



Revista Electrónica "Actualidades  
Investigativas en Educación"

E-ISSN: 1409-4703

revista@inie.ucr.ac.cr

Universidad de Costa Rica  
Costa Rica

García Manjón, Juan Vicente; Pérez López, M<sup>a</sup> Carmen  
ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS Y DIGITALES EN EL MARCO DE LOS  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS DE TURISMO EN ESPAÑA  
Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", vol. 9, núm. 1, enero-abril, 2009, pp.  
1-27  
Universidad de Costa Rica  
San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44713054002>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica  
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto



---

**Actualidades Investigativas en Educación**

Revista Electrónica publicada por el  
Instituto de Investigación en Educación  
Universidad de Costa Rica  
ISSN 1409-4703  
<http://revista.inie.ucr.ac.cr>  
COSTA RICA

**ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS Y DIGITALES EN  
EL MARCO DE LOS ESTUDIOS UNIVERSITARIOS  
DE TURISMO EN ESPAÑA**

ANALYSING THE LANGUAGE AND DIGITAL COMPETENCES WITHIN THE FRAMEWORK  
OF THE UNIVERSITY TOURISM STUDIES IN SPAIN

Volumen 9, Número 1  
pp. 1-27

Este número se publicó el 30 de abril 2009

Juan Vicente García Manjón  
M<sup>a</sup> Carmen Pérez López

*La revista está indexada en los directorios:*

[LATINDEX](#), [REDALYC](#), [IRESIE](#), [CLASE](#), [DIALNET](#), [DOAJ](#), [E-REVIST@S](#),

*La revista está incluida en los sitios:*

[REDIE](#), [RINACE](#), [OEI](#), [MAESTROTECA](#), [PREAL](#), [HUASCARAN](#), [CLASCO](#)

---

Los contenidos de este artículo están bajo una licencia [Creative Commons](#)



## ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS Y DIGITALES EN EL MARCO DE LOS ESTUDIOS UNIVERSITARIOS DE TURISMO EN ESPAÑA

ANALYSING THE LANGUAGE AND DIGITAL COMPETENCES WITHIN THE FRAMEWORK OF THE UNIVERSITY TOURISM STUDIES IN SPAIN

Juan Vicente García Manjón<sup>1</sup>  
M<sup>a</sup> Carmen Pérez López<sup>2</sup>

**Resumen:** Los estudios de turismo en España, como el resto de las titulaciones universitarias, están inmersos en la adaptación de sus Planes de estudios al Espacio Europeo de Educación Superior. Las competencias, y más en concreto las competencias profesionales, captan gran parte de la atención en la reformulación pedagógica del diseño de los Grados. En nuestro caso, las lingüísticas y las referidas a las TIC's centran la investigación, ya que ambas son imprescindibles a la hora de definir el perfil talentoso del profesional del turismo, acorde con las nuevas demandas del sector. Saber en qué medida las competencias definidas en el Libro Blanco del grado en Turismo son requeridas para cada perfil profesional, en los diferentes segmentos de actividad del sector, nos ayudará a reformular los planes de estudio y los itinerarios formativos necesarios para responder con éxito a las necesidades actuales del empleo en la industria turística.

Los Libros Blancos, como define textualmente la propia ANECA (Agencia Nacional de evaluación de la calidad y acreditación) "muestran el resultado del trabajo llevado a cabo por una red de universidades españolas, apoyadas por la ANECA, con el objetivo de realizar estudios y supuestos prácticos útiles en el diseño de un título de Grado adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Son propuestas no vinculantes, con valor como instrumento para la reflexión". Los Libros Blancos recogen aspectos fundamentales como el análisis de los estudios correspondientes en el ámbito europeo, perfiles y competencias profesionales, estudio de inserción laboral de los titulados en la última década,...que han servido de guía de trabajo para la confección por parte de las universidades de los diferentes estudios de Grado.

La metodología empleada se ha basado en la creación de una base de datos que recoge la valoración del nivel de cada competencia específica para cada ocupación existente dentro de los distintos ámbitos profesionales del turismo. De esta manera se ha trabajado con información correspondiente a un total de 32 competencias específicas definidas en el Libro Blanco y un total de 46 ocupaciones, lo que suma un total de 1.472 valoraciones competencia/ocupación.

La principal conclusión de este trabajo es la determinación de un constructo competencial formado por las competencias de trabajo en inglés y de manejo de TIC.

**Palabras clave:** ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, ESTUDIOS DE GRADO EN TURISMO, FORMACIÓN TURÍSTICA, COMPETENCIAS PROFESIONALES, COMPETENCIAS TIC, COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS.

---

<sup>1</sup> Doctor en Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales y con estudios de postgrado en Marketing y Gestión de la Innovación Tecnológica, cuenta con más de 16 años de experiencia profesional en el ámbito de la universidad y la empresa. Actualmente ocupa el cargo de Vicerrector de Espacio Europeo y Empleo en la Universidad Europea Miguel de Cervantes (Valladolid-España). Dirección electrónica: [jvgmanjon@uemc.es](mailto:jvgmanjon@uemc.es)

<sup>2</sup> Licenciada en Filosofía y Ciencias de la Educación y con estudios de postgrado en Didáctica y Turismo, cuenta con más de 10 años de experiencia profesional en el ámbito de la formación turística. En la actualidad es la responsable del Gabinete Pedagógico y Tutorial de la Universidad Europea Miguel de Cervantes, además compagina la labor docente en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas con la investigación en el marco de la empleabilidad y las competencias profesionales. Dirección electrónica: [mcperez@uemc.es](mailto:mcperez@uemc.es)

**Artículo recibido:** 14 de octubre, 2008

**Aprobado:** 2 de febrero, 2009

**Abstract:** *The university tourism studies in Spain, as well as the whole system, are adapting its course contents to the requirements of the European Space of higher Education (ESHE). Professional competences are being quite relevant in reformulating the pedagogic process in the design of the new university studies.*

*In our field of work, the research is focused in language and digital competences, since they are highly demanded by the tourism sector and are considered as key competences for an skilled and talented professional.*

*It is worth it to know up to which extent the professional competences defined in the White Book of Tourism Studies are required by the different sectors of activity in the tourism sector (hospitality industry and intermediation). Furthermore, the aforementioned will help us to reformulate the design of the new university tourism studies in order to fulfil the new requirements.*

*The White Books, as it is defined by the ANECA (National Agency for Quality Evaluation and Accreditation) "they show the results carried out by a network of universities, supported by ANECA, with the main objective of developing studies, analysis and practical approaches in order to enhance the design of university degrees in the framework of the ESHE". The White Books gather key topics such as the existing international references, professional competences frameworks, graduate's employment, which has been used by the universities to elaborate the new degrees.*

*The methodology is based on the creation of a database appraising each specific competence in relation with each occupation in the different tourism sub-sectors. Thus, we have worked with 32 specific competences defined in the White Book and 46 occupations, accounting for a total of 1.472 competences-occupation appraisals.*

*The main conclusion of the research is the determination of a competence-block composed of language skills (English) and digital competences.*

**Key words:** EUROPEAN SPACE OF HIGHER EDUCATION (ESHE), TOURISM STUDIES, PROFESSIONAL COMPETENCES, DIGITAL (ICT) COMPETENCES, LANGUAGE SKILLS.

## 1. Introducción

Actualmente, el sistema universitario español está inmerso en un proceso de cambio enmarcado en la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), sustentado en la Declaración de Bolonia (1999). Por ello, debemos empezar realizando una breve exposición sobre los fundamentos pedagógicos y administrativos en los que se fundamenta el proceso y que supondrán la reestructuración general de la educación superior hacia la nueva universidad de la Europa del conocimiento.

Uno de sus objetivos principales es armonizar los sistemas educativos europeos de Educación Superior, para facilitar la colaboración y movilidad de toda la comunidad universitaria: alumnado, titulados y tituladas, profesorado, personal de administración y servicios, etc. A la vez, las universidades tendrán autonomía para organizar sus enseñanzas conforme a sus objetivos institucionales, acordes con las actuales necesidades sociales y profesionales. Ambas premisas coincidirán en un objetivo: centrar el proceso de enseñanza-aprendizaje en el alumnado. Lo importante ya no es solo lo que el profesorado enseña, la pieza fundamental son los estudiantes y lo que son capaces de aprender, las competencias adquiridas y desarrolladas, y los que serán capaces de poner en práctica en una realidad laboral inminente.

En resumen, persigue la adopción de un sistema comparable de titulaciones gracias a un catálogo de titulaciones fácilmente legible, establece dos ciclos de estudios principales (grado y postgrado), implanta el sistema de créditos ECTS (European Credit Transfer System), pone en marcha el suplemento europeo al título, promueve la cooperación para el aumento de la calidad del sistema educativo y la dimensión europea de la enseñanza superior, potencia la movilidad y el aprendizaje activo basado en el desarrollo de las competencias y alienta la competitividad en investigación y formación continua a lo largo de la vida (lifelong learning). Todo ello siendo conscientes de los requerimientos del mercado de trabajo.

Todo esto supondrá para las instituciones educativas universitarias, para sus gestores y profesorado, la reformulación de criterios académicos, competenciales y de cualificación profesional. Estos deberán atender la demanda del mercado laboral europeo y responder a los retos educativos, laborales y sociales actuales.

En España, el punto de inflexión de la adaptación de nuestro sistema de enseñanza superior ha sido la aprobación del Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas oficiales. El Real Decreto establece que:

Los planes de estudios conducentes a la obtención de un título deberán, por tanto, tener en el centro de sus objetivos la adquisición de competencias por parte de los estudiantes, ampliando, sin excluir, el tradicional enfoque basado en contenidos y horas lectivas. (Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, p. 44037).

Por tanto, se dota de una importancia central al desarrollo de competencias profesionales y a la necesidad de que los estudios sean capaces de habilitar en el desempeño de actividades de carácter profesional.

Los estudios de turismo se están adaptando también a este proceso de convergencia. Tenemos la oportunidad, por primera vez, de equiparlos a una titulación superior. Los estudios de turismo, integrados en la universidad como diplomatura desde 1996, darán paso al Grado en Turismo, reforzándose esta área de conocimiento, más aún si tenemos en cuenta lo que supone el sector turístico para la economía española.

En cuanto a las directrices para el diseño de títulos de Grado, como es el caso de los estudios de Turismo, el Real Decreto afirma que:

Los planes tendrán 240 créditos, que contendrán toda la formación teórica y práctica que el estudiante deba adquirir: aspectos básicos de la rama de conocimiento, materias obligatorias u optativas, seminarios, prácticas externas, trabajos dirigidos, trabajos de fin de Grado u otras actividades formativas. (Real Decreto de 29 de octubre de 2007, p. 44040).

Además de estas directrices, también otorga a las universidades capacidad para flexibilizar las enseñanzas, promoviendo la diversificación curricular, en un marco de innovación y diversidad.

## **2. Referente teórico**

### **2.1. Las competencias profesionales: definición y categorías**

Para cumplir con los objetivos de nuestro trabajo, es imprescindible profundizar en el concepto y categorización de las competencias profesionales, para, posteriormente, ahondar en su estudio dentro del ámbito de los estudios de turismo en España.

Empezamos por la definición de competencias que se ofrecen desde organismos nacionales e internacionales. En España, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, a través del (R.D. 797/1995) define las competencias como *"la capacidad de aplicar conocimientos, habilidades y actitudes, al desempeño de la ocupación de que se trate"*, vinculando, de esta manera, este concepto al desempeño profesional en un ámbito de actividad. En esta misma línea, la Organización Internacional del Trabajo afirma que una competencia es *la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada*.

También, en *"Definition and Selection of Competences. DESECO"* (OCDE, 2002, p. 4) las competencias se definen como *"las habilidades para responder a las demandas o llevar a cabo tareas con éxito y consistentes con las dimensiones cognitivas y no cognitivas"*. De esta manera, las competencias se precisan en un contexto determinado, atendiendo a las características personales de cada individuo. Estas deben contribuir al desarrollo de las sociedades y los individuos, siendo capaces de atender a la demanda en contextos múltiples. Establece también tres bloques de competencias clave: las que permiten interactuar con el conocimiento y la información, las que nos permiten interactuar con grupos heterogéneos y las que nos proporcionan autonomía.

No conviene olvidar, tampoco, la sencilla definición que aporta el Diccionario de la Real Academia de la Lengua en una de sus dos acepciones (Del lat. *competentia*; cf.

competente): *"Pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado"*.

Analizando la literatura científica encontramos varias definiciones, como la de Boyatzis (1982, p. 23), quien definió la competencia como *"una característica subyacente en una persona, que está causalmente relacionada con una actuación exitosa en un puesto de trabajo"*. En la misma línea, Fernández (2005, p. 3) afirma que las competencias son *"cualquier característica individual que se pueda medir de un modo fiable, y que se pueda demostrar que diferencia de una manera significativa entre los trabajadores que mantienen un desempeño excelente de los adecuados o entre los trabajadores eficaces e ineficientes"*.

Tejada Fernández, J. (199, p. 4) define la competencia como *"las funciones, tareas y roles de un profesional -incumbencia- para desarrollar adecuada e idóneamente su puesto de trabajo -suficiencia- que son resultado y objeto de un proceso de capacitación y cualificación"*. En la misma línea, Antonio Guerrero Serón, define las competencias profesionales como:

La capacitación real para resolver determinados problemas", contando, además, de los conocimientos, destrezas y aptitudes, o la flexibilidad y autonomía, con las competencias "humanas y sociopolíticas", que "amplían el radio de acción a la participación en el entorno profesional, así como a la organización del trabajo y a las actividades de planificación. (Antonio Guerrero Serón, 1999, p. 339)

El mismo autor, con otras palabras, sintetiza todo su estudio así:

Se entiende por competencia profesional la capacidad de aplicar, en condiciones operativas y conforme al nivel requerido, las destrezas, conocimientos y actitudes adquiridas por la formación y la experiencia profesional, al realizar las actividades de una ocupación, incluidas las posibles nuevas situaciones que puedan surgir en el área profesional y ocupaciones afines. (Antonio Guerrero Serón, 1999, p. 346)

A continuación se detalla la siguiente clasificación de competencias profesionales.

**Tabla 1: CLASIFICACION DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.**

COMPETENCIAS PROFESIONALES		
BÁSICAS	Imprescindibles para incorporarse al ámbito laboral.	Lenguaje y comunicación, matemáticas, ciencia y tecnología, cultura y sociedad, subjetivas (análisis crítico, creatividad, toma de decisiones,...).
TÉCNICO PROFESIONALES	Específicas de una profesión.	Técnicas, Metodológicas, Sociales y participativas u organizacionales.
TRANSVERSALES	Comunes en las diferentes ocupaciones dependiendo de los diferentes niveles de realización profesional.	Incluyen los conocimientos de Idiomas, informática, psicología, derecho, economía,...
CLAVES	Son las esenciales para formar parte activa y efectiva en las nuevas formas de organización del trabajo (avances tecnológicos y hábitos de consumo).	Representan las capacidades esenciales requeridas para desempeñar el trabajo con eficacia.

**Fuente:** Guerrero Serón, A. (1999), El enfoque de las competencias profesionales: una solución conflictiva entre formación y empleo. Revista Complutense de educación, 1999. Volumen 10.nº 1. 335-360. (pp. 346-348).

Cantera, junto a otros autores, afirma que:

Las competencias son aleaciones de conocimientos (saber), aptitudes (saber hacer) y actitudes (querer hacer) que se solidifican en las personas, dotándolas de valores diferenciales frente a otras personas y que dependen del contexto profesional para tener una conducta (interacción con el entorno interno y externo de aplicación) exitosa. (Cantera et al., 1996, p. 38)

Más en concreto, en nuestro ámbito de aplicación, Hartog (1992, p. 45) propone una definición específica de las competencias de los graduados, entendidas como los *"talentos, perfiles y capacidades de los graduados que contribuyen a las ganancias de productividad, son percibidas como un elemento clave para el crecimiento económico sostenible y el desarrollo en una economía globalizada"*.

Según Martínez y Sauleda, el concepto competencia es:

La capacidad de responder a demandas complejas y llevar a cabo tareas diversas de forma adecuada. Supone una combinación de habilidades prácticas, conocimientos, motivación, valores éticos, actitudes, emociones y otros componentes sociales y de comportamiento que se movilizan conjuntamente para lograr una acción eficaz. (2005, p. 9)



Estos autores profundizan en la definición y hacen referencia al contexto educativo y de evaluación, afirmando que el término competencia se refiere a:

Capacidades internas, destrezas, habilidades, dominio, prácticas o expertidad alcanzada por el aprendiz, por lo que precisa de una enseñanza centrada en el estudiante y de una evaluación que no tenga en cuenta solo los conocimientos de los contenidos curriculares, sino del saber hacer procedimental. (Martínez y Saulea, 2005, p. 9)

También, referido al contexto educativo en *"Competencias y diseño de la evaluación continua y final en el Espacio Europeo de Educación Superior"* los autores, definen el concepto de competencia como:

Una combinación de atribuciones, habilidades y actitudes que se configuran como típicas del ejercicio de una profesión (jurídica, política, socióloga, técnica,...), que permiten una formación integral (lifewide learning), y que deben ser desarrolladas a lo largo del proceso de formación de los estudiantes a través de la aplicación de diferentes dinámicas. (Delgado et al., 2005, p. 22)

Los autores vinculan el término competencia con el resultado del proceso de aprendizaje, así afirman que *"los resultados de aprendizaje son conjuntos de competencias que reflejan lo que el estudiante conocerá y será capaz de hacer al finalizar el proceso de aprendizaje"*.

Interesante es la visión que aportan González Ferreras y Wagenaar, dentro del Proyecto Tuning. Los autores definen la competencia desde una visión input-output, es decir, la competencia es el resultado del proceso de aprendizaje, así afirman que la competencia es: *"Una combinación dinámica de atributos, en relación a conocimientos, habilidades, actitudes y responsabilidades, que describen los resultados del aprendizaje de un programa educativo o lo que los alumnos son capaces de demostrar al final de un proceso educativo"* (Ferreras y Wagenaar, 2003, p. 255).

Rafael Feito Alonso comienza su trabajo, *"Competencias educativas: un aprendizaje genuino"*, definiendo el concepto de competencia:

De acuerdo con la definición oficial de la Comisión Europea, competencia es la capacidad demostrada de utilizar conocimientos y destrezas. El conocimiento es el resultado de la asimilación de información que tiene lugar en el proceso de

aprendizaje. La destreza es la habilidad para aplicar conocimientos y utilizar técnicas a fin de completar tareas y resolver problemas (Feito, 2008, p. 1).

Como docentes en activo, la afirmación que realiza el profesor Feito (2008, p.1), nos parece especialmente acertada: *"La aproximación de los aprendizajes desde las competencias trata de luchar contra los saberes muertos y contra la fragmentación del conocimiento en asignaturas"*.

Especialmente relevantes para nuestro trabajo, también son las aportaciones de las teorías del Capital Humano de Becker (1983), quien definió las competencias laborales desde una perspectiva dual haciendo una distinción entre las competencias genéricas y competencias específicas. Las llamadas competencias genéricas son definidas como una conducta asociada con el desarrollo que es común a las distintas ocupaciones y ramas de actividad. También De Miguel Díaz (2005, p. 27), hace una distinción entre las características subyacentes de las competencias profesionales distinguiendo entre competencias específicas o asociadas a áreas de conocimiento concretas y competencias genéricas. Este autor define las competencias genéricas como *"atributos compartidos que pudieran generarse en cualquier titulación y que son considerados importantes por ciertos grupos sociales"*. De especial relevancia es el marco de competencias genéricas definidas en la Universidad de Deusto por Villa y Poblete (2007, p. 57) que organizan las competencias genéricas en tres tipos:

- Instrumentales (medios o herramientas para obtener un determinado fin).
- Interpersonales (capacidades que hacen que las personas logren una buena interacción con los demás).
- Sistémicas, (relacionadas con la comprensión de la totalidad de un conjunto o sistema).

Para finalizar este apartado, no podemos dejar de lado la definición de competencias específicas que realiza Boshuizen (2004) afirmando que son un conjunto de conocimientos relevantes para el tipo de trabajos para el cual prepara el programa educativo. Nordhaug (1993) ha ampliado la definición de las competencias específicas haciendo una distinción entre las competencias específicamente relacionadas con la empresa (firm-specificity), a tareas (task specificity) y a sectores económicos (industry specificity).

## 2.2. Las competencias profesionales en el sector Turismo

Es indudable el gran papel que desempeña el Turismo como generador de riqueza y motor de desarrollo económico transversal a nivel mundial, siendo una fuente esencial de oportunidades de desarrollo, empleo y actividad económica. Según la OMT (2008, p. 1) es *"uno de los sectores económicos del mundo que ha registrado un crecimiento sostenido y diversificado más rápido en los últimos sesenta años"*.

Aunque se trate de un espectro muy amplio, podemos aportar de forma esquemática las siguientes cifras que abalan la repercusión socioeconómica del turismo en el mundo:

**Tabla 2: EL TURISMO MUNDIAL EN CIFRAS. Elaboración propia.**

EL TURISMO MUNDIAL EN CIFRAS	
2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>– En 2007, los ingresos generados por turismo internacional se elevaron a 625.000 millones de euros, produciéndose un incremento del 5,6 % respecto al año anterior.</li> <li>– En 2007 las llegadas de turistas internacionales fueron 903 millones, frente a los 25 millones de 1950. Esto supone un crecimiento interanual del 6.6 %.</li> <li>– Los ingresos generados por estas llegadas alcanzaron los 3.000 mill. de dólares al día.</li> </ul>
2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Es el quinto año consecutivo de crecimiento sostenido de la industria turística.</li> <li>– A pesar de la capacidad de recuperación, viviremos un moderado crecimiento vinculado a la economía global, la incertidumbre financiera, y el estancamiento de los ingresos disponibles de los consumidores.</li> </ul>
2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Las llegadas internacionales alcanzaran los 1.000 millones.</li> </ul>
2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Las llegadas internacionales superarán los 1.600 millones.</li> </ul>

**Fuente:** OMT (2007). "Panorama del turismo internacional. 2008" (2008, p. 1).

Según recoge el trabajo publicado por la organización Mundial del Turismo en su última edición *"Panorama del turismo internacional"*, (2008, p. 10), aunque el crecimiento en los últimos años ha resultado irregular, y siendo el período 2001-2003 el que ha tenido un crecimiento más lento desde 1995, el ritmo de crecimiento actual está superando las previsiones. En el año 2020, se estima que Europa será la primera región receptora con 717 millones de turistas, seguida por Asia Oriental y el Pacífico (397 millones) y las Américas (282 millones).

Europa es la mayor y más madura región de destino, y representa más del 54 % de todas las llegadas de turistas internacionales y 51 % de los ingresos por turismo internacional (OMT, 2008, p. 5).

Atendiendo a la presentación que se realiza del sector turístico en español en el Documento Ejecutivo *"Turismo 2020. Plan del Turismo español Horizonte 2020"*, publicado por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2007) cita lo siguiente *"el turismo español es una industria sólida, con una consolidada posición de liderazgo internacional y con gran potencial de crecimiento futuro, lo que constituye su valor diferenciador y una gran ventaja competitiva."* España es el primer destino mundial en turismo vacacional y el segundo por número de llegadas e ingresos; -58,1 millones de turistas internacionales en 2006 dieron un superávit por turismo de 27.444 millones de euros.

En España, según los datos del segundo trimestre del 2008 recogidos por el Instituto de Estudios Turísticos (2008), la industria turística registró 2,86 millones de activos, con un incremento del 2,3% respecto al mismo trimestre del 2007. El turismo dio empleo en nuestro país a cerca del 13% de los ocupados, siendo los ocupados 2,6 millones (43,4% en restauración y comedores, el 25,9% en transportes, el 12,8% en hoteles y otros alojamientos, el 2,3% en agencias de viajes y el 15,6% restante en otras actividades del sector).

Pese a su importancia, o tal vez debido a ello, el sector se encuentra en total evolución, sufriendo los efectos de la globalización y de la innovación de los productos turísticos. Estos datos no nos deben dejar al margen de la necesidad de generar, reinventar o consolidar estrategias que determinen la competitividad de este sector en el panorama nacional e internacional. A pesar de todo ello, el sector turístico español está en un proceso de cambio constante, donde se conjugan oportunidades y retos por superar, debido, fundamentalmente, a la modificación de las pautas de los consumidores, la aparición de destinos emergentes competidores y la progresiva consolidación de nuevos modelos de transporte y comercialización (Exceltur, 2006, p. 3).

Todos estos cambios están teniendo su impacto en los recursos humanos del sector y en las competencias profesionales requeridas, siendo las competencias TIC y las competencias lingüísticas aquellas que parecen ser más demandadas por los empleadores. Desde esta perspectiva, los recursos humanos y su gestión se convierten en una pieza clave para reforzar la competitividad, donde la formación desde sus inicios debe ser encauzada hacia la excelencia.

El turismo, como apunta Lorenzo Moreno, J. M., Cartagena Ros, J.M., et al. (2000) sigue siendo una de las actividades profesionales con más futuro: *"El fomento de un turismo activo y cualificado, orientado al intercambio cultural, el turismo rural, el ocio creativo, y nuevos medios de diversión son yacimientos de empleo indiscutibles"*.

Siguiendo a Van-der Hofstan, R. y Gómez, J. (2006), si tenemos en cuenta los aspectos que más valoran las empresas en sus ofertas de empleo, podemos señalar como características que debemos potenciar desde las instituciones universitarias, los propios estudios universitarios, los idiomas, la experiencia profesional, informática e Internet, los estudios de posgrado, la facilidad para la adaptación y otras cualidades específicas (imagen, capacidad de comunicación, liderazgo, disponibilidad, resolución de problemas, etc.).

Según la recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2006, sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente (Diario Oficial, L 394, 2006) son ocho las competencias fundamentales:

- La comunicación en la lengua materna, que es la habilidad para expresar e interpretar conceptos, pensamientos, sentimientos, hechos y opiniones de forma oral y escrita (escuchar, hablar, leer y escribir), y para interactuar lingüísticamente de una manera adecuada y creativa en todos los posibles contextos sociales y culturales.
- La comunicación en lenguas extranjeras, que implica, además de las mismas competencias básicas de la comunicación en lengua materna, la mediación y comprensión intercultural. El grado de dominio depende de varios factores y de las capacidades de escuchar, hablar, leer y escribir.
- La competencia matemática y las competencias básicas en ciencia y tecnología.
- La competencia digital, que conlleva un uso seguro y crítico de las tecnologías de la sociedad de la información (TSI) y, por tanto, el dominio de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).
- Aprender a aprender.
- Las competencias sociales y cívicas.
- El sentido de la iniciativa y el espíritu de empresa.
- La conciencia y la expresión culturales.

Curiosamente, tres de las ocho competencias mencionadas se centran en las competencias lingüísticas y las TIC's. Las cinco restantes también son imprescindibles en los profesionales del turismo, especialmente, las competencias sociales y cívicas, la conciencia cultural y la iniciativa empresarial.

En esta misma línea, y atendiendo a la ponencia presentada por Majó i Fernández, J., en el Congreso Armonización de los estudios de Turismo en el Espacio Europeo de la Enseñanza Superior (2005), donde se presentan los resultados que han surgido del trabajo realizado

entre todas las universidades con estudios de turismo en el marco del Programa de convergencia europea de la ANECA, podemos señalar así las competencias mejor valoradas por los diferentes agentes:

**Tabla 3. COMPETENCIAS MEJOR VALORADAS EN EL SECTOR TURISMO.**

COMPETENCIAS MEJOR VALORADAS EN EL SECTOR TURISMO		
RESPONSABLES ACADÉMICOS	SECTOR TURÍSTICO	TITULADOS EN TURISMO
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Trabajar en Inglés como lengua extranjera.</li> <li>– Orientación marcada de servicio hacia el cliente.</li> <li>– Utilizar y analizar las TIC en los distintos ámbitos del turismo.</li> <li>– Manejar técnicas de comunicación.</li> <li>– Comprender los principios del turismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Orientación marcada de servicio hacia el cliente.</li> <li>– Trabajar en Inglés como lengua extranjera.</li> <li>– Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.</li> <li>– Utilizar y analizar las TIC en los distintos ámbitos del turismo.</li> <li>– Manejar técnicas de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Trabajar en Inglés como lengua extranjera.</li> <li>– Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera.</li> <li>– Dirigir y gestionar los distintos tipos de entidades turísticas.</li> <li>– Orientación marcada de servicio hacia el cliente.</li> <li>– Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de explotación.</li> </ul>

**Fuente:** Majó i Fernández, J. en el Congreso Armonización de los estudios de Turismo en el Espacio Europeo de la Enseñanza Superior (2005).

Así, vemos cómo las competencias de trabajo en inglés y las competencias TIC se muestran relevantes por parte de los tres agentes implicados: empleadores, educadores y estudiantes. Esta relevancia, que se muestra de las competencias TIC y lingüísticas, es el efecto en la evolución de los perfiles profesionales de los cambios producidos en el sector, principalmente, debido a las innovaciones relacionadas con el uso de las TIC.

Según la Comisión Europea (2005) en su informe "*ICT in tourism sector*" el sector del turismo ha adoptado, históricamente, tres grandes innovaciones: los sistemas electrónicos de reserva (CRS), los sistemas de distribución global (GDS) y en la actualidad el uso de Internet, el cual está revolucionando los sistemas de ventas y de información en el sector,

haciendo accesibles al cliente final los canales de distribución utilizados por los intermediarios y las agencias y definiendo, así, nuevas cadenas de valor y nuevas formas organizativas.

Atendiendo a la importancia que tienen actualmente las TIC en el sector turístico, Garrigós Simón, F. y Narangajavana, Y. (2006) afirman que *"el desarrollo de las tecnologías de la información y el impacto de Internet en el sector turístico han sido especialmente cruciales y virulentos"*, a la vez, postulan *"que la influencia del entorno dinámico global y los rápidos avances en las tecnologías de la información durante la pasada década han incrementado el reconocimiento de que el conocimiento es el único recurso que puede facilitar una ventaja sostenible a las empresas"*.

En la misma línea, la Organización Internacional del Trabajo en el informe *"Human resources development, employment and globalization in the hotel, catering and tourism sector"* (2001, p.18) reconoce la fuerte adopción de tecnologías de la información en el sector y dentro de todos sus ámbitos de trabajo. En este mismo informe (p. 91) se asume la necesidad de evolución de los perfiles profesionales actuales, sobre todo, en el ámbito de las nuevas tecnologías, la capacidad de adaptación a la cultura del cliente y las competencias lingüísticas y de gestión.

En cuanto a la importancia de las competencias lingüísticas en los estudios de turismo han sido y seguirán siendo indiscutibles. En el marco de la unión europea se persigue utilizar un indicador de competencias lingüísticas como mínimo en dos idiomas diferentes al materno, que nos garanticen las competencias básicas necesarias para podernos comunicar en la Europa de los veinticinco.

Dentro de nuestro marco de análisis, en el Informe de la Comisión de Evaluación de diseño del Título de Grado de Turismo, ANECA (2004), se establece un marco competencial para los estudios de grado de Turismo en el que se distingue entre competencias transversales y competencias de carácter específico. Las competencias transversales se estructuran en tres clases: las instrumentales, las personales y las sistémicas, siguiendo el modelo de competencias generales definido por la Universidad de Deusto, el cual ha sido citado anteriormente.

Este marco competencial se encuentra referenciado a los distintos perfiles<sup>2</sup> profesionales y ocupaciones del sector del turismo. De la misma manera, los perfiles profesionales del sector turismo se estructuran atendiendo a los ámbitos de trabajo existentes en el sector, entre los que distinguimos el de alojamiento, restauración, intermediación, transporte y logística, planificación y gestión de destinos, productos y actividades y formación, investigación y consultoría.

Por lo que se refiere a las competencias específicas, el Informe de la Comisión de Evaluación de diseño del Título de Grado de Turismo, ANECA (2004), define un total de 32 competencias. El Libro Blanco ha organizado las distintas competencias específicas en distintos "bloques de materias por competencias" donde se señalan las competencias por desarrollar (D) en cada bloque y las competencias complementarias (C) del mismo. Los bloques de materias que se recogen son:

1. Dirección y gestión de empresas de servicios turísticos.
2. Fundamentos y dimensiones del turismo.
3. Gestión de alojamientos y restauración.
4. Distribución turística y transportes.
5. Recursos y productos turísticos.
6. Destinos turísticos.
7. Lenguas extranjeras aplicadas al turismo.
8. Practicum.

Para su mejor comprensión, se ha elaborado una tabla (Tabla 4) con la información relativa a la relación existente entre cada uno de los bloques de materias definidos en el Libro Blanco y las competencias específicas existentes. De esta manera se entiende que cada bloque de materia debe desarrollar, prioritariamente, las competencias marcadas con la letra D en las columnas 1 a la 8 y como competencias complementarias las marcadas con la letra C.

---

<sup>2</sup> Yaníz, C (2004 p. 5), afirma que *"la base para definir un perfil profesional es el análisis de las funciones y tareas que llevan a cabo los profesionales en ejercicio, según los siguientes presupuestos: cualquier trabajo puede ser descrito en términos de funciones y tareas; toda área de intervención requiere una serie de conocimientos, actitudes y habilidades identificables de manera concreta, que los profesionales deben tener para realizar su tarea; y, por último, los profesionales expertos y aquellos que realizan su trabajo de manera efectiva son la mejor fuente para describir y definir su ocupación"*.



**Tabla 4: BLOQUES DE MATERIAS POR COMPETENCIAS EN LOS ESTUDIOS DE GRADO DE TURISMO**

BLOQUES DE MATERIAS POR COMPETENCIAS	Bloques de materias Libro Blanco							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica.		D			C	C		D
2. Analizar la dimensión económica del turismo.	D	D			C	C		
3. Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.		D						D
4. Conocer las principales estructuras político - administrativas turísticas.		D						D
5. Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.	D	D			D	D		
6. Tener una marcada orientación de servicio al cliente.	D		D	D	D	D	D	D
7. Reconocer los principales agentes turísticos.		D				C		
8. Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación.		C			D	D		
9. Analizar, sintetizar y resumir, críticamente, la información económico - patrimonial de las organizaciones turísticas.	D		C	C	C			
10. Gestionar los recursos financieros.	D		C	C	C			D
11. Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.	D		C	C	D	D		D
12. Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas.	D		D	D	C	C		D
13. Manejar técnicas de comunicación.	D		D	D	D	D	D	D
14. Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas.	D	D	D	D	D	D		D
15. Trabajar en inglés como lengua extranjera.							D	D
16. Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera.							D	D
17. Comunicarse de forma oral y escrita en una tercera lengua extranjera.							D	D
18. Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos.				D		D		D
19. Gestionar el territorio turístico de acuerdo con los principios de sostenibilidad.		D			D	D		D
20. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento.			D					D
21. Conocer el procedimiento operativo del ámbito de la restauración.			D					D
22. Conocimientos a adquirir en el ámbito de los procedimientos operativos de las empresas de intermediación.				D	C			D
23. Analizar los impactos generados por el turismo.		D			C	D		

24. Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector.	C		D	D	D	D		D
25. Comprender un plan público y las oportunidades que se derivan para el sector privado.		C			C	D		D
26. Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas.	D		C	C	C			D
27. Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito mundial.		D	C	C	D	D		D
28. Conocer los objetivos, la estrategia y los instrumentos públicos de la planificación.		C			C	D		
29. Trabajar en medios socioculturales diferentes.		C					D	D
30. Conocer las principales iniciativas de puesta en valor del patrimonio cultural.		C			D	C		D
31. Comprender las características de la gestión del patrimonio cultural.		D			D			D
32. Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas.			D	D	D	D		D

Fuente: ANECA (2004, p.191).

Si nos centramos en este caso en las competencias relacionadas con las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación y las competencias lingüísticas, encontramos un total de cuatro competencias de carácter específico. Estas competencias pueden consultarse en la Tabla 5 que aparece a continuación.

**Tabla 5. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS EN EL GRADO DE TURISMO TIC Y LINGÜÍSTICAS.**

COMPETENCIAS ESPECIFICAS EN EL GRADO DE TURISMO TIC Y LINGÜÍSTICAS
15. <sup>3</sup> 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
24. Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)

Fuente: Informe de la Comisión de Evaluación de diseño del Título de Grado de Turismo. ANECA (2004).

Por lo que se refiere a las competencias de carácter lingüístico, que se referencian con los números de orden 15, 16 y 17, se distingue, claramente, entre la competencia 15 y las 16 y

<sup>3</sup> Los números de referencia que aparecen en esta Tabla lo son en relación con el listado de competencias específicas que aparecen detallados en la Tabla 4.

17, ya que mientras que la competencia relativa al idioma inglés se describe como la capacidad de trabajar en esa lengua, la segunda y tercera se definen como la capacidad de comunicación oral y escrita en esas lenguas.

Por lo que respecta a las competencias TIC, la cual aparece referenciada como V 24, estas se definen como la capacidad de utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones.

En la Tabla anterior podemos observar lo siguiente:

- La materia de lenguas extranjeras aplicadas al turismo están relacionadas con el desarrollo, además de las competencias de carácter lingüístico, las competencias de orientación y servicio al cliente, el manejo de técnicas de comunicación y el trabajo en medios socioculturales diferentes. Sin embargo, podemos observar cómo esta materia no aparece vinculada a los ámbitos profesionales de alojamiento, restauración e intermediación.
- La materia de gestión de alojamiento y restauración desarrolla competencias como la orientación y el servicio al cliente, el manejo de técnicas de comunicación, las competencias propias de planificación y gestión de la empresa turística (10, 11, 12, 14, 26), las TIC, la comprensión del funcionamiento de los destinos turísticos y la detección de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas. Es interesante observar cómo esta materia no aparece vinculada a las competencias de carácter lingüístico.
- La materia de distribución turística y transporte desarrolla las mismas competencias que las del ámbito del alojamiento y restauración, pero se añade la competencia 18 (Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos). De la misma manera, existe una carencia de desarrollo de competencias lingüísticas en ambas materias, lo que puede resultar llamativo debido a la clara necesidad del uso de estas competencias en los tres ámbitos profesionales específicos.
- Las competencias TIC se desarrollan en coordinación con las materias de gestión de alojamientos y restauración, distribución turística y transportes, recursos y productos turísticos, destinos turísticos y practicum y son competencias complementarias en dirección y gestión de empresas y servicios turísticos. Esta es la competencia que aparece vinculada a un mayor número de bloques de materias de forma transversal.
- Las competencias que muestran un carácter más transversal, además de las TIC, son las de orientación de servicio al cliente, las técnicas de comunicación, la comprensión

del marco legal de las actividades turísticas, las de dirección y gestión y las vinculadas a las actividades comerciales.

- Las materias de practicum y la de recursos y destinos turísticos son las que mayor número de competencias desarrollan. Por otra parte, la materia de lenguas extranjeras aplicadas al turismo es la que menor número de competencias desarrolla, llamando la atención, especialmente, que las competencias lingüísticas (15, 16 y 17) no aparezcan vinculadas más que al practicum y a su propia materia.

Las conclusiones anteriores nos han ayudado a establecer las hipótesis de trabajo para nuestra investigación. Persiguiendo, como hemos apuntado con anterioridad, determinar la posición y relación de las competencias lingüísticas y digitales (TIC) dentro del marco de competencias definido para los estudios de grado de turismo.

### **3. Metodología**

Como se ha comentado con anterioridad, el Informe de la Comisión de Evaluación de diseño del Título de Grado de Turismo, más conocido como Libro Blanco, ha abordado la propuesta de un marco competencial para el desarrollo de los estudios turísticos. De la misma manera, en el Libro Blanco se han definido un total de 46 ocupaciones<sup>4</sup> que cubren los ámbitos profesionales para los que capacitan los estudios de grado en turismo.

Apoyándonos en ello, la metodología empleada se ha basado en la creación de una base de datos que recoge la valoración del nivel de cada competencia específica para cada ocupación existente dentro de los distintos ámbitos<sup>5</sup> profesionales. De esta manera, se ha trabajado con información correspondiente a un total de 32 competencias específicas<sup>6</sup> definidas en el Libro Blanco y un total de 46 ocupaciones, lo que suma un total de 1.472 valoraciones competencia/ocupación.

Las valoraciones, a las que se hace referencia, fueron realizadas por los grupos de trabajo de la Comisión de Evaluación de diseño del Título de Grado de Turismo dentro de las actividades llevadas a cabo para la elaboración del Libro Blanco. Cada grupo valoró la importancia de cada competencia en relación con cada ocupación en un rango que iba

---

<sup>4</sup> Se puede consultar el listado de ocupaciones en las páginas 94-97 del Libro Blanco.

<sup>5</sup> Alojamientos, Restauración, Intermediación, Transporte y logística, Productos y actividades, Planificación y Gestión Pública de destinos, Investigación y Consultoría.

<sup>6</sup> Ver listado según Tabla 4.

desde 1 hasta 4. Todos estos datos pueden ser consultados en ANECA (2004, pp. 140-154). Los datos se han tabulado y han sido tratados estadísticamente utilizando el programa estadístico SPSS.

### **3.1. Objetivos de la investigación**

A la vista de los datos aportados en los apartados anteriores, podemos afirmar que tanto las competencias de carácter lingüístico como aquellas relacionadas con las tecnologías de la información y la comunicación tienen una especial relevancia dentro del marco competencial de los estudios turísticos. Por ello, se ha considerado interesante investigar el desarrollo de estas competencias.

Esta investigación ha consistido en un análisis de las competencias lingüísticas y las TIC dentro del marco competencial de los estudios turísticos con el objetivo de conocer en mayor profundidad:

1. La relación existente entre las competencias específicas de carácter lingüístico y las competencias relacionadas con las TIC. Es decir, si el desarrollo de unas y otras competencias es independiente o por el contrario muestra algún tipo de correlación.
2. La relación entre competencias TIC y lingüísticas y cada uno de los ámbitos sectoriales de trabajo del sector (alojamiento, restauración e intermediación). Mostrándose interesante el análisis de la relevancia de las competencias lingüístico digitales en relación con cada uno de los subsectores dentro del turismo.
3. Descubrir interrelaciones entre estas competencias y otras competencias o bloques competenciales existentes dentro del marco competencial establecido en los estudios del sector turístico, principalmente, con las competencias relacionadas con la orientación al cliente, las cuales son muy importantes dentro del ámbito turístico.

Los resultados que se desprendan de esta investigación han de ser relevantes a la hora de diseñar los nuevos títulos universitarios de grado en turismo y, en particular, dar luz sobre cómo se debe orientar el desarrollo de las competencias lingüísticas y digitales dentro del nuevo marco de los estudios turísticos.

### **4. Análisis y principales resultados**

Para responder a los objetivos planteados en la investigación, hemos realizado, en primer lugar, un análisis de correlaciones de carácter exploratorio entre las variables de competencias lingüísticas (v15, v16, v17), la variable de competencias TIC (v 24) y las

variables de competencias específicas en ámbitos sectoriales (V20, V21, V22). Los resultados de este análisis se pueden ver en la Tabla 6 que presentamos a continuación:

**Tabla 6. CORRELACIONES DE LAS VARIABLES LINGÜÍSTICAS, TIC Y COMPETENCIAS ESPECÍFICAS EN ÁMBITOS SECTORIALES.**

TABLA DE CORRELACIONES <sup>7</sup>		V20	V21	V22	V15	V16	V17	V24
V20	C. Pearson	1	,478(**)	,092	-,011	,188	,412(**)	,130
V21	C. Pearson	,478(**)	1	-,149	,242	-,272	,088	,194
V22	C. Pearson	,092	-,149	1	,218	,048	,042	,360(*)
V15	C. Pearson	-,011	,242	,218	1	,241	,241	,509(**)
V16	C. Pearson	,188	-,272	,048	,241	1	,655(**)	,035
V17	C. Pearson	,412(**)	,088	,042	,241	,655(**)	1	-,111
V24	C. Pearson	,130	,194	,360(*)	,509(**)	,035	-,111	1

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados, que se desprenden del análisis, son que la variable 15, trabajar en inglés como lengua extranjera, muestra una correlación positiva y significativa con la variable 24 (uso de TIC's). Hay que resaltar que el trabajo en inglés, como lengua extranjera, no muestra correlación con las variables de segunda y tercera lengua extranjera. Parece que el inglés se comporta más como una competencia relacionada con las TIC que con otras competencias lingüísticas. Esto implica que los perfiles profesionales que requieren trabajar en inglés necesitan del desarrollo de competencias digitales.

Por otra parte, las variables 16 y 17, relacionadas con la comunicación oral y escrita en una segunda y tercera lengua extranjera, muestran correlación entre ellas, pero no con el resto de las variables, incluido el inglés.

Las competencias TIC muestran correlaciones positivas y significativas con el área de competencias específicas dentro del ámbito de la intermediación turística. Este resultado puede ser lógico si pensamos que la intermediación turística es uno de los ámbitos donde más se ha desarrollado la aplicación de TIC's y que más innovaciones está adoptando en este sentido. Según se apunta en el Informe de la Comisión de Evaluación de diseño del Título de Grado de Turismo. ANECA (2004, p. 102) "*la utilización de las Tecnologías de la*

<sup>7</sup> \*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). \* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).  
Volumen 9, Número 1, Año 2009, ISSN 1409-4703

*Información y la Comunicación (TIC) incluyendo Internet y otros sistemas específicos es también una característica de este subsector".*

Por lo que se refiere a las competencias lingüísticas vemos que ni el inglés, ni una segunda lengua muestran correlaciones con ninguna de las competencias específicas por ámbitos de actividad, no así la tercera lengua extranjera, que muestra correlaciones con las competencias específicas del ámbito del alojamiento.

En relación con las competencias específicas de trabajo en los distintos ámbitos del sector turismo: alojamiento, restauración e intermediación, tenemos que apuntar que aparece una clara correlación entre las competencias específicas necesarias en el ámbito del alojamiento y el de la restauración. Esto implica que las necesidades competenciales, descritas para los dos ámbitos, se comportan relacionadamente, es decir, aquellas ocupaciones que requieren competencias en un ámbito, necesitan de las competencias específicas del otro y viceversa. Esto parece lógico ya que estos dos subsectores se muestran muy homogéneos en sus ocupaciones, existiendo competencias comunes.

De la misma manera, las competencias específicas, en el ámbito del alojamiento, se muestran relacionadas con la capacidad de comunicarse de forma oral y por escrito en una lengua extranjera distinta del inglés. En este caso, los perfiles profesionales en el ámbito del alojamiento turístico requieren de competencias de carácter lingüístico con una mayor profundidad que en otros ámbitos del sector.

Sin embargo, queremos ahondar en el estudio de las competencias de carácter lingüístico y digital. En este sentido, vamos a considerar en nuestro análisis un nuevo conjunto de variables, que se han planteado relevantes para los objetivos de nuestra investigación, que son las V6 (Tener una marcada orientación de servicio al cliente), V13 (Manejar técnicas de comunicación) y V11 (Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales), todas ellas relacionadas con aspectos comerciales y de servicio al cliente.

Para hacer más abordable el estudio de las variables propuestas, vamos a intentar reducir la dimensionalidad de estas variables mediante un análisis factorial. La extracción de factores se realizó mediante el método de ejes principales que explicaban más de un 75 % de la varianza y, tras aplicar un método ortogonal Varimax, se obtuvo la siguiente matriz de factores rotados (Tabla 7), la cual resume el modelo, siendo los análisis significativos<sup>8</sup> mediante los test pertinentes.

---

<sup>8</sup> Kaiser-Meyer-Olkin mayor que 0.5 y Significación positiva prueba de esfericidad de Bartlett.

Tras analizar la matriz de factores rotados se determinan la existencia de 3 factores. Para determinar cada factor procedemos asignando cada variable (competencia específica) al factor en el cual esta variable presenta un mayor valor y siempre que este sea  $> 0,5$ . En la matriz aparecen señalados, en negrita, los valores que determinan la composición de los factores. La explicación de la composición, de cada uno de los factores, se incluye a continuación:

**Tabla 7. DETERMINACIÓN DE FACTORES**

**MATRIZ DE COMPONENTES ROTADOS**

	1	2	3
VAR00006	,432	<b>,677</b>	,334
VAR00013	,047	<b>,861</b>	-,161
VAR00011	-,190	<b>,703</b>	,202
VAR00015	,306	,101	<b>,799</b>
VAR00016	<b>,864</b>	-,176	,124
VAR00017	<b>,904</b>	,166	-,035
VAR00024	-,145	,043	<b>,899</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

El análisis nos muestra que se determinan tres factores que son:

Factor 1: Competencias lingüísticas complementarias. Compuesto por las variables de competencias de comunicación y escritura en una segunda y tercera lengua.

Factor 2: Orientación al cliente. Compuesto por las variables V6 (Tener una marcada orientación de servicio al cliente), V13 (Manejar técnicas de comunicación) y V11 (Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales).

Factor 3: Competencias lingüístico (inglés)-digitales. Compuesta por las variables de trabajo en inglés y manejo de TIC's.

De estos resultados se desprenden datos interesantes como son: la existencia de bloques o constructor competenciales relevantes para el sector. En este sentido, la primera apreciación que podemos hacer es que las competencias lingüísticas no se agrupan en un mismo factor, como en principio cabría esperar, sino que aparece un factor que agrupa las competencias lingüísticas complementarias (segundo y tercer idioma) y otro constructo en el que están representadas las competencias de trabajo en inglés y TIC.



Es curioso que las competencias de trabajo en inglés se relacionen con las competencias TIC formando un constructo o bloque de competencias lingüístico-digitales, en vez de conformarse como un factor compuesto por todas las competencias lingüísticas.

Si estudiamos las correlaciones de estos constructos, o bloques competenciales, en función de las variables de competencias específicas por ámbitos de trabajo dentro del sector, obtenemos los siguientes resultados:

**Tabla 8. COMPETENCIAS Y ÁMBITOS DE TRABAJO EN EL SECTOR TURISMO**

TABLA DE CORRELACIONES <sup>9</sup>			Alojamiento V20	Restauración V21	Intermediación V22
F1.	Competencias lingüísticas complementarias	C. Pearson	,310(*)	-,044	,018
F2.	Orientación al cliente	C. Pearson	,196	,431(**)	,097
F3.	Competencias lingüístico (inglés) digitales	C. Pearson	,011	,213	,357(*)

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados que ofrece son interesantes, ya que cada grupo competencial aparece correlacionado con un ámbito de trabajo sectorial. Así, las competencias específicas, en el ámbito del alojamiento, aparecen correlacionadas con las competencias lingüísticas complementarias, dando importancia al conocimiento de idiomas por parte de las ocupaciones y perfiles profesionales de ese sector.

La orientación al cliente es el bloque competencial que se correlaciona, directamente, con las competencias específicas en el ámbito de la restauración, además, mostrando el grado más alto de correlación.

Para concluir, las competencias específicas en el ámbito de la intermediación aparecen correlacionadas con las denominadas competencias lingüístico (inglés)-digitales.

<sup>9</sup> \*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). \* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

## **5. Conclusiones**

La principal conclusión de este trabajo es la determinación de un constructo competencial formado por las competencias de trabajo en inglés y de manejo de TIC. Este hecho refuerza la visión del idioma inglés como herramienta de trabajo más que como competencia de comunicación oral y escrita en una lengua extranjera. En este sentido, la propia definición de las competencias ya establece diferencias entre el inglés y una segunda y tercera lengua, ya que mientras el inglés se define como capacidad de trabajar en inglés, como lengua extranjera, las de segunda y tercera lengua se definen como la capacidad de comunicarse de forma oral y escrita en una lengua extranjera.

Es interesante, como hemos apuntado, la vinculación entre competencias de trabajo en inglés y las TIC, además, se muestra correlacionada con las competencias específicas del ámbito de la intermediación turística. Este resultado es bastante lógico, ya que en el subsector de la intermediación es común el uso de sistemas basados en las tecnologías de la información y las comunicaciones, siendo un sector donde se lleva años trabajando con estas tecnologías y, además, en el que tras la aparición de Internet se ha potenciado el uso de las mismas. Hay que resaltar que las propias formas de trabajo en el sector, por ejemplo los sistemas de reserva y el comercio electrónico, hacen que el trabajador de "pantalla" sea capaz de utilizar estos sistemas y, además de hacerlo en inglés, sean imprescindibles para responder a las necesidades reales de hoy en día.

Por lo que se refiere al inglés, es curioso observar cómo esta competencia no aparece correlacionada, individualmente, con las competencias específicas de ningún ámbito sectorial dentro del turismo, sin embargo, sí que muestra correlación con las TIC. Estos resultados nos llevan a pensar en el carácter transversal de esta competencia frente a su consideración como competencia de carácter específico.

Son también interesantes los resultados que hemos apuntado anteriormente sobre las competencias lingüísticas complementarias requeridas por el ámbito del alojamiento, así como las de orientación al cliente en el ámbito de la restauración.

El reto planteado es continuar con el análisis del constructo competencial referido a las competencias lingüístico digitales, con el fin de determinar qué requerimientos existen en este bloque competencial y cómo interactúan con otros bloques competenciales en el sector. De la misma manera es interesante ahondar en el carácter transversal de estas competencias lo que puede hacer variar planteamientos de cara a su adquisición.

Los resultados de esta y de futuras investigaciones en esta línea pueden ser relevantes para el planteamiento de los planes de estudio y, en particular, para el establecimiento de propuestas para la adquisición de competencias relacionadas con el trabajo en inglés y las TIC.

## 6. Referencias

- Álvarez, Charo. (1998). Turismo y Nuevas tecnologías. **Revista Valenciana de Estudios autonómicos**. Cuarto trimestre de 1998 (Nº 25).
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (ANECA) (2004). **Informe de la Comisión de Evaluación del diseño del Título de Grado de Turismo**. Madrid: ANECA.
- Becker, Gary. (1993). **Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education (3rd ed.)**. New York and London: The University of Chicago Press.
- Borrull Cubo, Nuria. (s.f.). **Products to train tourism professionals: a valuable source of ESP materials to raise genre awareness and achieve Sociolinguistic and pragmatic competences**. Univesitat de les Illes Balears. Recuperado el 25 de agosto de 2008 de <http://www.unizar.es/aelfe2006/ALEFE06/2.%20didactics/40.pdf>.
- Boyatzis, Richard. (1982). **The Competent Manager: A Model for Effective Performance**. New York: Riley.
- Bueno Campos, Eduardo Javier. (1996). La investigación sobre las empresas turísticas en España: el estado del arte. **Estudios Turísticos. Annals of Tourism Research**. (129), pp. 61-80.
- Camisón, Cesar. (1996). La empresa turística: un análisis estratégico. **Introducción a la economía del turismo** (pp. 217-245). Madrid: Cívitas.
- Cantera, Francisco Javier, García-Morán, Rubén y Gómez, Gustavo. (1996). Ingeniería por competencias. **Capital Humano**, (Nº95): pp.36-41.
- Comisión Interministerial de Turismo. (1994). **Informe sobre la reforma de las enseñanzas turísticas como base para la elaboración del documento a presentar en la Comisión Interministerial de Turismo**. Madrid: Comisión Interministerial de Turismo CIT.
- Comisión Interministerial de Turismo. (1995). **Propuesta de reforma de las enseñanzas turísticas**. Madrid: Comisión Interministerial de Turismo.
- Costa i Costa, Antoni. (2004). **Nuevas tecnologías para la sostenibilidad del turismo en Forum Barcelona 2004**. Recuperado el 1 de abril de 2008. <http://www.biospherehotels.org/tourism2004/pdf/cv-abs/c-Costa.pdf>.

- De Miguel Díaz, Mario et al. (2005). **Adaptación de los planes de estudio al proceso de convergencia europea**. Oviedo: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Oviedo.
- Eurostat. (2005). **ICT in Tourism Sector**. Bruselas: Comisión Europea.
- Exceltur. (2006). **Libro Blanco de los Recursos Humanos del turismo en España. Resumen ejecutivo**. Recuperado el 1 de octubre de 2008. <http://www.exceltur.org/excel01/contenido/portal/lbste/Resumen%20Ejecutivo.pdf>.
- Feito Alonso, Rafael. (2008). Competencias educativas: hacia un aprendizaje genuino. **Revista Andalucía Educativa. Abril de 2008** (Nº 66). Recuperado el 1 de julio de 2008 de [http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/Contenidos/IEFP/ANDALUCIA EDUCATIVA/ANDALUCIA EDUCATIVA/1214912599035\\_en\\_portada.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/Contenidos/IEFP/ANDALUCIA EDUCATIVA/ANDALUCIA EDUCATIVA/1214912599035_en_portada.pdf).
- García Suárez, José A. (2006). **¿Qué es el espacio europeo de educación superior?: el reto de Bolonia, preguntas y respuestas**. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Garrigós Simón, Fernando José y Narangajavana, Yeamduan. (2006). **Capacidades directivas y nuevas tecnologías en el sector turístico**. Castellón de la Plana: Universidad Jaume I.
- Goñi Zabala, Jesús María. (2005). **El espacio europeo de educación superior, un reto para la universidad. Competencias, tareas y evaluación, los ejes del currículo universitario**. Barcelona: Ediciones Octaedro.
- Guerrero Serón, Antonio. (1999). El enfoque de las competencias profesionales: una solución conflictiva entre formación y empleo. **Revista Complutense de educación Volumen 10**. (Nº 1), pp. 335-360.
- Hartog, Joop. (1992). **Capabilities, Allocation and Earnings**. Boston: Kluwer.
- Instituto de Estudios Turísticos. (2006). **Empleo en el Sector Turístico 2005**, Madrid: IET. Recuperado el 1 de septiembre de 2007. <http://www.iet.tourspain.es>.
- Instituto de Estudios Turísticos. (2007). **Balance del Turismo en España 2006**, Madrid: IET. Recuperado el 15 de diciembre de 2007 de <http://www.iet.tourspain.es>.
- International Labour Organization. (2001). **Human resources development, employment and globalization in the hotel, catering and tourism sector**. Report for discussion at the Tripartite Meeting on the Human Resources Development, Employment and Globalization in the Hotel, Catering and Tourism Sector Geneva: ILO.
- Lorenzo Moreno, José Manuel, Cartagena Ros, José Manuel y Peña Alcaraz, José Enrique. (2000). **Formación y Orientación Laboral** (Vol I). Madrid: Ed. MAD.
- Majó i Fernández, Joaquín, Galí Esplet, Nuria y Ministrall, Marta. (2000). Educación y Formación en el sector turístico, en **Actas del III Congreso Universidad y Empresa** (pp. 759-772). Castellón de la Plana: Universitat Jaume I/Tirant lo Blanc.

- Majó i Fernández, Joaquím, Ministral, Marta. (1999). La informática en los estudios de turismo en **Actas del I Congreso nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: nuevas tecnologías de calidad** (pp. 277-287). Málaga: Centro de Ediciones de la Diputación de Málaga.
- Majó i Fernández, Joaquím. (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 y I Internacional de Escuelas de Turismo** (pp. 61-86). Valladolid: Universidad Europea Miguel de Cervantes.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. (2005). **Real decreto 55/2005, de 21 de enero por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios de grado**. BOE, 21, 2842-2846.
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (2000). **Plan Integral de Calidad del Turismo Español**. Recuperado el 1 de septiembre de 2007 <http://www.mcx.es/turismo/picte2000>.
- Monereo i Font, Carles y Pozo, Juan Ignacio (2003): **La universidad ante la nueva cultura educativa**. Madrid: Síntesis.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2002). **Definition and Selection of Competences. DESECO. Theoretical and conceptual foundation, strategy paper**. Recuperado el 15 de febrero de 2003 de <http://www.oecd.org>.
- Organización Internacional del Trabajo. **Conceptos básicos sobre la competencia laboral**. Recuperado el 1 de diciembre de 2007 de <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/xxxx/esp/i.htm>.
- Pavlovic, Alexandra. (2006). **Methodology for the recognition, validation and accreditation of competences in the hospitality sector. Cast Project (Competences and Skills in Tourism)**. Nº E/03/B/F/PP/-149018. Balear de Desarrollo y formación. Leonardo da Vinci, 2006.
- Tejada Fernández, José. (1999). Acerca de las competencias profesionales. **Revista Herramientas**, Acerca de las competencias profesionales (I), (Nº 56): 20-30 y Acerca de las competencias profesionales (II) (Nº 57): 8-14. Recuperado el 1 de octubre de 2008 <http://dewey.uab.es/PMARQUES/dioe/competencias.pdf>.
- Unión Europea. (2006, 30 de diciembre). **Síntesis de legislación. Educación y formación permanente. Recomendación del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2006, sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente** [Diario Oficial L 394]. Recuperado el 20 de septiembre de 2008 <http://europa.eu/scadplus/leg/es/cha/c11090.htm>.
- Van-der Hofstand, Román y Gómez Gras, José María (Directores). (2006). **Competencias y habilidades profesionales para universitarios**. Madrid: Ed. Díaz de Santos.