístico se distribuye de la siguiente manera: el 50 % de las instituciones ofrece la Licenciatura en Turismo, el 19 % imparte cursos, especialidades y carreras técnicas, y el 7 % ofrece programas de doctorado. Aunque a nivel global hay una amplia variedad de opciones educativas, solo el 5 % de ellas cuenta con validez oficial en el país. Las áreas de especialización incluyen estudios en negocios de viajes, sostenibilidad, productos y servicios, gestión de proyectos, operaciones y comercialización, entre otros.

La oferta educativa virtual en competencias tecnológicas en turismo en México ha experimentado un notable crecimiento en los últimos años, impulsada por la creciente demanda de profesionales

capacitados en tecnologías digitales y la necesidad de adaptarse a las nuevas tendencias del mercado turístico. Algunas características y aspectos clave de esta oferta educativa son:

Diversidad de programas: las instituciones educativas han ampliado su catálogo para incluir programas que abarcan desde licenciaturas hasta especialidades y cursos cortos, enfocándose en áreas como marketing digital, gestión de datos y uso de herramientas tecnológicas específicas para el turismo.

Modalidad en línea: la mayoría de los programas se ofrecen en modalidad en línea, lo que permite a los estudiantes equilibrar sus estudios con sus responsabilidades laborales. Esta flexibilidad también facilita el acceso a la educación para estudiantes en diferentes regiones del país, rompiendo barreras geográficas.

Enfoque en Innovación: La formación se centra en el uso de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el análisis de datos, preparando a los estudiantes para enfrentar los retos del turismo contemporáneo. Este enfoque es esencial para desarrollar soluciones innovadoras que mejoren la experiencia del cliente y optimicen procesos operativos en el sector.

Certificaciones y validez oficial: a pesar de la amplia oferta, es crucial que los estudiantes elijan programas que cuenten con validez oficial en México, ya que solo un pequeño porcentaje de la educación virtual en turismo posee esta acreditación. Esto asegura la calidad y relevancia de la formación recibida (UVM, 2024).

Instituciones públicas y privadas: universidades públicas como la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y el Instituto Politécnico Nacional (IPN), así como instituciones privadas, han desarrollado programas de educación virtual enfocados en turismo y tecnología.

La educación y capacitación en línea han experimentado un crecimiento significativo en la última década, influenciadas por el avance tecnológico y la globalización. Este fenómeno ha tenido un impacto considerable en el sector turístico, que requiere profesionales capacitados para adaptarse a un entorno dinámico y competitivo. Este panorama refleja el compromiso de las instituciones educativas en México por preparar a profesionales que puedan contribuir al desarrollo del turismo en un entorno cada vez más digitalizado.

Crecimiento de la educación en línea

El crecimiento de la educación en línea es evidente en diversos sectores, incluyendo el turismo. Según un informe de Research and Markets (2022), el mercado global de la educación en línea se valoró en 187.877 millones de dólares en 2019 y se espera que alcance los 319.167 millones de dólares para 2025, con una tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del 9.23%.

La industria turística ha adoptado la educación en línea para satisfacer las necesidades de formación continua y especialización. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020), la capacitación en línea ha permitido que los profesionales del turismo adquieran competencias clave en áreas como la gestión hotelera, el marketing digital y la sostenibilidad.

Programas de formación en la era digital

El avance tecnológico ha transformado profundamente los sectores económicos, productivos y educativos a nivel mundial. En la actualidad, la educación está íntimamente ligada a las herramientas tecnológicas que facilitan el desarrollo de nuevos modelos de aprendizaje (González et al., 2017). Las instituciones de educación superior deben abordar las demandas y desafíos que presenta la industria

4.0, asegurando que sus sistemas y modelos educativos sean relevantes y pertinentes para el sector (Valdivieso et al., 2018).

Es crucial implementar programas específicos de formación y capacitación en tecnología y digitalización para los profesionales del turismo, de modo que puedan adquirir las habilidades necesarias para destacarse en un entorno laboral 4.0. Además, la colaboración entre las empresas del sector turístico y las instituciones educativas es esencial para diseñar programas de formación que respondan a las necesidades del mercado y preparen a los profesionales para los retos de la profesionalización 4.0.

