

Evaluación del nivel de dominio de destrezas en servicio al turista en estudiantes universitarios de turismo

Assessment of the level of mastery of skills in tourist service among university tourism students

Radamés Cintrón Bobé¹
Universidad Internacional Iberoamericana
radames.cintron@doctorado.unib.org

Harold Torrez Meruvia
EAE Business School of Barcelona
harold.torrez@eae.es

Recepción: 16/07/2025 Revisión: 3/10/2025 Aceptación: 12/11/2025 Publicación: 26/12/2025

DOI: <https://doi.org/10.5944/eeii.45776>

Resumen

La industria del turismo se enfoca en ofrecer al turista una experiencia gratificante mediante el servicio para satisfacer sus necesidades y deseos. El estudio busca conocer en qué nivel los estudiantes universitarios que estudian turismo dominan las destrezas de servicio a los turistas. El estudio es descriptivo y no experimental con un diseño transversal exploratorio y se fundamenta en las teorías de inteligencias múltiples y de aprendizaje. La muestra es de 258 estudiantes de turismo. El instrumento de recolección de datos es en línea y se compone de 27 enunciados codificados por destrezas: comunicación interpersonal, trabajo en equipo, toma de decisiones, innovación y creación, capacidad de aprendizaje y manejo de tecnología. El cuestionario está validado por un comité de expertos. Los resultados esperados son identificar cuáles destrezas en servicio al turista dominan mucho, regular o nada los alumnos del departamento de turismo de una universidad en Puerto Rico. Los resultados obtenidos en esta investigación reflejan un dominio promedio de las destrezas en servicio al turista. Se concluye que hay ausencia de estrategias pedagógicas y programas de formación complementaria que fortalezcan las habilidades, con el fin de garantizar que los futuros profesionales del turismo cumplan con los estándares de excelencia requeridos por la

¹ Radamés Cintrón Bobé posee dos décadas de experiencia como educador turístico en Puerto Rico.

industria. Se recomienda integrar las simulaciones, juego de roles, y presentaciones orales como estrategias de enseñanza.

Palabras clave: servicio al turista, destrezas, turismo, estudiantes

Abstract

The tourism industry focuses on providing tourists with a rewarding experience through service that satisfies their needs and desires. This study aims to determine the level of proficiency in tourist service skills among university students studying tourism. The study is descriptive and non-experimental, employing an exploratory cross-sectional design and grounded in theories of multiple intelligences and learning. The sample consists of 258 tourism students. The data collection instrument is online and comprises 27 statements coded by skills: interpersonal communication, teamwork, decision-making, innovation and creation, learning ability, and technology management. The questionnaire was validated by a committee of experts. The expected results are to identify which tourist service skills are mastered by students in the tourism department of a university in Puerto Rico: highly, moderately, or not at all. The results obtained in this research reflect an average level of proficiency in tourist service skills. It is concluded that there is a lack of pedagogical strategies and supplementary training programs to strengthen skills and ensure that future tourism professionals meet the industry's required standards of excellence. It is recommended that simulations, role-playing, and oral presentations be integrated as teaching strategies.

Keywords: tourist service, skills, tourism, students

SUMARIO

1. INTRODUCCION
2. DESAROLLO
 - 2.1. Teorías del aprendizaje universitario
 - 2.2. Destrezas de estudiantes universitarios
 - 2.3. Destrezas de servicio al cliente
3. METODOLOGÍA
4. RESULTADOS
5. CONCLUSIONES
6. LIMITACIONES
7. RECOMENDACIONES
8. BIBIOGLAFIA

1. INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio en la industria del turismo se basa en las destrezas que demuestran los empleados del sector turístico cuando prestan atención a las necesidades y deseos del turista para sobrepasar las expectativas del servicio que se espera. En el año 2024 Puerto Rico recibió 7,141,034 millones de pasajeros de avión entre todos sus aeropuertos y 1,427,522 pasajeros de cruceros, indica Molina (2025, p. 1) y que la tasa de ocupación en el sector de alojamiento fue de 70.1%. El turismo en Puerto Rico representa un motor esencial para el desarrollo económico y social del país. Cada año, millones de visitantes llegan a la isla para disfrutar de sus playas, su cultura y su gastronomía, lo que genera un impacto positivo en diversos sectores. Esta actividad impulsa la creación de empleos directos en hoteles, restaurantes y empleos indirectos en áreas como transportación, agricultura y comercio.

El sector turístico fomenta la inversión en infraestructura, mejorando aeropuertos, carreteras y servicios públicos, lo que beneficia tanto a turistas como a residentes. Asimismo, el gobierno de Puerto Rico recibe mayores ingresos fiscales que pueden destinarse a proyectos sociales y obras públicas. En conjunto, el turismo no solo fortalece la economía, sino que también promueve la preservación del patrimonio cultural y natural de Puerto Rico. En Puerto Rico existen instituciones de educación superior con un departamento especializado en el desarrollo de estudiantes para la industria del turismo: Escuela Universitaria de Turismo, Hospitalidad y Artes Culinarias de la Pontificia Universidad Católica de Puerto Rico, y Escuela Internacional de Hospitalidad y Artes Culinarias de la Universidad Ana G. Méndez de Puerto Rico. El catálogo de las academias en Puerto Rico no detalla específicamente qué habilidades de servicio al cliente en el sector turístico se proponen desarrollar profesionalmente en el estudiante. Esto crea la necesidad de investigar para conocer en qué nivel dominan los estudiantes las destrezas en servicio al turista. Este estudio aportará información importante para mejorar la educación de los estudiantes universitarios del sector turístico.

2. DESARROLLO

Para el año 2024 la industria del turismo de Puerto Rico aportó aproximadamente el 2.7% al producto interno bruto equivalente a 3.4 billones de dólares según indica (Morales, 2025: 12) en su informe económico 2024 para la gobernadora. La Compañía de Turismo de Puerto Rico bajo la Ley 10 de 1970 es la encargada de mercadear a Puerto Rico como destino turístico y monitorear la calidad del servicio al turista. El sector turístico de Puerto Rico tiene operando 151 negocios de alojamiento endosados por la Compañía de Turismo para un inventario total de 14,446 habitaciones para el año 2025. Sostiene (Rivera, 2023: 1) que las universidades en Puerto Rico están reguladas por la Junta de Instituciones Postsecundarias bajo la protección de la Ley 212 de 2018, Ley de Registro y Licencias de Instituciones Educativas. En un análisis realizado para propósito de este estudio a los catálogos de las 14 universidades con programas académicos para la industria turística autorizadas a operar en Puerto Rico se descubre que el servicio al cliente se enseña en el 24% de estas academias. Puerto Rico para el año fiscal 2023-2024 el 5% de los turistas encuestados reportó insatisfacción en el servicio al cliente durante

su visita, indica (Morales, 2025: p. 247). Cuando se analiza el efecto negativo de esta insatisfacción en el servicio contra el producto interno bruto de Puerto Rico hay una disminución de \$169,885,000 a causa de la mala experiencia del turista.

La prontitud con que se resuelve la insatisfacción en el servicio afecta la experiencia del turista, sostiene (Contreras, 2024: 128). El servicio al cliente es un empleo relacionado con la inteligencia interpersonal según (Garner, 2011: 12) en su explicación de la teoría de inteligencias múltiples en donde dice que las personas no solo tienen capacidad intelectual, sino que tienen otros tipos de inteligencia. La educación terciaria desarrolla habilidades para todas las disciplinas en todos los estudiantes para mejorar su adiestramiento para unirse a la fuerza laboral, comenta (Torres, 2022: 14). En este sentido la educación por competencias va más allá del seguimiento temático y sustenta la flexibilidad curricular adentrando al estudiante en el nuevo ámbito contemporáneo e informacional, mejorando su adiestramiento cuando se basa en el desarrollo de destrezas, sostienen (Anderson et al., 2022: 20). Las empresas en la etapa de reclutamiento analizan a ese grupo de candidatos a empleo buscando qué características poseen y que lo paree al perfil profesional que necesita la empresa. La industria del turismo compite con otros destinos y su competitividad depende del buen desempeño de la fuerza laboral, la cual necesita fuertes destrezas en atención al cliente. Comenta (Castillo, 2019: 31) que el estudiante cuando se une a la fuerza laboral demuestra sus destrezas, conocimiento y conducta adquiridas en la universidad. El sector turístico aporta al desarrollo económico de los países y sus ingresos representan un porcentaje importante del producto interno bruto del país, sostiene (Rivas, 2024: 12).

La teoría de inteligencias múltiples fue propuesta por el psicólogo Howard Gardner en el 1983 en la que plantea que no existe una única forma de inteligencia, sino varias capacidades independientes que las personas desarrollan en distintos grados: lingüística, lógico-matemática, espacial, corporal-kinestésica, musical, interpersonal, intrapersonal y naturalista. Directamente se relaciona con el desarrollo de destrezas en estudiantes:

- Personalización del aprendizaje: Permite diseñar estrategias educativas que se adapten a las fortalezas individuales, fomentando que cada estudiante desarrolle sus habilidades de manera más efectiva.
- Diversificación de competencias: En lugar de centrarse solo en lo académico, promueve destrezas prácticas, sociales y creativas, esenciales para entornos profesionales.
- Aprendizaje significativo: Al integrar diferentes inteligencias en actividades (por ejemplo, trabajo en equipo para la interpersonal, resolución de problemas para la lógico-matemática), se logra un aprendizaje más completo.
- Preparación integral: Desarrolla competencias blandas y técnicas que son clave en cualquier campo, como comunicación, liderazgo, creatividad y pensamiento crítico.

El enfoque de Howard Gardner aporta información sobre las destrezas en el aprendizaje de las personas a uno más simple, comenta (De los Reyes et al., 2022, p. 1). Los estudiantes tienen el derecho a que en su formación profesional se fortalezcan las inteligencias que más dominen, porque esto a su vez los convierte en un empleado competente. Las personas que

poseen la inteligencia intrapersonal tienen la capacidad de identificar el conocimiento, destrezas y conductas en su vida, comentan (Vázquez et al., 2022: 36). Las experiencias que han vivido los estudiantes en su desarrollo personal manejando la información de diferentes temas les ayuda en su relación con personas de otras culturas. Los escenarios a los que se enfrentan los estudiantes requieren que estos demuestren una conducta de aprendizaje y ejecución en su actitud hacia las cosas. La teoría de inteligencias múltiples establece que las decisiones que toman las personas están basadas en sus fortalezas y debilidades, comenta (Amiaya, 2022: 12).

Existe una pronunciada necesidad de formar a personas competentes, tanto cognitiva como socioemocionalmente, para que se desenvuelvan de manera eficaz en una sociedad en constante cambio, comentan (Sospedra et al., 2022: 3). Los estudiantes que se están capacitando mediante la educación para la fuerza laboral de la industria del turismo toman decisiones importantes al momento de brindar un servicio al turista como parte de la experiencia de ellos en el destino. La educación es esencial en el desarrollo de las personas en su vida ya que tienen ese derecho a ser educados, comentan (Rojas y Barahona, 2024: 9). El entorno universitario lleva al estudiante a vivir una serie de experiencias y emociones en su transformación de secundaria a un profesional capacitado para laborar en una empresa en donde debe tomar decisiones, interactuar con personas, trabajar con números, y otras tareas que les asignen. La inteligencia emocional es importante en el desarrollo profesional del estudiante ya que la institución educativa debe propiciar un ambiente donde se maneje adecuadamente las emociones, comenta (Valencia, 2024: 1). Los estudiantes llevan al salón de clases las experiencias del diario vivir y las comparten en la convivencia de interactuar con sus compañeros, muchas veces buscando que se les escuche. El maestro de forma estratégica usa estos relatos y los integra en el desarrollo del carácter del estudiante. Las habilidades de los estudiantes se pueden desarrollar con trabajos pertinentes utilizando la inteligencia emocional, comentan (Elmagzoub et al., 2023: 3530).

(Varghese y Mohomedunni, 2022: 3) en su estudio titulado: *“From multiple intelligences to contextualized multiple intelligence: a new psychological paradigm for higher education pedagogy in South Asian Countries”* encontraron que se requiere un nuevo paradigma educativo que trascienda las inteligencias múltiples. Los autores concluyen que las inteligencias múltiples contextualizadas son esenciales para adquirir las competencias del siglo XXI. Ellos recomiendan que las necesidades y cualidades personales del estudiante deben satisfacerse y desarrollarse de forma óptima. (Barría, 2023: 1) en su estudio titulado: *“Niveles de las inteligencias múltiples del estudiantado de ingenierías: Análisis comparativo entre carreras y facultades en la Universidad Tecnológica de Panamá”* encontró que el personal docente posee una deficiente inteligencia interpersonal y concluye que hay una brecha significativa en el nivel de dominio de las inteligencias múltiples entre el personal docente y los alumnos. El autor recomienda que se integren estrategias para el desarrollo de las inteligencias múltiples tales como hacer dramas y tareas grupales que reten la capacidad del estudiantado y facultad.

2.1. Teorías de aprendizaje

Las teorías del aprendizaje aportan significativamente al desarrollo de destrezas en turismo al ofrecer enfoques complementarios. La teoría constructivista promueve el “aprender haciendo”, donde estrategias como el juego de roles permiten a los estudiantes simular experiencias reales del sector turístico, fortaleciendo habilidades prácticas y sociales. La teoría cognitiva impulsa la autoorganización y planificación, esenciales para gestionar itinerarios y resolver problemas en entornos turísticos. Por su parte, la teoría sociocultural resalta la importancia de la interacción y la socialización, fundamentales para comprender culturas y brindar un servicio inclusivo y adaptado al cliente. Finalmente, la teoría humanista fomenta el desarrollo integral y la autorrealización, cualidades clave para ofrecer experiencias turísticas centradas en el bienestar y la satisfacción del visitante. Todas estas teorías, en conjunto, preparan al estudiante para enfrentar los retos del turismo con competencias técnicas, sociales y éticas.

2.2. Destrezas en estudiantes universitarios

El plan educativo institucional debe estar fundamentado en el desarrollo de competencias básicas sociales y laborales, las cuales ayudan para mantenerse en el puesto de trabajo, comenta (Castillo, 2019: 31). Por consiguiente, el personal docente juega un papel importante en el adiestramiento de los alumnos ya que poseen el conocimiento y experiencia de la industria del turismo para hacer que el proceso enseñanza-aprendizaje sea productivo. El profesor es un elemento importante en el desarrollo de las destrezas que experimentan los alumnos, comenta (Torres, 2022: 3). El proceso de enseñanza basado en destrezas debe ser planeado estratégicamente y de forma atractiva para que el estudiante los disfrute en un ambiente accesible. Los conocimientos adquiridos previamente por el educando; son la fundamentación para que la enseñanza por competencias sea significativa, pertinente y esté presente a lo largo de su vida, comentan (Anderson et al., 2022: 20). Las habilidades interpersonales sirven como punto de encuentro tanto para la preparación profesional como para el crecimiento personal. Es primordial integrar las habilidades interpersonales en el currículo universitario. Hay que tomar en cuenta el resultado esperado de quienes se relacionan de forma curricular con los estudiantes en su adiestramiento para unirse a la fuerza laboral, comenta (Kovalcik, 2023: 233).

En el servicio al turista hay que trabajar con los problemas o quejas que los turistas presentan cuando se les brinda un mal servicio y esto causa que su experiencia sea negativa. Cuando se habla de destrezas no se pueden olvidar las matemáticas, las cuales están en todos lados. Todo se contesta con números en los negocios y un mal cómputo puede generar un malentendido o hacer que se tome una mala decisión en la empresa. Los empleados de nivel intermedio en la industria del turismo deben poseer destrezas en matemáticas ya que es necesaria para distinguirse competitivamente, comentan (Cladera et al., 2021: 120). A nivel mundial las empresas requieren destrezas en liderazgo ya que reconocen que es muy productivo el tener empleados con dicha cualidad. Las academias deben actualizar el proceso de enseñanza en uno que sea completo tomando en cuenta la teoría, destrezas blandas, manejo de tecnología, práctica y conocimiento, comentan (Castillo et al., 2020: 255). La

práctica pedagógica debe ser eficaz al igual que la experiencia laboral de los alumnos para que desarrollen las habilidades propias que demanda el mercado laboral, sostiene (Ogundele, 2022: 15). Las aptitudes que buscan las academias desarrollar en los alumnos en su programa académico deben satisfacer lo que demandan las empresas. Los administradores de los negocios deben tomar en cuenta las destrezas de los empleados y la opinión de los clientes, comenta (Makki, 2019: 16).

2.3. Destrezas en servicio al cliente

2.3.1. Comunicación interpersonal

Es el flujo de información bidireccional entre dos personas o más. Por otra parte, el proceso de comunicación entre el destino y el visitante juega un rol protagónico en la experiencia de ese cliente ya que hay que saber entender a ese turista para poder satisfacer su necesidad de servicio. La dinámica del sector del turismo mueve a turistas de diferentes partes del mundo y el servicio al cliente depende del lenguaje y la comunicación, comentan (Che et al., 2022: 50). Por otra parte, los empleados en los negocios que prestan servicio a los turistas interactúan con personas de diferentes partes del mundo y la comunicación interpersonal es un importante elemento en esta dinámica de empleado a turista.

2.3.2. Trabajo en equipo

El trabajo grupal es determinado en como los empleados de una empresa trabajan para lograr el mismo objetivo, comenta (Jaramillo, 2021: 206). En cuanto a las competencias en atención al cliente los empleados realizan tareas con otros compañeros como parte de esas relaciones interpersonales y de compañerismo. Las destrezas laborales grupales son importantes para el éxito de los estudiantes a nivel universitario y laboral, por eso las academias las consideran en los programas académicos, comentan (De Prada et al., 2022: 2).

2.3.3. Capacidad de aprendizaje

Es la cualidad que tiene el ser humano de adquirir conocimiento para su propio beneficio. Los estudiantes deben desarrollar las destrezas de entender y comprender la información que necesitan para tomar una decisión. La toma de decisiones sociales depende de la motivación, compensación y la aptitud de tomar en cuenta a las demás personas, comentan (Abarca et al., 2021: 176). Para lograr el desarrollo pleno de los estudiantes en su adiestramiento para servir en el sector turístico se debe tomar en cuenta el aprendizaje como elemento primordial. El aprendizaje se compone de muchos elementos, sostienen (Flores et al., 2023: 83). Los estudiantes necesitan de las destrezas de aprendizaje para su desarrollo profesional, comenta (González, 2023: 3).

2.3.4. Toma de decisiones

Es el proceso de elegir la mejor opción para lograr una meta. El estudiante debe desarrollar destrezas en manejo de conflictos y comunicación ya que en el escenario real de trabajo va a interactuar con otras personas, comentan (Morozova et al., 2022: 249). Los estudiantes universitarios tienen que dominar el pensamiento crítico, trabajo en equipo, manejo de tecnología y ética, comentan (Almerich et al., 2021: 3845).

2.3.5. Innovación y creación

Es el proceso de crear o mejorar algo partiendo de una idea. Los estudiantes deben poseer la aptitud de producir un concepto nuevo o idea para mejorar la experiencia del turista en el destino. El estudiante en su proceso de adiestramiento debe desarrollar la destreza de creatividad, comentan (Morozova et al., 2022: 249). La creatividad es clasificada como un componente de suma importancia en el crecimiento y progreso de la persona, comenta (Sospedra, 2022: 3). El pensamiento crítico y la creatividad son el resultado de un entorno educativo instruido el cual mejora el rendimiento del futuro profesional, sostiene (Almulla, 2023: 1).

2.3.6. Manejo de tecnología

Se puede definir como el uso que el ser humano le da a las herramientas e información que posee para lograr un resultado positivo en una persona, empresa o lugar. La tecnología es un componente importante en el proceso de administrar y mercadear los negocios, y de comunicarse con las personas. Las redes sociales son un recurso muy utilizado por los turistas para buscar información que comunican los negocios de la industria del turismo, comenta (Cerkez, 2023: 4). La educación integral de los profesores es importante para incluir la tecnología en el desarrollo de los estudiantes, comentan (Cisneros et al., 2024: 185). La adquisición de conocimiento se transforma cuando se toman en cuenta las tecnologías de la información y la comunicación, comenta (Oliviera, 2024: 1).

3. METODOLOGÍA

El objetivo principal de la investigación es saber en qué nivel los estudiantes que se están formando para trabajar en el sector turístico dominan las destrezas de servicio a los turistas. El estudio es descriptivo y no experimental con un diseño transversal exploratorio ya que las variables y encuestados no son manipulables. La investigación se limita a describir las características y comportamientos de los estudiantes y los datos se recolectan en un solo momento. La muestra es de 258 estudiantes del departamento de turismo de la universidad Ana G. Méndez de Puerto Rico con una población de 725 alumnos que se adiestran para el sector turístico. Por lo tanto, el estudio refleja las características académicas y demográficas de esta universidad y no es representativa de todo Puerto Rico. El cuestionario ha sido validado por un comité de expertos con grado doctoral en sus áreas de especialidad. La validez de la construcción del instrumento de recolección de datos obtuvo un mínimo entre 90% - 100% sobrepasando el porcentaje de validación proyectado de 88%.

Tabla 1*Componentes del cuestionario*

Apartados	Cantidad de premisas
Competencias:	27
CI – comunicación interpersonal	5
TE – trabajo en equipo	5
TD – toma de decisiones	5
IC – innovación y creación	5
CA – capacidad de aprendizaje	4
MT – manejo de tecnología	3
Datos demográficos:	5
Edad	1
Género	1
Grado académico	1
Estudia actualmente	1
Nivel de ingresos	1

Fuente: elaboración propia

Las declaraciones correspondientes a la evaluación de las destrezas en servicio al turista se diseñan utilizando la escala Likert. La afirmación "mucho" tiene el valor máximo de cinco y la afirmación "nada" el valor mínimo de uno. El proceso de reclutamiento de la muestra (n=258) se realiza a través de la Oficina de Registraduría de la academia, quien supervisa el envío de la invitación a participar en el estudio con toda la información relacionada con la investigación por correo electrónico institucional y con clave de acceso. El estudio se basa en la integración de la Teoría de las Inteligencias Múltiples y las Teorías del Aprendizaje. La información por recopilar se obtiene de forma anónima a través de un cuestionario en línea en la plataforma Microsoft. El constructo tiene una confiabilidad Alpha Conbrach de .945 y OMEGA de .966 para realizar la investigación. Los resultados esperados son identificar cuáles destrezas en atención dominan mucho, regular y nada los estudiantes.

4. RESULTADOS

La Tabla 2 presenta la frecuencia del perfil de los estudiantes organizada por género, edad y programas académicos. Se observa cómo se distribuyen los estudiantes en cada categoría, mostrando las proporciones entre hombres y mujeres, los rangos de edad y las áreas de estudio. Esta representación permite visualizar de manera clara la composición del grupo según sus características demográficas y académicas.

Tabla 2
Perfil de los estudiantes

Grupo	Perfil	Frecuencia	Porcentaje
Género	Femeninas	134	52%
	Masculinos	124	48%
	Total	258	100%
Edad	21-28	171	66%
	29-36	61	24%
	37-44	12	5%
	45-52	10	4%
	53 >	4	1%
	Total	258	100%
Programas académicos	Certificado Técnico	17	6%
	Grado Asociado	116	45%
	Bachillerato	120	47%
	Maestría	5	2%
	Total	258	100%

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 3 presenta la frecuencia del nivel de dominio de los estudiantes en las seis competencias relacionadas con la atención al cliente. En ella se muestra cómo se distribuyen los estudiantes según su grado de dominio en cada competencia, permitiendo identificar fortalezas y áreas de mejora. Esta información ofrece una visión clara del desempeño general en habilidades esenciales para la atención al cliente.

Tabla 3
Frecuencia del nivel de dominio

Competencias	Nivel de Dominio					Total
	Poco 1	Nada 2	Regular 3	Bastante 4	Mucho 5	
Comunicación Interpersonal	84 6.5%	276 21.4%	122 9.4%	375 29.1%	233 33.6%	1,290 100%
Trabajo en Equipo	43 3.3%	128 10%	478 37.1%	416 32.2%	225 14.4%	1,290 100%
Toma de Decisiones	1 0.08%	54 4.19%	575 44.57%	485 37.59%	175 13.57	1,290 100%
	20	97	532	477	167	1,290

Innovación y Creación	1.6%	7.5%	41.2%	37%	12.7%	100%
Capacidad de Aprendizaje	27 2.6%	109 10.6%	377 36.5%	424 41.1%	95 9.2%	1,032 100%
Manejo de Tecnología	2 0.1%	98 12.7%	255 33%	309 39.7%	112 14.5%	774 100%

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 4 presenta la media y la desviación estándar del nivel de dominio en cada premisa correspondiente a las seis competencias en atención al cliente. Estos valores permiten identificar el promedio del nivel de dominio por competencia y la variabilidad entre los estudiantes, lo que refleja el grado de consistencia en las respuestas. Esta información resulta útil para reconocer cuáles competencias muestran mayor estabilidad y cuáles presentan diferencias significativas que requieren atención en el proceso formativo.

Tabla 4

Media de las premisas en cada destreza

Destrezas	Enunciado	Media	D.S.
Comunicación interpersonal	1) Puedo comunicarme por escrito en idioma español.	4.43	.596
	2) Puedo comunicarme por escrito en idioma inglés.	2.37	1.051
	3) Puedo hablar con fluidez en idioma español.	4.47	.618
	4) Puedo hablar con fluidez en idioma inglés.	2.35	1.068
	5) Escucho con atención a las personas.	4.47	.625
Media total CI		3.62	.80
Trabajo en equipo	1) Tengo facilidad para trabajar con otras personas.	3.79	.789
	2) Siento comodidad de trabajar con otras personas.	3.73	.790

	3) Tengo facilidad de organizar a otras personas para trabajar en equipo.	2.67	1.239
	4) Tengo facilidad para trabajar de forma individual.	3.74	.821
	5) Tengo facilidad para relacionarme con otras personas.	3.58	.81
	Media total TE	3.50	.90
Toma de decisiones	1) Tengo facilidad de tomar decisiones dirigidas a solucionar un problema.	3.61	.80
	2) Tengo facilidad de buscar información que me ayude a tomar una decisión más acertada.	3.62	.77
	3) Tengo facilidad de identificar alternativas viables cuando voy a tomar una decisión.	3.60	.79
	4) Tengo facilidad de analizar la evidencia antes de tomar una decisión.	3.61	.782
	5) Tengo facilidad de ejecutar la decisión que tomo.	3.57	.75
	Media total TD	3.60	.77
Innovación y creación	1) Tengo facilidad de compartir nuevas ideas y conocimientos para innovar.	3.61	.77
	2) Me da temor proponer ideas nuevas.	3.39	1.05
	3) Tengo facilidad para generar nuevas ideas.	3.52	.83
	4) Tengo facilidad de interpretar las críticas	3.55	.80

	en la generación de nuevas ideas.		
	5) Tengo facilidad de materializar nuevas ideas.	3.81	.80
Media total IC		3.52	.85
	1) Tengo facilidad de aprender rápido algo nuevo.	3.82	.85
	2) Tengo facilidad de recordar instrucciones para hacer una tarea.	3.56	.73
Capacidad de aprendizaje	3) Me da temor aprender algo nuevo.	3.28	1.06
	4) Puedo realizar varias tareas al mismo tiempo.	3.39	.90
Media total CA		3.44	.90
	1) Poseo dominio en el manejo de contenido en las redes sociales.	3.61	.872
	2) Poseo domino en el uso de Office 365.	3.40	.97
Manejo de tecnología	3) Tengo facilidad para comunicarme por email o mensaje de texto utilizando un teléfono móvil, tableta o computadora.	3.64	.71
Media total MT		3.55	.90

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la investigación se nutre mediante el análisis de las hipótesis planteadas mediante análisis ANOVA para determinar el comportamiento de estas. H_1 : Cuanto mayor de edad es el alumno, mayor es su nivel de dominio de las habilidades en el servicio al turista. $R^2 = 0,8981$ y muestra que la relación entre edad y nivel de competencia en las habilidades de servicio al turista es fuerte. El análisis ANOVA muestra que $p > \alpha$ ($0,10 > 0,05$) y $F < F_c$ ($2,12 < 2,77$) donde muestra que la edad de los estudiantes influye en el dominio de las habilidades en el servicio al turista, por lo que la hipótesis no se rechaza.

H₂: Los estudiantes que estudian un bachillerato tienen un mayor dominio de las habilidades en servicio al turista que los estudiantes que estudian un grado asociado. $R^2 = 0,2513$ y muestra que la relación entre los estudiantes de grado asociado y las habilidades del servicio al turista es débil en comparación con los estudiantes de bachillerato. El análisis ANOVA muestra que $p > \alpha$ ($0,79 > 0,05$) y $F < F_c$ ($0,46 < 4,38$) donde muestra que cuanto mayor es el grado académico que estudia el estudiante, mayor es el nivel de dominio de las habilidades en el servicio al turista, por lo que la hipótesis no se rechaza.

H₃: Los hombres que cursan un grado asociado tienen un mayor dominio que las mujeres en las habilidades de servicio al turista. $R^2 = 0,0021$ y muestra que la relación entre los estudiantes varones y las habilidades de servicio turístico que desarrollan en el grado de asociado es débil en comparación con la de las mujeres. El análisis ANOVA muestra que $p > \alpha$ ($0,98 > 0,05$) y $F < F_c$ ($0,11 < 4,38$) donde muestra que los hombres tienen un mayor nivel de dominio de las habilidades en el servicio al turista en el grado asociado, por lo que la hipótesis no es rechazada.

H₄: Las mujeres que estudian una bachillerato tienen más dominio que los hombres en habilidades de servicio al turista. $R^2 = 0,1248$ y muestra que la relación entre las estudiantes femeninas y las habilidades en el servicio al turista que desarrollan en el grado de bachillerato es débil en comparación con la de los varones. El análisis ANOVA muestra que $p > \alpha$ ($0,79 > 0,05$) y $F < F_c$ ($0,46 < 4,38$) donde demuestra que las mujeres tienen un mayor nivel de dominio de las habilidades en servicio al turista que los varones, por lo que la hipótesis no se descarta.

H₅: Los estudiantes dominan en un nivel bajo las habilidades de atención a al turista. $R^2 = 0,3855$ y muestra que la relación entre los niveles de las habilidades y los estudiantes es débil. El análisis ANOVA muestra que $p < \alpha$ ($0,00 > 0,05$) y $F > F_c$ ($88,27 > 1,49$) donde muestra que los estudiantes no dominan las habilidades de servicio tal turista en un nivel bajo, por lo que la hipótesis es rechazada.

Los resultados obtenidos en esta investigación, que reflejan un dominio promedio de las competencias en atención al turista (media = 3.54), se alinean con hallazgos recientes en la literatura académica. De acuerdo con (Bunce et al, 2025: 2726) la transformación de la educación debe tomar en cuenta el desarrollo de competencias tecnológicas en maestros y estudiantes ya que el nivel de dominio de los estudiantes está relacionado con el nivel de preparación del profesorado. Sus comentarios sustentan el fomentar el aprendizaje mediante plataformas digitales y software.

Según lo planteado por (Serrano et al, 2022: 237) la innovación es muy importante para que las empresas turísticas sean competitivas porque ayudan a crear fidelidad en los turistas y atraen nuevos clientes. Esto refuerza la recomendación de incentivar a los estudiantes en competencias internas de innovación en servicios turísticos. Enfatizando en las habilidades (Álvarez, 2024: 217) comenta que las instituciones de educación superior deben fortalecer competencias como comunicación, trabajo en equipo y toma de decisiones para garantizar un desempeño laboral efectivo. Este planteamiento coincide con la necesidad identificada en el

estudio de implementar estrategias pedagógicas que impulsen dichas habilidades hacia niveles superiores.

Tal como argumentan (Sierra et al, 2024: 201) que la capacitación orientada al servicio al cliente genera mejoras significativas en habilidades blandas y adaptabilidad. Esto refuerza la propuesta de incorporar metodologías activas y experiencias reales en la formación de los estudiantes de turismo. En opinión de (Rivas, 2024: 19) para que el egresado tenga éxito en el empleo del sector turístico debe dominar las habilidades de capacidad de aprendizaje, análisis de casos, toma de decisiones, manejo de información y solución de problemas. Este planteamiento apoya la recomendación para mejorar el dominio de las competencias de utilizar como estrategias las simulaciones de atención al cliente, manejo de situaciones críticas y proyectos grupales.

En relación con la comunicación interpersonal, que en el estudio obtuvo la puntuación más alta (3.62), para (Tankovic et al, 2022: 461) la comunicación interpersonal es crucial en el sector turístico y comentan que las habilidades comunicativas han sido identificadas como uno de los factores más importantes, incluso cruciales, para las empresas modernas. Este hallazgo confirma que la competencia comunicativa es un eje central en la atención al cliente y debe ser priorizada en los programas académicos.

En síntesis, los estudios revisados confirman que las competencias en el servicio al turista son esenciales para el desempeño profesional en el sector turístico. Además, coinciden en la necesidad de implementar estrategias pedagógicas activas y contextualizadas que permitan a los estudiantes avanzar hacia niveles altos de dominio.

5. CONCLUSIÓN

El estudio revela una brecha significativa entre el nivel de competencias que se espera de un excelente estudiante del departamento de turismo y el nivel real que presentan los estudiantes evaluados. Aunque se considera que deben dominar al máximo habilidades esenciales como comunicación interpersonal, trabajo en equipo, toma de decisiones, creatividad, capacidad de aprendizaje y manejo de tecnología para ofrecer un servicio de calidad al turista. Los resultados indican que estas competencias se encuentran en un nivel promedio. Esta situación implica la necesidad de implementar estrategias pedagógicas y programas de formación complementaria que fortalezcan dichas habilidades, con el fin de garantizar que los futuros profesionales del turismo cumplan con los estándares de excelencia requeridos por la industria. La falta de dominio óptimo puede repercutir en la calidad del servicio al turista, afectando la competitividad profesional de los egresados y, en consecuencia, la imagen y sostenibilidad del sector turístico. Asimismo, se requiere una mayor integración entre la teoría y la práctica, mediante experiencias reales que permitan aplicar conocimientos en contextos dinámicos.

6. LIMITACIONES

- La investigación se realizó sobre una muestra específica de una sola universidad, lo que restringe la posibilidad de generalizar los hallazgos a otras instituciones o contextos.
- La evaluación de las competencias se efectuó en el período de enero a junio del año 2024, sin contemplar la evolución de las habilidades a lo largo del programa académico.
- No se incluyeron variables externas como la motivación personal, la experiencia laboral previa o los recursos institucionales, factores que podrían influir significativamente en el desarrollo de las competencias analizadas.

7. RECOMENDACIONES

La universidad Ana G. Méndez de Puerto Rico debe integrar estrategias efectivas para que los alumnos que se están adiestrando para laborar en el sector turístico de Puerto Rico mejoren el dominio de las destrezas en servicio al turista. También sería importante el trabajar programas de ayuda psicológica para trabajar el miedo y mejorar la autoestima. Es recomendable usar las siguientes estrategias de enseñanza en servicio al turista:

- Implementar talleres de role-playing
- Simulación de servicio al turista.
- Fomentar la participación en debates y presentaciones orales para mejorar la expresión y escucha activa.
- Diseñar proyectos colaborativos que envuelva la toma de decisiones.
- Actividades curriculares
- Estudios de casos reales del sector turístico.
- Simulaciones de situaciones críticas para desarrollar pensamiento crítico.
- Incentivar a los alumnos en competencias internas de innovación en servicios turísticos.
- Integrar asignaturas o módulos sobre diseño de experiencias turísticas y marketing creativo.
- Fomentar el aprendizaje autónomo mediante plataformas digitales y recursos interactivos.
- Ofrecer mentorías y retroalimentación constante para reforzar áreas de mejora.
- Incorporar el uso de software especializado en administración de negocios.
- Capacitar en herramientas digitales para marketing (redes sociales, análisis de datos, realidad virtual).

8. BIBLIOGRAFÍA

Abarca, M., Vargas, C., Romero, D., Villanueva, D. y Arancibia, M. (2022). Aspectos neurobiológicos en la toma de decisiones afectivas y sociales e influencia del estrés: posibles

implicancias en la toma de decisiones clínicas. *Revista Chilena de Neuro psiquiatría*, 60(2), 176-184. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272022000200176>

Almerich, G., Suárez, J., Díaz, I. & Orellana, N. (2021). The influence of using it in high-skills competences and its competences: a structural model. *Education and Information Technologies*, 26(4), 3845-3869. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10437-y>

Almulla, M. (2023). Constructivism learning theory: a paradigm for student's critical thinking, creativity, and problem solving to affect academic performance in higher education. *Cogent Education*, 10(1), 1-25. <https://www.proquest.com/pq1academic/docview/2832902798/fulltextPDF/66B3B1A06215413BPQ/3?accountid=201197>

Álvarez, R. (2024). Desarrollo de competencias laborales en estudiantes universitarios. *Episteme Koinonía*, 7(13), 1-20. <https://doi.org/10.35381/e.k.v7i13.3214>

Alzenki, F. (2023). Motivating interior design students toward professional creativity: the role of feedback. Master Thesis, Iowa State University. <https://www.proquest.com/docview/2829369407?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true&sourcetype=Dissertations%20%20Theses>

Amiaya, A. (2022). Multiple intelligences and teaching. PhD. Thesis, Prude University. https://hammer.purdue.edu/articles/thesis/MULTIPLE_INTELLIGENCES_AND_TEACHING_STRATEGIES_FOR_ENTREPRENEURSHIP_EMPOWERMENT_AND_DEVELOPMENT_IN_NIGERIA/20288568

Anderson, L., Londoño D. y Martínez, G. (2022). Desarrollo de competencias en el ámbito educativo: definiciones conceptuales y operacionales. *Revista de Investigaciones Universidad Le Cordon Bleu*, 9(1), 20-30. <https://revistas.ulcb.edu.pe/index.php/REVISTAULCB/issue/view/19>

Arellano, F., Pérez, D., Gruezo, C. y Pérez N. . (2021). Aprendizaje B-Learning como enfoque mezclado no agitado con las teorías de aprendizaje. 8(1), 93-107. *Unisrael Revista Científica*. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1e.2021.501>

Barría, N., Del Castillo, F. Feng, A., Mattina, C. & Chen, M. (2023). Niveles de las inteligencias múltiples del estudiantado de ingenierías: análisis comparativo entre carreras y facultades en la Universidad Tecnológica de Panamá . *Revista Electrónica Educare*, 27(2),1-25. <https://doi.org/10.15359/ree.27-2.15862>

Bunce, K., Villafuente, E., Cevallos, M., León, J. y Guishca, L. (2025). Desarrollo de competencias digitales en estudiantes y docentes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(4), 2709-2728. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i4.18904

Castillo, J. y Villalpando, P. (2019). El papel de las competencias laborales en el ámbito educativo: una perspectiva de reflexión e importancia. *International Journal of Good*

Conscience, 14(1), 20-51.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=04e6a0d7-da66-4d67-9740-cd43c7ff97f3%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMvc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=139996502&db=fap>

Castillo, M., Ardila, L. y Castrillón, A. (2020). Innovación curricular en la formación en turismo: un enfoque teórico-conceptual. *Praxis & Saber*, 11(25), 255-278.
<https://doi.org/10.19053/22160159.v11.n25.2020.10479>

Cerkez, N. (2023). The influence of social media platforms on consumers' preferences in tourism. Master thesis, Walter School of Business at Webster Vienna Private University.
<https://www.proquest.com/docview/2861854347/abstract?accountid=201197&sourcetype=Dissertations%20&%20Theses>

Che, N., Lowe, V., Lok, R. & Seong, D. (2022). Negative evaluations of communication in tourism service encounters as a basis of developing communicative activities for English for tourism. *Malaysian Journal of ELT Research*, 19(4), 50-66. <http://doi.org/10.52696/LUXL1626>

Cisneros, A., Marqués, L., Samanieho, G., y Mejía, C. (2024). Evaluación de la competencia digital docente. un análisis que integra las perspectivas descriptiva, inferencial y multivariada. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 27(2), 185-221.
<https://doi.org/10.5944/ried.27.2.39122>

Cladera, M., Rejón, F., Vich, G. & Juaneda, C. (2021). Evolution of undergraduate tourism students' attitudes towards statistics: pre and post evaluation. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 21(2), 120–141. <https://doi.org/10.1080/15313220.2020.1828014>

Contreras, M. y Pariona, S. (2024). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes en la empresa BGZ importadora internacional: SAC, LIMA, 2024. Tesis Licenciatura, Universidad de San Martín de Porres, Perú. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/16551>

De los Reyes, E., Castillo de León, J. y Reyna, M. (2022). Habilidades múltiples y resiliencia académica universitaria en contexto de la COVID-19: caso de una facultad de derecho en Tamaulipas. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 45(3). 1-16.
<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

De Prada, E. (2022). Teamwork skills in higher education: is university training contributing to their. *Springer*, 35(5), 1-13.
<https://www.proquest.com/pq1academic/docview/2627007025/fulltextPDF/4B5B80E3D7F44B9EPQ/1?accountid=201197>

Dueñas, J., Huamani, I. y Sáenz, M. (2022). Aprender a aprender: teoría del aprendizaje asociada al dominio de competencias digitales en estudiantes universitarios. *Revista de Filosofía*. 39(102). 473-485. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7048867>

Elmagzoub, M., Annamalai, N., Zyoud, S., Al Salhi, N. & Zakarneh, B. (2023). Exploring the adoption of multiple Intelligences in micro credentials by educators in malaysian higher education. The Qualitative Report, 28(12), 3514-3535. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2023.6093>

Flores, D., Sabag, C. y Martínez, J. (2023). Aprendizaje presencial y a distancia en la Universidad Iberoamericana Torreón. Alteridad Revista de Educación, 19(1), 82-93.

<https://doi.org/10.17163/alt.v19n1.2024.07>

Follmer, C. (2023). Use of peer-supported learning in mitigating the effects of the military deployment cycle on military-connected students with special needs: a descriptive qualitative research study. PhD. Thesis, National University. <https://www.proquest.com/docview/2882120725/fulltextPDF/84F08E6251344C82PQ/1?accountid=201197&sourcetype=Dissertations%20&%20Theses>

Garner, H. (2011). Frames of mind: the theory of multiple intelligences. New York.

Giannoukos, G. (2024). Main learning theories in education. European Journal of Contemporary Education and E-Learning, 2(5), 93-100. [https://doi.org/10.59324/ejceel.2024.2\(5\).06](https://doi.org/10.59324/ejceel.2024.2(5).06)

González, A. y Ortiz, B. (2023). Relación de la motivación y estrategias de aprendizaje en estudiantes de educación superior. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, (1)12, 1-16. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i1.3692>

Iglesias, G. (2020). Inteligencia interpersonal y tutoría de los estudiantes del VII ciclo de una institución educativa pública 2018. Journal of Business and Entrepreneurial Studies, 1(1), 73-82. <https://doi.org/10.37956/jbes.v0i0.132>

Jaramillo, B. y Quintero, S. (2021). Trabajando en equipo: múltiples perspectivas acerca del trabajo cooperativo y colaborativo. Educación y Humanismo, 23(41), 205-233. <https://doi.org/10.17081/eduhum.23.41.4188>

Jordan, S. (2023). Team-oriented leadership: an examination of gender, managerial experience, and industry. Ph.D. Thesis, Benedictine University. <https://www.proquest.com/pqdtglobal/docview/2785163416/51B02A7D19A34783PQ/3?accountid=201197>

Kovalcik, B. (2023). A phenomenological study on cocurricular leader alumni's perceptions of career readiness and soft skill preparedness. PhD. Thesis, Indiana University of Pennsylvania. <https://www.proquest.com/pq1academic/docview/2805285275/6383D15FD1244395PQ/1?accountid=201197>

- Ma, F., Zhu C., & Liu D. (2024). A deeper knowledge tracking model integrating cognitive theory and learning behavior. *Journal of Intelligent & Fuzzy Systems*, 46(3), 6607-6617. <https://doi.org/10.3233/JIFS-235723>
- Makki, H. (2019). Impact of employee competencies on service performance: the mediating role of customer service. PhD. Thesis, Sudan University of Science & Technology, https://www.researchgate.net/profile/Siddig-Ibrahim/publication/332021980_The_Impact_of_Employee_Attitude_on_Service_Performance/links/5e3aee5792851c7f7f1fdd9e/The-Impact-of-Employee-Attitude-on-Service-Performance.pdf
- Méndez, J & Padrón, A. (2022). Liderazgo e inteligencias múltiples. aportes para una gerencia transformacional. *Encuentros Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, 16(1), 340-356. <http://doi.org/10.5281/zenodo.6917061>
- Molina, L. (2025). Estadísticas. Compañía de Turismo de Puerto Rico. <https://tourism.pr.gov/estadisticas/?lang=es>
- Morales, H. (2025). Informe económico 2024 a la gobernadora y a la asamblea legislativa. Junta de Planificación: Gobierno de Puerto Rico. 1(1), 11-256. <https://jp.pr.gov/informe-economico-al-gobernador/>
- Morales, M., Chuluisa, C., Aveiga, M. y Guerrón, S. (2022). El desarrollo de habilidades comunicativas de estudiantes universitarios en el contexto ecuatoriano. *Revista Conrado*, 18(84). 146-154. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442022000100146
- Morozova, M., Fasolko, T., Poliuha, V., Veselska, L. & Bagration, K. (2022). Training communication and conflict resolution soft skills in students. *Apuntes Universitarios*, 12(3), 236-252. <https://doi.org/10.17162/au.v12i3.1113>
- Ogundele, I. (2022). Influence of teaching practice and students industrial work experience scheme on business education student's employability skills. PhD. Thesis, Kwara State University. <https://www.proquest.com/pqdtglobal/docview/2835763421/49D290E9866744A4PQ/1?accountid=201197>
- Oliveira, S. (2024). La integración de las tecnologías de la información y la comunicación (tic) en el entorno educativo: transformaciones y desafíos. *MLS - Pedagogy, Culture and Innovation*, 1(1), 1-8. <https://www.mlsjournals.com/pedagogy-culture-innovation/article/view/2844>
- Rivas, J. (2024). El impacto del turismo receptivo en el crecimiento económico del PERÚ durante el período 2007 -2022. Tesis Licenciatura, Universidad de San Martín de Porres, Perú. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/14904>

Rivas, R., Cardoso, E. y Roldan, M. (2024). Planteamiento de las competencias profesionales en turismo desde la perspectiva de los egresados en México. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 15(29), 1-24. <https://doi.org/10.23913/ride.v15i29.2094>

Rivera, M. (2023). Compendio estadístico de la educación superior en Puerto Rico 2022-2023. Junta de Instituciones Postsecundarias https://agencias.pr.gov/agencias/cepr/inicio/estadisticas_e_investigacion/Pages/Estadisticas-Educacion-Superior.aspx

Rojas, J. y Barahona, M. (2024). Impacto de los proyectos transversales para el fortalecimiento de la calidad educativa que contribuya en la formación integral de los estudiantes: una experiencia del colegio integrado de Fontibón. *MLS - Pedagogy, Culture and Innovation*, 1(1), 7-29. <https://www.mlsjournals.com/pedagogy-culture-innovation/article/view/2609>

Schunk, D. (2020). *Learning theories: an educational perspective*. Pearson. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uestepr-ebooks/detail.action?docID=5894697&query=Schunk#>

Serrano, B., Díaz, F. & Feria, F. (2022). Innovación y creatividad en la oferta turística: retos y perspectivas para el destino turístico Holguín, Cuba. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 18(2), 236-247. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2022000200222>

Sierra, C., Romero, A. & Galarza, I. (2024). Impacto de la capacitación en las competencias del personal hacia el servicio al cliente. *Conrado*, 20(96), 1-15. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442024000100198

Sospedra, M., Martínez, I. y Hidalgo, S. (2022). Inteligencias múltiples, emociones y creatividad en estudiantes universitarios españoles de primer curso. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 16(2), 1-15. <https://doi.org/10.19083/ridu.2022.1153>

Tankovic, A., Kapes, J., & Benazic, D. (2022). Measuring the importance of communication skills in tourism. *Evidentia University Blog*, 36 (1), 460-479. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2022.2077790>

Torres, W. (2022). *Learning beyond the content: workforce skills development at community colleges*. PhD. Thesis, Tarleton State University. <https://www.proquest.com/pqdtglobal/docview/2717700217/60DC31E539AD4DE5PQ/1?accountid=201197>

Valencia, M., Solis, M. y Horta, M. (2024). Percepción de la evaluación de la formación profesional. *Informador Técnico*, 88(1), 1-38. <https://www.researchgate.net/publication/380167621>

Varghese, J. & Mohamedunni, M. (2022). From multiple intelligences to contextualized multiple intelligence: a new psychological paradigm for higher education pedagogy in south

asian countries. The International Journal of Interdisciplinary Educational Studies, 17(2), 1-17. <https://doi.org/10.18848/2327-011X/CGP>

Vázquez, S., Calsin. L., Capia, R., Vázquez, L., Cayo, C. y Cosi, L. (2022). Inteligencia intrapersonal: sus estrategias de desarrollo. Paidagogo Revista de Investigación en Ciencias de la Educación. 4(1), 35-47. <https://doi.org/10.52936/p.v4i1.100>

Vergara, C. (2023). Vygotsky y la teoría sociocultural del desarrollo cognitivo. Actualidad en Psicología. <https://www.actualidadenpsicologia.com/vygotsky-teoria-sociocultural/#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20sociocultural%20surgi%C3%B3%20a,individual%20proviene%20de%20la%20sociedad>

Villanueva, Y , Chirinos, R., Guzmán, V., y Salas, S. (2024). Importancia del desarrollo de habilidades blandas en estudiantes de nivel superior. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 8(1), 11010-11031. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.10413



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 3.0 Unported License](https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/)