



LAS COMPETENCIAS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN LA FORMACIÓN DE ESTUDIANTES EN LA ESCUELA DE TURISMO DE LA UNPA-UARG

Alejandra Mercedes Alvarez*

Universidad Nacional de la Patagonia
Austral
Argentina.

CONTACTO

*  0000-0003-0684-1591
 aalvarez@uarg.unpa.edu.ar

Cita recomendada

Álvarez, A. M. (2025): Las competencias en Tecnologías de la Información y las comunicaciones en la formación de estudiantes en la Escuela de Turismo de la UNPA-UARG. *Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo*, 23(1) 25-49.

ARK CAICYT: <https://id.caicyt.gov.ar/ark:/s25456199/onhijtv30>

Recibido: 14/02/2025.

Aceptado: 29/04/2025.

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general conocer los procesos de apropiación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la formación en turismo de la UNPA-UARG durante el período 2018-2019. Los objetivos específicos incluyen la identificación de las competencias TIC requeridas, la evaluación de su incorporación en los planes de estudio y la determinación de las demandas de formación tecnológica del mercado local. La investigación utiliza un diseño exploratorio con un enfoque mixto (cuali-cuantitativo). Se realizó una revisión bibliográfica, un análisis de contenido de los planes de estudio y programas, y se implementaron encuestas a estudiantes, docentes y empresas turísticas de Río Gallegos. Los resultados indican que las TIC están parcialmente incorporadas en los planes de estudio. Las competencias digitales requeridas se centran en habilidades comunicativas, multimedia e informacionales, alineadas con estándares internacionales. Sin embargo, las empresas turísticas locales demandan una mayor formación técnica aplicada. La investigación resalta implicaciones prácticas significativas, como la necesidad de ajustar los currículos universitarios para responder a las demandas del sector turístico. El estudio aporta una contextualización de las competencias TIC en un entorno universitario específico, destacando su relevancia para el turismo sostenible y digital en la región.

PALABRAS CLAVE



competencias tic - formación universitaria - turismo - río gallegos - patagonia austral.

INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY SKILLS IN THE TRAINING OF STUDENTS AT THE UNPA-UARG SCHOOL OF TOURISM

Alejandra Mercedes Alvarez*

National University of Southern Patagonia
Argentina.

CONTACT

*  0000-0003-0684-1591
 aalvarez@uarg.unpa.edu.ar

Recommended citation

Álvarez, A. M. (2025): Las competencias en Tecnologías de la Información y las comunicaciones en la formación de estudiantes en la Escuela de Turismo de la UNPA-UARG. *Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo*, 23 (1) 25-49.

ARK CAICYT: <https://id.caicyt.gov.ar/ark:/s25456199/onhijtv30>

Received: 14/02/2025.

Accepted: 29/04/2025.

ABSTRACT

The research has the general objective of understanding the processes of appropriation of information and communication technologies (ICT) in tourism education at UNPA-UARG during the period 2018-2019. The specific objectives include the identification of the required ICT competencies, the evaluation of their incorporation into the curricula, and the determination of the technological training demands of the local market. The research uses an exploratory design with a mixed (qualitative-quantitative) approach. A literature review, a content analysis of the curricula and programs, and surveys of students, teachers, and tourism companies in Río Gallegos were carried out. The results indicate that ICT are partially incorporated into the curricula. The required digital competencies focus on communication, multimedia, and information skills, aligned with international standards. However, local tourism companies demand more applied technical training. The research highlights significant practical implications, such as the need to adjust university curricula to respond to the demands of the tourism sector. The study provides a contextualization of ICT competencies in a specific university environment, highlighting their relevance for sustainable and digital tourism in the region.

KEYWORDS

ict competencies - university education - tourism - río gallegos - southern patagonia.

INTRODUCCIÓN

La revolución digital y su impacto en el sector turístico han generado nuevos desafíos en la formación de profesionales, especialmente en lo referente a la integración de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Esta transformación ha sido reconocida por organismos internacionales como la OCDE y la OMT, que señalan una creciente brecha entre las competencias digitales requeridas por el mercado laboral y la preparación actual de los profesionales del sector.

La presente investigación, desarrollada en el marco de la Maestría en Educación en Entornos Digitales de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral, se centra en analizar los procesos de apropiación de las TIC en la formación turística de la UNPA-UARG durante el período 2018-2019. El estudio surge de la necesidad de comprender cómo la educación superior está respondiendo a las exigencias de un entorno turístico altamente digitalizado, donde la incorporación efectiva de competencias tecnológicas resulta fundamental para la competitividad y sostenibilidad del sector.

El objetivo general de la investigación es examinar los procesos de apropiación de las TIC en la formación universitaria en turismo de la UNPA-UARG, evaluando su incorporación, desarrollo y aplicación en relación con el futuro desempeño profesional. Para ello, se establecieron cinco objetivos específicos: identificar las competencias TIC requeridas en la formación universitaria en turismo; analizar la incorporación de las TIC en las asignaturas de las carreras de turismo; investigar los requerimientos de formación en TIC demandados por el sector turístico local; evaluar el nivel de tecno-apropiación en el alumnado tanto al ingreso como durante su formación; y examinar el conocimiento, valoración y uso de las herramientas TIC por parte del cuerpo docente.

La investigación adopta un enfoque metodológico mixto, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas para obtener una comprensión integral del fenómeno estudiado. Este abordaje permite explorar tanto la dimensión curricular como las perspectivas de los diferentes actores involucrados: estudiantes, docentes y sector empresarial.

COMPETENCIAS, TIC Y FORMACIÓN

A partir del desarrollo del nuevo paradigma tecno-económico de la sociedad de la información (SI) existen nuevas implicancias para la educación, modificando los procesos de enseñanza y aprendizaje, en sus actores alumnos y profesores, en los contenidos y sus implicancias en el ámbito del trabajo, donde se requerirá de formación continua, para acrecentar el capital humano de las organizaciones.

Esteve, Adell y Gisbert (2013) exponen que en los últimos diez años numerosas administraciones e instituciones públicas y privadas han desarrollado sus propios marcos de habilidades y competencias clave para los estudiantes en siglo XXI, a continuación se resumen dichos modelos.