En la era de la profesionalización 4.0, caracterizada por la rápida evolución tecnológica y la digitalización de los procesos laborales en todas las industrias, es imprescindible que los profesionales adquieran competencias y habilidades específicas para mantenerse relevantes y competitivos en el mercado laboral. Este nuevo paradigma no sólo exige conocimientos técnicos sólidos, sino también habilidades blandas como la adaptabilidad, la resolución de problemas, la colaboración y la capacidad de aprendizaje continuo. En este contexto, la profesionalización 4.0 requiere una reevaluación de las necesidades de formación y capacitación para garantizar que los trabajadores estén preparados para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que ofrece esta transformación digital.

Figura 1

Competencias, conocimientos y habilidades requeridas en la profesionalización 4.0

Competencias, conocimientos y habilidades 4.0	<i>Conocimientos en tecnología y sistemas digitales</i>
	<i>Adaptabilidad al cambio</i>
	<i>Capacidad de análisis de datos</i>
	<i>Pensamiento creativo y resolución de problemas</i>
	<i>Especialización disciplinar</i>

Fuente: elaboración propia, basado en Rojas et al, 2021.

Desafíos

A pesar de sus beneficios, la educación en línea enfrenta varios desafíos:

Calidad de la educación: garantizar la calidad y el reconocimiento de los programas en línea sigue siendo una preocupación. Es crucial que las instituciones educativas mantengan altos estándares académicos y aseguren la acreditación de sus programas.

Brecha digital: la desigualdad en el acceso a tecnologías digitales y la conexión a internet puede limitar la participación en programas de educación en línea, especialmente en regiones menos desarrolladas.

La educación y capacitación en línea han transformado el sector turístico, ofreciendo oportunidades para la formación continua y el desarrollo profesional. Sin embargo, es necesario abordar los desafíos relacionados con la calidad de la educación y la brecha digital para maximizar su impacto positivo.

Contenidos curriculares actualizados

Los contenidos curriculares son diversos sin embargo en este análisis se pudieron identificar dos grupos que engloban aspectos como competencias digitales aplicadas al turismo e Innovación y emprendimiento. Los programas incluyen módulos sobre marketing digital, gestión de redes sociales, análisis de datos, comercio electrónico y el uso de software especializado en gestión turística.

Muchos cursos promueven el desarrollo de habilidades emprendedoras y la implementación de tecnologías innovadoras en la creación de nuevos modelos de negocio turístico. Referente a las modalidades la mayoría de los programas ofrecen clases en modalidades asincrónicas (grabaciones y materiales disponibles en línea) y sincrónicas (clases en vivo), brindando flexibilidad a los estudiantes. La educación virtual permite que estudiantes de diversas regiones del país accedan a estos programas sin la necesidad de trasladarse, lo cual es especialmente beneficioso en áreas rurales o con menor acceso a educación superior.

Es fundamental señalar que muchas instituciones colaboran con empresas del sector turístico para diseñar programas que respondan a las necesidades del mercado laboral, asegurando que los estudiantes adquieran competencias relevantes y demandadas. Bajo este aspecto se han desarrollado modalidades de prácticas profesionales virtuales que permiten a los estudiantes aplicar sus conocimientos en entornos laborales reales, aún en formato remoto.

Al respecto, un estudio de Statista (2024) indicó que la matrícula en cursos en línea ha aumentado significativamente. Por ejemplo, Coursera reportó un aumento del 640% en las inscripciones de cursos relacionados con turismo y hospitalidad durante la pandemia de COVID-19. Según un informe de Class Central (2021), aproximadamente el 32% de los estudiantes de cursos en línea provienen de la industria turística, buscando mejorar sus habilidades en áreas como la gestión de destinos y el turismo sostenible.

