

La Educación no Formal y su Incidencia en la Formación del Profesional Hotelero

Non-formal education and its incidence on the training of hotel professionals

Para citar este trabajo:

Loayza, A., y González, I., (2025). La Educación no formal y su incidencia en la formación del profesional hotelero. *Reincisol*, 4(8), pp. 3918-3932. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V4\(8\)3918-3932](https://doi.org/10.59282/reincisol.V4(8)3918-3932)

Autores:

Alvaro Alejandro Loayza Vega

Universidad Técnica de Machala

Ciudad: Pasaje, País: Ecuador

Correo Institucional: aloayza12@utmachala.edu.ec

Orcid <https://orcid.org/0009-0006-5869-772X>

Ifraín González Beade PhD

Universidad Nacional de Educación

Ciudad: Pasaje, País: Ecuador

Correo Institucional: igonzaalez3@utmachala.edu.ec

Orcid <https://orcid.org/0000-0002-0341-4212>

RECIBIDO: 11 julio 2025

ACEPTADO: 18 septiembre 2025

PUBLICADO: 07 octubre 2025

RESUMEN

En la actualidad, la educación no formal se ha consolidado como un elemento clave en la formación del profesional hotelero, dado que permite responder con rapidez a las demandas del sector turístico y a las constantes innovaciones tecnológicas. El objetivo esta direccionado en analizar su incidencia en el desarrollo profesional del personal y en la mejora de la calidad del servicio, considerando su impacto en la competitividad y sostenibilidad de las empresas del sector. La metodología aplicada se basó en un enfoque cualitativo mediante una revisión sistemática de literatura publicada entre 2018 y 2025, utilizando bases de datos académicas reconocidas como Scielo, Redalyc y Scopus, de los cuales se seleccionaron 13 estudios pertinentes, y para documentar de manera transparente todo el proceso se elaboró un diagrama PRISMA que permitió representar visualmente las fases de identificación, filtrado y selección de los artículos, asegurando claridad y rigor en la recolección de información. Los resultados demuestran que, la formal potencia la adquisición de competencias para mejorar la atención al cliente, comunicación y facilita la adaptación a nuevas tendencias, tecnologías y prácticas sostenibles, asimismo se observó que los programas extracurriculares promueven la inserción laboral, la proactividad y la competitividad del personal, aunque persisten desigualdades en el acceso a estas oportunidades. Se concluyo que, la educación no formal no solo complementa la formación académica, sino que contribuye a desarrollar la capacidad de enfrentar los desafíos del sector hotelero, consolidando su identidad profesional y generando un entorno laboral innovador y competitivo, alineado con los estándares internacionales.

Palabras claves: Educación no formal; formación profesional; sector hotelero; competencias laborales.

ABSTRACT

Currently, non-formal education has established itself as a key element in the training of hotel professionals, as it allows for a rapid response to the demands of the tourism sector and constant technological innovations. The objective is to analyze its impact on staff professional development and on improving service quality, considering its impact on the competitiveness and sustainability of companies in the sector. The methodology applied was based on a qualitative approach through a systematic review of literature published between 2018 and 2025, using recognized academic databases such as Scielo, Redalyc, and Scopus. From these, 13 relevant studies were selected. To transparently document the entire process, a PRISMA diagram was developed to visually represent the stages of article identification, filtering, and selection, ensuring clarity and rigor in the information collection. The results demonstrate that formal education enhances the acquisition of skills to improve customer service and communication, and facilitates adaptation to new trends, technologies, and sustainable practices. It was also observed that extracurricular programs promote job placement, proactivity, and competitiveness among staff, although inequalities in access to these opportunities persist. It was concluded that non-formal education not only complements academic training but also contributes to developing the capacity to face the challenges of the hotel sector, consolidating professional identity and generating an innovative and competitive work environment aligned with international standards.

Keywords: Non-formal education; vocational training; hotel sector; job skills.

INTRODUCCIÓN

En el campo de la educación no formal, la innovación se convierte en un aspecto central, ya que desde la sociología de la educación se busca entender cómo surgen y se desarrollan nuevas prácticas en espacios alternativos a la escuela tradicional, por ello, en este escenario, las interacciones directas entre las personas tienen un valor especial, pues permiten construir experiencias que favorecen aprendizajes flexibles y adaptados a las necesidades del contexto (Soto et al., 2023). De esta manera, es importante tomar en cuenta que, la noción se trabaja en mejora la experiencia, lo cual es clave al momento de explicar de qué forma la innovación influye de forma directa en cada uno de los procesos educativos no formales y en la manera en que los participantes otorgan sentido a estos aprendizajes.

Al trabajar en un proceso de educación no formal, se toma en cuenta la utilización de un mecanismo estratégico enfocado en potenciar el desarrollo profesional de los empleados, el mismo que le permite al personal adquirir habilidades prácticas, las cuales le ayudaran a adaptarse a cambios tecnológicos, mejorar el servicio al cliente y responder de manera efectiva a las nuevas tendencias del turismo, estos procesos de enseñanza son impartidos a través de capacitaciones internas, talleres, programas de inducción y entrenamientos especializados, para si lograr que estas acciones se alineen con las necesidades concretas del sector, lo que les otorga un valor inmediato y aplicable en el entorno laboral (Ortega et al., 2020).

La industria hotelera constituye uno de los sectores más dinámicos dentro de la economía mundial y su crecimiento sostenido se vincula directamente con la calidad de los servicios que ofrece, por ello, la formación del talento humano se convierte en un factor determinante, ya que la atención al cliente, la capacidad de adaptación y la eficiencia en los procesos internos dependen en gran medida de las competencias de los trabajadores, resaltando así la necesidad de incluir a la educación no formal ha adquirido un papel protagónico al responder de manera más inmediata a las demandas del sector (Zurbarán & Zurbarán, 2024).

Al analizar los procesos de educación no formal en la industria hotelera se observa que estos cumplen un papel decisivo en todo lo correspondiente a la formación profesional del personal, ya que permiten adquirir conocimientos prácticos y competencias específicas que no siempre se encuentran en la educación formal, de este modo, actividades como talleres, capacitaciones internas, cursos de actualización o programas de inserción laboral se convierten en herramientas estratégicas para mejorar la calidad del servicio, fortalecer la atención al cliente y garantizar una adaptación constante a las tendencias del sector (Riestra et al., 2024). Por ello, la educación no formal no complementa únicamente la preparación académica tradicional, sino que también contribuye a generar mejoras en el personal, volviendo así a todo el entorno más competitivo y preparado para responder a los estándares internacionales que exige el hotelería actual, lo que repercute directamente en el desarrollo profesional de los trabajadores y en la sostenibilidad de las empresas del sector.

Desde una perspectiva sociológica y educativa, es importante analizar cómo estas experiencias de aprendizaje inciden en la construcción de saberes y en la forma en que los trabajadores reinterpretan su rol dentro de la organización, tomando en cuenta que, la educación no formal, al privilegiar la interacción directa y la práctica experiencial, no solo fortalece la competencia técnica de los empleados, sino que también contribuye a consolidar su identidad profesional y a generar una cultura de innovación en la empresa hotelera (Castillo et al., 2020).

En relación con lo anterior, el impacto de la educación no formal trasciende el plano individual y repercute en la gestión organizacional, pues influye en la calidad del servicio, en la satisfacción del cliente y en la competitividad de los establecimientos. Al integrar la capacitación continua como parte de su estrategia, las empresas no solo optimizan sus prácticas laborales, sino que también promueven un entorno de aprendizaje constante que favorece la sostenibilidad y el crecimiento del sector (Perez et al., 2024).

Las funciones vinculadas con la educación no formal y el trabajo abarcan un conjunto de actividades orientadas a fortalecer la profesionalización de las personas y a responder a las demandas del ámbito laboral, lo cual implica no solo adquirir nuevos conocimientos, sino también desarrollar competencias prácticas que faciliten la adaptación a distintos contextos de empleo, en este sentido, se incluyen actividades enfocadas en la formación ocupacional diseñados para preparar a los individuos en oficios o áreas específicas, así como programas de inserción laboral que requiere de personas enfocadas en aprender y así lograr integrarse al mercado de trabajo mejorando su actividad productiva tras un periodo de interacción y manejo de nuevos conocimientos (Brambilla et al., 2023).

Por todo lo anterior, el estudio de los procesos de educación no formal en la industria hotelera se plantea como un campo de investigación relevante, dado que su enfoque permite comprender de qué manera estas dinámicas formativas contribuyen tanto al desarrollo profesional de los trabajadores como a la mejora de las prácticas laborales, tomando en consideración que al momento de analizar esta relación abre la posibilidad de generar propuestas orientadas a fortalecer los programas de capacitación y a consolidar una visión integral de la formación en el ámbito turístico.

MATERIALES Y METODOS

Para el desarrollo de la presente investigación se consideró pertinente aplicar una metodología con enfoque cualitativo, la cual permitió realizar una revisión sistemática de literatura vinculada con los procesos de educación no formal en la industria hotelera y su impacto en la formación profesional del personal, de esta manera se analizaron y compararon diferentes estudios publicados entre los años 2018 y 2024, utilizando como fuentes principales bases de datos académicas reconocidas como Scielo, Redalyc, Scopus, entre otras, en el proceso de búsqueda se emplearon palabras clave relacionadas con capacitación laboral, educación no formal, formación continua y sector hotelero, con el fin de garantizar la pertinencia de los documentos seleccionados

De acuerdo con lo señalado por Carrizo y Molle (2018), la Revisión Sistemática de la Literatura se caracteriza por ser un estudio con una metodología claramente definida que busca identificar, analizar e interpretar la información disponible sobre un tema específico de manera objetiva y replicable, en este caso, dicha estrategia permitió obtener una visión integral sobre cómo la capacitación no formal incide en el desarrollo de competencias técnicas y sociales en el personal hotelero

Durante el procedimiento se identificaron un total de 55 documentos en las distintas bases de datos, sin embargo, tras aplicar los criterios de inclusión relacionados con el campo de la educación y la hotelería, solo 13 textos fueron seleccionados por su relevancia directa con la temática, mientras que 40 fueron descartados por enfocarse en disciplinas ajenas como política, salud, comunicación, publicidad, historia o jurisprudencia, lo que evidenció la necesidad de consolidar estudios específicos que articulen la educación no formal con las demandas reales del sector hotelero.

Estrategias para la búsqueda de información

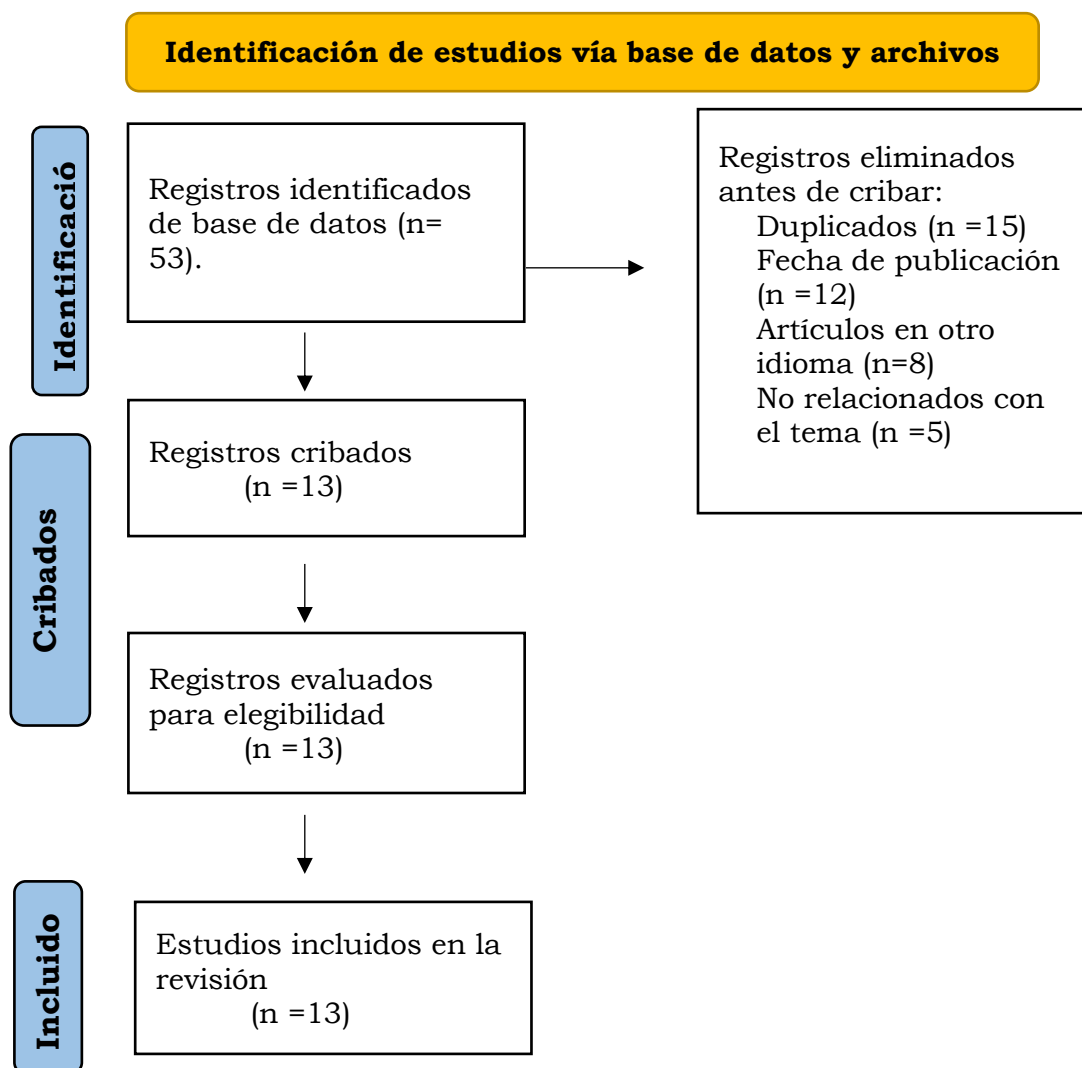
Para la elaboración del presente artículo científico se consideró pertinente implementar una estrategia de búsqueda estructurada y exhaustiva, cuyo propósito fue identificar la literatura más relevante y actualizada que permita dar respuesta al objeto de estudio, por ello para el cumplimiento del objetivo se desarrolló una localización y selección de estudios significativos relacionados con los procesos de educación no formal en la industria hotelera y su incidencia en la formación profesional del personal.

- **Bases de datos empleadas:** se priorizó el uso de Scopus, Scielo y Redalyc por su amplia cobertura académica y por el respaldo teórico que ofrecen a través de literatura revisada por pares, incluyendo artículos científicos, libros especializados y documentos de carácter académico vinculados con la formación y la capacitación laboral.

- **Términos clave y ecuación de búsqueda:** la consulta se efectuó en español e inglés utilizando combinaciones como “*educación no formal en hotelería*”, “*capacitación laboral en el sector turístico*” y “*professional training in hospitality industry*”. La búsqueda se delimitó a títulos, resúmenes y palabras clave, lo que permitió obtener en un primer momento un total de 55 documentos.
- **Período y filtros:** se estableció como criterio de inclusión que los estudios no superaran los 10 años de publicación, con el fin de garantizar la actualidad de la información analizada, a su vez se aplicaron filtros adicionales direccionados a eliminar documentos duplicados y descartar literatura irrelevante, obteniendo finalmente 13 artículos que cumplieron con los parámetros definidos y que sirvieron de base para el desarrollo de la investigación.

Posteriormente, se elaboró el diagrama de flujo PRISMA, el cual permite representar de manera visual y ordenada el recorrido de la información recopilada durante la revisión sistemática, en este esquema se detallan las diferentes fases del proceso, desde la identificación inicial de los documentos hasta la selección final de los estudios que cumplieron con los criterios de inclusión, de esta forma se logra documentar de manera transparente y rigurosa la metodología aplicada, garantizando claridad en la forma en que se gestionaron las fuentes de información para la construcción del presente trabajo, dicho diagrama se presenta a continuación:

Tabla 1. Diagrama de flujo PRISMA 2020 para revisiones sistemáticas.



Fuente: Elaboración propia (2025)

Esta metodología, permite realizar un análisis informatizado de los datos textuales obtenidos, con el propósito generar una visualización de los conceptos e información expresada en la literatura revisada, para generar registros, todo esto mediante la incorporación de términos vinculados directamente con la temática de estudio, entre ellos destacan expresiones como “*educación no formal*”, “*capacitación hotelera*”, “*formación continua*” y “*competencias laborales*”, cabe señalar que uno de los conceptos con mayor presencia fue el de educación no formal, el cual aparece reiteradamente como eje articulador de las propuestas empíricas analizadas, las mismas que enfatizan la importancia de los procesos de

capacitación y actualización constante como medio para fortalecer las habilidades del personal y mejorar la calidad del servicio en el sector hotelero.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La revisión sistemática de literatura vinculada al objeto de estudio de la presente investigación ayudo a determinar que, la educación no formal se configura como un apoyo de gran incidencia en la formación del profesional hotelero, tomando en cuenta que su utilización aporta aprendizajes prácticos y actualizados que por lo general no están presentes dentro de la educación formal, de esta manera los cursos, talleres y capacitaciones elaboradas fuera del aula fortalecen de manera directa a generar competencias relacionadas con la comunicación, la atención al cliente y la solución de problemas, los cuales son aspectos que resultan decisivos en un ámbito donde la calidad del servicio se refleja en la experiencia de los usuarios en los hoteles.

Frente a esto, Estigarribia (2022), afirma que, esto resultados señalan que dentro del sector hotelero y laboral en general la educación no formal, presenta amplios beneficios, tomando en cuenta que, por sus modalidades, flexibilidad y por la heterogeneidad de las poblaciones a las que se dirige, se trasforma en una opción educativa y una oportunidad para el mejoramiento de las condiciones de vida de diferentes grupos de personas, ya que responde a sus necesidades y expectativas vinculadas a la atención al público.

Por su parte Soto et al., (2023), sostienen que, dentro de esta forma de educar se desarrollan hallazgo que demuestran que este tipo de formación se ajusta a las tendencias del sector turístico y hotelero, mientras que los programas formales educativos requieren procesos más largos para ser actualizados, las propuestas extracurriculares responden con mayor agilidad a todo lo correspondiente a las innovaciones como la digitalización de reservas, de tal manera que, la incorporación de nuevas tecnologías y la adopción de prácticas sostenibles, lo cual confirma que la combinación del trabajo con la educación no formal constituye una estrategia clave para mantener una preparación acorde a las exigencias del entorno laboral.

Asimismo la investigación desarrollada por Massa et al., (2025), mencionan que, al momento de abordar la participación en espacios de educación no formal y la forma en que estos aportan en la inserción laboral, se prioriza que la capacitación continua y la experiencia práctica demuestra un nivel alto de compromiso y proactividad, de tal manera que las personas que acceden a diplomados, seminarios o certificaciones externas logran ampliar considerablemente sus capacidades, perfil y destacan frente a sus competidores al interior del sector hotelero que es altamente competitivo, por ello requiere de acciones que le permitan promover este tipo de iniciativas dentro de la formación profesional.

No obstante, Mise y Zambrano (2023) afirman que, dentro del sector hotelero no todos los empleados ni profesionales del área tienen las mismas oportunidades de acceder a esta formación complementaria, factores como los costos, la disponibilidad de tiempo o el desconocimiento de la oferta educativa generan niveles altos de desigualdad, lo que abre la necesidad de impulsar políticas de apoyo, convenios institucionales y programas de difusión que promuevan la participación equitativa en estas actividades que se caracterizan por resaltar las capacidades de los empleados desde una perspectiva que inicia con la enseñanza no formal.

Finalmente, Sabah & García (2025), describen a la educación no formal como una oportunidad para desarrollar a los profesionales, más bien la complementa de manera significativa, tomando en cuenta que, este enfoque educativo en turismo ha evolucionado desde modelos tradicionales, los cuales en un inicio estuvieron centrados en la transmisión de información hacia paradigmas que privilegian el desarrollo integral de competencias y no las capacidades de las personas para ejercer sus actividades.

CONCLUSIÓN

Podemos concluir que, la educación no formal dentro del sector hotelero se constituye como un complemento esencial en la formación del profesional al momento de poner en práctica sus servicios con los usuarios, ya que aporta experiencias acordes a sus necesidades, en función de las actualizaciones a las que este sector laboral se encuentra sujeta por los cambios constantes que no siempre se encuentran respuesta en la educación formal, de esta manera los cursos, talleres y capacitaciones extracurriculares fortalecen de manera directa las competencias en puntos claves como son: atención al cliente, comunicación y resolución de conflictos, lo cual contribuye a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los huéspedes.

Por otro lado, los hallazgos muestran que la educación no formal potencia el desarrollo de habilidades blandas necesarias en el sector hotelero, de tal manera que este modo de educarse ayuda al desarrollo de la empatía, el liderazgo y el trabajo en equipo, y la literatura revisada indica que estas destrezas se consolidan mejor mediante experiencias vivenciales y programas flexibles, por ello, la formación profesional se vuelve más completa al integrar teoría y práctica, y se logra una mejor adaptación a las exigencias del entorno laboral

Finalmente, la revisión demuestra que, la educación no formal favorece puntualmente a la inserción y competitividad laboral, tomando en consideración que, los empleadores valoran la capacitación continua y la experiencia práctica como indicadores de proactividad y compromiso, además se destaca que la combinación de educación formal y no formal permite al profesional hotelero mantenerse actualizado frente a cada proceso innovador del sector, formando así un perfil integral y fortalecido que responde a las demandas actuales del mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brambilla, C., Gonfiantini, V., & Ibarra, M. (2023). Educación no formal, su diversidad y extensión: análisis desde la epistemología compleja. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(6), 620-632.
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/2203
- Carrizo, D., & Moller, C. (2018). Estructuras metodológicas de revisiones sistemáticas de literatura en Ingeniería de Software: un estudio de mapeo sistemático. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 26 (1).
[https://doi.org/https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052018000500045#:~:text=Una%20RSL%20es%20un%20tipo,un%20grado\)%20repetible%22%202.](https://doi.org/https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052018000500045#:~:text=Una%20RSL%20es%20un%20tipo,un%20grado)%20repetible%22%202.)
- Castillo, M., Ardila, L., & Castrillón, A. (2020). Innovación curricular en la formación en turismo: un enfoque teórico-conceptual. *Praxis & Saber*, 11(25), 255-27.
<https://www.redalyc.org/journal/4772/477266188012/html/>
- Estigarribia, A. (2022). Educación no formal, capital humano y empleabilidad. *Revista Científica - Paraguay*, XL(22), 105-127.
<https://epy.dreamhosters.com/index.php/RESPY/article/view/79>
- Massa, M., Páez, P., Maceo, L., & León, I. (2025). Educación técnica profesional en turismo, como una alternativa para impulsar el desarrollo local en la provincia Orellana. *Dominio De Las Ciencias*, 11(3).
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/4459>
- Mise, E., & Zambrano, S. (2023). *Impacto de las redes sociales en la promoción turística de las empresas hoteleras, del cantón de Portoviejo en el año 2022*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí:
<https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/4902>
- Ortega, N., Medina, J., & Osorio, M. (2020). La formación profesional en turismo entre conexiones y redes de aprendizaje. *Sinéctica*(54).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2020000100121

- Perez, J., Arroyo, M., Porta, L., & Osore, J. (2024). Retornos de la educación en los entornos laborales para los trabajadores formales e informales en la región Junín: 2016 -2021. *Revista de Economía del Caribe*(34). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-21062024000200003
- Riestra, M., Zurita, C., & Leyva, M. (2024). La capacitación desde un enfoque pedagógico orientada al turismo accesible e inclusivo. *Varona. Revista Científico Metodológica*(80). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1992-82382024000200014
- Sabah, D., & García, E. (2025). Resiliencia en el Aula: Formación de Profesionales del Turismo, un Análisis Reflexivo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplina*, 9(3), 2903-2919. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/17913>
- Soto, D., Segura, A., Navarro, Ó., Cedeño, S., & Medina, R. (2023). Educación formal, no formal e informal y la innovación: Innovar para educar y educar para innovar. *Revista Innovaciones Educativas*, 25(38). https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-41322023000100077
- Soto, L., Segura, A., Navarro, Ó., Cedeño, S., & Medina, R. (2023). Educación formal, no formal e informal y la innovación: Innovar para educar y educar para innovar. *Revista Innovaciones Educativas*, 25(38), 77-96. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EducacionFormalNoFormalEInformalYLaInnovacion-8807022.pdf>
- Zurbarán, D., & Zurbarán, V. (2024). Competencias y planificación de necesidades de formación en hotelería en Bogotá, Colombia. *Turismo y Patrimonio*(23). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2313-853X2024000200149&script=sci_arttext&tlng=es

Conflicto de intereses

Los autores indican que esta investigación no tiene conflicto de intereses y, por tanto, acepta las normativas de la publicación en esta revista.

Con certificación de:

