

Competencia digital y formación profesional en el turismo. Una revisión de literatura

Digital Competence and Professional Training in Tourism. A Literature Review

Ámbar Jazmín Arango Morales^a
Ana Leticia Tamayo Salcedo^b
Alejandro Delgado Cruz^c

Recibido: 4 de marzo de 2020

Aceptado: 21 de enero de 2021

Resumen: El objetivo es analizar las investigaciones sobre la competencia digital durante el proceso de formación profesional en turismo. Para ello, se optó por una revisión sistemática y análisis contenido de artículos científicos. Los criterios de selección consideraron el acceso abierto de los artículos, su localización en reconocidas bases de datos y repositorios iberoamericanos y, su publicación durante el periodo 2010-2019. Los resultados muestran la necesidad de incorporar en la formación profesional en turismo, competencias congruentes con el contexto digital que se está presentando en la sociedad.

Palabras clave: competencia digital; formación profesional; turismo; revisión de literatura.

^a Licenciada en Turismo. Docente de la Facultad de Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México. ✉ amsamape@gmail.com || ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7903-2536>.

^b Doctora en Ciencias de la Educación. Docente e investigadora de la Facultad del Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México. ✉ alts2002@hotmail.com || ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5998-9149>.

^c Doctor en Administración y Alta Dirección. Docente e investigador de la Facultad del Turismo y Gastronomía de la Universidad Autónoma del Estado de México. ✉ delgadocruz@outlook.com || ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9135-9304>.

Abstract: The aim is to analyze research on digital competence during the process of professional training in tourism. Therefore, a systematic review and content analysis of scientific papers was chosen. The selection criteria considered the open access of the papers, their location in recognized databases and Latin American repositories and their publication during the period 2010-2019. The results show the need to incorporate into the professional training in tourism, competences consistent with the digital context that is being presented in society.

Keywords: digital competence; professional training; tourism; literature review.

Introducción

Organismos multilaterales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2012), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2017) y el Banco Mundial (BM, 2003), manifiestan la importancia en el uso de las tecnologías para el fortalecimiento de los procesos de enseñanza-aprendizaje, dando énfasis en que se debe adecuar el currículum y las formas de enseñar, y así desarrollar un horizonte más flexible modificando los modelos tradicionales de formación, donde la transmisión de la información estaba basado en una persona. Es decir, con las tecnologías se tienen resultados significativos en los estudiantes, tales como el desarrollo de habilidades y actitudes a través de su uso.

En su conjunto, los conocimientos, habilidades y actitudes tecnológicas se expresan en competencias que tienen las personas para desenvolverse en los ámbitos individual, social y laboral. En este trabajo se retoma la definición establecida por la Comisión de Comunidades Europeas (2005) sobre la competencia digital como el uso crítico y seguro de las tecnologías para alcanzar los propósitos relacionados con el aprendizaje, la inclusión, el trabajo, la empleabilidad, la participación en la sociedad o con fines de esparcimiento.

Esta situación causó interés para revisar investigaciones, discusiones y aportaciones académicas sobre la competencia digital, específicamente en la formación superior de profesionales en turismo, debido a que el turismo representa uno de los sectores fundamentales en el que se asienta el crecimiento económico de los países. Asimismo, la investigación e innovación de este sector están determinados por dos aspectos: el primero son las organizaciones que conforman la actividad turística y, el segundo, es el conocimiento que se desarrolla en las instituciones de educación superior que ofertan la carrera donde la formación es considerada como una inversión apreciada con criterio económico.

Por ello, el objetivo de este artículo es analizar el estado actual de investigaciones sobre la competencia digital en la formación profesional en turismo. Para esto, la revisión de artículos científicos se realizó en bases de datos y repositorios con reconocimiento iberoamericano, tales como REDALyC, SciELO, REDIB y DOAJ, debido a su contenido de carácter científico y de acceso abierto. Así, la búsqueda de los documentos se realizó en áreas del conocimiento de las ciencias sociales, administrativas y humanidades publicados en el periodo 2010-2019,

El documento está integrado en cuatro apartados. El primero expone el marco conceptual en torno a la competencia digital y la formación profesional. El segundo refiere a la metodología para realizar el análisis de los documentos seleccionados. En el tercer apartado se presentan los hallazgos de la revisión sistemática y el análisis de los artículos. Finalmente, se presentan las conclusiones y las líneas futuras de investigación sobre el tema.

1 Revisión de literatura: competencia digital y formación profesional

Los cambios tecnológicos, comerciales y laborales hacen que la competencia digital se convierta en una necesidad para cualquier profesional, puesto que no se trata solo de una maniobra técnica, sino de todo un arsenal de conocimientos, habilidades y destrezas que se combinan con los procesos cognitivos y tecnológicos para solucionar problemas y tomar decisiones (Almerich, Díaz-García, Cebrián-Cifuentes y Suárez-Rodríguez, 2018; Guzmán-Simón, García-Jiménez y López-Cobo, 2017; Porat, Blau & Barak, 2018; Siddoo, Sawattawee, Janchai & Thinnukool, 2019; Techataweewan & Prasertsin, 2018).

La conceptualización de la competencia digital ha tenido un desarrollo a largo del tiempo y se caracteriza por su complejidad, al considerar componentes tanto tecnológicos, como cognitivos y actitudinales (Pettersson, 2018; Spante, Sofkova, Lundin & Algers, 2018; Van Laar, van Deursen, van Dijk & de Haan, 2017; Rambousek, Štípek & Vaňková, 2016). Respecto a esto, una persona que razona resuelve problemas y aprende a través de la tecnología tiene mayor nivel de adaptación y desenvolvimiento en el contexto cotidiano y laboral, a diferencia de una persona que solo tiene un manejo operativo de algún software, hardware o herramienta tecnológica (Pettersson, 2018; Spante et al., 2018; Van Laar et al., 2017). Además, se ha convertido en un punto de partida para reflexionar sobre qué tipo de habilidades, conocimientos y aptitudes deben tener las personas en el contexto actual, caracterizado por las contingencias económicas, socio-culturales y ambientales (Ilomäki, Paavola, Lakkala & Kantosalo, 2016; McDougall, Readman & Wilkinson, 2018).

Por ejemplo, Cahen & Borini (2019) y Ferrari, Punie & Redecker (2012) consideran que la competencia digital es una combinación de conocimientos, talentos, habilidades y actitudes vinculadas con el uso de la tecnología para realizar tareas, resolver problemas y comunicarse. De manera similar, Ilomäki et al. (2016) visualizan que la competencia digital consiste en la capacidad de utilizar las tecnologías digitales de manera significativa en la vida cotidiana, lo que conlleva al compromiso de participar activamente en la cultura digital. Asimismo, la Comisión de Comunidades Europeas (2005) considera dentro de la concepción de esta competencia, el uso crítico de las tecnologías para lograr los objetivos individuales y colectivos en torno a la participación social y la sustentabilidad.

Por otro lado, la relación directa de la tecnología con el campo laboral representa un desafío para las instituciones educativas, puesto que es necesario integrar cuadros profesionales para atender las demandas digitales. En sentido, Guzmán-Simón et al. (2017) señalan que la competencia digital se centra también en la capacidad de las instituciones educativas para formar personas para participar en la cotidianidad. Por ende, se busca propiciar la creatividad, el descubrimiento y la navegación digital de los estudiantes (McDougall et al., 2018).

Así, la formación profesional permite la comprensión y el aprovechamiento de las tecnologías en los estudiantes para el desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas que les permitan realizar sus actividades y trabajos de manera efectiva. En particular, el sector turístico se caracteriza por el uso de tecnologías para la prestación de servicios, así como por atender un mercado dependiente de estas tecnologías. De tal manera, la fuerza laboral turística está vinculada con la formación profesional, puesto que los alumnos en un futuro se convertirán en los tomadores de decisiones, estrategias y directivos (Adukaite, van Zyl & Cantoni, 2016; Morellato, 2014; Marques y Borba, 2017). Empero, aunque las nuevas generaciones de estudiantes de turismo pueden considerarse nativos digitales por su cercanía con las tecnologías, no necesariamente desarrollan su competencia digital, un problema que pudiera explicarse a partir de la formación que reciben (Arango, Delgado y Tamayo, 2020).

Ante tal situación, la formación profesional a través del proceso aprendizaje-enseñanza permite capacitar a las personas para el desempeño de una actividad profesional (Arango et al. 2020). Para esto, la formación profesional involucra diversos componentes, tales como la figura del docente, el plan de estudios, así como el propio perfil del alumno orientado al auto-aprendizaje (Ilomäki et al., 2016; Javorský & Horváth, 2014; Murawski & Bick, 2017; Pettersson, 2018).

En la formación profesional el docente, mediante su destreza pedagógica y juicio didáctico, interviene en el desarrollo de la competencia digital al ser un facilitador

de conocimientos útiles para la práctica laboral de los alumnos (Castellanos et al., 2017; From, 2017; Spante et al., 2018). Además, la formación involucra la articulación de los objetivos del plan de estudios y los programas de contenido de las clases con el desarrollo de las competencias dentro y fuera del aula, a tal grado que se responde a las demandas sociales y se soporta de las diferentes políticas públicas de cada país (Ilomäki et al., 2016; Javorský & Horváth, 2014; Murawski & Bick, 2017; Pettersson, 2018).

Por último, el estudiante también se vuelve un elemento clave para detonar la competencia digital, puesto que su compromiso académico embona con su futuro desempeño profesional y el desenvolvimiento de la competencia digital. En consecuencia, los estudiantes que no tienen una alfabetización digital fuerte podrían presentar un incipiente rendimiento profesional y, con ello, menos oportunidades de empleo (Techataweewan & Prasertsin, 2018).

2 Metodología

En esta investigación se optó por una revisión sistemática y un análisis de contenido, cuya intención fue analizar los estudios sobre la competencia digital, específicamente, en la formación del profesional en turismo. Los insumos para la revisión fueron artículos científicos de acceso abierto, localizados en bases de datos y repositorios iberoamericanos: REDALyC, SciELO, REDIB y DOAJ. La selección de estas fuentes se debe a que albergan publicaciones procedentes de revistas de calidad, distinguidas por aplicar criterios para evaluar el contenido de los trabajos (peer review), además de considerar una cobertura cronológica, temática e internacional. La revisión se desarrolló en tres etapas: a) búsqueda e identificación, b) selección y agrupación y, c) análisis de contenido de los artículos.

2.1 Búsqueda e identificación de los artículos

Primero se filtraron los textos de acuerdo con el tema y la actualidad de los artículos inscritos en el periodo 2010 al 2019; cabe aclarar que se excluyeron textos incompletos. Las palabras de búsqueda fueron “competencia digital”, “formación profesional” y “turismo”, así como sus combinaciones incluidas en título, resumen, palabras clave e introducción. Como resultado se identificaron 62 artículos, 62.90% ubicados en revistas especializadas en turismo y 37.10% procedentes de revistas en educación superior (Tabla 1).

Tabla 1. Número de artículos por revista

Revistas en turismo	Cantidad de textos	Revistas en educación superior	Cantidad de textos
Cuaderno Virtual de Turismo	1	Actualidades Investigativas en Educación	2
Cuadernos de Administración	1	Apertura	1
Cuadernos de Turismo	2	CPU-e Revista de Investigación Educativa	2
El Periplo Sustentable	7	DIM: Didáctica, Innovación y Multimedia	1
Estudios y perspectivas en turismo	11	Ibérica: Revista de la Asociación Europea de Lenguas para Fines Específicos	1
Gestión Turística	3	Omnia	1
International Journal of Information Systems and Tourism	1	RED. Revista de Educación a Distancia	2
Investigaciones Turísticas	1	Revista de Administracao Pública	1
PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural	3	Revista Electrónica Educare	1
Revista Latino-Americana de Turismología	3	Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa	1
Turismo y Desarrollo: Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local	4	Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado	1
Turismo y Sociedad	2	Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa	1
Total	39	Revista Lusófona de Educação	1
		RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo	2
		Sophia	1
		Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información	1
		Universidad y Sociedad	2
		Universities and Knowledge Society Journal	1
		Total	23

Fuente: elaboración propia.

2.2 Selección y agrupación de los artículos

En la segunda etapa se elaboró una matriz en Excel para vaciar los datos de cada artículo y, con ello, revisar el resumen, las palabras clave y la introducción, como un primer ejercicio de selección. Al examinar la pertinencia temática de cada documento se hizo un filtro de exclusión, debido a que el objeto de estudio no

concordaba con el interés de esta investigación. Como resultado se seleccionaron 30 artículos congruentes al trabajo (Tabla 2). Posteriormente, se consideraron los resultados y las conclusiones de los artículos para agruparlos por ejes temáticos (Tabla 3).

Tabla 2. Artículos seleccionados

Año	Autores	País	Revista
2019	Barahona (2019)	España	Foro de Profesores de E/LE
	Ibáñez-Etxeberria et al. (2019)		Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado
	Castillejos (2019)	México	Apertura
2018	Cerezo et al. (2018)	España	International Journal of Information Systems and Tourism
	Zamaquero (2018)		Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa
	Castro et al. (2018)	México	Actualidades Investigativas en Educación
	Contreras et al. (2018)		RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo
	Leyva et al. (2018)		
	Quijano (2018)	Perú	Revista Electrónica Educare
2017	Duarte et al. (2017)	Ecuador	Turismo y Sociedad
	Martín et al. (2017)	España	Revista Lusófona de Educação
	Cruz et al. (2017)	México	El Periplo Sustentable
2016	Alves et al. (2016)	Brasil	Estudios y Perspectivas en Turismo
	Bárcena et al. (2016)	España	Ibérica: Revista de la Asociación Europea de Lenguas para Fines Específicos
2015	Torres (2015)	Colombia	Sophia
	Cerezo et al. (2015)	España	PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural
2014	Mínguez et al. (2014)	España	RED. Revista de Educación a Distancia
2013	Araújo et al. (2013)	España	Caderno Virtual de Turismo
	Collado et al. (2013)	México	Actualidades Investigativas en Educación
2012	Alves et al. (2012)	Brasil	Estudios y Perspectivas en Turismo
	Alejo et al. (2012)	México	El Periplo Sustentable
	Castro et al. (2012)	Venezuela	Cuadernos de Administración
2011	Fernandes de Araújo (2011)	Brasil	Estudios y Perspectivas en Turismo
	Jiménez et al. (2011)	México	CPU-e, Revista de Investigación Educativa
2010	Carrera (2010)	Ecuador	Gestión Turística
	Ceballos et al. (2010)	España	Cuadernos de Turismo
	Boix (2010)		DIM: Didáctica, Innovación y Multimedia

Año	Autores	País	Revista
	Espasandín et al. (2010)		Revista de Administracao Pública
	Medina et al. (2010)		Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información
	Gómez et al. (2010)	México	Estudios y Perspectivas en Turismo

Fuente: Elaboración propia con base en los citados.

Tabla 3. Clasificación de artículos por categoría temática

Categoría temática	Cantidad	Porcentaje
Formación profesional en turismo	21	70%
Competencias en la formación profesional en turismo	5	16.66%
Herramientas tecnológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje	4	13.33%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Análisis de contenido de los artículos

En la tercera etapa se requirió de un análisis más profundo y hermenéutico para comprender los propósitos de cada trabajado, así como su aporte al conocimiento. De los 30 textos que se localizaron sobre el tema, 87% hacen referencia al empleo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el aula para el rendimiento académico y en la práctica académica de los estudiantes, pero solo 13% especifican sobre la competencia digital durante el proceso de formación en turismo. Esto no implica que la mayoría de las investigaciones revisadas sobre el tema se encuentren erradas, más bien es porque la competencia digital es entendida como la inclusión de las tecnologías con fines escolares, ya sea empleando recursos digitales para la enseñanza o para generar en los estudiantes los conocimientos técnicos de las tecnologías, lo que forma parte de todo lo que envuelve a la competencia digital. Sin embargo, todas las contribuciones fueron analizadas para conocer la perspectiva que se ha tenido durante nueve años sobre la competencia digital en el proceso de formación profesional en turismo.

En la Tabla 4 se presenta una clasificación de las investigaciones seleccionadas de acuerdo con la temática, el principal referente conceptual y autores (González, 2014).

Tabla 4. Referentes conceptuales de las investigaciones

Temática	Referente conceptual	Autor (es)
Formación profesional en turismo	Diseño curricular	Alejo et al. (2012), Boix (2010), Carrera (2010), Collado et al. (2013), Gómez (2010), Jiménez et al. (2011) y Quijano (2018)
	Evaluación curricular	Cerezo et al. (2015), Cerezo et al. (2018), Martín et al. (2017), Medina et al. (2010) y Torres (2015)
	Instrumentación del plan de estudios	Barahona (2019), Bárcena et al. (2016), Leyva et al. (2018) y Mínguez et al. (2014)
	Oferta educativa turística	Araújo et al. (2013), Ceballos et al. (2010), Duarte et al. (2017), Espasandín et al. (2010) y Fernandes de Araújo (2011)
Competencias en la formación profesional en turismo	Gestión del talento humano	Castillejos (2019), Castro (2012), Ibáñez-Etxeberria et al. (2019)
	Percepción del alumno	Contreras et al. (2018)
	Percepción del mercado laboral	Alves et al. (2012)
Uso de herramientas tecnológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje	Herramientas digitales	Castro et al. (2018) y Cruz et al. (2017)
	TIC	Alves et al. (2016) y Zamaquero (2018)

Fuente: elaboración propia con base en los citados.

3 Resultados

3.1 Formación profesional en turismo

De los 21 documentos que se clasifican en esta temática sobre la formación profesional en el área de turismo, se identificó el enfoque de investigación y método de cada uno de los textos seleccionados, donde se observó que existe una mayor cantidad de investigaciones cualitativas (10 artículos), que cuantitativas (tres artículos) y mixtas (cinco artículos). Asimismo, en la Tabla 5 se puede observar una mayor cantidad de investigaciones que utilizaron el estudio de caso (cinco artículos). Sin embargo, se aprecian otros métodos y técnicas utilizados para lograr el objetivo de cada investigación.

Tabla 5. Artículos de la temática de formación profesional en turismo

Referente conceptual	Enfoque	Método o técnica	Autor
Diseño curricular	Cualitativo	Análisis de contenido	Collado et al. (2013), Gómez (2010) y Jiménez et al. (2011)
	Cuantitativo	Estudio de caso	Alejo et al. (2012), Boix (2010) y Carrera (2010)
		Análisis correlacional	Quijano (2018)
Evaluación curricular	Cualitativo	Análisis de contenido	Cerezo et al. (2018) y Torres (2015)
		Grupo focal	Martín et al. (2017)
	Cuantitativo	Estudio de caso	Medina et al. (2010)
	Mixto	Revisión de literatura y análisis correlacional	Cerezo et al. (2015)
Instrumentación del plan de estudios	Cualitativo	Estudio de caso	Leyva et al. (2018) y Mínguez et al. (2014)
		Investigación-acción	Barahona (2019)
	Mixto	Estudio de caso	Bárcena et al. (2016)

Fuente: elaboración propia.

En cuanto al diseño curricular, Collado, Medina, Herrera y Moreno (2013) refieren diversas corrientes en el currículum, dominando por décadas el paradigma técnico-instrumental en la formación profesional en turismo, con una visión de negocios y gestión empresarial. Sin embargo, Collado et al. (2013) hace hincapié en lo siguiente:

... [el turismo] desarrolla nuevos conceptos y prácticas, crea nuevos destinos, formas de organización y gestión pública, empresarial y comunitaria, nuevos consumidores, tecnologías, formas de producción, enfoques de planificación, relaciones e interacciones ... lo que define múltiples elementos configurativos (p. 32).

Por lo que Collado et al. (2013) propone una deconstrucción en las propuestas curriculares en lo técnico, pedagógico y didáctico para aspirar a profesionales capaces de abordar el turismo en su complejidad y bajo una concepción holística. Asimismo, en el estudio de Alejo y Mendoza (2012) se exponen las condicionantes estructurales en la formación de la Licenciatura en Turismo, para lo cual se deben considerar las características socioeconómicas de los estudiantes y sus representaciones sociales en los estudios universitarios.

Así, surgen diferentes realidades latinoamericanas en el diseño de programas, como en la Escuela de Turismo y Hospitalidad de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), donde se crea un Sistema Académico por Competencias para la formación del profesional en turismo (Carrera, 2010), con el objeto de optimizar el

proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes y ligar la conciencia crítica con la gestión académica.

De manera similar, en Lima, Perú, se aborda el uso de una aplicación digital denominada Arquered (Quijano, 2018). Dicha herramienta tecnológica fue utilizada para mejorar el proceso de aprendizaje durante la asignatura sobre la Historia del Perú Precolombino que se ofrece en la carrera de Administración Turística. En sus resultados se demuestra un incremento en participación de los alumnos, comprensión de los contenidos conceptuales y procedimentales, así como en una actitud favorable frente al patrimonio arqueológico, debido a que se encontraron diferencias entre el grupo control (secuencia didáctica tradicional) y el experimental (donde se empleó Arquered).

Dentro de la realidad mexicana se plantean los problemas que enfrentan las instituciones al diseñar un plan de estudios a nivel licenciatura sobre turismo asentado en un modelo educativo por competencias profesionales. En este tenor, Gómez (2010) arguye que hay un arduo camino para seleccionar las competencias que fueran diferentes y congruentes al contexto que se presenta en la actividad turística, así como incorporar no solamente las capacidades prácticas, sino también las habilidades cognitivas. Además, Gómez (2010) refiere una propuesta curricular en la Universidad de Guadalajara, que busca integrar las siguientes competencias:

- a) desarrollar estrategias; b) analizar situaciones de riesgo; manejar y resolver problemas y conflictos; c) pensamiento complejo y multidisciplinario; d) trabajo en equipo; liderazgo; e) alfabetismo en TIC; f) desarrollo de la inteligencia (analítica, creativa y práctica); g) dominio de por lo menos una lengua extranjera; h) juicios críticos y autocríticos (p. 147).

Por otro lado, en el Instituto Politécnico Nacional se realizó una propuesta de modelo educativo y rediseño curricular hacia la educación basada en competencias, haciendo énfasis en establecer la infraestructura adecuada que diera soporte a dicha propuesta, así como generar nuevas alternativas evaluativas donde se entienda qué aprendizaje se quiere, cómo se logra y cómo se va a evaluar. Este último aspecto se orienta a la autopercepción del desempeño y la mejora continua del proceso del desempeño de los estudiantes desde la autoevaluación, la coevaluación y la heteroevaluación, con lo que dejaría el proceso unidireccional y se evaluaría lo logrado (Jiménez et al., 2011).

También se tiene que considerar que el modelo por competencias tiene la finalidad de formar Licenciados en Turismo para el ejercicio de su profesión. Empero, esto no se puede dar de manera innata, se requiere que el profesorado, a través de su

práctica, influya en el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes de sus alumnos para pensar, aprender y trabajar en diferentes ámbitos de actuación del sector turístico (Boix, 2010). Así que, de acuerdo con estas realidades iberoamericanas, el diseño curricular en turismo no es una cuestión sencilla; se debe reflexionar sobre la articulación de saberes, habilidades y actitudes, conforme a las demandas actuales.

Prosiguiendo con la revisión documental, otro bloque de investigaciones refiere a la evaluación curricular, que permite determinar la pertinencia de la carrera. Al respecto, Cerezo y Guevara (2015) estudian las necesidades formativas en materia tecnológica en el personal ubicado en el sector turístico de Andalucía, España. Además, abordan el impacto que las TIC han tenido en las organizaciones a través del tiempo. Los resultados muestran que desde la década de los años 80 se establecieron los Sistemas Centrales de Reservas (CRS) y los Sistemas de Distribución Global (GDS), pero con el progreso del Internet a finales los años 90: a) se transformaron las prácticas de negocio en la industria turística al reinventar los procesos de comercialización y gestión; b) aumentó emprendimiento de las agencias de viajes online, los meta-buscadores turísticos, y los meta-intermediarios, adquiriendo cada vez más peso el *big data*; y c) apareció el *e-commerce*, donde se promocionan y comercializan los servicios turísticos.

Tales cambios representan un reto para los recursos humanos del sector turístico que deben mantenerse actualizados en conocimientos y habilidades tecnológicas. Es así como Cerezo y Guevara (2015), al analizar las necesidades de formación de los trabajadores turísticos, muestran que 58% consideró que no es adecuada la formación en tecnología por parte de los egresados de turismo. Asimismo, se expresa la necesidad de contar con más competencias en el recurso humano en vez de tener nuevos puestos de trabajo, es decir, los perfiles profesionales, al ser dinámicos, se ven afectados por los cambios en la industria turística. Por ello se hace hincapié en el desarrollo de competencias tanto genéricas como específicas aplicadas a las diversas áreas del sector turístico (Cerezo y Guevara, 2018).

Martín et al. (2017) realizan un análisis de la evolución de la formación en turismo en España y un diagnóstico sobre la eficiencia de dicha formación, a partir de la perspectiva del sector público y privado. Como resultado manifiestan que existe un desconocimiento sobre la formación en turismo, sobre las salidas profesionales que tienen los diversos niveles, así como un bajo conocimiento en torno a las competencias que adquieren. El estudio señala como debilidades de la formación en turismo la falta de integración vertical de los niveles formativos y, un desencuentro entre la formación y las necesidades del sector turístico, así como una insuficiente cooperación entre universidades y empresas turísticas. Por tal razón se propone la coordinación vertical de los diferentes niveles formativos en turismo, a fin de

establecer con claridad las competencias que se generan en cada nivel y una mayor participación del sector privado para comunicar a las universidades las competencias que demandan.

Entre las peticiones que hace el sector turístico es un personal formado con conocimientos sobre las tendencias de la demanda, habilidades para la generación de nuevos productos turísticos, dominio de idioma y manejo de las nuevas tecnologías. En general, el sector solicita un perfil de personas activas, dinámicas, con capacidad de adaptación a entornos cambiantes, es decir, una persona flexible. Y los especialistas consultados indican que dicho personal debe contar con una formación práctica, actual y ligada a la innovación tecnológica y en contacto con las nuevas tendencias de la oferta y demanda turística (Martín et al., 2017).

Por su parte, Torres (2015) hace una comparación en la formación en educación superior del área de turismo entre los países de España, Cuba, México y Colombia, tomando como variables las competencias, las características de los planes de estudio y los niveles de formación. Los resultados muestran que los programas educativos por competencias son una tendencia en los modelos de formación, donde el protagonista es el estudiante a través de un proceso de aprendizaje autónomo, a partir de experiencias e interacciones con los demás actores para construir su conocimiento. Asimismo, se identificó que las competencias más preponderantes se centran en el análisis y la utilización de las TIC y de las habilidades lingüísticas. Además, se señala que las capacidades de comunicación, liderazgo, orientación hacia el servicio al cliente, resolución de problemas, la toma de decisiones permitirá a los estudiantes gestionar, dirigir y evaluar proyectos que potencialicen el sector.

De igual modo, Medina y González (2010) realizan un estudio empírico en la Universidad Rey Juan Carlos de España en el Plan de Estudios de la Diplomatura de Turismo, donde analizan la formación que recibe el alumno en torno al uso de las TIC y las exigencias del mercado laboral al que se enfrentan al momento de realizar prácticas en tour-operadores, agencias de viajes, transportadoras turísticas y empresas de alojamiento. Conjuntamente, se aplicó una encuesta a los alumnos de la Diplomatura de Turismo, quienes comentaron que, del trabajo académico, destaca el uso mayoritario de procesadores de texto y de herramientas de presentación en detrimento de las hojas de cálculo. Además, estos estudiantes consideraron que el uso de las TIC en su formación no es complicado; no obstante, reconocen que no tienen el dominio adecuado de las distintas herramientas tecnológicas, requiriendo una mayor formación en esta materia. Asimismo, refieren haber utilizado distintas herramientas tecnológicas, destacando las de comunicación ofimática y software especializado, pero, a pesar de ello, manifiestan haber recibido una formación complementaria por parte de las empresas.

En la valoración que hacen las empresas acerca de la labor realizada por los alumnos, estas expresan la necesidad de incrementar la formación en Sistemas Globales de Distribución (GDS) y en gestión de reservación hotelera, así como la identificación de destinos turísticos a través de softwares especializados. Estas debilidades en la formación de los alumnos llevan a las empresas a realizar capacitaciones relacionadas con los sistemas específicos que cada una de ellas utiliza (Medina y González, 2010).

Acerca de la oferta educativa, Araújo y Fraiz (2013) analizan el progreso de la formación turística en España y explican que anteriormente la actividad turística se realizaba en zonas poco desarrolladas, con productos turísticos poco diferenciados y bajo uso de tecnologías especializadas. No obstante, a partir de la década de los años 90, la visión del turismo a nivel mundial cambió al plantear nuevos desafíos y oportunidades, entre ellos, la necesidad de formación de recursos humanos con diversas aptitudes para desempeñar de mejor manera las actividades.

Específicamente en España, la oferta de estudios relacionados con el turismo se ha incrementado con el fin de mejorar la calificación del personal. Estos iniciaron durante la década de los 90 con cursos para habilitar a guías turísticos en las escuelas de hostelería; posteriormente se ofertaron diplomaturas y grados y, finalmente, con la intención de brindar mayor especialización, aparecieron los posgrados, vigentes (Ceballos et al., 2010).

De igual manera, Espasandín, Díaz y Quiroz (2010) describen las asignaturas que se imparten en las principales universidades españolas que ofrecen educación superior en turismo. No obstante, las investigaciones en el contexto español no difieren de la realidad latinoamericana. Por ejemplo, Fernandes de Araújo (2011) analiza la enseñanza superior en turismo en la región del Polo Turístico Salvador y su Entorno, del Estado de Bahía en Brasil; así como Duarte et al. (2017), cuyo objetivo fue identificar el sistema educativo en Ecuador en el tema del turismo.

Durante la instrumentación del plan educativo para la formación de profesionales en turismo, se cuenta con varias experiencias. Una de ellas es de Mínguez, Troitiño, De la Calle y García (2014), investigadores españoles que se apoyaron de tecnología para el proceso de enseñanza-aprendizaje en el curso de Geografía del Turismo. Dicho recurso didáctico permitió la búsqueda, análisis y clasificación de nuevos documentos con respecto a la temática de materia, así como mejorar la interactividad entre docentes y alumnos.

Otra experiencia en torno a necesidades específicas enfatiza el dominio de un segundo idioma. La Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) considera que el aprendizaje de otros idiomas se ha centrado en las estructuras

gramaticales y la adquisición de vocabulario. Sin embargo, raramente existentes actividades en desarrollar la comprensión y la producción escrita que se encuentra especializada en el turismo, así como el perfeccionamiento de una competencia comunicativa en un segundo idioma (Bárcenas et al., 2016).

Por ello, Bárcenas et al. (2016) exponen una propuesta didáctica online para el aprendizaje del idioma inglés en turismo, dirigido a estudiantes con mínimos conocimientos y habilidades en el idioma, que se encuentran en un subnivel igual o menor al A2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. La finalidad de la propuesta es que los estudiantes puedan desarrollar su competencia comunicativa en esta lengua a través de una plataforma de e-Learning, con herramientas de foros, wikis y repositorios sociales multimedia, entre otros.

Uno de retos en la enseñanza-aprendizaje de lenguas extranjeras es la interacción oral, lo que ha motivado la integración de la tecnología en el aprendizaje de una segunda lengua, donde los estudiantes hacen uso de herramientas digitales para la práctica del idioma y también adquirir conocimientos digitales, además de habilidades lingüísticas. Un ejemplo de esto es el trabajo realizado con estudiantes norteamericanos para aprender el léxico en español del turismo como destreza de expresión oral, resultando en el interés de los alumnos para realizar las actividades académicas de manera autónoma y fortalecer sus competencias comunicativas (Barahona, 2019).

En la realidad mexicana, Leyva, Pérez y Pérez (2018) realizan un diagnóstico con alumnos de la Licenciatura en Turismo del Instituto Politécnico Nacional para determinar los conocimientos y habilidades que cuentan al inscribirse a la asignatura de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Como resultado, el estudio impactó en la elaboración de la planeación didáctica y en el modelo de evaluación. Además, se evidenció la necesidad de impulsar “el desarrollo de competencias... para asuntos académicos y para la adquisición de habilidades personales” (pág. 1), así como la capacitación docente en el uso de las tecnologías.

Como se puede apreciar, las investigaciones relacionadas al momento de la instrumentación de la carrera en turismo subrayan estrategias para el aprendizaje de áreas como la geografía, idiomas y, específicamente, el uso de las TIC en su proceso formativo. De los artículos de esta categoría temática se puede concluir que en los diferentes países iberoamericanos se examinan diferentes debilidades y problemáticas en el proceso formativo, tales como el diseño curricular, la instrumentación de la carrera y el desempeño profesional en el campo laboral, lo que da como resultado que las organizaciones donde se inserta el profesional evidencien las deficiencias en la formación.

3.2 Competencias en la formación profesional en turismo

De los cinco documentos que se agrupan en la temática de competencias en la formación profesional en el área de turismo se observa que no existe un predominio entre el enfoque cuantitativo y mixto, pero sí diferentes métodos y técnicas (Tabla 6).

Tabla 6. Artículos de la temática competencias en la formación profesional en turismo

Referente conceptual	Enfoque	Método o técnica	Autor
Gestión del talento humano	Mixto	Etnográfico	Castillejos (2019)
	Cuantitativo	Análisis correlacional	Castro (2012)
		Estudio de caso	Ibáñez-Etxeberria et al. (2019)
Percepción del alumno	Mixto		Contreras et al. (2018)
Percepción del mercado laboral	Cualitativo	Análisis de contenido	Alves et al. (2012)

Fuente: elaboración propia con base en los citados.

En cuanto a la gestión del talento humano, Castro (2012) diagnostica las necesidades de formación en competencias gerenciales dentro de los hoteles de una zona turística de Venezuela, teniendo como resultado algunas necesidades de formación en competencias para:

- a) analizar e interpretar rápida y correctamente los datos numéricos; b) alcanzar la comprensión y fluidez a fin de comunicarse correctamente en forma verbal y escrita en otros idiomas; c) analizar el entorno del negocio hotelero asegurando la supervivencia, crecimiento, rentabilidad, productividad y competitividad; d) establecer relaciones interpersonales, superando conflictos emocionales; e) gestionar conscientemente los recursos y capacidades por parte de los gestores en los hoteles; y f) operar de manera rápida y sencilla las TIC, incluyendo sus aparatos y programas para procesar, integrar y transmitir información a los clientes internos y externos del hotel, manteniendo interacción en tiempo real a través de la Internet, Intranet, Extranet y las aplicaciones ofimáticas (pág. 75).

Dicha situación coincide con el estudio elaborado por Castillejos (2019) sobre los procesos de gestión y creación de contenidos digitales por parte de estudiantes de la Licenciatura en Administración Turística de una universidad pública del estado de Oaxaca, México. Castillejos (2019) menciona que los estudiantes poseen competencias básicas en las implicaciones y criterios que derivan de la

alfabetización informacional, así como el escaso empleo de marcadores sociales, nubes y demás espacios digitales para administrar su información con eficiencia.

Otros ejemplos son los estudios sobre el fomento de la competencia digital mediante las aplicaciones de temática patrimonio en el marco teórico conocido como DigComp (Ibáñez-Etxeberria et al., 2019). Los hallazgos muestran que los alumnos se encuentran en niveles básicos de la competencia digital, particularmente las relacionadas con la gestión de la información. Asimismo, se hace referencia que las enseñanzas continúan de manera tradicional, pero que cada vez más se están integrando las TIC.

Respecto a la percepción de los alumnos sobre las competencias en la formación, Contreras, Juárez y Ramírez (2018) hicieron una investigación empírica en tres universidades de Puebla, México. Los resultados evidencian que el sector turístico demanda la habilidad de comunicación oral y escrita en una segunda lengua, como una de las principales competencias del profesional en turismo. Los estudiantes mencionan que es necesario desarrollar en su proceso formativo la competencia de trabajo colaborativo y el uso de las TIC, abarcando aspectos de informática, telemática y multimedia. Además, señalan que esta competencia es desarrollada de manera deficiente durante su formación y la mayor debilidad es que la capacitación para el uso de tecnologías es autónoma o por parte de empresas externas.

Por último, en los estudios de percepción del mercado laboral, Alves, Marriero y Duarte (2012) identifican las principales competencias y habilidades requeridas por el mercado turístico brasileño para ejercer la profesión de gerente de hotel. Los resultados contemplan una gama de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para dirigir y administrar un hotel. De manera particular, el estudio considera que requiere conocimientos en relación con la gestión de calidad, la gestión de recursos humanos, la gestión financiera, la gestión en los sectores operacionales (alimentos y bebidas y, hospedaje), el dominio de otros idiomas y los conocimientos de informática.

3.3 Herramientas tecnológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje

En esta temática se congregan documentos sobre el uso de herramientas tecnológicas para fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje. En la Tabla 7 se pueden apreciar las distintas metodologías empleadas en los estudios.

Tabla 7. Artículos de la temática herramientas tecnológicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje

Referente conceptual	Enfoque	Método o técnica	Autor
Herramientas digitales	Cualitativo	Grupo focal	Castro et al. (2018)
	Cuantitativo	Estudio de caso	Cruz et al. (2017)
TIC	Cualitativo	Análisis de contenido	Alves et al. (2016)
		Investigación-acción	Zamaquero (2018)

Fuente: elaboración propia.

En el referente conceptual de herramientas digitales, Castro, Peñaloza y Tamayo (2018) analizaron el uso de éstas para la planificación y realización de viajes por parte de estudiantes de turismo en una universidad mexicana. Los resultados muestran que las herramientas más utilizadas son las redes sociales (como Facebook, Twitter, WhatsApp y Tumblr), los motores de búsqueda o metabuscadores (como TripAdvisor, Expedia, Booking.com, Travelocity, Orbitz Trivago, Airbnb, Hoteles.com y ChepOAir, entre otros) y los portales turísticos (Lonely Planet, My Guia de viajes y Visit Mexico). Las tecnologías menos conocidas son las aplicaciones móviles (apps), a pesar de ser de fácil descarga y algunas de ellas, gratuitas. Se concluye que en la universidad hace falta conocer herramientas tecnológicas para enseñar y aprender durante la formación profesional, y que el uso de herramientas tecnológicas se da en menor medida para la gestión y realización de los propios viajes.

De manera similar, Cruz y Miranda (2017) llevaron a cabo un estudio en la Licenciatura en Gestión Turística de la Universidad Autónoma de Baja California (UABC), México, sobre el uso y aprovechamiento de las tecnologías por parte de los alumnos. Los resultados señalan la urgencia de incorporar las modalidades de estudios semipresencial y en línea:

Los resultados destacan que los estudiantes están adoptando con frecuencia el uso de dispositivos móviles para tomar notas en las clases..., además es frecuente la utilización de la mensajería instantánea para comunicarse. Sin embargo, al usar Internet para buscar información mediante bibliotecas virtuales no se tiene un resultado positivo, lo que conduce a formar al estudiante en éste y otros aspectos en beneficio del aprovechamiento de los medios digitales, que a su vez conduzca a adaptarse a la modalidad virtual, que pueda satisfacer las necesidades actuales en la educación universitaria (p. 1).

En el caso del uso de las TIC, Alves y Correa (2016) elaboraron un estudio bibliométrico en torno a los impactos de las tecnologías en el turismo en Brasil. Los artículos se clasificaron en cinco categorías temáticas: adopción de TIC por el trade turístico, e-Marketing y e-Commerce, turista informacional, geotecnologías, y enseñanza-aprendizaje. Los hallazgos señalan que las tecnologías están siendo contempladas para el mercado turístico y para la educación del turismo y la hospitalidad. Ello resalta la necesidad de hacer estudios más amplios en la categoría de tecnologías para el proceso enseñanza-aprendizaje.

En la Universidad de Málaga, Zamaquero (2018) expone la puesta en marcha de la técnica de juego de rol para desarrollar competencias en la asignatura de Introducción al Derecho del Plan de Estudios de Turismo, con la finalidad de motivar a los alumnos en que adquieran las competencias de la argumentación jurídica. Para instrumentar la técnica de juego de rol o role playing se parte de una problemática; en este caso se plantea un viaje de avión de ida y vuelta adquiriendo los boletos por Internet, donde el avión sufre un retraso y, en consecuencia, se pierde el vuelo de conexión para el destino final, sufriendo los pasajeros una serie de inconvenientes. Es así como un equipo asume el rol de la compañía aérea, otro el de los consumidores y un tercer grupo el rol del tribunal que se encargará de analizar los argumentos aportados por los grupos en defensa de su rol. La evaluación de la actividad demuestra que se adquiere la capacidad de argumentación jurídica, la capacidad de análisis y síntesis, así como la capacidad de plasmar conclusiones y trabajar en equipo. Esto hace de la técnica de juego de rol una herramienta útil para el trabajo práctico de los alumnos que cursan una asignatura introductoria de derecho.

Leyva et al. (2018), durante el curso de Tecnologías de la Información y la Comunicación de la Licenciatura en Turismo del Instituto Politécnico Nacional, evaluó el uso y aplicación del procesador de textos Word y midió el desempeño académico a través de una digitalización de un tema turístico. Los estudiantes diseñaron un proyecto para la aplicación del procesador de textos Word en temas turísticos, permitiéndoles adquirir competencias en la digitalización de la información y el fortalecimiento de las habilidades de pensamiento. Los resultados evidencian un rendimiento académico con el dominio del software y el desarrollo de competencias.

En suma, las investigaciones analizadas dan cuenta que el uso de herramientas tecnológicas se orienta mayormente hacia fines lúdicos que al fortalecimiento del proceso enseñanza-aprendizaje por parte de los estudiantes de turismo. Asimismo, destacan que el aprovechamiento de tales herramientas lleva a ofertar alternativas en la formación a través de modalidades semipresencial y a distancia.

4 Conclusiones

Tras la revisión de literatura se puede observar un número relevante de investigaciones sobre la formación en turismo en el contexto español. Estas investigaciones abordan desde la evolución de la oferta educativa y su instrumentación, hasta la pertinencia en el sector turístico. A diferencia de la realidad mexicana, escasamente se localizaron investigaciones sobre el tema; no obstante, destacan los trabajos provenientes de la Universidad de Guadalajara, la Universidad Autónoma del Estado de México, el Instituto Politécnico Nacional y la Universidad Autónoma de Baja California, así como de las universidades de Puebla, dando paso a las primeras propuestas y líneas de investigación sobre la formación profesional en turismo en México.

Por otro lado, se puede observar que la formación de recursos humanos para el turismo en la región iberoamericana se consolida a partir de la década de los años 90, cuando el turismo es visto como una de las actividades económicas, sociales y culturales medulares para el crecimiento de un país. Con ello se aparejan las necesidades de formación de recursos humanos para atender las demandas de tan compleja actividad.

Dicha formación ha tenido como común denominador modelos educativos basados en competencias profesionales, donde los programas educativos tienen una fuerte orientación hacia el componente administrativo con una tendencia técnico-instrumental. Empero, las exigencias actuales del sector requieren de perfiles profesionales dinámicos, flexibles y polivalentes, que incorporen el uso de las TIC junto con el desarrollo de competencias congruentes al ámbito disciplinar.

Al respecto, en la instrumentación de la carrera se señala la necesidad del apoyo de tecnología en cursos específicos como geografía e inglés. Sin embargo, estudios de Cruz y Miranda (2017) advierten sobre la falta de aprovechamiento del potencial de la tecnología en la formación y la necesidad de realizar investigaciones en la categoría del uso de tecnologías para el proceso enseñanza-aprendizaje (Alves y Correa, 2016), ya que el uso de herramientas tecnológicas es más utilizado con fines lúdicos que para el fortalecimiento del proceso enseñanza-aprendizaje entre los estudiantes de turismo.

Lo anterior tiene un impacto en el momento que los alumnos se enfrentan a situaciones reales en el sector turístico, con el perfeccionamiento de sus prácticas o al momento de su ejercicio profesional, mostrando deficiencias en su formación al no contar con el dominio adecuado de las distintas herramientas tecnológicas. Todo esto permite abrir líneas de investigación relacionadas con:

- La actualización docente en el uso de las TIC a fin de impulsar la formación del profesional en turismo, por lo que es necesario que los profesores conozcan las herramientas y aplicaciones digitales que se emplean en materia turística. Requiere saber cuándo y cómo usar las tecnologías en su práctica profesional, donde se busque innovar los procesos de enseñanza a través de la disposición al fracaso, una evaluación continua, el intercambio de experiencias positivas y negativas, y una revisión constante de buenas prácticas relacionadas con el manejo de la tecnología. Esto implica contar con una base sólida de conocimientos, competencias en la enseñanza, así como habilidades de organización y de gestión del aula.
- El uso de herramientas para fortalecer el proceso enseñanza-aprendizaje. Respecto a este punto, se observa que el paradigma tecnológico en el sistema educativo permite ofrecer oportunidades estructuradas para la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos de la materia. Empero, existe una limitada literatura en torno al desarrollo de competencias tecnológicas en el aula vinculadas con el ámbito profesional tanto de estudiantes como de docentes. La relevancia de este tipo de competencias radica en que permiten organizar el tiempo, superar las barreras de distancia, así como facilitar la participación en diversos entornos para compartir y transferir conocimientos. Esto implica un gran desafío en el diseño de contenidos y formas de evaluación del aprendizaje en los cuales se evidencien conocimientos, destrezas y habilidades a través del uso de herramientas tecnológicas.
- La incidencia de la formación profesional sobre la adquisición de las competencias digitales en estudiantes. Se hace indispensable conocer cómo orientar los saberes que deben adquirir los estudiantes para enfrentar los avances tecnológicos, al mismo tiempo de desenvolverse en escenarios reales de trabajo. Esto hace pensar en la influencia que tiene el proceso formativo para la adquisición y aplicación de la competencia digital que permita a los futuros profesionistas adaptarse al contexto laboral.

Respecto a las limitaciones de este trabajo, la revisión de literatura solo considera estudios publicados en revistas iberoamericanas, sugiriendo desarrollar una investigación más amplia al considerar revistas anglosajonas. También queda pendiente una agenda de investigación para los académicos, las instituciones de educación superior y otros actores interesados en la formación especializada en recursos humanos para el turismo. 

Referencias

- Adukaite, A., van Zyl, I. & Cantoni, L. (2016). The role of digital technology in tourism education: A case study of South African secondary schools. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education* 19, 54-65.
- Alejo, M. y Mendoza, M. (2012). La escuela para el sujeto y las condicionantes estructurales: caracterización de los estudiantes de la Licenciatura en Turismo del Centro Universitario UAEM Texcoco. *El Periplo Sustentable* (23), 79-112.
- Almerich, G., Díaz-García, I., Cebrián-Cifuentes, S. y Suárez-Rodríguez, J. (2018). Estructura dimensional de las competencias del siglo XXI en alumnado universitario de educación. *RELIEVE* 24(1).
- Alves, F. y Correa, C. (2016). Tecnologías de la información y comunicación en el turismo. Análisis de la producción académica en revistas brasileñas. *Estudios y Perspectivas en Turismo* 25(3), 304-318.
- Alves, T., Marreiro, M. y Duarte, M. (2012). Competencias y habilidades necesarias de los gestores de hoteles de lujo y súper lujo: un estudio de caso en el Polo Turístico Via Costeira, Natal, Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo* 21(3), 604-620.
- Arango, A. J., Delgado, A. y Tamayo, A. L. (2020). Digital competence of tourism students: Explanatory power of professional training. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education* 10(1), 310-326.
- Araújo, N. y Fraiz, J. (2013). La formación turística en España: evolución y oferta universitaria actual. *Cuaderno Virtual de Turismo* 13(3), 289-307.
- Banco Mundial (BM). (2003). *Construir Sociedades de Conocimiento: nuevos desafíos para la educación terciaria*. Colombia: Banco Mundial.
- Barahona, A. (2019). Un recorrido turístico en la clase de español como lengua extranjera. *Foro de Profesores de E/LE* (15), 36-44.
- Bárcena, E., Martín, E. y Jornado, M. (2016). Innovación metodológica y tecnológica en la enseñanza del inglés para turismo a distancia. *Ibérica: Revista de la Asociación Europea de Lenguas para Fines Específicos* (31), 39-62.
- Boix, E. (2010). Las competencias en TIC del profesorado de los estudios de turismo. Estudio de caso. *DIM: Didáctica, Innovación y Multimedia* (19), 1-12.
- Cahen, F. y Borini, F. (2019). International digital competence. *Journal of International Management* 26(1), 100691.

- Carrera, P. (2010). Diseño del sistema académico por competencias de la escuela de turismo y hospitalidad de la pontificia universidad católica del ecuador. *Gestión Turística* (13), 113-127.
- Castellanos, A., Sánchez, C. y Calderero, J. (2017). Nuevos modelos tecnopedagógicos. Competencia digital de los alumnos universitarios. *Revista Electrónica de Investigación Educativa* 19(1), 1-9.
- Castillejos, B. (2019). Gestión de información y creación de contenido digital en el prosumidor millennial. *Apertura* 11(1), 24-39.
- Castro, D., Peñaloza, L. y Tamayo, A. (2018). Tecnologías en línea populares para viajar: ¿cuáles utilizan los jóvenes universitarios para hacer turismo? *Actualidades Investigativas en Educación* 18(2), 1-30.
- Castro, L. (2012). Formación y desarrollo de competencias gerenciales para los gestores hoteleros. *Cuadernos de Administración* 28(48), 64-76.
- Ceballos, C., Arias, C., Ruiz, A., Sanz, C. y Vázquez, I. (2010). Formación en turismo en España: pasado, presente y futuro en el espacio europeo de educación superior. *Cuadernos de Turismo* (25), 45-67.
- Cerezo, A. y Guevara, A. (2015). Necesidades formativas tecnológicas en turismo. Estudio de caso de Andalucía. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural* 13(4), 913-929.
- Cerezo, A. y Guevara, A. (2018). Propuesta de un marco de competencias digitales en turismo. *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)* 3(2), 29-39.
- Collado, L., Medina, L., Herrera, A. y Moreno, M. (2013). Innovación curricular en turismo: un campo de estudio y referentes para la formación universitaria. *Actualidades Investigativas en Educación* 13(1), 1-39.
- Comisión de Comunidades Europeas (2005). *I2010: la sociedad de la información y los medios de comunicación al servicio del crecimiento y el empleo*. España: Comisión de Comunidades Europeas.
- Contreras, M., Juárez, J. y Ramírez, B. (2018). Evaluación de las competencias en el plan de estudios de tres licenciaturas en turismo en Puebla, México: Percepciones de los estudiantes. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* 9(17).
- Cruz, I. y Miranda, A. (2017). TICS en Estudiantes Universitarios de Turismo de la Universidad Autónoma de Baja California, México. *El Periplo Sustentable* (33), 528-563.
- Duarte, T., Costa, F. y Costa, M. (2017). Distribución de la oferta educativa (OET) y de las estructuras formales de investigación en turismo (EFIT) en Ecuador. *Turismo y Sociedad* 21, 193-215.

- Espasandín, F., Díaz, C. y Quirós, F. (2010). Higher education of tourism in Spain and its adaptation to the European higher education area. *Revista de Administracao Pública* 44(5), 1191-1223.
- Fernandes, D. (2011). Formación profesional en turismo e inserción en el mercado laboral. Un estudio de caso del Polo Turístico Salvador/Bahía, Brasil, y su Entorno. *Estudios y Perspectivas en Turismo* 20(1), 57-74.
- Ferrari A., Punie Y. & Redecker C. (2012). Understanding digital competence in the 21st century: An analysis of current frameworks. En: Ravenscroft, A., Lindstaedt, S., Kloos, C. & Hernández-Leo, D. (eds), *21st Century learning for 21st century skills* (pp. 79-92). Berlin: Springer.
- From, J. (2017). Pedagogical digital competence. Between values, knowledge and skills. *Higher Education Studies* 7(2), 43-50.
- Gómez, S. (2010). La experiencia de un diseño curricular en turismo basado en un modelo por competencias profesionales. *Estudios y Perspectivas en Turismo* 19(1), 139-156.
- González, G. (2014). Influjo de la teoría en el proceso de investigación. En Díaz-Barriga, A. y Luna, A. (coords.), *Metodología de la investigación educativa* (pp. 19-42). Ciudad de México: Díaz de Santos/Universidad Autónoma de Tlaxcala.
- Guzmán-Simón, F., García-Jiménez, E. & López-Cobo, I. (2017). Undergraduate students' perspectives on digital competence and academic literacy in a Spanish University. *Computers in Human Behavior* 74, 196–204.
- Ibáñez-Etxebarria, A., Kortabitarte, A., De Castro, P. y Gillate, I. (2019). Competencia digital mediante apps de temática patrimonial en el marco DigComp. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado* 22(1), 13-27.
- Ilomäki, L., Paavola, S., Lakkala, M. & Kantosalo, A. (2016). Digital competence –an emergent boundary concept for policy and educational research. *Education and Information Technologies* 21 (3), 655-679.
- Javorský, S. & Horváth, R. (2014). Phenomenon of digital literacy in scope of european cross-curricular comparison. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 143, 769-777.
- Jiménez, Y., González, M. y Hernández, J. (2011). Propuesta de un modelo para la evaluación integral del proceso enseñanza-aprendizaje acorde con la Educación Basada en Competencias. *CPU-e, Revista de Investigación Educativa* (13), 1-25.
- Leyva, H., Pérez, M. y Pérez, S. (2018). Google forms en la evaluación diagnóstica como apoyo en las actividades docentes. Caso con estudiantes de la licenciatura en turismo. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* 9(17).

- Marques, L. & Borba, C. (2017). Co-creating the city: Digital technology and creative tourism. *Tourism Management Perspectives* 24, 86-93.
- Martín, C., Gómez, D., Plumed-Lasarte, M. y Fernández, J. (2017). Análisis de la formación en turismo en España: perspectiva del sector público y privado desde una aproximación cualitativa. *Revista Lusófona de Educação* (38), 163-180.
- McDougall, J., Readman, M., & Wilkinson, P. (2018). The uses of (digital) literacy. *Learning, Media and Technology* 43(3), 263-279.
- Medina, S. y González, R. (2010). La formación en tecnologías de la información y de las comunicaciones (tic) en la titulación de turismo: ¿Es adecuada? *Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información* 11(3), 371-388.
- Mínguez, M., Troitiño, L., De la Calle, M. y García, M. (2014). BIG-Turismo: una herramienta para la enseñanza de la geografía en el grado de turismo. *RED. Revista de Educación a Distancia* (44), 1-19.
- Morellato, M. (2014). Digital competence in tourism education: cooperative-experiential learning. *Journal of Teaching in Travel & Tourism* 14(2), 184-209.
- Murawski, M. & Bick, M. (2017). Digital competences of the workforce –a research topic? *Business Process Management Journal* 23(3), 721-734.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2012). *Los jóvenes y las competencias. Trabajar con la educación*. Francia: UNESCO.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2017). *Panorama de la educación*. España: Fundación Santillana.
- Pettersson, F. (2018). On the issues of digital competence in educational contexts – a review of literature. *Education and Information Technologies* 23(3), 1005-1021.
- Porat, E., Blau, I. & Barak, A. (2018). Measuring digital literacies: Junior high-school students' perceived competencies versus actual performance. *Computers & Education* 126, 23-36.
- Quijano, I. (2018). El uso de la arqueología experimental como recurso didáctico en el proceso de aprendizaje: Una experiencia educativa en estudiantes de administración turística de Lima, Perú. *Revista Electrónica Educare* 22(3), 287-313.
- Rambousek, V., Štípek, J. & Vaňková, P. (2016). Contents of digital literacy from the perspective of teachers and pupils. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 217, 354-362.

- Siddoo, V., Sawattawee, J., Janchai, W. & Thinnukool, O. (2019). An exploratory study of digital workforce competency in Thailand. *Heliyon* 5(5), e01723.
- Spante, M., Sofkova Hashemi, S., Lundin, M. & Algers, A. (2018). Digital competence and digital literacy in higher education research: Systematic review of concept use. *Cogent Education* 5, 1519143.
- Techataweewan, W. & Prasertsin, U. (2018). Development of digital literacy indicators for Thai undergraduate students using mixed method research. *Kasetsart Journal of Social Sciences* 39(2), 215-221.
- Torres, M. (2015). Referentes de formación en educación superior. Área de conocimiento: Turismo. *Sophia* 11(2), 185-205.
- Van Laar, E., van Deursen, A., van Dijk, J. & de Haan, J. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review. *Computers in Human Behavior* 72, 577-588.
- Zamaquero, L. (2018). Los juegos de rol como estrategia de enseñanza-aprendizaje para fomentar la adquisición de competencias: una experiencia en la titulación de Grado en Turismo. *Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa* (18), 43-56.