Tecnología y digitalización en el sector turístico

En las últimas décadas, la tecnología y la digitalización han transformado profundamente el sector turístico. La integración de tecnologías digitales en todas las fases del proceso turístico, desde la planificación del viaje hasta la experiencia en el destino, ha revolucionado la interacción de los viajeros con los servicios turísticos (Gretzel et al., 2015b). Herramientas como las plataformas de reservas en línea, las aplicaciones móviles de viaje y los sistemas de gestión de destinos han mejorado la eficiencia operativa y han permitido una mayor personalización de las experiencias turísticas, ajustándose a las preferencias individuales de los viajeros (Xiang y Gretzel, 2010a).

Además de enriquecer la experiencia del turista, la tecnología y la digitalización han tenido un impacto significativo en la gestión y promoción de destinos turísticos. El uso de técnicas de análisis de datos y marketing digital ha permitido a los destinos turísticos comprender mejor el comportamiento y las preferencias de los visitantes, así como segmentar sus mercados de manera más efectiva (Buhalis y Law, 2008a). La incorporación de tecnologías emergentes como la realidad aumentada y la inteligencia artificial ha abierto nuevas posibilidades para la creación de contenido turístico innovador y ha mejorado la accesibilidad y la interpretación del patrimonio cultural.

No obstante, la adopción de tecnología en el sector turístico también conlleva desafíos importantes, como la brecha digital entre destinos turísticos desarrollados y en desarrollo, así como preocupaciones sobre la privacidad de los datos y la dependencia excesiva de la tecnología (Liu & Pratt, 2017a). Además, la rápida evolución tecnológica requiere una adaptación constante por parte de los profesionales del turismo, subrayando la necesidad de una formación y capacitación continua en competencias digitales dentro de la industria (Neuhofer et al., 2015a). A pesar de las oportunidades significativas que la tecnología y la digitalización ofrecen al sector turístico, es esencial abordar de

manera proactiva los desafíos asociados para maximizar su impacto positivo y avanzar en la profesionalización del sector.

Necesidades de capacitación y profesionalización en turismo con relación a competencias en la era digital

La rápida evolución de la tecnología y la digitalización en el sector turístico ha generado una serie de necesidades de capacitación y profesionalización que deben ser atendidas para mantener la competitividad y relevancia en el mercado global. A nivel mundial, se pueden identificar las siguientes competencias esenciales:

Competencias digitales básicas: Todos los profesionales del turismo deben tener habilidades fundamentales en el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Esto incluye el manejo de herramientas de software, plataformas de reservas en línea, y aplicaciones móviles relacionadas con la gestión turística (Buhalis y Law, 2008b).

Marketing digital y gestión de redes sociales: La capacidad para desarrollar estrategias de marketing digital y gestionar la presencia en redes sociales es crucial. Los profesionales deben entender cómo utilizar herramientas de análisis de datos para segmentar y atraer a diferentes públicos, y cómo crear contenido atractivo para promocionar destinos y servicios turísticos (Gretzel et al., 2015c).

Análítica de datos y Big Data: la habilidad para recopilar, analizar e interpretar grandes volúmenes de datos permite a las empresas turísticas tomar decisiones informadas y personalizar las experiencias de los clientes. La formación en analítica de datos, incluyendo el uso de herramientas como Google Analytics, es fundamental (Xiang y Gretzel, 2010b).

Tecnologías emergentes: con el avance de la inteligencia artificial, la realidad aumentada y la realidad virtual, es necesario que los profesionales del turismo estén familiarizados con estas tecnologías y comprendan cómo pueden aplicarse para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa (Neuhofer et al., 2015b).

Ciberseguridad y protección de datos: La protección de la información personal y financiera de los clientes es una prioridad. Los profesionales del turismo deben estar capacitados en prácticas de ciberseguridad y en el cumplimiento de normativas de protección de datos, como el GDPR en Europa (Liu y Pratt, 2017b).

Gestión sostenible y responsable: la tecnología también debe utilizarse para promover prácticas sostenibles y responsables en el turismo. Esto incluye la gestión de recursos naturales y culturales, y la implementación de estrategias para minimizar el impacto ambiental y social del turismo (Buhalis y Law, 2008c).

