

# Las Competencias Profesionales de los Egresados de la Licenciatura en Turismo

## *The Professional Competencies of Graduates of the Degree in Tourism*

---

ROSA MARÍA RIVAS GARCÍA\* | EDGAR OLIVER CARDOSO ESPINOSA\*\* |  
JÉSICA ALHELÍ CORTÉS RUIZ\*\*\*

---

### ► RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue valorar la formación de las competencias profesionales de los egresados de la licenciatura en turismo del Instituto Politécnico Nacional. El tipo de estudio que se empleó fue una metodología cuantitativa con un alcance descriptivo. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario basado en una escala Likert y la muestra estuvo constituida por 142 participantes. Los principales resultados fueron que los egresados tienen un nivel de logro consolidado en los procedimientos administrativos, *marketing*, resolución de problemas y toma de decisiones, planeación turística, principios del turismo, gestión financiera, trabajo en equipo, patrimonio cultural y natural, así como orientación hacia el cliente.

**Palabras clave:** *Competencias profesionales | Educación superior | Egresados | Turismo | Nivel de logro.*

### ► ABSTRACT

The objective of this research was to assess the formation of the professional competences of the graduates of the degree in tourism of the Instituto Politecnico Nacional. The type of study that was used was a quantitative methodology with a descriptive scope. The instrument used was a questionnaire based on a Likert scale and the sample consisted of 142

\* Profesora-investigadora del Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Turismo. Correo electrónico: rosrivablanca@yahoo.com.mx

\*\* Profesor-investigador del Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Comercio y Administración. Correo electrónico: eoce@hotmail.com

\*\*\* Profesora-investigadora del Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Comercio y Administración. Correo electrónico: jacr2709@hotmail.com

participants. The main results were that the graduates have a consolidated level of achievement in the administrative procedures, marketing, problem solving and decision making, tourist planning, principles of tourism, financial management, teamwork, cultural and natural heritage as well as customer orientation.

**Keywords:** *Professional competences | Higher education | Graduates | Tourism | Level of achievement.*

## INTRODUCCIÓN

La educación se ha reconocido como el factor fundamental que permite la formación del talento humano que se requiere para las diversas actividades económicas de un país que permiten un desarrollo integral en forma permanente. El siglo XXI ha establecido nuevas tendencias y transformaciones diversas por lo que se requiere el desarrollo de competencias que permitan a los individuos adaptarse a diversos contextos, comunicarse de modo efectivo y empleando las tecnologías para analizar e interpretar la gran cantidad de información que se genera (Lozano, Rosales y Giraldo, 2018). Del mismo modo, para que un país sea competitivo es prioritario realizar inversiones en materia de educación que permita alcanzar la calidad académica y la inserción profesional de sus egresados (Freire *et al.*, 2018).

En este sentido, tanto Urciaga y Almendarez (2006) como Andrades y Dimanche (2019) mencionan que un elemento estratégico de la capacidad de un país para crecer y desarrollarse es la calidad de su fuerza laboral y la relevancia de su sistema educativo. Por tanto, se requiere propiciar la formación del capital humano debido a que genera incrementos tanto en la productividad personal como en los niveles de ingresos de la población, así como fomenta el crecimiento económico de los países.

De esta forma, la educación superior está enfrentando continuamente desafíos para mantener sus niveles de pertinencia con el entorno, tanto nacional como global. Así, las instituciones de educación superior (IES) necesitan tener pertinencia económica, tecnológica y global. La primera se refiere a impartir una formación que vincule de manera directa a sus egresados con el sector productivo; la segunda se orienta a que sus egresados sean capaces de utilizar las tecnologías de la información para la creación de nuevos conocimientos y productos; mientras que la tercera se enfoca a que la preparación académica posibilite a los estudiantes desarrollarse en forma eficaz en un mundo de transformaciones aceleradas y desempeñarse en cualquier

contexto de trabajo (Espinosa, 2018). Por tanto, estas organizaciones educativas enfrentan retos constantes en su tarea principal de la formación de profesionistas con un perfil de egreso adecuado que satisfaga las necesidades que demanda el sector laboral, así como contribuir a disminuir los problemas sociales (Loera, López y Teja, 2020).

En este sentido, las IES han estado asumiendo un papel más responsable para atender las necesidades del mercado laboral mediante el diseño e implementación de planes de estudio que brinden una formación al estudiante que les permita llevar a cabo un desempeño profesional útil y relevante en las organizaciones (Pop y Khampirat, 2019). Del mismo modo, se ha reconocido la función relevante de las IES para la formación del capital humano porque es una ventaja competitiva que le posibilita a los países promover su competencia internacional, impulsar la generación de conocimiento y por tanto, un crecimiento sostenido (Leong y Kavanagh, 2013).

Así, una profesión es reconocida por su impacto en el mercado laboral a partir de la formación académica recibida integrada por un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, valores que responden a las necesidades del entorno económico, social y cultural, por lo que se exigen egresados competentes que permitan dar respuesta a las necesidades del sector productivo (Peñaloza *et al.*, 2011). Como lo señalan Quintana y Calvet (2012), un desarrollo formativo de calidad en las personas, incrementa su empleabilidad y permite que sea más probable que se desempeñen en forma eficaz y eficiente.

Para lograrlo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2000) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco, 1998) establecieron que la educación superior ofreciera una formación profesional acorde con los avances científicos y tecnológicos del sector laboral, los cuales en el marco de la globalización económica han cambiado no solo en el ámbito productivo sino también en el organizacional, por lo que se requieren de nuevas capacidades que permitan la aplicación del conocimiento y su generación para realizar innovación en las empresas. Así, se requiere un nuevo perfil del egresado con un conjunto de competencias profesionales acordes a los requerimientos de los sectores económicos que constituyen a los países entre los que se encuentra el turismo.

El escenario anterior se complementa por la pandemia originada por la Covid-19, la cual propició una realidad educativa a nivel internacional en donde la incidencia de las herramientas digitales se ha intensificado para continuar con el proceso educativo del estudiantado (Salcedo y López, 2021). En este sentido, las IES se han transformado abruptamente para responder a este nuevo contexto en donde se desarrollen en forma integral las diversas capacidades de la persona que le permitan resolver diversas situaciones del

ámbito profesional (Rekalde y García, 2015). Así, para el caso de la formación de las competencias profesionales en turismo, no solamente se enfoquen hacia lo técnico, sino que involucre tanto el aspecto social como relacional en un ambiente de incertidumbre que en conjunto le permitan al egresado insertarse exitosamente al mercado laboral identificando que lo único permanente es el cambio (Tseng *et al.*, 2019).