Cuadro 1. Modelos de competencias clave

Nombre del modelo	Año	Institución			Categorías o dimensiones
		Nombre	Tipo	Ámbito	
The SCANS Skills and Competencies (SCANS)	1991	Departamento de Trabajo de los Estados Unidos	Administración Pública	Estados Unidos	1.Competencias fundamentales 2.Competencias laborales
Definition and Selection of Competencies (DeSeCo)	2005	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)	Organización internacional	Internacional	1. Uso de herramientas de manera interactiva. 2. Relacionarse con los demás en grupos heterogéneos. 3. Actuar de manera autónoma.
EnGauge 21st Century Skills: Literacy in the Digital Age. (ENGAGE)	2003	Metiri Group Organización	Organización privada	Estados Unidos	1.Alfabetización en la era digital 2.Pensamiento creativo 3.Comunicación efectiva 4.Alta productividad
Competencias clave para el aprendizaje permanente (UE)	2006	Unión Europea	Organización internacional	Europa	No
Framework for 21st Century Learning (P21)	2009	Partnership for 21st Century Skills	Organización privada	Estados Unidos	1. Habilidades para el aprendizaje y la innovación. 2. Habilidades para la vida y la carrera profesional.

continúa en la página siguiente

Nombre del modelo	Año	Institución			Categorías o dimensiones
		Nombre	Tipo	Ámbito	
Nurturing our Young for the Future: Competencies for the 21st Century (SINGAP)	2010	Ministerio de Educación de Singapur	Administración Pública	Singapur	1. Valores fundamentales. 2. Competencias sociales y emocionales. 3. Competencias para el siglo XXI

Fuente: Esteve, Adell y Gisbert (2013)

Competencias TIC

Las expresiones alfabetización digital, tecno-competencia, competencia digital, competencia TIC, alfabetización electrónica (*e-literacy*) son algunas de las formas que diversos autores refieren para hablar de las nuevas formas culturales, de comunicación, de difusión y acceso a la información que generan las tecnologías digitales y que permiten acelerar y mejorar la construcción del conocimiento.

Cuadro 2. Competencia digital síntesis conceptual

Autor/es	Idea general
Parlamento y el Consejo Europeo (DOUE,2006)	<p><i>Competencia TIC: "El uso seguro y crítico de las tecnologías de la sociedad de la Información (TSI) para el trabajo, el ocio y la comunicación. Se basaría en la adquisición de las competencias básicas en TIC: El uso de los ordenadores para obtener, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información y comunicarse y participar en redes de colaboración usando Internet".</i></p> <p><i>Competencia Informacional: "[...] común a todas las disciplinas, a todos los entornos de aprendizaje y a todos los niveles educativos y que permite a los estudiantes dominar el contenido y ampliar sus investigaciones, ser más autónomos y asumir un mayor control de su propio aprendizaje".</i></p>
Universitat Rovira i Virgili (Tarragona, Spain) (URV, 2009)	<p>Competencia digital, decimos que supone la adquisición de conocimientos, destrezas y actitudes que tienen que ver con el uso elemental del <i>hardware</i> de los ordenadores, sus sistemas operativos como gestores del <i>hardware</i>, el <i>software</i> como herramienta de trabajo, de comunicación off-line y de comunicación on-line; y, por extensión de la competencia de gestión de la información, todo aquel uso de las TIC que tenga que ver en los procesos de localización, acceso, obtención, selección, gestión y uso de esta información.</p>
Gisbert y Esteve (2011)	<p>La competencia digital es, por tanto, la suma de todas estas habilidades, conocimientos y actitudes en aspectos tecnológicos, informacionales, multimedia y comunicativos, dando lugar a una compleja alfabetización múltiple.</p>

continúa en la página siguiente

Autor/es	Idea general
Larraz (2013)	<p>Entendemos por competencia digital la capacidad para movilizar diferentes alfabetizaciones, para gestionar la información y comunicar el conocimiento resolviendo situaciones en una sociedad en constante evolución. La competencia digital permite tomar decisiones para hacer frente a los problemas que plantea la sociedad del conocimiento desde cualquier ámbito de nuestro ecosistema de aprendizaje (personal, profesional y social). Esta práctica permite aprender a lo largo de la vida. Requiere de la implicación de cuatro dimensiones o alfabetizaciones:</p> <p>1) la alfabetización informacional, la gestión de la información digital;</p> <p>2) la alfabetización tecnológica, el tratamiento de datos en diferentes formatos;</p> <p>3) la alfabetización multimedia, análisis y creación de mensajes multimedia;</p> <p>4) la alfabetización comunicativa, participar de manera segura, ética y cívica desde una identidad digital.</p>

Fuente: elaboración propia.

Instrumentos de evaluación de la competencia digital

Se han desarrollado distintos instrumentos para la evaluación de la competencia digital; algunos con una tipología formativa, integrados en el proceso de enseñanza y aprendizaje, y otros de tipo profesional que ofrecen la certificación de unas habilidades determinadas según lo expuesto por Esteve y Gisbert (2013). A continuación se resumen algunos instrumentos.

Cuadro 3. Características de los instrumentos de evaluación

Instrumento	Autor/ Institución	Tipo de Instrumento	Nivel Educativo	Estrategia de evaluación	Elementos que evalúa	Principales alfabetizaciones evaluadas
INCOTIC	Gisbert, Espuny y González, 2011	cuestionario	Universitario	Autoevaluación	Conocimientos, habilidades y actitudes	Informacional y Tecnológica
ACUTIC	Irete Ruiz, García-Sánchez, & Hernández 2015	cuestionario	Universitario	Autoevaluación	Actitud, conocimiento y uso	Informacional, Tecnológica, Comunicativa y Multimedia
iDCA	Calvani, Fini y Ranieri, 2009	cuestionario	Pre-universitario	Evaluación cognitiva	Conocimientos y actitudes	Informacional y Tecnológica
PISA	OCDE 2010	cuestionario	Pre-universitario (15 años)	Evaluación cognitiva, de ejecución y de Autoevaluación	Conocimientos y habilidades	Informacional y Tecnológica

continúa en la página siguiente

Instrumento	Autor/ Institución	Tipo de Instrumento	Nivel Educativo	Estrategia de evalua- ción	Elementos que evalúa	Principales alfabeti- zaciones evaluadas
PIAAC	OCDE 2013	entrevista	General (15 a 65 años)	Directa	Conocimien- tos y habilidades	General
ICDL	ICDL Foundation 2015	cuestionario, simulador de aplicación de escritorio	General	Evaluación cognitiva y de ejecución	Conocimien- tos y habilidades	Tecnológica
iSkills	ETS 2017	cuestionario, simulador de navegador web	General	Evaluación cognitiva y de ejecución	Conocimien- tos y habilidades	Informacio- nal, Tecnológica, Comunica- tiva y Multimedia

Fuente: basado en Esteve y Gisbert (2013), OCDE (2012), Irete Ruiz (et al. 2015).

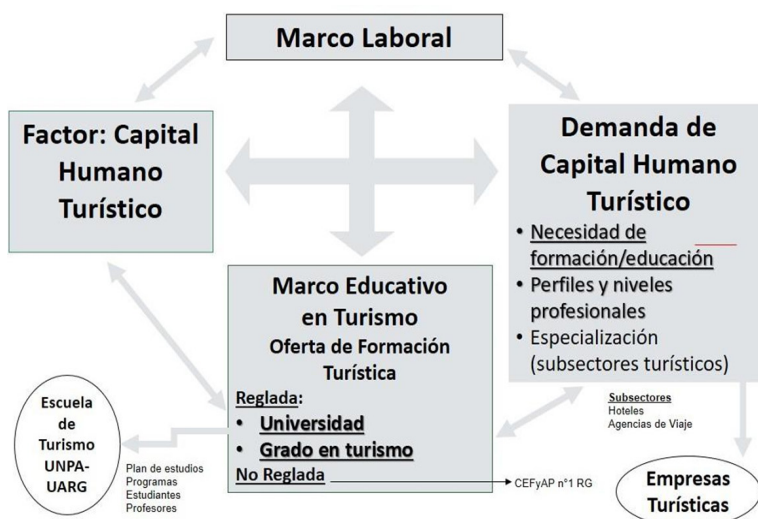
Además de los modelos e instrumentos de valoración de la competencia digital, encontramos lo que Mengual y Roig (2012) denominan estándares tecnológicos, que serían una buena guía a seguir para el aprendizaje y desarrollo de una alfabetización tecnológica entendida como “la habilidad para usar, gestionar, valorar y comprender la tecnología” (ISTE, 2000).

El capital humano y la competitividad en turismo

En los últimos años, se ha enfatizado la necesidad de adaptar la formación a las demandas del sector, destacando la innovación curricular como clave para la competitividad y el éxito sostenible de los destinos turísticos.

El capital humano se define como el conjunto de conocimientos y habilidades adquiridos a través de la educación formal e informal (Laroche et al., 1999). Se identifican tres componentes del capital humano: competencias generales, competencias específicas y conocimiento técnico-científico (Fuente et al., 2004). La competitividad de las empresas turísticas depende de su capacidad de innovación y de la acumulación de recursos intangibles (Sancho, 1998). La profesionalización de los trabajadores del sector es crucial, ya que su formación, satisfacción y motivación impactan directamente en la calidad del servicio y el éxito empresarial (Lillo Bañuls et al., 2007). La educación del capital humano turístico debe considerarse una inversión, no un coste (Lillo Bañuls, 2009). El modelo de Lillo Bañuls destaca la importancia de un capital humano bien preparado para lograr una diferenciación y competitividad en el mercado turístico (Lillo Bañuls, 2009). Este modelo es el aplicado en esta investigación, para conocer elementos esenciales: necesidades del mercado de trabajo de hoteles y agencias de Río Gallegos, y la oferta educativa en turismo de la UNPA.

Figura 1. Modelo de análisis del capital humano turístico



Fuente: adaptado de Lillo Bañuls et al. (2006).

El capital humano, junto con la educación y formación en turismo y hostelería, es clave para el éxito empresarial en el nuevo paradigma del turismo (Fayos Solá, 1996; Lillo Bañuls, 2009). El diseño curricular y los programas pedagógicos deben responder a las necesidades y expectativas de la demanda, enfocándose en la gestión de calidad total y la eficiencia en los procesos productivos (Fayos Solá, 1996).

Sheldon et al. (2008) señalan que la formación en turismo en muchos países se basa en el desarrollo de habilidades operacionales, pensamiento holístico y estrategia. Además, sugieren que los programas educativos deben rediseñarse frecuentemente según factores externos y cambios del entorno, enfocándose en la forma de enseñanza. Tribe (2001) añade que la formación en turismo debe combinar una base teórica sólida con actividades prácticas, simulando situaciones reales en la gestión turística y aplicando estrategias adecuadas al contexto. La investigación también juega un papel importante en la construcción del conocimiento en este campo. Wilson y von der Heidt (2013) identifican dificultades al incluir la sostenibilidad en los currículos de turismo, como currículos saturados, falta de apoyo institucional y resistencia al cambio de algunos profesores y estudiantes. Castillo Palacio et al. (2020) sugieren que los planes de estudios deben orientarse a la solución de problemas en contextos complejos y desordenados.

Marco de competencias TIC en turismo

Los marcos de competencias digitales sirven de referencia al sector turístico en la definición y descripción de perfiles profesionales, y contribuyen a establecer los estándares necesarios para un correcto desempeño en distintas áreas profesionales, con la finalidad, que sirvan de herramientas útiles a la hora de detectar posibles necesidades de formación futuras. A continuación se exponen marcos de competencias TIC en Turismo relevantes en este trabajo:

- Buhalis (1998): examina la transformación del currículo de turismo como un resultado de la revolución de las TIC y estas deben sumarse al currículum turístico a través de módulos especializados y genéricos impartido en cursos de turismo. El uso de las TIC se considera una habilidad esencial para los gerentes competentes y empleados. Expresa que las aplicaciones estratégicas específicas de la industria, aptitudes y competencias de tecnologías de información requeridas para un profesional del turismo, se pueden englobar en tres categorías generales: aplicaciones específicas de la industria, aplicaciones de usuario final y conceptual y estratégicamente. Expone que al menos 30% del currículo debe estar dedicado a TIC.
- Nadkarni (2003): quien realiza un estudio donde hace una valoración de los diferentes conocimientos requeridos de TIC en el currículum de los estudios de turismo y establece lo siguiente:

Cuadro 4. Aplicaciones genéricas y específicas para el sector turístico

	Aplicaciones Específicas de la Industria	Aplicaciones Genéricas
Estratégico		Acces
		Teoría TIC
		Excel
		Internet
		Project SPSS
Operacionales		Outlook
	Abacus (u otro GDS)	Dacey
	Fidelio (u otro generalista hoteles) (PMS)	Front Page
	Macro (u otro generalista)	Page Maker / Visio
		Power Point Word

Fuente: Adaptado de Nadkarni (2003).

- Cerezo Medina (España, 2016): presenta una propuesta de marco de competencias digitales en turismo, realizada a partir del análisis de las siguientes fuentes: Libro Blanco del Grado de Turismo (LBGT), Informe del Servicio Público de Empleo Estatal (2012): Características Sociodemográficas y Perfiles Competenciales de los Trabajadores del Sector Turismo, Unidades de Competencias pertenecientes a la familia profesional de Hostelería y Turismo que se recogen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP) y planes de estudios de los másteres oficiales en turismo electrónico en España.
- MINTUR (2013): el marco de competencias TIC en turismo en Argentina, es el documento del denominado "Lineamientos para la mejora de la formación de recursos humanos en Turismo".

Formación turística en competencias TIC

Se han desarrollado distintos informes sobre las TIC en la formación universitaria en turismo, abarcando el análisis de competencias TIC del alumnado, las TIC en programas y planes de estudio, las competencias en el profesorado y la visión de las empresas del sector turístico sobre la formación en TIC. A continuación se mencionan algunos estudios relevantes para el contexto de la presente investigación en diversos contextos.

Competencias TIC de los Estudiantes de Turismo

El estudio de Campón Cerro *et al.* (2014) en la Universidad de Extremadura analiza la importancia que los agentes involucrados en el Grado en Turismo otorgan a las TIC en la formación y futuro profesional de los estudiantes. Se destaca que el 67,1% del alumnado son mujeres y el 96,7% tiene entre 18 y 25 años. La mayoría de los estudiantes (60,9%) cursan un Doble Grado en Administración y Dirección de Empresas/Turismo. En cuanto a conocimientos de informática, el 61,9% tiene un "nivel usuario" y el 31,0% un "nivel intermedio". El 79,5% utiliza las TIC diariamente para su formación, principalmente para consultas en Internet, uso del Campus Virtual, procesadores de texto y comunicación a través de redes sociales. Los estudiantes valoran positivamente la formación en TIC en el Grado en Turismo y consideran que debería potenciarse. Muestran una actitud positiva hacia el aprendizaje con TIC y tienen expectativas favorables sobre lo que aprenderán en sus estudios (Campón Cerro *et al.*, 2014).

Infante-Moro *et al.* (2019) en la Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo de Huelva, España, analizan la importancia que los estudiantes dan a las competencias TIC para su futuro profesional. Concluyen que los estudiantes

poseen los conocimientos necesarios en TIC para su introducción al mundo laboral, aunque muestran necesidades formativas en el uso de organizadores gráficos y *software* para la realización de mapas conceptuales, así como en la capacidad para diseñar, crear o modificar una *Wiki*. Los estudiantes valoran positivamente la importancia de las competencias TIC para su futuro desempeño laboral.

Competencia TIC del Profesorado Universitario en Turismo

Los estudios sobre las competencias TIC del profesorado universitario en turismo son escasos. Boix García (2010) destaca la necesidad de que los docentes instruyan a los alumnos en el uso correcto y natural de las TIC. La autora cuestiona si los profesores, mayoritariamente de la era de la televisión, pueden garantizar la formación de los alumnos en la sociedad actual. Su estudio en la EUHT-UB CETT revela que los profesores consideran importante el uso de herramientas accesibles y la búsqueda de información especializada de calidad. Sin embargo, desconocen los estándares de la Unesco en competencias TIC para el profesorado. Campón Cerro *et al.* (2014) en la Universidad de Extremadura, analizan la importancia de las TIC en la formación de los estudiantes de turismo desde la perspectiva de la empresa, el alumnado y el profesorado. Los profesores encuestados tienen una amplia experiencia docente y un nivel intermedio de conocimientos informáticos. Utilizan principalmente procesadores de texto, presentaciones y el Campus Virtual para la docencia, y consideran imprescindible potenciar la formación TIC en el Grado en Turismo. Avello Martínez *et al.* (2014) en la Universidad de Cienfuegos (Cuba) diagnostican las necesidades de formación de los docentes en relación con un marco de competencias TIC que incluye dimensiones tecnológicas, pedagógicas y de desarrollo investigativo-profesional. Los resultados indican que los docentes tienen mayor dominio de las competencias tecnológicas, pero muestran deficiencias en el desarrollo investigativo y profesional.

METODOLOGÍA

En el siguiente cuadro se desarrolla el proceso metodológico llevado a cabo en la investigación, se exponen objetivos y técnicas aplicadas en cada instancia, posteriormente se detalla cada una.

Cuadro 5. Diseño metodológico

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TÉCNICA	UNIDAD DE ANÁLISIS	MODELO
Identificar las competencias TIC requeridas en la formación universitaria en turismo.	Revisión bibliográfica	Fuentes Secundarias	Competencia tecnológica, informacional, multimedia y comunicativa (Larraz, 2013) TIC básicas, estratégicas y específicas del sector turístico (Buhalis, 1998)
Determinar si las carreras de turismo de la UNPA-UARG incorporaron las TIC en sus asignaturas.	Análisis de contenido documental	Plan de estudio de Lic. Plan de estudio de Tec. Programas de asignaturas (39) de ambas carreras de Turismo de la UNPA-UARG	Ley de Educación Superior Ley N° 24.521 y el Decreto N° 256/94 Modelo de Roldán Santamaría (2005), congruencia interna y externa de los planes de estudio Instructivo Formato Programa UNPA(Paca PEaD)
Indagar los requerimientos de formación en TIC demandados por las empresas del sector turístico local.	Encuesta Personal - no probabilístico por conveniencia	Hoteles 3 y 4 (Muestra 20% del sector) Agencias de Viajes (Muestra 50% del sector) Río Gallegos	Modelo adaptado Estadísticas de normalización y armonización regional Sociedad de la Información (OSILAC/CEPAL) y Encuesta ENIT 2005 (INDEC)
Relevar el nivel de tecno apropiación en el alumnado en su ingreso y durante su formación universitaria en la carrera de pre-grado y grado en turismo.	Encuesta Personal	Alumnos ingresantes (Muestra 81%) Alumnos Avanzados 3° a 5° año (Muestra 80%)	Modelo adaptado basado ACUTIC (Irete Ruiz, García-Sánchez, y Hernández, 2015)
Examinar el conocimiento, valoración y uso de las herramientas TIC que realiza el cuerpo docente de la Escuela de Turismo de la UNPA-UARG.	Encuesta Digital	Profesores (Muestra 37%)	INCOTIC-GRADO (Gisbert, Espuny y González, 2011)

La investigación implementó una metodología mixta (cualitativa y cuantitativa) estructurada en cinco objetivos específicos. El primer objetivo, orientado a identificar las competencias TIC requeridas en la formación universitaria en turismo, se abordó mediante una exhaustiva revisión bibliográfica, empleando como marco de referencia los modelos de competencia tecnológica, informacional, multimedia y comunicativa de Larraz (2013), así como las TIC básicas, estratégicas y específicas del sector turístico propuestas por Buhalis (1998).

Para determinar la incorporación de las TIC en las carreras de turismo de la UNPA-UARG, se realizó un análisis de contenido documental de los planes de

estudio de la Licenciatura y Tecnicatura, junto con 39 programas de asignaturas. Este análisis se fundamentó en la Ley de Educación Superior N° 24.521, el Decreto N° 256/94 y el modelo de Roldán Santamaría (2005), evaluando la congruencia interna y externa de los planes de estudio, siguiendo el formato establecido por el instructivo UNPA (Paca PEaD).

La investigación también abordó los requerimientos de formación en TIC del sector turístico local mediante encuestas personales, utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se cubrió el 50% de las agencias de viajes y el 20% del sector hotelero de Río Gallegos, adaptando modelos de la OSILAC/CEPAL y la Encuesta ENIT 2005 del INDEC. Los cuestionarios aplicados exploraron aspectos como identificación empresarial, equipamiento tecnológico y necesidades de formación en TIC.

Para evaluar el nivel de tecno-apropiación del alumnado, se trabajó con dos grupos: ingresantes (muestra del 81%) y estudiantes avanzados de tercer a quinto año (muestra del 80%). Se aplicaron encuestas personales adaptadas de los modelos ACUTIC e INCOTIC-GRADO, que abarcaron aspectos demográficos, disponibilidad y uso de recursos TIC, formación y actitudes hacia las tecnologías.

Finalmente, para examinar el conocimiento y uso de herramientas TIC por parte del cuerpo docente, se implementó una encuesta digital mediante *Google Forms*, alcanzando una muestra del 37% del profesorado. El instrumento evaluó el perfil docente, uso de TIC, formación, percepción sobre políticas institucionales y utilización de la plataforma UNPABimodal. Los datos recolectados fueron procesados mediante análisis estadístico descriptivo y tablas de frecuencia.

RESULTADOS

A continuación se presentan los principales resultados que surgen del análisis de los planes de estudios y programas de las asignaturas de la Escuela de Turismo UARG.

Plan de Estudio de la Licenciatura en Turismo

El plan de estudio de la Licenciatura en Turismo de la UNPA-UARG (Res. N° 170/05-CS-UNPA) prevé una duración de cinco años y una modalidad presencial. Incluye 36 asignaturas distribuidas en áreas como específicas, humanidades, gestión, economía, metodología e idioma. Si bien existen contenidos vinculados a las TIC en varias asignaturas, su presencia es más teórica que práctica, predominando competencias informacional y comunicativa, con escasa inclusión de herramientas multimedia y nuevas tecnologías específicas del turismo.

Se identifica la necesidad de ajustar la secuencia de asignaturas, mejorar la definición de contenidos mínimos, e incorporar materias más específicas para áreas como gestión empresarial y tecnología aplicada al turismo.

Plan de Estudio de la Tecnicatura en Turismo

El plan de estudio de la Tecnicatura en Turismo (Res. N° 169/05-CS-UNPA) tiene una duración de tres años, con modalidad presencial o semi-presencial. Contempla 28 asignaturas distribuidas en áreas similares a las de la Licenciatura, aunque con menor profundidad en contenidos. Algunas asignaturas incluyen componentes TIC, pero no en un enfoque estratégico. Existe una desconexión entre los alcances del título (gestión empresarial, evaluación de inversiones, entre otros) y los contenidos de la malla curricular, que carecen de materias esenciales como estadística, contabilidad y gestión de empresas turísticas.

Programas de las Asignaturas de Turismo

Del análisis de los programas de asignaturas de ambas carreras se concluye:

Incorporación de TIC: El 35% de los programas menciona TIC en sus fundamentaciones, mientras que el 70% incluye contenido TIC en unidades temáticas. Estas son tratadas mayoritariamente como conceptos teóricos (comunicación, marketing digital, CRS, redes sociales, entre otros). Los contenidos prácticos incluyen sistemas de reservas como *Amadeus* y *Sabre*, aunque su uso se ha reducido por licencias pagas.

Actualización de programas: En la UNPA, los programas pueden tener una vigencia de 2/3 años. En la Escuela el 70% de los programas tiene una antigüedad menor a dos años.

Metodologías y evaluación: Un 95% incluye criterios de evaluación relacionados con el uso de TIC, y el 70% incorpora estrategias tecnológicas como plataformas virtuales (UNPABimodal), cine debate y uso de software turístico. Sin embargo, no existe un enfoque sistemático en la integración de estas herramientas.

En general, se observa una falta de alineación entre los planes de estudio, los programas y los requerimientos formativos del sector turístico en el ámbito de las TIC. Es necesario un rediseño curricular que contemple una incorporación más estratégica de estas herramientas.

Los principales resultados que surgen de la encuesta a empresas del sector turístico local de Río Gallegos se exponen a continuación.

Perfil de las empresas turísticas locales: Las agencias de viajes (AVT) y los hoteles en Río Gallegos están compuestos mayoritariamente por PyMEs familiares con estructuras organizativas tradicionales y gestión centralizada. Este sector presenta características de madurez y estabilidad, con un bajo nivel de crecimiento debido a que la ciudad funciona como un centro de escala, más que como un destino turístico. Aunque algunas áreas han experimentado profesionalización, la reticencia a adoptar cambios tecnológicos y modernizar procesos limita su adaptación a la era del e-turismo, ubicándolas como organizaciones del siglo XX.

Equipamiento y uso de tecnología: Las empresas turísticas locales disponen principalmente de tecnologías básicas como correos electrónicos, computadoras con acceso a internet y teléfonos móviles. Los sistemas avanzados, como ERP para integrar procesos empresariales, son utilizados solo por hoteles de cadenas con alto volumen de negocios. Las herramientas CRM se usan para captación de datos, pero no para análisis estratégico. La presencia en internet es básica y está dominada por el uso de redes sociales como *Facebook*, mientras que *Twitter* y *YouTube* tienen menor uso. Aunque los hoteles cuentan con páginas web, estas no se actualizan con regularidad, y las agencias de viajes carecen de este recurso. La falta de estrategias digitales y de comercio electrónico, junto con una baja cultura de datos y digitalización de procesos, resalta una ausencia general de planificación tecnológica estratégica.

TIC y formación: Las empresas no priorizan las TIC, siendo más valoradas en hoteles que en agencias de viajes. Reconocen la necesidad de formación en áreas clave como administración, gestión, comercialización, y sistemas de reservas. Las herramientas requeridas incluyen ofimática (manejo de bases de datos, hojas de cálculo y correo electrónico) y especializadas como CRM y estrategias de marketing digital (SEM, gestión de redes sociales y analítica web). Sin embargo, la capacitación en TIC es escasa, y el 80% de las empresas no planea invertir en tecnología a corto plazo. Esto refleja una baja valoración de las TIC en sus operaciones y coincide con la falta de iniciativas para adaptarse a la transformación digital.

A continuación se exponen los principales resultados del relevamiento sobre el nivel de tecno apropiación en el alumnado en su ingreso y durante su formación universitaria en la carrera de pre-grado y grado en turismo.

Alumnos Ingresantes

Perfil: Los alumnos ingresantes en 2018 son mayoritariamente menores de 20 años (60%) y mujeres (62%). El 80% no trabaja, y de los que trabajan, la mitad tiene más de 30 años. El 47% se inscribe en la

Licenciatura, 47% en la Tecnicatura, y 6% en ambas carreras. El 64% no cursó otra carrera antes, y el 74% proviene de escuelas públicas locales, algunas con orientación en turismo.

Disponibilidad de recursos TIC: Todos los alumnos tienen computadora en casa, y el 98% cuenta con internet domiciliario. Sin embargo, solo el 28% usa *notebooks* en clase. El acceso a internet en la UNPA está disponible para el 60%, con problemas en sectores específicos como el SUM y aulas.

Uso de TIC: El uso de computadoras varía: el 46% utiliza entre 1 y 15 horas por semana, y actividades principales incluyen académicas (40%), comunicación social (26%), y redes sociales (26%). Las TIC son más usadas para actividades básicas como procesadores de texto y navegadores. Herramientas avanzadas como análisis de datos y plataformas educativas tienen menor conocimiento y uso.

Formación en TIC: El 72% no realizó cursos sobre TIC; los que lo hicieron aprendieron ofimática, edición de imágenes y conceptos básicos. La autoformación es la principal vía de aprendizaje, seguida de cursos formales. La calidad de formación es valorada como buena o muy buena por el 65% de quienes la recibieron, aunque su aplicación en el aprendizaje es moderada.

Valoración/Actitud hacia las TIC: La mayoría considera que las TIC son útiles en el aprendizaje y mejoran su formación, aunque el 51% siente que su formación técnica es insuficiente. Existe una actitud positiva general hacia las TIC, con interés en ellas (60%) y reconocimiento de su impacto en la actividad estudiantil. El 90% respeta principios de propiedad intelectual y uso responsable.

Este análisis resalta la necesidad de fortalecer la formación en TIC, especialmente en herramientas avanzadas y aplicadas al turismo, para mejorar las competencias digitales de los ingresantes.

Alumnos Avanzados

Perfil: La muestra de alumnos avanzados de la Escuela de Turismo de la UNPA-UARG está compuesta por estudiantes de 3° año de la tecnicatura y de 4° y 5° año de la licenciatura. El 46% cursa el 3° año, el 38% el 4° año y el 17% el 5° año. La mayoría de los estudiantes (46%) tiene entre 21 y 25 años, seguido por un 33% entre 26 y 30 años. El 71% son mujeres y el 29% hombres. El 54% no trabaja, mientras que el 46% sí lo hace, con

una mayor proporción de estudiantes de licenciatura trabajando (64%) en comparación con los de tecnicatura (36%). Del total que trabaja, el 36% lo hace en el sector turístico, principalmente en transporte y alojamientos.

Disponibilidad de Recursos TIC: Todos los alumnos avanzados (100%) tienen una computadora y conexión a Internet en su domicilio. El 71% dispone de una computadora portátil que puede usar en las clases, con una mayor proporción de alumnos de tecnicatura (53%) en comparación con los de licenciatura (47%). Sin embargo, el 46% de los estudiantes reporta problemas de conectividad en el campus universitario, especialmente en los sectores E y D.

Uso de TIC: El uso del ordenador varía entre los estudiantes de tecnicatura y licenciatura. Los alumnos de tecnicatura usan el ordenador principalmente entre 1 a 5 horas por semana (36%), mientras que los de licenciatura lo usan entre 10 a 15 horas por semana (33%). Diariamente, ambos grupos usan el ordenador entre 1 a 2 horas. Las actividades más comunes incluyen actividades académicas, de comunicación asíncrona y compartición de documentos. Las actividades laborales y de gestión y administración son las menos realizadas.

Formación en TIC: La mayoría de los alumnos avanzados adquiere su formación en TIC a través de la autoformación (45% en tecnicatura y 58% en licenciatura). Un 82% de los estudiantes de tecnicatura no ha participado en cursos de uso básico de TIC, mientras que el 67% de los estudiantes de licenciatura sí lo ha hecho. Los cursos más comunes incluyen marketing digital, analítica web, *community management*, *Amadeus* y *Sabre*. La valoración de la calidad de la formación recibida es mixta, con opiniones divididas entre buena y regular. Los estudiantes desean recibir formación en gestión y edición de páginas web, herramientas de ofimática, *software* de gestión empresarial y marketing *online*.

Valoración/ actitud hacia las TIC: Los alumnos avanzados muestran una actitud positiva hacia las TIC, aunque consideran que su formación técnica es inadecuada e insuficiente. El 90% de los estudiantes de tecnicatura y el 92% de licenciatura manifiestan que su formación técnica es insuficiente. La mayoría considera que las TIC mejoran significativamente su aprendizaje y son imprescindibles en su actividad. Sin embargo, solo el 45% de los estudiantes de tecnicatura y el 42% de licenciatura tienen el hábito de utilizar las TIC en su actividad formativa.

Finalmente se exponen los resultados sobre el conocimiento, valoración y uso de las herramientas TIC que realiza el cuerpo docente.

Profesores de la Escuela de Turismo UNPA-UARG

Perfil: predominantemente femenino (69%), con una edad superior a 45 años (61%). El plantel está compuesto principalmente por profesores adjuntos con dedicación exclusiva y más de 10 años de experiencia, presentando una diversidad disciplinar que incluye licenciados en Turismo (31%), Geografía (23%), Biología (15%) y otras especialidades.

Uso de TIC: los docentes muestran una alta valoración de herramientas básicas como procesadores de texto (92%), gestores de correo y navegadores (100%). Sin embargo, la adopción de herramientas más avanzadas como *blogs*, *wikis* y listas de distribución es variable.

Formación en TIC: evidencia un nivel medio en competencias generales, pero un conocimiento limitado en herramientas específicas del sector turístico, con solo 54% del profesorado habiendo realizado capacitación formal en los últimos tres años.

Sobre la Universidad: 62% de los profesores conoce la política relacionada con TIC de la universidad. La mayoría considera que esta política tiene un alto impacto en su práctica docente. El 62% utiliza frecuentemente las aplicaciones telemáticas de la universidad para la administración y gestión electrónica. Reconocen la existencia de servicios de apoyo para la implementación de TIC en la universidad, aunque el uso de estos servicios varía, como se detallará a continuación.

Sobre Unpabimodal: El 85% de los profesores tiene un alto conocimiento de la plataforma. El 54% usa bastante la plataforma, aunque solo el 31% aplica el estándar SATEP nivel 3 (cursos completamente *online*). La mayoría de los profesores considera que la plataforma tiene limitaciones, principalmente en términos de herramientas disponibles, acceso a la red y fallos técnicos.

Valoración/ actitud hacia las TIC: es generalmente positiva, con 75% de los profesores de turismo y 67% de otros docentes reconociendo su impacto positivo en la actividad docente. Sin embargo, solo la mitad del profesorado considera adecuada su formación técnica, revelando una brecha entre la valoración positiva de las TIC y las competencias efectivas para su implementación.

DISCUSIÓN

En primer lugar, respecto a la incorporación curricular de las TIC, los hallazgos contrastan con lo propuesto por Buhalis (1998), quien establece que al menos el 30% del currículo debe estar dedicado a TIC. En el caso de la UNPA-UARG, solo el 35% de los programas menciona TIC en sus fundamentaciones, y su incorporación es mayormente teórica, lo que sugiere una brecha significativa entre lo recomendado y la realidad implementada.

La caracterización de las empresas turísticas locales como “organizaciones del siglo XX” coincide con lo señalado por Fayos Solá (1994) sobre la necesidad de adaptación a nuevos paradigmas turísticos. La baja adopción de tecnologías avanzadas y la ausencia de estrategias digitales en las empresas estudiadas confirman lo que Poon (1993) anticipó sobre la necesidad de transformación tecnológica en el sector turístico. Esta situación plantea un desafío particular para la formación universitaria, ya que como señalan Sheldon *et al.* (2008), los programas educativos deben responder a los cambios del entorno y las necesidades del sector.

En cuanto a las competencias digitales de los estudiantes, los resultados muestran patrones similares a los encontrados por Campón Cerro *et al.* (2014) en la Universidad de Extremadura, donde los estudiantes demuestran competencias básicas pero carecen de habilidades más avanzadas, como por ejemplo: gestión y análisis de datos turísticos, automatización y tecnologías emergentes, gestión de herramientas especializadas en turismo (*global distribution systems, software* de gestión hotelera, etc.). Sin embargo, a diferencia del estudio de Infante-Moro *et al.* (2019), que encontró que los estudiantes poseían conocimientos suficientes para su introducción al mundo laboral, esta investigación revela brechas significativas, particularmente en competencias multimedia y herramientas específicas del sector turístico.

La situación del profesorado presenta similitudes con lo encontrado por Boix Garcia (2010), especialmente en cuanto a las limitaciones que enfrentan los docentes “migrantes digitales” en la formación de estudiantes para la sociedad digital actual. El hallazgo de que el 70% del profesorado no es del área de turismo plantea desafíos adicionales, ya que como señala Tribe (2001), la formación en turismo debe combinar una base teórica sólida con actividades prácticas que simulen situaciones reales en la gestión turística.

La brecha identificada entre las demandas del sector empresarial y la formación universitaria confirma lo señalado en el modelo de Lillo Bañuls (2009) sobre la importancia de alinear la educación con las necesidades del mercado laboral. Esta situación es particularmente relevante en el contexto de Río Gallegos, donde

las empresas, aunque reconocen la necesidad de formación en TIC, muestran una baja disposición a la inversión tecnológica, creando un ciclo que puede dificultar la profesionalización del sector.

Los resultados también dialogan con el marco de competencias propuesto por Larraz (2013), evidenciando que mientras las competencias informacionales y comunicativas están relativamente bien desarrolladas, las competencias multimedia y tecnológicas específicas del sector requieren mayor atención. Esto sugiere la necesidad de un enfoque más integrado y estratégico en la incorporación de las TIC en el currículo, como propone Nadkarni (2003) en su clasificación de aplicaciones genéricas y específicas para el sector turístico.

La investigación revela una contradicción interesante: mientras que tanto estudiantes como profesores muestran una actitud positiva hacia las TIC y reconocen su importancia, existe una brecha significativa en la implementación efectiva de estas tecnologías en la práctica educativa. Esta situación refleja lo que Wilson y von der Heide (2013) identificaron como barreras para la incorporación de nuevos elementos en los currículos de turismo, incluyendo la saturación curricular y la resistencia al cambio.

Estos hallazgos sugieren la necesidad de una revisión profunda de los planes de estudio, no solo en términos de contenido sino también en su estructura y enfoque pedagógico, como propone Castillo Palacio et al. (2020). La situación particular de la UNPA-UARG, como institución formadora en una región específica, resalta la importancia de considerar el contexto local en el diseño curricular, mientras se mantienen estándares internacionales de competencias digitales en turismo.

CONCLUSIÓN

La investigación sobre la integración de las TIC en la formación turística de la UNPA-UARG (2018-2019) revela hallazgos significativos que impactan en la calidad educativa y la preparación profesional del sector. El estudio identificó que, si bien la institución implementa un modelo bimodal, existe una brecha entre las necesidades del mercado y la formación actual. Se determinó que el 30% del currículo debería enfocarse en competencias TIC, aunque actualmente los planes de estudio carecen de módulos específicos en esta área.

Los resultados evidencian tres desafíos principales: primero, un sector empresarial local anclado en estructuras tradicionales, con baja digitalización y ausencia de estrategias *e-commerce*; segundo, un alumnado con características heterogéneas, donde los ingresantes *millennials* muestran habilidades digitales básicas, mientras los estudiantes avanzados carecen de competencias

multimedia específicas del sector, entre las que se sugieren la producción de contenido multimedia, uso de tecnologías emergentes, desarrollo web, mapas interactivos y plataformas de contenido, que les permitan crear experiencias innovadoras y mejorar la promoción turística; y tercero, un cuerpo docente mayoritariamente compuesto por migrantes digitales (60%), con nivel medio de alfabetización digital y limitada experticia en TIC turísticas.

A pesar de sus limitaciones metodológicas, como la exclusión del sector público y el análisis de la brecha digital, el estudio proporciona un diagnóstico valioso que identifica áreas críticas de mejora en la formación turística universitaria, sentando bases para futuras adaptaciones curriculares que respondan efectivamente a las demandas del sector.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avello Martínez, R., López Fernández, R., Gómez Piñera, M., Espinosa Fernández, G., y Vázquez Sedeño, S. (2014). Necesidades de formación en TIC de los docentes de las escuelas de Hotelería y Turismo cubanas. *IJERI: International Journal of Educational Research and Innovation*, 1(2), 15–28. Retrieved from <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1065>
- Boix Garcia, E. (2010). Competencias TIC en la formación del profesorado de turismo. *Revista de Formación e Innovación Educativa Universitaria*, 3(4), 193-208. <https://ddd.uab.cat/pub/dim/16993748n19/16993748n19a3.pdf>
- Buhalis, D. (1998). Information Technologies in tourism: Implications for the tourism curriculum. In D. Buhalis, A. M. Tjoa, & J. Jafari (Eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 1998* (pp. 289-297). Springer, Vienna. https://doi.org/10.1007/978-3-7091-7504-0_29
- Calvani, A., Fini, A. & Ranieri, M. (2009). Assessing digital competence in secondary education. Issues, models and instruments. *Issues in Information and Media Literacy: Education, Practice and Pedagogy*, 153-172.
- Campón Cerro, A. M., Folgado Fernández, J. A., Hernández Mogollón, J. M., Mariño Romero, J. M., Mariño Romero, J., Alvarado Corrales, E., y Rodríguez García, J. M. (2014). Una triple perspectiva para el análisis de la docencia de las competencias TIC en el grado en turismo. *Revista de Estudios Económicos y Empresariales*, 26, 137-154. http://dehesa.unex.es/flexpaper/template.html?path=/bitstream/10662/3257/1/0212-7237_26_137.pdf#page=1

- Castillo Palacio, M., Martínez Ruiz, M. P., & Herrera Sánchez, L. M. (2020). Competencias digitales de los estudiantes universitarios de turismo. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 23(1), 201-215.
- Cerezo Medina, A. (2016). *Análisis de percepciones y necesidades formativas en tecnologías de la información y la comunicación en turismo. El Caso de Andalucía* (Tesis doctoral). Universidad de Málaga, España. https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/11442/TD_Cerezo_Medina.pdf?sequence=1
- Educational Testing Service (ETS). (2007). iSkills™ Assessment: Measuring Information and Communication Technology (ICT) Literacy. ETS. https://www.researchgate.net/publication/255672415_Testing_Information_Literacy_in_Digital_Environments_The_ETS_iSkills_Assessment
- Encuesta ENIT 2005. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/est_tic_encuesta-nacional-a-empresas-sobre-innovacion.pdf
- Esteve, F. y Gisbert, M. (2013). Competencia digital en la educación superior: instrumentos de evaluación y nuevos entornos. Volumen (3), 29-43. *Enlace Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/enlace/article/view/13737/13720>
- Esteve, F., Adell, J., y Gisbert, M. (2013). El laberinto de las competencias clave y sus implicaciones en la educación del siglo XXI. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 27(2), 15-32. https://www.researchgate.net/publication/235946755_El_laberinto_de_las_competencias_clave_y_sus_implicaciones_en_la_educacion_del_siglo_XXI
- Fayos Solá, E. (1994). Quality and Competitiveness in the New Age of Tourism. *Proceedings of the European Conference on Quality in Tourism*, 1-7. AGTE, Atenas.
- Fuente, A., Ciccone, A. y Domenech, R. (2004). La rentabilidad privada y social de la educación: un panorama y resultados para la UE. Fundación Caixa Galicia.
- Gisbert Cervera, M., Espuny Vidal, C., & González Martínez, J. (2011). INCOTIC. Una herramienta para la @utoevaluación diagnóstica de la competencia digital en la universidad. Profesorado. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 15(1), 75-90. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56717469006.pdf>

-

Lineamientos para la mejora de la formación de recursos humanos en turismo en Argentina (MINTUR, nov. 2013) MINTUR: 1° edición. Recuperado de <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL005579.pdf>

Lineamientos para la mejora de la formación de recursos humanos en turismo en Argentina (Nov. 2013) MINTUR: 1° edición. <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL005579.pdf>

Mengual-Andrés, S., y Roig-Vila, R. (2012). La enseñanza y la formación en competencias en entornos virtuales. Alicante: Marfil. Recuperado de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/13831/13361>

Nadkarni, S. (2003). Tecnología de la Información competencias en educación Gestión del Turismo. *Tecnología de Información y Turismo*, 6, 47-54. Recuperado de https://www.academia.edu/5069494/Information_Technology_Competencies_in_Tourism_Management_Education

OCDE (2010). PISA 2009 Results: Students On Line: Digital Technologies and Performance (Volume VI). OECD Publishing. Recuperado de <https://doi.org/10.1787/9789264112995-en>

OCDE (2013). The Survey of Adult Skills: Reader's Companion (PIAAC). OECD Publishing. Recuperado de <https://doi.org/10.1787/9789264204027-en>

OECD (2012). Better skills, better jobs, better lives: A strategic approach to skills policies. OECD Publishing.

PAca PEaD Instructivo Formato Programa UNPA. Universidad Nacional de la Patagonia Austral. (s. f.). Recuperado de https://www.unpa.edu.ar/sites/default/files/pagina_adjuntos/PROF_InstructivoPRG.pdf

Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea (DOUE , 2006). Recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de diciembre de 2006 sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente (2006/962/CE). Diario Oficial de la Unión Europea, L 394, 10-18. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006H0962&from=CS>

Poon, A. (1993). *Tourism, technology and competitive strategies*. CAB International, Oxford.

- Roldán Santamaría, A. F. (2005). Análisis de los planes de estudio de las carreras de turismo en Costa Rica. *Revista de Ciencias Sociales*, 2(108), 123-138. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/13831/13361>
- Sancho, A. (1998). *Introducción al turismo*. Barcelona: Organización Mundial del Turismo.
- Sheldon, P., Fesenmaier, D., Woeber, K., Cooper, C., & Antonioli, M. (2008). Tourism Education Futures, 2010-2030: Building the Capacity to Lead. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 7(3), 61-68. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/13831/13361>
- Tribe, J. (2001). Research Paradigms and the Tourism Curriculum. *Journal of Travel Research*, 39(4), 442-448. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/13831/13361>
- Universitat Rovira i Virgili (2009). Competències transversals, Guia per treballar i avaluar les competències transversals a les titulacions de Grau. Grupo de Competències de la URV, Versión 1.0 June. <http://www.urv.cat/>
- Wilson, E., & von der Heidt, T. (2013). Business as Usual? Barriers to Education for Sustainability in the Tourism Curriculum. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 13(2), 130-147. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/13831/13361>