En el contexto de México, un país con una rica oferta turística y una economía que depende en gran medida del turismo, estas necesidades de capacitación y profesionalización se vuelven aún más críticas. Además de las competencias globales mencionadas, en México se deben abordar las siguientes áreas específicas:

Adaptación a mercados internacionales: los profesionales del turismo en México deben ser capaces de adaptarse a las demandas de los mercados internacionales, entendiendo las diferencias culturales y las preferencias de turistas de diversas regiones del mundo (Gretzel et al., 2015d).

Desarrollo de turismo local y comunitario: capacitar a los profesionales en el desarrollo y promoción del turismo local y comunitario es esencial para diversificar la oferta turística y fomentar un desarrollo inclusivo y sostenible (Neuhofer et al., 2015c).

Innovación en productos turísticos: la capacidad para innovar y desarrollar nuevos productos y servicios turísticos que aprovechen las riquezas naturales y culturales del país es fundamental. Esto incluye el diseño de experiencias turísticas únicas y el uso de tecnologías emergentes para atraer a nuevos segmentos de mercado (Xiang y Gretzel, 2010c).

Capacitación en idiomas: aumentar las competencias lingüísticas de los profesionales del turismo, especialmente en inglés y otros idiomas relevantes, es crucial para mejorar la comunicación con turistas internacionales y ofrecer un servicio de calidad (Buhalis y Law, 2008d).

Gestión de crisis y resiliencia: la pandemia de COVID-19 ha resaltado la importancia de estar preparados para gestionar crisis y mejorar la resiliencia del sector turístico. La capacitación en gestión de crisis y planes de contingencia es vital para enfrentar futuros desafíos (Liu & Pratt, 2017c).

Formación continua y certificación: es necesario promover programas de formación continua y certificaciones en competencias digitales y tecnológicas. Las alianzas entre el sector privado, el gobierno y las instituciones educativas pueden facilitar el acceso a estos programas y garantizar que los profesionales del turismo en México se mantengan actualizados y competitivos (Neuhofer et al., 2015d).

De tal manera que, la profesionalización del sector turístico en México requiere una inversión sustancial en la capacitación de competencias digitales y tecnológicas, así como un enfoque en la sostenibilidad, la innovación y la resiliencia. Esto asegurará que el país no solo mantenga su posición como un destino turístico de primer nivel, sino que también se adapte con éxito a las exigencias de la era digital.

La transformación digital en el sector turístico ha impuesto un conjunto de competencias que los profesionales deben adquirir para mantenerse competitivos en un entorno globalizado. A nivel mundial, la digitalización ha penetrado profundamente en todas las fases del proceso turístico, desde la planificación hasta la experiencia en el destino. Este fenómeno ha obligado a las empresas y los profesionales del sector a adaptarse rápidamente para satisfacer las nuevas expectativas de los viajeros modernos, quienes demandan experiencias más personalizadas y eficientes (Gretzel et al., 2015e; Xiang y Gretzel, 2010).

A manera de discusión, las competencias digitales básicas son ahora un requisito indispensable para cualquier profesional del turismo. La capacidad para utilizar herramientas tecnológicas y plataformas digitales no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también permite una mayor personalización de los servicios ofrecidos (Buhalis y Law, 2008e). El marketing digital y la gestión de redes sociales son áreas críticas donde las habilidades tecnológicas juegan un papel crucial. La segmentación de mercados a través del análisis de datos y la creación de contenido atractivo son estrategias fundamentales para atraer y retener a los clientes (Gretzel et al., 2015f).

Por otra parte, la analítica de datos y el Big Data se han convertido en componentes esenciales para la toma de decisiones en el sector turístico. La capacidad de interpretar grandes volúmenes de datos permite a las empresas comprender mejor el comportamiento y las preferencias de los turistas, facilitando así la creación de experiencias personalizadas y eficaces (Xiang y Gretzel, 2010d). Además, las tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y la realidad aumentada están revolucionando la manera en que se diseñan y ofrecen las experiencias turísticas, abriendo nuevas oportunidades para la innovación en el sector (Neuhofer et al., 2015e).

Sin embargo, la adopción de tecnología no está exenta de desafíos. La ciberseguridad y la protección de datos son áreas de creciente preocupación. Los profesionales del turismo deben estar bien informados sobre las mejores prácticas en ciberseguridad para proteger la información personal y financiera de los clientes, cumpliendo con normativas internacionales como el GDPR (Liu & Pratt,

2017d). Además, el uso de la tecnología para promover la sostenibilidad es crucial. La gestión responsable de los recursos naturales y culturales, apoyada por tecnologías digitales, puede ayudar a minimizar el impacto ambiental y social del turismo (Buhalis y Law, 2008f).

En México, el sector turístico enfrenta desafíos específicos que requieren una adaptación y capacitación particular. La necesidad de adaptar los servicios a los mercados internacionales es primordial. Los profesionales deben entender las diferencias culturales y las preferencias de los turistas extranjeros para ofrecer experiencias que satisfagan sus expectativas (Gretzel et al., 2015g). La capacitación en idiomas es esencial para mejorar la comunicación y la calidad del servicio ofrecido a los visitantes internacionales (Buhalis y Law, 2008g).

El desarrollo del turismo local y comunitario es una estrategia clave para diversificar la oferta turística y promover un crecimiento inclusivo. Capacitar en línea a los profesionales en la promoción del turismo local permite fomentar un desarrollo más equilibrado y sostenible, beneficiando a comunidades que tradicionalmente no han sido parte del circuito turístico principal (Neuhofer et al., 2015f). La innovación en productos turísticos es otra área crítica. México, con su vasta riqueza cultural y natural, tiene un potencial enorme para desarrollar experiencias turísticas únicas que atraigan a nuevos segmentos de mercado. La integración de tecnologías emergentes puede jugar un papel fundamental en este proceso, ofreciendo experiencias innovadoras y atractivas (Xiang y Gretzel, 2010e).

Finalmente, la gestión de crisis y la resiliencia se han convertido en competencias esenciales en la era post-pandemia. La capacidad para manejar situaciones de crisis y desarrollar planes de contingencia es vital para asegurar la sostenibilidad y continuidad del negocio turístico (Liu & Pratt, 2017e). La formación continua y la certificación en competencias digitales y tecnológicas son necesarias para mantener a los profesionales del turismo actualizados y preparados para los retos del futuro (Neuhofer et al., 2015g).

CONCLUSIÓN

El análisis de las necesidades de capacitación y profesionalización en el sector turístico en la era digital revela que la transformación tecnológica ha introducido competencias esenciales que los profesionales deben adquirir para mantener la competitividad y relevancia. A nivel mundial, la integración de tecnologías digitales en todas las fases del proceso turístico ha transformado la interacción de los viajeros con los servicios, mejorando la eficiencia operativa y permitiendo una mayor personalización de las experiencias. Sin embargo, esta evolución también plantea desafíos significativos, como la necesidad de asegurar la ciberseguridad y la protección de datos, así como la gestión sostenible y responsable del turismo.

En el contexto mexicano, estas necesidades se vuelven aún más críticas debido a la importancia del turismo en la economía del país. Los profesionales deben adaptarse a las demandas de los mercados internacionales, promover el desarrollo del turismo local y comunitario, innovar en productos turísticos, mejorar sus competencias lingüísticas, y estar preparados para gestionar crisis y mejorar la resiliencia del sector. La formación continua y la certificación en competencias digitales y tecnológicas son esenciales para mantener a los profesionales actualizados y preparados para los retos del futuro.

La colaboración entre el sector privado, el gobierno y las instituciones educativas será clave para desarrollar programas de capacitación efectivos que aseguren que los profesionales del turismo están bien equipados para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que ofrece la transformación digital. De esta manera, México no sólo mantendrá su posición como un destino turístico de primer nivel, sino que también se adaptará con éxito a las exigencias de la era digital, garantizando un desarrollo turístico sostenible y competitivo.