Como lo mencionan Ortiz y Coromina (2021) con respecto a que el talento humano sigue siendo el factor estratégico que permite desarrollar a un país, debido a que no solamente incentiva el componente económico sino también el social y medioambiental en donde el turismo se ha destacado por su contribución a nivel internacional. Por tanto, una vez concluido el confinamiento por el coronavirus será necesario incluir en la formación turística tres componentes claves en la generación del capital humano: la sostenibilidad, productividad y competitividad que permitan el fortalecimiento y supervivencia de las empresas de este sector.

Bajo este contexto, la formación profesional turística en forma específica se orientará hacia el desarrollo de experiencias de aprendizaje que desarrollen no solamente las habilidades y conocimientos de este sector, sino que incluya actitudes relevantes tales como el trabajo colaborativo, pensamiento crítico, creatividad, iniciativa, liderazgo y resiliencia, así como el uso de diversas herramientas tecnológicas que permitan satisfacer los requerimientos del sector laboral con la educación impartida (Esteban-Guitart *et al.*, 2020). Por tanto, la situación de crisis originada por la Covid-19, es necesario que sea considerada como una oportunidad para el diseño e implementación de nuevos ambientes educativos para el desarrollo de las competencias turísticas que posibiliten una formación académica de calidad (Echeita, 2020).

De este modo, el objetivo de la investigación fue valorar la formación de las competencias profesionales de los egresados de la licenciatura en turismo del Instituto Politécnico Nacional (IPN) para determinar los niveles de logro. Así, la relevancia del estudio fue determinar en la práctica profesional tanto las habilidades y actitudes que se emplean con mayor frecuencia en el ámbito turístico. Lo anterior con fundamento en lo establecido por Solnet *et al.* (2019); Reilly (2018) en lo que respecta a que las expectativas de los clientes han evolucionado debido al impacto de la tecnología y la globalización económica por lo que su comportamiento se ha transformado, lo cual ha generado a que el sector turístico requiera seguir proporcionando una calidad en sus servicios considerando al talento humano como el principal recurso.

## LITERATURA PREVIA

El turismo se ha constituido como un sector económico de relevancia mundial con un carácter social y económico integrado por un conjunto de bienes y servicios que implica la interacción entre el turista y el prestador de servicios en un área determinada como destino donde se produce el consumo por parte del turista de esos bienes y servicios que le fueron ofrecidos en su lugar de origen o residencia habitual. De esta manera, el turismo es analizado como un sistema integrado por diversos elementos en los que cada uno tiene una función específica en donde destaca como principal el capital humano (Testa y Sipe, 2012). Asimismo, este sector posee como características principales, la intangibilidad de los servicios a través de las experiencias, la inseparabilidad del producto aunado a una heterogeneidad de servicios por lo que su rasgo diferenciador de otras actividades económicas es el estar centrado en el talento humano el cual se requiere con una formación profesional de calidad (Domínguez y Fornells, 2020).

Con base en lo anterior, el concepto de turismo ha sido estudiado desde diversas perspectivas y disciplinas, en donde como materia de investigación universitaria, comienza a interesar en el período comprendido entre las dos grandes guerras mundiales del siglo XX (1919-1938) en donde destacan Hunziker y Krapf (1942), Burkart y Medlik (1981), Mathieson y Wall (1982), así como la World Tourism Organization (UNWTO, 2019), los cuales han determinado que este término implica un desplazamiento fuera de su lugar de residencia de las personas; la estancia es durante un período determinado de tiempo, no permanente e integra tanto el viaje hacia el destino como las actividades realizadas durante la estancia. Por tanto, se ha reconocido que el turismo es una actividad socio-económica integrada por un conjunto de bienes y servicios que implica la interacción entre el turista y el prestador de servicios en un área determinada como destino donde se produce el consumo por parte del turista, por lo que se constituye como un sistema funcional de calidad (Molina, 1991).

Por su parte, los datos del panorama del turismo internacional realizado por la Organización Mundial de Turismo (OMT-UNWTO, 2019) establecen que un número creciente de destinos de todo el mundo se han abierto y han invertido en él, haciendo del mismo un sector clave para el progreso socio-económico de los países debido a que genera empleo, crecimiento de las empresas e ingresos de exportación y la ejecución de infraestructuras. Durante las seis últimas décadas, el turismo ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor crecimiento del mundo. Como categoría mundial de exportación, ocupa el

tercer puesto, tan sólo por detrás de combustibles y de productos químicos, y por delante de alimentación y de la industria automotriz. Además, en los países en desarrollo, el turismo es incluso el primer sector en exportaciones. De la misma forma, el crecimiento de las llegadas de turistas internacionales y de los ingresos sigue por encima de la economía mundial. Por séptimo año consecutivo, las exportaciones turísticas crecieron más rápido que las de mercancías, lo cual redujo en diversos países el déficit comercial.

De este modo, el turismo es considerado como uno de los sectores económicos más importantes y dinámicos en el mundo actual, tanto por su nivel de inversión, participación en el empleo, aportación de divisas, como por la contribución al desarrollo regional debido a que aporta alrededor del 8.7% de la producción mundial, con una participación del 8.7% en el PIB total y genera dos de cada once empleos (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2019). De ahí que, dicho sector se haya convertido en un eje estratégico para la reactivación económica de un país debido a que promueve la generación de empleo, la inversión local y extranjera, el desarrollo de infraestructura y una entrada de divisas (Benítez, Rosero y Tapia, 2013).

Por consiguiente, es necesario que el turismo sea analizado con una visión integral y sistémica debido a que implica un conjunto de elementos (superestructura, demanda, comunidad local, atractivos, equipamiento e infraestructura) interrelacionados que proporcionan satisfacción a las necesidades de uso del tiempo libre de los individuos (Boullón, Molina y Rodríguez, 2006). Así, el turismo es de creciente importancia para los países y está sujeto a una competencia mundial más rígida por lo que requiere de profesionales adecuadamente capacitados para enfrentar los desafíos actuales (UNWTO, 2012). De la misma forma, el sector empleador turístico ha establecido requerimientos que debe cumplir el recurso humano a fin de satisfacer las necesidades de los clientes que exigen un mayor y mejor servicios, por lo que la educación superior tiene que orientarse a brindar una formación pertinente y de calidad para los egresados de esta actividad económica (Gómez, 2009).

En este sentido, la formación turística es relevante para los países, los cuales han diseñado e implementado programas educativos a nivel superior con la finalidad de generar el capital humano que posea las competencias profesionales que les permitan un desempeño eficiente para la realización de las diversas actividades que implica este sector aunado a satisfacer las necesidades que el entorno les presenta (González, Tamayo y Vargas, 2019). Este panorama es confirmado tanto por Avcikurt, Alper y Geyik (2009) como por Busby y Huang (2012), los cuales indicaron que a medida que crece el sector turismo, se ha generado una creciente necesidad de una política planificada que permita la formación de personal capacitado.

Por tanto, una función prioritaria de la educación turística es una formación profesional de calidad basada en una vinculación permanente entre el sector turístico y las IES porque permite la identificación de los requerimientos laborales para que se lleve a cabo la generación del capital humano que lo satisfaga, por lo que es imprescindible un sistema educativo competitivo que cubra las necesidades y expectativas de los grupos de interés (Sisson y Adams, 2013; Le, McDonald y Klieve, 2018). Para lograrlo, se requiere que la educación turística realice una formación holística de un conjunto de competencias enfocadas en las habilidades técnicas, interpersonales, resolución de problemas, la gestión de actividades y procedimientos administrativos (Annaraud, 2006; Suh, West y Shin, 2012). Además, para mantener la eficiencia y rentabilidad del sector turístico es importante la incorporación de las competencias relacionadas con las operaciones comerciales, contables y financieras (Nguyen y Chaisawat, 2011; Norton 2014; Goh y Scerri, 2016).

En este sentido, la profesión del turismo exige continuamente a sus egresados una serie de competencias que les permitan enfrentar los cambios que acontecen en esta actividad económica lo que implica educar a los profesionales de este sector bajo una formación holística (Damm, 1998). Este escenario es confirmado por Iberico (2017) al establecer que el turismo aporta conocimientos para el avance del mundo, por lo que es necesario contar con capital humano calificado debido a que no se trata solamente de formar técnicos sino profesionales que sean capaces de innovar para un manejo eficiente del entorno turístico.

De esta manera, se ha generado una nueva perspectiva de la formación para el empleo orientada en la gestión de las competencias profesionales con relación a su desarrollo, vinculación con el sector laboral y toma de decisiones por lo que el talento humano es el elemento fundamental que permite generar estrategias innovadoras en las empresas que permitan dar respuesta a las condiciones cambiantes en los mercados, así como propiciar un crecimiento no sólo económico sino integral en las organizaciones (Estévez, 2009).

Con fundamento en Tejada y Ruíz (2016), los cuales definieron el concepto de competencia como el conjunto de conocimientos, procedimientos y actitudes combinados, coordinados e integrados, por lo que implica que una persona sea capaz de saber hacer y saber estar para el ejercicio profesional. Así, Orozco, Ybarra y Romero (2019) indican que una competencia constituye un aprendizaje complejo que integra conocimientos, habilidades y actitudes que se generan a través de experiencias que se valoran mediante niveles de desarrollo basados en desempeños.

De esta forma, Medina, Domínguez y Medina (2010) señalan que la relevancia de evaluar las competencias de los egresados comienza con una

autoevaluación basada en criterios orientados hacia el desempeño global de las competencias profesionales con la finalidad de valorar el dominio alcanzado durante el tiempo de su formación. Por su parte, Ramos y Levi (2010) mencionan que la evaluación de las competencias requiere la aplicación de un instrumento constituido por ítems que midan el nivel de logro esperado. Mientras que, la relevancia de este proceso es obtener información importante acerca del proceso formativo, el nivel de desarrollo y lo alcanzado por el egresado en lo que se refiere a los contenidos curriculares y a las estrategias de intervención laboral que utilizan (Medina, Sánchez y Pérez, 2012).

Es así que la educación superior ha formulado e implementado como estrategia principal orientada a la formación de los profesionales para el mundo globalizado, el modelo de formación basada en competencias, el cual integra los saberes interdisciplinarios, la socioformación, la investigación como estrategia didáctica, la innovación y la incorporación de las nuevas tecnologías (Tójar y Mena, 2015).

Con base en lo anterior, el enfoque que caracteriza a las competencias profesionales es dinámico debido a que la persona las construye, utiliza y las integra a su personalidad que le permiten desempeñarse eficientemente en escenarios laborales heterogéneos y diversos (Torres, 2015). Por lo que de acuerdo con Le Boterf (2010), un profesional es competente cuando sabe actuar de manera pertinente en un contexto particular seleccionando y movilizándolo tanto un conjunto de recursos personales tales como conocimientos, actitudes, cultura, emociones, aunado a redes como bancos de datos, técnicas o trabajo en equipo que le posibilitan una acción específica.

Así, una persona posee competencias profesionales siempre que disponga de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, resuelve problemas laborales de forma autónoma y flexible, así como está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo (Almerich *et al.*, 2020; Trinder, 2008).

Con fundamento en Shum, Gatling y Shoemaker (2018); Sisson y Adams (2013); Testa y Sipe (2012), el enfoque de las competencias profesionales es importante para los directivos, administradores y educadores porque brinda conocimiento acerca de las capacidades adquiridas por las personas durante el trayecto formativo, así como identifica aquellas que no fueron desarrolladas con el fin de diseñar estrategias formativas que posibiliten su adquisición.

Además, este enfoque es preciso que considere los contextos profesionales cambiantes lo que implica una flexibilidad debido a la evolución de las necesidades del entorno laboral por lo que posee las siguientes ventajas: Establece la importancia del capital humano para la prosperidad y larga vida de la organización; orientada hacia procesos integrados y trabajo en equipo;

brinda oportunidades para que la organización se adapte continuamente a los cambios de los clientes y a las condiciones de mercado; propiciar la cultura de aprendizaje continuo; incentivar la autonomía responsable a los empleados (Tejada y Navío, 2009).

Así, la OECD (2015) considera que la valoración de las competencias profesionales está integrada por tres dimensiones: habilidades cognitivas; comportamiento no cognitivo y capacidades técnicas. Para el caso de la formación turística, la OMT (1997) propuso tres áreas de formación indispensables: 1) Básica (saber) que corresponde al conjunto de conocimientos que pertenecen al currículum básico; 2) Técnica (saber hacer) que permite alcanzar el dominio de las destrezas para el ejercicio de cada profesión y 3) Actitudes (saber ser y estar) que hacen referencia al desarrollo de la personalidad que posibilitan el desenvolvimiento como profesional en un campo determinado.

En tanto, la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA, 2004, p. 127-139) estableció las competencias profesionales del área de turismo y que son:

- 1) “Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, jurídica, política, laboral y económica;
- 2) Analizar la dimensión económica del turismo;
- 3) Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio;
- 4) Conocer las principales estructuras político-administrativas turísticas;
- 5) Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones;
- 6) Tener una marcada orientación de servicio al cliente;
- 7) Reconocer los principales agentes turísticos;
- 8) Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación;
- 9) Analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económico-patrimonial de las organizaciones turísticas;
- 10) Gestionar los recursos financieros;
- 11) Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales;
- 12) Dirigir y gestionar los distintos tipos de organizaciones turísticas;
- 13) Manejar técnicas de comunicación;
- 14) Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas;
- 15) Trabajar en inglés como lengua extranjera;
- 16) Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera;
- 17) Comunicarse de forma oral y escrita en una tercera lengua extranjera;
- 18) Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos;

- 19) Gestionar el territorio turístico de acuerdo con los principios de sostenibilidad;
- 20) Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento;
- 21) Conocer el procedimiento operativo del ámbito de restauración;
- 22) Analizar los impactos generados por el turismo;
- 23) Analizar y utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico;
- 24) Comprender un plan público y las oportunidades que se derivan para el sector privado;
- 25) Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas;
- 26) Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito mundial;
- 27) Trabajar en medios socioculturales diferentes;
- 28) Comprender las características de la gestión del patrimonio cultural.”

Del mismo modo, Cheung, Law y He (2010) y Lolli (2013) han destacado la relevancia de llevar a cabo investigaciones sobre las competencias que desarrollan los estudiantes de turismo, las cuales constituyen un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que les permiten incorporarse al sector laboral. En ese sentido, solamente se han efectuado investigaciones enfocadas en la comunicación oral y escrita, el servicio al cliente, la resolución de problemas y el liderazgo.

Mientras que la investigación realizada por Majó (2005) identificó las competencias mejor valoradas en este sector desde la perspectiva de los egresados siendo las siguientes: Trabajar en inglés como lengua extranjera; dirigir y gestionar los distintos tipos de entidades turísticas; comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera; orientación hacia al cliente, así como utilizar las TIC en los distintos ámbitos del turismo. Por su parte, en el estudio de Ring (2009) se identificaron las principales categorías de la formación turística: Administración; medio ambiente; naturaleza y ecoturismo, así como mercadotécnica turística y turismo social.

Por su parte, en el estudio llevado a cabo por Gómez (2010) concluyó que las competencias profesionales de los egresados del área de turismo para un buen desempeño laboral son las siguientes:

Desarrollar estrategias, analizar situaciones de riesgo, manejar y resolver problemas y conflictos, pensamiento complejo y multidisciplinario, trabajo en equipo, liderazgo, alfabetismo en tecnologías de la información y la comunicación, desarrollo de la inteligencia

(analítica, creativa y práctica), dominio de por lo menos una lengua extranjera, juicios críticos y autocríticos (p. 147).

Sin embargo, en el estudio de Nguyen y Robinson (2010) encontraron que los egresados de turismo tenían capacidades limitadas para la resolución de problemas, el pensamiento crítico y el dominio del inglés. En tanto, en el estudio de Rodríguez, Alonso, Rubio y Celemín (2013) encontraron que las competencias logradas por los egresados de turismo en una escala de 4 a 5 puntos fueron el comportarse de manera responsable y ética con una media de 4.22 puntos; reconocer la diversidad y el multiculturalismo con 4.04 puntos; planificar el trabajo con el 3.92 puntos; gestionar la información disponible con el 3.89 puntos; tomar iniciativas y ser emprendedor con el 3.81 puntos y la de resolución de problemas de gestión y organización de la empresa turística con 3.63 puntos.

En tanto, la investigación realizada por Ruetzler *et al.* (2014) identifica que las principales capacidades desarrolladas por los egresados fueron la gestión y tiempo de las actividades turísticas con un promedio de 3.79 puntos; el manejo eficiente de las TIC con un promedio de 3.69 puntos; la habilidad de comunicación oral con un promedio de 3.51 puntos y la planeación estratégica con promedio de 2.69 puntos.

Mientras que el estudio llevado a cabo por Jiang y Alexakis (2017) halló que las competencias en los egresados de turismo con base en una escala de 1 a 7 fueron la habilidad de comunicación oral con un puntaje promedio de 6.69 puntos; gestión y tiempo para realizar actividades turísticas con 6.66 puntos; conocimiento del sector turístico con 6.65 puntos; resolución de problemas con 6.61 puntos; capacidad de trabajar en equipo con 6.61 puntos y el pensamiento crítico con 6.43 puntos.

Del mismo modo, la investigación llevada a cabo por Iberico (2017) determinó que las competencias profesionales desarrolladas por los egresados en turismo han sido la iniciativa y espíritu emprendedor en un 77%; el uso de la ética y responsabilidad con el 77%; proporcionar un servicio de calidad con el 77%; respeto por las costumbres, valores y tradiciones con el 75%; capacidad para aplicar los conocimientos en la práctica en un 65%; liderazgo con el 69% y la planeación de actividades con el 62%.

## METODOLOGÍA

El tipo de investigación que se utilizó fue una metodología con un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo porque se enfocó en determinar el

nivel de logro de las competencias profesionales de los egresados de la licenciatura en turismo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Con respecto a la población del estudio estuvo conformada por 992 egresados de la licenciatura en turismo del Instituto Politécnico Nacional. Con fundamento en Münch y Ángeles (2007) el muestreo se llevó a cabo con las siguientes condiciones: un 99% de confiabilidad con una  $p = 0.5$  y  $q = 0.5$ , así como un error de 1%, por lo que se obtuvo un tamaño de muestra conformado por 142 participantes.

La muestra estuvo constituida por 142 participantes con una distribución con respecto al género de 65% de mujeres y el 35% restante de hombres con una edad promedio de 25.2 años. Con respecto a la especialidad, el 45% correspondió a hotelería; el 32% a la de agencia de viajes; 25% a la de alimentos y bebidas, así como el 18% restante a planeación.

Para recolectar los datos del estudio sobre las competencias profesionales desarrolladas, la técnica que se empleó fue la encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario organizado en los siguientes apartados: 1) Datos sociodemográficos: Rasgos generales relacionados con el perfil de los egresados; 2) Nivel de logro de las competencias profesionales en turismo; 3) Satisfacción de la formación académica y 4) Incorporación de nuevos contenidos temáticos.

Este cuestionario se estructuró con base en una escala tipo Likert, en donde los ítems se midieron a través de cuatro opciones de respuesta comprendida desde 1 (no desarrollada) hasta 4 (muy desarrollada). La importancia de seleccionar al cuestionario fue porque es considerado como el instrumento más apropiado para el estudio de actitudes, comportamientos y desempeños de los individuos (McMillan y Schumacher, 2005). Además, con fundamento en Ramos y Levi (2010) quienes destacan que para valorar las competencias se requiere la aplicación de un instrumento que mida el nivel de logro esperado en un tiempo dado cuya construcción se realiza como prueba objetiva.

Una vez construido el instrumento en su versión inicial, para verificar la validez de contenido, se utilizó la técnica de juicio de expertos, por lo que se seleccionaron a cuatro investigadores con un alto grado de conocimientos sobre esta temática, quienes lo analizaron en los aspectos de claridad, congruencia y tendenciosidad de los ítems. Con base en esta información, se llevaron a cabo las modificaciones necesarias y se elaboró la versión final del cuestionario. Posteriormente, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, en donde se halló un valor de 0.867, por lo que se interpreta como una consistencia interna adecuada (Cea, 1999).

Para la aplicación del instrumento, se solicitó la cooperación voluntaria de los egresados para que respondieran el cuestionario con la garantía de la confidencialidad de los datos. Concluido el trabajo de campo, se procedió a

organizar la información recabada usando el programa SPSS versión 25, con el fin de realizar tanto el análisis descriptivo como inferencial de los datos. La interpretación de los hallazgos se llevó a cabo a partir de los siguientes criterios: De 0.00 a 1.00 se consideró competencia no desarrollada; de 1.10 a 2.00 como un nivel de desarrollo insuficiente; de 2.10 a 3.00 como un nivel de desarrollo regular o moderado y de 3.10 a 4.00 como un nivel de desarrollo consolidado. Con base en la información organizada se usó la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov ( $K-S$ ) con la finalidad de identificar si la distribución de los datos corresponde a una de tipo normal. Además, se emplearon las pruebas paramétricas  $t$  de Student y  $F$  de ANOVA con un nivel de significancia de  $p < 0.05$ .

CUADRO 1  
Niveles de desarrollo

COMPETENCIA	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR (DE)
Principios del turismo	3.28	0.22
Tendencias de la industria turística	2.84	0.38
Capacidades directivas	1.89	0.42
Conocimientos legales de la actividad turística	1.77	0.44
Gestión de recursos financieros	3.15	0.18
Gestión de capital humano	1.72	0.40
<i>Marketing</i>	3.75	0.21
Patrimonio cultural y natural	3.13	0.25
Procedimientos administrativos	3.98	0.11
Procedimientos operativos de intermediación turística	1.64	0.47
Planeación turística	3.72	0.25
Utilización de TIC	2.85	0.32
Empleo de software especializado en turismo	2.76	0.36
Comunicación oral y escrita en inglés	2.82	0.44
Orientación hacia el servicio al cliente	3.11	0.21
Trabajo en equipo	3.14	0.28
Espíritu emprendedor	1.51	0.43
Creatividad	1.38	0.46
Liderazgo	2.33	0.39
Resolución de problemas y toma de decisiones	3.74	0.21
Reconocimiento y respeto a la diversidad y multiculturalidad	1.12	0.44
Relaciones interpersonales	2.55	0.32

Fuente: Elaboración propia.

## RESULTADOS

En lo que respecta a los niveles de desarrollo de las competencias profesionales desarrolladas por la licenciatura en turismo, los resultados se encuentran en el Cuadro 1.

Con base en el Cuadro 1, se hallaron que las competencias profesionales desarrolladas con un nivel consolidado fueron los procedimientos administrativos con un puntaje promedio de 3.98 puntos; *marketing* con el 3.75 puntos; resolución de problemas y toma de decisiones con el 3.74 puntos; planeación turística con el 3.72 puntos; principios del turismo con el 3.28 puntos; gestión de recursos financieros con el 3.15 puntos; trabajo en equipo con el 3.14 puntos; patrimonio cultural y natural con el 3.13 puntos y orientación hacia el servicio al cliente con el 3.11 puntos.

Mientras que las competencias profesionales con un nivel moderado fueron el uso de TIC con una media de 2.85 puntos; tendencias de la industria turística con una media de 2.84 puntos; comunicación oral y escrita en inglés con una media de 2.82 puntos; utilización de software especializado en turismo con una media de 2.76 puntos; relaciones interpersonales con una media de 2.55 puntos, así como el liderazgo con una media de 2.33 puntos.

Por su parte, las competencias profesionales con un nivel de desarrollo insuficiente fueron las capacidades directivas con un promedio de 1.89 puntos; conocimientos legales de la actividad turística con un promedio de 1.77 puntos; gestión de capital humano con un promedio de 1.72 puntos; procedimientos operativos de intermediación turística con un promedio de 1.64 puntos; espíritu emprendedor con un promedio de 1.51 puntos; creatividad con un promedio de 1.38 puntos, así como el reconocimiento y respeto a la diversidad y multiculturalidad con un promedio de 1.12 puntos.

En cuanto a la valoración de la satisfacción de la formación académica recibida por la institución, los participantes manifestaron en un 55% fue acorde con las características del sector turístico; el 30% les ha posibilitado ampliar sus oportunidades laborales y el 15% restante, les permitió alcanzar una meta personal al efectuar sus estudios de licenciatura.

En lo que respecta a los contenidos temáticos que son necesarios incorporar para esta licenciatura, los egresados de esta licenciatura indicaron los siguientes: Idioma chino (52%); alta dirección (45%); sistemas de distribución global (35%); gestión de proyectos sustentables (30%); capacitación del capital humano (27%) y la integración sobre el desarrollo de la investigación científica turística (25%).

En cuanto a la titulación, el 64% mencionó que ya realizaron este proceso mientras que el 36% no lo ha hecho. Asimismo, el 54% indicó haber

llevado a cabo una actualización profesional y el 44% indicó estar realizando estudios de posgrado. Mientras que el 75% de los participantes manifestaron que se encuentran laborando en un área relacionada con el perfil profesional en turismo; además, el 72% estableció que labora en el sector privado, en tanto que el 28% restante se encuentra en el público.

También, el estudio se enfocó a determinar la existencia o no de diferencias significativas en términos estadísticos con respecto al género y a la especialidad de turismo seleccionada durante la formación académica. Para lo cual, se usó la prueba  $\kappa$ -s para determinar si la distribución de los datos era normal o no, en donde se encontró que el estadístico fue de 0.834 con p-valor de 0.415 por lo que se concluyó que la distribución es normal. Así, para el análisis cuantitativo se utilizaron las pruebas paramétricas  $t$  y  $F$ .

## CUADRO 2

### Prueba $t$

COMPETENCIA	$t$	$p$
Planeación turística	5.865	0.00
Trabajo en equipo	5.231	0.00
Servicio al cliente	4.892	0.00
Liderazgo	4.315	0.00
Comunicación en inglés	3.972	0.01
Resolución de problemas	3.874	0.03

Fuente: Elaboración propia.

A partir del Cuadro 2, los hallazgos fueron para la variable género los siguientes: se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres en seis de las competencias profesionales en turismo y que fueron las siguientes: planeación turística ( $t = 5.865$ ,  $p = 0.00$ ); trabajo en equipo ( $t = 5.231$ ,  $p = 0.00$ ); orientación hacia el servicio al cliente ( $t = 4.892$ ,  $p = 0.00$ ); liderazgo ( $t = 4.315$ ,  $p = 0.00$ ); comunicación oral y escrita en inglés ( $t = 3.972$ ,  $p = 0.01$ ) así como resolución de problemas y toma de decisiones ( $t = 3.874$ ,  $p = 0.03$ ). Los anteriores resultados significan un nivel de logro distinto con respecto al género que para la investigación hacen referencia a que las mujeres se auto-perciben con un mayor nivel de dominio en estas competencias con respecto a los hombres.

Asimismo, los resultados para la variable especialidad fueron: La existencia de diferencias estadísticamente significativas ( $F = 7.834$ ,  $p = 0.00$ ), lo cual implica niveles de formación distintos entre hotelería, agencia de viajes, alimentos y bebidas, así como planeación.

## CONCLUSIONES

El objetivo principal del estudio fue valorar la formación de las competencias profesionales de los egresados de la licenciatura en turismo del IPN desde la percepción de sus egresados, por lo que se recopiló información importante que permite la formulación e implementación de procesos de rediseño curricular que integre nuevos contenidos, así como reforzar aquellas capacidades que son necesarias desarrollar en forma consolidada.

Asimismo, es posible determinar que la formación turística impartida por el IPN es pertinente como programa educativo en el nivel superior según los egresados, lo cual se complementa por la valoración realizada para el servicio educativo ofrecido por esta institución, por lo que se cumple con lo señalado por Domínguez y Fornells (2020); Espinosa (2018); Solnet *et al.* (2019); Reilly (2018). De la misma manera, se cumple con lo determinado por Almerich *et al.* (2020); Trinder (2008); OMT (1997) en lo que se refiere a cubrir las tres áreas de formación relevantes orientadas al saber, saber hacer aunado al saber ser y estar, así como para colaborar en el entorno profesional y resolver problemas laborales.

También, los hallazgos de la investigación coinciden con lo establecido por la ANECA (2004) y Gómez (2010) en lo concerniente a las competencias profesionales del área de turismo que son relevantes a desarrollar durante la educación superior. Además, se confirma lo encontrado por el estudio de Majó (2005) en lo referente a las competencias mejor valoradas para el sector turístico y que son el dominio del inglés como lengua extranjera; orientación hacia el cliente, así como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. De la misma forma, se coincide con lo hallado por Jiang y Alexakis (2017) en cuanto a las capacidades con mayor nivel de logro como fueron el conocimiento del turismo y el trabajo en equipo. También, se identificó un resultado similar con Rodríguez, Alonso, Rubio y Celemín (2013) en cuanto a la competencia más desarrollada que fue la planeación turística.

Por otro lado, se obtuvieron resultados distintos a los establecidos tanto por Iberico (2017) como Rodríguez *et al.* (2013), en lo que se refiere a las competencias desarrolladas por los egresados del área turística siendo la iniciativa y espíritu emprendedor; el reconocimiento y respeto a la diversidad y multiculturalidad aunado al liderazgo. Del mismo modo, se difiere de los hallazgos encontrados por Ruetzler *et al.* (2014), en lo que respecta a las competencias mejor valoradas por los egresados. También, se encontró un resultado diferente de la investigación efectuada por Nguyen y Robinson (2010) en lo que refiere a que los egresados de turismo tenían capacidades limitadas para la resolución de problemas y el dominio del inglés en donde

para esta investigación se obtuvo un nivel desarrollado y moderado, respectivamente.

De la misma manera, se identificó un resultado diferente al obtenido por Majó (2005) en las competencias más desarrolladas que fueron la comunicación oral y escrita en inglés y el empleo de las TIC; mientras que para este estudio tuvieron un nivel de logro moderado. Por el contrario, se coincide en la capacidad de orientación hacia el servicio al cliente con una valoración desarrollada.

En tanto, esta investigación incorporó en su análisis diversas competencias importantes que un egresado en turismo sea capaz de utilizar en el ámbito laboral como es la gestión de recursos financieros, trabajo en equipo, patrimonio cultural y natural, así como la planeación turística, tal y como lo recomendaron Cheung, Law y He (2010); Nguyen y Chaisawat, 2011; Lolli (2013); Norton (2014); Goh y Scerri, (2016).

Finalmente, la investigación aporta resultados sobre la implementación de un programa educativo a nivel superior sobre un sector económico que se ha convertido en estratégico para el desarrollo integral de un país, por lo que es importante seguir formando capital humano calificado que permita satisfacer las necesidades del ámbito laboral tal y como lo señalan Loera, López y Teja (2020). También se confirma lo señalado tanto por Tseng *et al.* (2019); Rekalde y García (2015) con respecto a la formación turística integral orientada no solamente al componente técnico, sino que incluya el social y relacional en un ambiente de incertidumbre lo cual ha permitido que sus egresados tengan éxito al insertarse al sector laboral.

Así, se sugiere realizar estudios futuros considerando la perspectiva de los empleadores para identificar los requerimientos del sector laboral aunado a determinar el nivel de satisfacción que poseen con respecto al nivel de las competencias profesionales logradas por los egresados de turismo. También, se recomienda llevar a cabo una investigación de tipo longitudinal con el propósito de determinar el proceso de adquisición de las competencias profesionales del licenciado en turismo durante su formación académica. Lo anterior a partir de la pandemia por Covid-19, la cual es necesario que sea considerada como una oportunidad para el diseño e implementación de nuevos ambientes educativos para el desarrollo de una formación académica de calidad incorporando en forma continua las diversas herramientas tecnológicas tal y como lo establecen Echeita (2020); Esteban-Guitart *et al.* (2020).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA, 2004). *Libro Blanco. Título de Grado en Turismo*. Madrid: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. Recuperado de: [http://www.aneca.es/var/media/359791/libroblanco\\_turismo\\_03.pdf](http://www.aneca.es/var/media/359791/libroblanco_turismo_03.pdf)
- Almerich, G., Suárez, J., Díaz, I. y Orellana, N. (2020). Estructura de las competencias del siglo XXI en los estudiantes del ámbito educativo. Factores personales influyentes. *Educación XXI*, 23(1), 45-74. <https://doi.org/10.5944/educXX1.23853>
- Andrades, L. y Dimanche, F. (2019). Destination competitiveness in Rusia: tourism professionals' skills and competences. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(2), 910-930. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2017-0769>
- Annaraud, K. (2006). A comparison of skills necessary for successful careers for American and Russian hospitality students upon graduation. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 18(4), 33-44. <https://doi.org/10.1080/10963758.2006.10696873>
- Avcikurt, C., Alper, B. y Geyik, S. (2009). Education and training of tourist guides in Turkey. *Management and Education*, 5(1), 115-125.
- Benítez, N., Rosero, J. & Tapia, A. (2013). Las competencias profesionales de la carrera de turismo de la UTN en el nuevo contexto de desarrollo de la zona I del Ecuador. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 9(2), 127-150.
- Boullón, R., Molina, S. y Rodríguez, M. (2006). *Un Nuevo Tiempo Libre*. México: Trillas.
- Burkart, A. y Medlik, S. (1981). *Tourism: past, present and future*. EUA: Heinemann.
- Busby, G. y Huang, R. (2012). Integration, intermediation and tourism higher education: conceptual understanding in the curriculum. *Tourism Management*, 33, 108-115.
- Cabero, J., Llorente, M. y Puentes, Á. (2010). La satisfacción de los estudiantes en red en la formación semipresencial. *Comunicación*, XVIII(35), 149 – 157. <https://doi.org/10.3916/C35-2010-03-08>
- Cea, M. (1999). *Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid: Síntesis Educación.
- Cheung C., Law, R. y He, K. (2010). Essential hotel managerial competencies for graduate students. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 22(4), 25-32. <http://dx.doi.org/10.1080/10963758.2010.10696989>
- Damm, L. (1998). Educación profesional en turismo. *Gestión Turística*, 3, 23-27.
- Domínguez, G. y Fornells, A. (2020). Learning framework for the development of key skills in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality and Tourism Studies (IJHTS)*, 1(2), 127-139. <https://doi.org/10.31559/IJHTS2020.1.2.6>
- Echeita, G. (2020). La pandemia del Covid-19. ¿Una oportunidad para pensar en cómo hacer más inclusivos nuestros sistemas educativos? *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(1), 7-16. <https://revistas.uam.es/riejs/article/view/12152>
- Espinosa, M. (2018). Tendencias recientes de la vinculación universitaria con el entorno. Desafíos relacionados con una pertinencia social integral. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 9(26), 110-129. <https://doi.org/10.22201/iissue.20072872e.2018.26.299>

- Esteban-Guitart, M., Monreal-Bosch, P., Palma, M. y González-Ceballos, I. (2020). Sustaining Students' Identities within the Context of Participatory Culture. Designing, Implementing and Evaluating an Interactive Learning Activity. *Sustainability*, 12(12), 4870. <https://doi.org/10.3390/su12124870>
- Estévez, E. (2009). *La evaluación en las instituciones de educación superior en Sonora. Diagnóstico y propuesta de innovación*. México: Universidad de Sonora.
- Freire, M., Núñez, M., Tejerio, M. y Pais, C. (2018). Evolución de la rentabilidad de la educación superior en Panamá. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 9(24), 17-41. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2018.24.263>
- Goh, E. y Scerri, M. (2016). "I study accounting because I have to": An exploratory study of hospitality students' attitudes toward accounting education. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 28(2), 85-94. <https://doi.org/10.1080/10963758.2016.1163498>
- Gómez, V. (2009). Desempeño laboral del licenciado en turismo de la Universidad de Oriente, según la opinión del sector empresarial turístico privado de la Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta. *Gestión Turística*, 11, 41-68. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3284367>
- 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, F., Tamayo, A. y Vargas, E. (2019). Aportaciones para un estado de la cuestión sobre pertinencia en la formación profesional turística. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 10(27), 195-215. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2019.27.349>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hunziker, W. y Krapf, K. (1942). *Outline of the general theory of tourism*. Zurich: Polygraphischer Verlag AG.
- Iberico, M. (2017). Formación profesional universitaria en turismo en la región La Libertad - Perú y su relación con las necesidades formativas del sector turismo. *Turismo y Patrimonio*, (8), 115-126. Recuperado de: <http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/54>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2019). *Sistema de Cuentas Nacionales de México. Cuenta satélite del turismo de México 2016*. Recuperado de: <https://www.inegi.org.mx/temas/turismosat/>
- Jiang, L. y Alexakis, G. (2017). Comparing students' and managers' perceptions of essential entry-level management competencies in the hospitality industry: An empirical study. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 20, 32-46. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jhlste.2017.01.001>
- Le, A., McDonald, C. y Klieve, H. (2018). Hospitality higher education in Vietnam: Voices from stakeholders. *Tourism Management Perspectives*, 27, 68-82. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.05.002>
- Le Boterf, G. (2010). *Repenser la compétence*. Paris: Editions d'Organisation.
- Leong, R. y Kavanagh, M. (2013). A work-integrated learning (WIL) framework to develop graduate skills and attributes in an Australian university's accounting program. *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education*, 14(1), 1-14.

- Lolli, J. (2013). Interpersonal communication skills and the young hospitality leader: Are they prepared? *International Journal of Hospitality Management*, 32(1), 295–298. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.02.010>
- Loera, V., López, N. y Teja, R. (2020). Habilidades no cognitivas que favorecen el aprovechamiento académico en educación superior. *Vinculatégica*, 6(2), 1460-1475. Recuperado de: [http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6\\_2/40\\_Loera\\_Lopez\\_Teja.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6_2/40_Loera_Lopez_Teja.pdf)
- Lozano, Y., Rosales, A. y Giraldo, J. (2018). Competencias del siglo XXI: ¿Cómo desarrollarlas mediante el uso de videojuegos en un contexto multigrado? *Revista Panorama*, 22(23), 6-17. <https://doi.org/10.15765/pnrm.v12i23.1191>
- Majó, J. (2005). *Competencias o capacidades profesionales que deben aportar las nuevas titulaciones al Sistema Turístico en Armonización de los estudios de Turismo en el Espacio Europeo de la Enseñanza Superior*. XL Congreso Nacional e Internacional de Escuelas de Turismo. Valladolid: Universidad Europea Miguel de Cervantes, 61-86.
- Mathieson, A. y Wall, G. (1982). *Tourism: economic, physical, and social impacts*. Canada: Longman.
- McMillan, J. y Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa*. Madrid: Pearson Educación.
- Medina, A., Domínguez, M. y Medina, M. (2010). Evaluación de las competencias docentes. *Revista Innovación Educativa*, 10(53), 19 – 41. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1794/179420770002.pdf>
- Medina, A., Sánchez, C. y Pérez, N. (2012). Evaluación de las competencias genéricas y profesionales de los estudiantes. *Revista Innovación Educativa*, 12(58), 133 – 150. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179424061008>
- Molina, S. (1991). *Conceptualización del Turismo*. México: Limusa.
- Münch, L. y Ángeles, E. (2007). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Trillas
- Mungaray, A., Ocegueda, M., Moctezuma, P. y Ocegueda, J. (2016). La calidad de las universidades públicas estatales de México después de 13 años de subsidios extraordinarios. *Revista de la Educación Superior*, 45(177), 67-93.
- Nguyen, P. y Robinson, A. (2010). Managing continuous improvement in Vietnam: Unique challenges and approaches to overcome them. *Quality Management Journal*, 17(2), 27–41. <https://doi.org/10.1080/10686967.2010.11918268>
- Nguyen, H. y Chaisawat, M. (2011). The current situation and future development of hospitality and tourism higher education in Vietnam. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, 3(2), 57–67.
- Norton, A. (2014). *Mapping Australian higher education 2014–15*. Australia: Grattan Institute.
- Organización Mundial del Turismo (OMT, 1997). *Introducción a Tedqual, una metodología para la calidad en Educación y Formación Turísticas*. Madrid: OMT.
- Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO, 2019). *Panorama OMT del turismo internacional*. Madrid: OMT. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421237>

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 1998). *La educación superior en el siglo XXI. Visión y Acción*. Recuperado de: [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_spa.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, 2000). *Education at a Glance 2000. OECD Indicators*. Estados Unidos: OECD. Recuperado de: [http://www.oecd-ilibrary.org/education/education-at-a-glance-2000\\_eag-2000-en](http://www.oecd-ilibrary.org/education/education-at-a-glance-2000_eag-2000-en)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, 2015). *OECD skills outlook 2015: Youth, skills and employability*. Paris: OECD Publishing.
- Orozco, L., Ybarra, J. y Romero, D. (2019). Competencias en la práctica del psicólogo clínico en Tamaulipas. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 10(2), 145-155. DOI: 10.29059/rpcc.20190602-96
- Ortiz, M. y Coromina, L. (2021). Effect of COVID-19 pandemic on perceptions and career goals of undergraduate tourism students in Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 14(37), 15-28. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol14iss37.2021pp15-28p>
- Peñaloza, L., Medina, J., Herrera, A. y Vargas, R. (2011). La profesión turística: ejes de explicación en su relación con la formación académica. *Revista de la Educación Superior*, 40(160), 95-118. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-27602011000400005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602011000400005&lng=es&tlng=es).
- Pop, C. y Khampirat, B. (2019). Self-assessment instrument to measure the competencies of Namibian graduates: Testing of validity and reliability. *Studies in Educational Evaluation*, 60, 130-139. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2018.12.004>
- Quintana, I. y Calvet, A. (2012). *Current situation and future challenges of PhD studies in Sub-Saharan Africa*. African-Spanish Higher Education Platform, ES: Catalan Association of Public Universities (ACUP).
- Ramos, E. y Levi, G. (2010). *Evaluación de competencias en matemáticas aplicadas a las ciencias sociales del curso de acceso para mayores de 25 años*. Ponencia presentada en las III Jornadas de Investigación en Innovación Docente en la UNED, marzo 15 – 17, en Costa Rica.
- Reilly, P. (2018). Building customer centricity in the hospitality sector: the role of talent management. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 10(1), 42–56. <https://doi.org/10.1108/WHATT-10-2017-0068>
- Rekalde, I. y García, J. (2015). El aprendizaje basado en proyectos: un constante desafío. *Innovación Educativa*, 25(25), 219-234. <https://doi.org/10.15304/ie.25.2304>
- Rodríguez, J., Alonso, M., Rubio, L. y Celemín, M. (2013). Are university tourism programs preparing the professionals the tourist industry needs? A longitudinal study. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 12(1), 25-35. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jhlste.2012.10.002>
- Ruetzler, T., Baker, W., Taylor, J. y Allen, B. (2014). Perceptions of technical skills required successful management in the hospitality industry: An exploratory study using conjoint analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 39, 157-164. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.02.012>
- Salcedo, B. y López, J. (2021). Implementación de la educación iberoamericana en tiempos de COVID-19 en la Facultad de Música de la UANL. *Revista Iberoamericana para la Inves-*

- tigación y el Desarrollo Educativo (RIDE), 12(23), 1-29. <https://doi.org/10.23913/ride.v12i23.995>
- Shum, C., Gatling, A. y Shoemaker, S. (2018). A model of hospitality leadership competency for frontline and director-level managers: Which competencies matter more? *International Journal of Hospitality Management*, 74, 57-66. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.03.002>
- Sisson, L. y Adams, A. (2013). Essential Hospitality Management Competencies: The Importance of Soft Skills. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 25(3), 131-145. <https://doi.org/10.1080/10963758.2013.826975>
- Solnet, D., Subramony, M., Ford, R., Golubovskaya, M., Kang, H. y Hancer, M. (2019). Leveraging human touch in service interactions: lessons from hospitality. *Journal of Service Management*, 30(3), 392-409. <https://doi.org/10.1108/JOSM-12-2018-0380>
- Suh, W., Shin, 2012 Suh, E., West, J. y Shin, J. (2012). Important competency requirements for managers in the hospitality industry. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 11(2), 101-112. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2012.02.005>
- Tejada, F. y Navío, A. (2005). El desarrollo y la gestión de competencias profesionales: una mirada desde la formación. *Revista Iberoamericana*, 37(2), 1-16. Recuperado de: <https://rieoei.org/RIE/article/view/2719>
- Tejada, J. y Ruiz, C. (2016). Evaluación de competencias profesionales en educación superior: Retos e implicaciones. *Educación XX1*, 19(1), 17-37. Recuperado de: <http://www.re-dalyc.org/pdf/706/70643085001.pdf>
- Testa, M. y Sipe, L. (2012). Service-leadership competencies for hospitality and tourism management. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 648-658. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.08.009>
- Tójar, J. y Mena, E. (2015). Desarrollo de la competencia comunicativo – investigativa en la educación superior. Investigación con métodos mixtos y educación por competencias en Perú. En AIDIPE (Ed.), *Investigar con y para la sociedad*, Vol. 2, (pp. 609 – 616). Cádiz: Bubok Publishing. Recuperado de: <http://avanza.uca.es/aidipe2015/libro/volumen2.pdf>
- Torres, M. (2015). Referentes de formación en educación superior. Área de conocimiento: Turismo. *Sophia*, 11(2), 185-205. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S179489322015000200007&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S179489322015000200007&lng=en&tlng=es).
- Trinder, J. (2008). Competency standards – A measure of the quality of a workforce. En J. Jie y K. Cho (Eds.). *Paper present at the international archives of the photogrammetry, remote sensing and spatial information sciences*, 165-168.
- Tseng, H., Yi, X. y Yeh, H. (2019). Learning-related soft skills among online business students in higher education: Grade level and managerial role differences in self-regulation motivation and social skill. *Computers in Human Behavior*, 95, 179-186. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.11.035>
- Urciaga, J. y Almdarez, M. (2006). Determinación de los salarios y rendimientos de la escolaridad en la región Mar de Cortés. *Revista de la Educación Superior*, 35(138), 37-53.
- World Tourism Organization (UNWTO, 2013). *Annual Report 2012*. Madrid: UNWTO. Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415373>

World Tourism Organization (UNWTO, 2019). *Tourism Definitions*. Madrid: UNWTO. <https://doi.org/10.18111/9789284420858>