REFERENCIAS

(Eds.), *Tourism and Sustainability: Development, Globalization and New Tourism in the Third World*. Routledge. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2015.10.027>.

Allen, M (2019). Benefits of Online Learning for Tourism Professionals. *Journal of Tourism Education*.

Budeanu, A. (2015). "Sustainable Tourism: A Holistic Approach." En: J. M. de Oliveira y C. G. S. Lopes

Buhalis, D., y Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet—The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609-623. DOI 10.1016/j.tourman.2008.01.005

Class Central. (2021). Online Learning Trends in Tourism and Hospitality. <https://www.classcentral.com/course/introduction-to-tourism-and-hospitality-sc-102523>

Forzadas - 2014, N. 45. Crisis. <http://hdl.handle.net/10045/36479>

González, M., Casado, M. A., & Serrano, M. A. (2017). El avance tecnológico ha transformado profundamente los sectores económicos, productivos y educativos a nivel mundial. *Revista de Educación y Tecnología*, 1(2), 55-68.

Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: Foundations and developments. *Electronic Markets*, 25(3), 179-188.

Hall, M y Ashcroft, A. (2014). Contactar y comunicarse tras el tifón Haiyan. *Revista Migraciones*

Liu, A., y Pratt, S. (2017). Tourism's vulnerability and resilience to terrorism. *Tourism Management*, 60, 404-417. DOI 10.1016/j.tourman.2017.03.002

Neuhofer, B., Buhalis, D., y Ladkin, A. (2015). Smart technologies for personalized experiences: A case study in the hospitality domain. *Electronic Markets*, 25(3), 243-254. 10.1007/s12525-015-0182-1

OpenAI. (2024). La importancia de la actualización disciplinar, profesionalización y educación continua en el sector turístico en México.

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2020). *Tourism Education and Training Research and Markets*. (febrero, 03, 2022). Global Online Education Market (2022 to 2027) - by User-type, Provider, Technology and Region. <https://www.globenewswire.com/news-release/2022/02/03/2378224/28124/en/Global-Online-Education-Market-2022-to-2027-by-User-type-Provider-Technology-and-Region.html>

Rojas, I., Jiménez, E. y Yepes, R. (2021). Competencias profesionales e Industria 4.0: análisis exploratorio para ingeniería industrial y administrativa en Medellín. *Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía*, vol. 14, núm. 2. <https://www.redalyc.org/journal/5610/561070063007/html/>

Song, H., Wu, D. C., & Chen, C. (2012). Training and its effects on employees' job performance: A review. *International Journal of Human Resource Management*, 23(7), 1423-1440. <https://doi.org/10.1080/09585192.2012.670117> Statista. (2021). Growth in Online Learning during COVID-19.

Statista (2024), La educación a distancia en México datos estadísticos. <https://es.statista.com/temas/7394/la-educacion-a-distancia-en-mexico/>

superior para su articulación en la Industria 4.0. Revista de Educación y Desarrollo, (49), 24-31.
www.redalyc.org/journal/6381/638171128001/

Universidad del Valle de México, (UVM, 2024). Online Education.
<https://online.anahuac.mx/especialidades-en-linea/innovacion-en-turismo/>

UNWTO (2021). Tourism and Technology: A Path to Sustainable Growth. World Tourism Organization.

Valdivieso, J. A., Orellana, S. A., & González, D. (2018). Retos de las instituciones de educación

Xiang, Z., & Gretzel, U. (2010). Role of social media in online travel information search. Tourism Management, 31(2), 179-188. DOI 10.1016/j.tourman.2009.10.001.

Zhang, Y., & Meng, F. (2020). The impact of certification on hotel employees' job satisfaction and turnover intention: The moderating role of perceived organizational support. Journal of Hospitality & Tourism Management, 42, 184-193. 10.1016/j.jhtm.2020.07.005.

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons .