

UNA TRIPLE PERSPECTIVA PARA EL ANÁLISIS DE LA DOCENCIA DE LAS COMPETENCIAS TIC EN EL GRADO EN TURISMO¹

ANA MARÍA CAMPÓN CERRO

*Profesora Ayudante, Facultad de Estudios Empresariales y Turismo,
Universidad de Extremadura*

JOSÉ ANTONIO FOLGADO FERNÁNDEZ

*Profesor Ayudante, Centro Universitario de Plasencia,
Universidad de Extremadura*

JOSÉ MANUEL HERNÁNDEZ MOGOLLÓN

*Profesor Titular, Facultad de Estudios Empresariales y Turismo,
Universidad de Extremadura*

JOSÉ MANUEL MARIÑO ROMERO

*Profesor Asociado, Facultad de Estudios Empresariales y Turismo,
Universidad de Extremadura*

JORGE MARIÑO ROMERO

*Profesor Asociado, Facultad de Estudios Empresariales y Turismo,
Universidad de Extremadura*

EDUARDO ALVARADO CORRALES

*Profesor Titular, Facultad de Estudios Empresariales y Turismo,
Universidad de Extremadura*

JOSÉ MANUEL RODRÍGUEZ GARCÍA

*Profesor Titular de Escuela Universitaria, Facultad de Estudios
Empresariales y Turismo, Universidad de Extremadura*

**ÍNDICE: RESUMEN/SUMMARY.- 1. INTRODUCCIÓN.-
2. LAS COMPETENCIAS TIC EN LA DOCENCIA UNIVERSITARIA
DEL GRADO EN TURISMO.- 3. METODOLOGÍA.- 4. ANÁLISIS
DE LAS COMPETENCIAS TIC EN EL GRADO EN TURISMO.-
4.1. La perspectiva del empresariado.- 4.2. La perspectiva del alumnado.-
4.3. La perspectiva del profesorado.- 5. PROPUESTAS PARA
POTENCIAR LAS COMPETENCIAS TIC EN EL GRADO EN TURISMO.-
6. CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES.- 7. BIBLIOGRAFÍA**

¹ El presente trabajo se encuadra en un Proyecto de Innovación Docente concedido por el Servicio de Orientación y Formación Docente (SOFD) de la Universidad de Extremadura, perteneciente a la Convocatoria de Acciones para la Consolidación del Espacio Europeo de Educación Superior en la UEx 2013-1014.

RESUMEN

Las TIC han adquirido en los últimos años una gran importancia en el sector turístico, ofreciendo un nuevo entorno de trabajo que ha de reflejarse en las competencias profesionales de su capital humano. Este escenario ha de tener repercusiones en los planes de estudio del Grado en Turismo. El EEES utiliza como punto de referencia las competencias que han de adquirir los estudiantes para acceder al mercado laboral. Es en este contexto donde las TIC se muestran relevantes en la formación de los futuros profesionales del turismo. Este trabajo se propone como objetivo conocer la importancia que los agentes involucrados en el Grado en Turismo otorgan a las TIC en su aprendizaje e implementación de cara al futuro profesional de sus estudiantes. Se ha obtenido información de profesionales, alumnos y profesores, ofreciendo una perspectiva integrada de la cuestión. Los resultados corroboran la importancia de las TIC en la formación del profesional del turismo desde esta triple perspectiva, lo que lleva a pensar en la relevancia de potenciar la formación TIC en los estudios en turismo, para lo que se han presentado algunas propuestas.

Palabras clave: innovación docente, Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), competencias, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Grado en Turismo

Clasificación JEL: A22

ABSTRACT

In the last years ICT have obtained a great importance in the tourism sector, offering a new working environment that has to be reflected in the professional skills of its human capital. This scenario has to have impacts on the curriculum of the Degree in Tourism. The EHEA uses as a reference point the skills that students have to acquire to access to the labor market. It is in this context where ICT are shown relevant for the training of the future tourism professionals. The objective of this work is to know the importance that the involved agents in the Degree in Tourism give to ICT learning and implementation facing the professional future of the students. Information from professionals, students and teachers was collected, offering an integral approach of the topic. The results corroborate the importance of ICT in the training of the tourism professionals from this triple perspective. That leads to

think in the relevance of enhancing the ICT training in the tourism studies. For that reason, some proposals were presented.

Key words: teaching innovation, European Higher Education Area (EHEA), skills, Information and Communication Technologies (ICT), Degree in Tourism

JEL Classification: A22

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) aparecen en los foros de debate sobre las profesiones del turismo como una de las competencias más destacadas (Majó y Martínez, 2010), pues éstas han supuesto un gran cambio en la actividad turística (Quirós y Díaz, 2010), que fuerza la necesidad de incorporarlas en los estudios de turismo. El objetivo de este trabajo se centra en conocer la importancia que los agentes involucrados en el Grado en Turismo otorgan a las TIC en su aprendizaje e implementación de cara al futuro profesional de sus estudiantes. De este modo, este estudio se aborda desde una triple perspectiva que engloba las opiniones del empresariado, del alumnado y del profesorado, ofreciendo así una visión integrada del fenómeno a partir de los tres públicos interesados en el proceso enseñanza-aprendizaje de los profesionales del sector turístico. Este estudio ha de tener repercusiones tales como avanzar en el conocimiento del perfil profesional que ha de adquirir un Graduado en Turismo, así como favorecer una mejor adaptación del plan de estudios y su docencia que repercuta en una mejor satisfacción del estudiante, y una mayor empleabilidad y desempeño profesional de los titulados, que en definitiva cumpla la demanda del sector en cuanto a estos profesionales. Esta investigación se ha desarrollado sobre el caso específico del Grado en Turismo en la Universidad de Extremadura, en el contexto de un Proyecto de Innovación Docente concedido por el Servicio de Orientación y Formación Docente (SOFD) de dicha Universidad. Su grupo de trabajo ha estado integrado por un equipo multidisciplinar de diversas áreas de conocimiento como son el Marketing, las Finanzas, la Informática o la Geografía, con docencia en el citado Grado. Los primeros resultados parciales de esta investigación han sido presentados en un congreso (Campón et al., 2014) y en una comunicación aceptada². Los resultados totales del proyecto se exponen en el presente artículo como compendio final de la investigación

realizada, así como de las propuestas y conclusiones que derivan del mismo para mejorar la docencia en TIC en el título.

El presente trabajo se estructura en seis apartados. El primero de ellos es introductorio. Posteriormente se expone la importancia de la docencia de las TIC en el Grado en Turismo de cara a la implementación profesional. A continuación se presenta la metodología utilizada, para pasar después a la enumeración de resultados por cada uno de los agentes estudiados. Finalmente se exponen algunas propuestas para potenciar la docencia en TIC en el Grado en Turismo y se termina con algunas conclusiones y reflexiones finales.

2. LAS COMPETENCIAS TIC EN LA DOCENCIA UNIVERSITARIA DEL GRADO EN TURISMO

El sistema universitario español ha experimentado un proceso de cambio hacia el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), que sitúa al alumno como protagonista del proceso enseñanza-aprendizaje, escenario en el que se han reformulado los criterios académicos, competenciales y de cualificaciones profesionales, pues han de responder a las exigencias del mercado laboral (García y Pérez, 2008). La formación es el principal objetivo de la universidad, pero esta formación ha de estar adaptada a las necesidades reales del sector turístico para favorecer la inserción laboral de los egresados (Hernández *et al.*, 2005). No son muchos los estudios sobre la introducción de las TIC en la universidad española (Baelo y Cantón, 2009), y los fuertes desarrollos de la investigación en turismo tampoco han llevado aparejado cierta atención a su docencia, aunque parece relevante centrar la atención en lo que se enseña y aprende, pues una mejor comprensión de lo que sucede en el aula es clave para mejorar la administración de los recursos destinados a educación (Stergiou *et al.*, 2008). Además Eurico *et al.* (2013) demostraron que la satisfacción de los titulados en turismo se ve explicado por factores como la empleabilidad y las expectativas.

² CAMPÓN-CERRO, A.M., HERNÁNDEZ-MOGOLLÓN, J.M., FOLGADO-FERNÁNDEZ, J.A., RODRÍGUEZ-GARCÍA, J.M., MARIÑO-ROMERO, J.M., MARIÑO-ROMERO, J., ALVARADO-CORRALES, E. (2014): "La docencia de las competencias TIC en el Grado en Turismo: la perspectiva del alumnado", comunicación aceptada pendiente de exposición en *TMS Algarve 2014: Management Studies International Conference, noviembre 2014*.

Las TIC se definen como “una realización social que facilitan los procesos de información y comunicación, gracias a los diversos desarrollos tecnológicos” (Baelo y Cantón, 2009: 2). El EEES ha traído aparejada una revisión de las metodologías de enseñanza donde las TIC han adquirido un papel relevante para la innovación docente (Onrubia, 2007). Actualmente las TIC son instrumentos educativos indispensables en un contexto de nueva cultura de trabajo ligada a nuevos estilos de comunicación, por lo que ha de impulsarse su uso en el ámbito universitario, teniendo en cuenta que es necesario adaptar su aplicación a los distintos tipos de titulaciones (Fernández *et al.*, 2006). Estas tecnologías poseen un papel preponderante en la industria turística, y su introducción y evolución ha supuesto un gran cambio en el entorno turístico (Quirós y Díaz, 2010), por tanto, están surgiendo nuevas competencias profesionales que han de poseer los profesionales del turismo (Boix, 2010), aunque el carácter multidisciplinar y transversal de estos estudios supone una dificultad para configurar perfiles curriculares y profesionales (Hernández *et al.*, 2005).

Como resultado se han diseñado nuevos planes formativos que convergen en el EEES, que utiliza como punto de referencia las competencias que han de adquirir los estudiantes para su futuro profesional. Pero el alumno no es el único agente involucrado en el proceso de enseñanza-aprendizaje (Boix, 2010), sino también los docentes, que han de aportar una visión actualizada y global al estudiante (Majó y Martínez, 2010). Los profesores tienen responsabilidades definidas en una educación enfocada a la empleabilidad, que se basan fundamentalmente en acercar al alumno al dominio de las habilidades técnicas (Stergiou *et al.*, 2008). Los docentes han de enseñar competencias TIC para mejorar el proceso de aprendizaje, y deberán ser capaces de diseñar módulos de aprendizaje que incluya el uso de herramientas como redes sociales, habilidades comunicativas o de gestión de información a través de Internet (Boix, 2010). El tercer agente involucrado en la elaboración de los planes de estudio sería el sector. Según el Libro Blanco del título de Grado en Turismo no tiene sentido diseñar un plan de estudios sin tener en cuenta las necesidades que son detectadas por los profesionales en su trabajo diario. Además, los profesionales quieren opinar ante las competencias necesarias para la obtención de la titulación. La cuarta competencia del conjunto de 32 propuestas para el Grado en Turismo que el sector turístico estima como más importante es “conocer y aplicar las TIC” (ANECA, 2004).

Varias son las investigaciones que se han centrado en el análisis de las

competencias TIC en los estudios en Turismo y que vienen a reafirmar el interés en investigar sobre esta temática (véase Tabla 1).

Tabla 1. Algunos antecedentes

Autores	Aportaciones de interés para este estudio
Guerreño <i>et al.</i> (2008)	Carencia de disciplinas que incorporen las enseñanzas TIC en las facultades, aunque existe una necesidad generalizada de incorporar asignaturas relacionadas con las TIC a la formación en turismo, con el objetivo de mejorar la competitividad del título.
Boix (2010)	Análisis de las competencias que posee el profesorado de turismo, tratando de elaborar un mapa de necesidades formativas.
Quirós y Díaz (2010)	Análisis del peso en créditos que poseen las TIC en los planes de estudios del título en seis universidades españolas. Las TIC se encuentran representadas en los planes evaluados, obteniendo un peso relativo bastante alto con respecto al resto de asignaturas de otras áreas.
Majó y Martínez (2010)	La formación en TIC en turismo no ha de ser una materia de estudio independiente, sino que se debe apostar por una aproximación transversal con otras disciplinas.
Medina y González (2010)	Los alumnos de turismo valoran de forma muy favorable el uso de las TIC en su formación y manifiestan un gran interés en alcanzar un mayor conocimiento de las mismas.

Fuente: Elaboración propia.

El turismo es una industria donde la información y su intercambio es la base del negocio, lo que se refleja en la gran cantidad de flujos de información que se generan. Para gestionar toda esta información y agilizar su gestión es imprescindible el uso de las TIC (Majó y Martínez, 2010). La necesidad de incorporar estos contenidos a los planes de estudio supone una clave para el desarrollo de los estudios en turismo, pues el correcto establecimiento de contenidos condiciona el éxito de la titulación al cubrir las necesidades de los alumnos (Medina y González, 2010), sin olvidar que, en términos generales, la introducción y uso de las TIC en la docencia universitaria ha supuesto un cambio orientado a dar respuesta a las necesidades de la sociedad del conocimiento (Baelo y Cantón, 2009), facilitando una nueva y mejor forma de desarrollar el proceso enseñanza-aprendizaje (Onrubia, 2007).

3. METODOLOGÍA

Para obtener la triple aproximación que propone este trabajo, se han puesto en marcha tres técnicas de investigación, la técnica cualitativa de la entrevista personal en profundidad y las técnicas cuantitativas de la encuesta personal directa y la encuesta *on line*, para recopilar datos del empresariado, del alumnado y del profesorado, con aplicación en el contexto del Grado en Turismo de la Universidad de Extremadura.

Se ha accedido a los datos relacionados con la valoración que los empresarios hacen de las competencias TIC, a partir de entrevistas personales en profundidad

con la colaboración de alumnos, alcanzándose una muestra de 86 empresarios del sector turístico, pertenecientes fundamentalmente a los ámbitos del alojamiento y restauración en Extremadura.

A través de encuesta personal directa se ha obtenido una muestra de 210 alumnos que cursan el Grado en Turismo o el Doble Grado en Administración de Empresas/Turismo. Los alumnos respondieron al cuestionario en el aula, con la colaboración de los profesores implicados. De este modo se consiguió aumentar la tasa de respuestas. Mediante encuesta *on line* se han obtenido datos de 35 profesores de ambos itinerarios, a través de *e-mailing* a los directorios de profesorado disponibles. La ficha técnica de ambas encuestas se recoge en la Tabla 2.

Tabla 2. Ficha técnica del estudio

	Alumnado	Profesorado
<i>Universo</i>	Alumnos del Grado en Turismo y del Doble Grado en Administración de Empresas/Turismo de la Universidad de Extremadura	Profesores del Grado en Turismo y/o del Doble Grado en Administración de Empresas/Turismo de la Universidad de Extremadura
<i>Método de recogida de información</i>	Encuesta personal directa	Encuesta <i>on line</i>
<i>Muestreo</i>	Muestra no probabilística de conveniencia	Muestra no probabilística de conveniencia
<i>Trabajo de campo</i>	Del 29 de abril al 13 de mayo de 2014	Del 23 de junio al 23 de julio de 2014
<i>Número de encuestas realizadas</i>	210	35
<i>Respuestas válidas</i>	Todas	Todas

Fuente: Elaboración propia.

Para analizar los datos procedentes de las entrevistas a empresarios se ha desarrollado una recopilación de las ideas vertidas, tratando de obtener factores comunes que representen una aproximación a la opinión del sector de una forma sintética, aportando también algunos datos numéricos y una síntesis de los comentarios realizados de forma libre. Para analizar los datos obtenidos con las encuestas se ha utilizado el programa de análisis estadístico IBM SPSS Statistics Version 19, que ha permitido realizar un análisis de medidas de centralidad y dispersión. Téngase en cuenta para la interpretación de estos análisis, que los ítems del cuestionario de ambas encuestas se han valorado en escalas de 1 a 5, donde 1 era la posición más desfavorable y 5 la más favorable. A continuación se presentan los resultados.

4. ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS TIC EN EL GRADO EN TURISMO

4.1. LA PERSPECTIVA DEL EMPRESARIADO

A continuación, se presenta un resumen de los resultados más destacables obtenidos de la muestra de empresarios del sector turístico extremeño. Pertenecen fundamentalmente al sector del alojamiento (53%) y de restauración (43%), el resto a actividades de ocio turístico. El 69% de los empresarios son propietarios del establecimiento, y el 84% son directores o gerentes. La media de años dedicados a la empresa turística es de 15 años, por ello, se puede afirmar que se trata de una muestra con experiencia y con alto grado de responsabilidad en las decisiones. Predomina el perfil de hombre empresario (67%), y por segmentos de edad la muestra se concentra “entre 30 y 50” años (65%).

El 99% de la muestra corrobora la importancia de las TIC en su actividad diaria, pues son fundamentales para atraer clientes y facilitar el contacto, promocionar la empresa, realizar reservas, la comunicación interna y, en general, la gestión del establecimiento. El 84% utiliza las TIC para la promoción y/o reservas de sus servicios. Estas empresas de alojamiento utilizan frecuentemente portales de reservas como Booking, Toprural, ruralzoom.com, micasarural.com, o los portales de las asociaciones de empresas turísticas. Los empresarios de restauración también utilizan estos portales para su promoción y/o reservas, y citan ejemplos como Tripadvisor, Reservamesa o eltenedor.es. El 76% de los empresarios utiliza las redes sociales para su promoción. La red social más mencionada es Facebook, seguida de Twitter. Otras redes sociales citadas son Youtube, Instagram o Foursquare. Por tanto, se configuran como un mecanismo muy utilizado para la promoción, además de la propia página web. En referencia a la utilización de aplicaciones informáticas concretas para la gestión del establecimiento, el 66% de la muestra sí utiliza estas aplicaciones para llevar la contabilidad, la facturación, las nóminas, etc. En cuanto a programas específicos, se citaron los TPVs, gestión de inventarios, de reservas o la aplicación Ruralgest.

El 98% de los empresarios afirma la importancia de la docencia de las competencias TIC en el Grado en Turismo y la necesidad de que los futuros profesionales posean estos conocimientos prácticos, pues entienden que son imprescindibles para los profesionales del turismo y su actividad diaria, pues

facilita el trabajo y mejora múltiples aspectos del negocio.

A partir de estos datos, es fácil promover la reflexión sobre la importancia de incorporar los contenidos necesarios en competencias TIC en los planes de estudios en turismo, con el ánimo de procurar un ajuste entre lo que se enseña y aprende el alumno y lo que demanda un sector como es el turístico, que resulta ser intensivo en el uso de tecnologías para su mejor funcionamiento.

4.2. LA PERSPECTIVA DEL ALUMNADO

A continuación se exponen los principales resultados de la encuesta al alumnado. La muestra la componen un 67,1% de alumnas y un 30,5% de alumnos, siendo el grupo más representativo por edad el de “entre 18 y 25 años” (96,7%). El 85,2% de la muestra manifiesta que “sólo estudia”, mientras que el 11,4% compatibiliza sus estudios con trabajos eventuales. El 60,9% de los alumnos que han respondido al cuestionario estudian el itinerario conjunto de Doble Grado en Administración y Dirección de Empresas/Turismo. Todos los cursos de ambos itinerarios han quedado representados en la muestra.

Por lo que respecta a los conocimientos de informática de estos alumnos, el 61,9% posee un “nivel usuario”, mientras que el 31,0% tendría un “nivel intermedio”. El 79,5% utiliza las TIC para su formación todos los días, con diferentes frecuencias de uso. Este dato pone de manifiesto la importancia que el alumnado otorga a las TIC para su formación universitaria.

La realización de “consultas en Internet” (4,48) es el uso más frecuente que esta muestra da a las TIC para la formación, seguida del uso del “Campus Virtual de la UEx” (4,26), del “procesador de textos y presentaciones de trabajos” (4,16) y para la “comunicación con otros alumnos a través de redes sociales, e-mail, etc.” (4,06). El uso de “hojas de cálculo y bases de datos” alcanza una valoración media (3,17). La “creación de contenidos web y blogs para compartir contenidos” (2,05), así como la utilización de nubes (2,9), o los software específicos (2,01) son menos utilizadas.

Por lo que respecta a la valoración de la formación en TIC en el Grado en Turismo que realizan estos alumnos, opinan que “se debería potenciar la formación TIC en el Grado” (4,13). Entienden que “la formación en TIC en el Grado en Turismo es imprescindible” (3,94), poseen un “gran interés en utilizar las TIC para su formación en el Grado en Turismo” (3,95), y valoran que los “profesores utilicen herramientas TIC de apoyo al aprendizaje” (3,9).

Incluso estos alumnos estarían dispuestos “a asistir a cursos de formación sobre TIC en el ámbito turístico” (3,97) para potenciar estas capacidades. También hay que tener en cuenta buena predisposición que manifiesta el alumnado ante el aprendizaje con las TIC, a juzgar por los resultados obtenidos por los ítems “utilizo las TIC para aprender” (3,59), “mi rendimiento académico mejora cuando utilizo las TIC para formarme” (3,56) o “me siento más motivado cuando aprendo con TIC” (3,47) (véase la Tabla 3).

A la luz de los datos referidos anteriormente, se observa una actitud positiva de los alumnos hacia el aprendizaje con TIC, lo que favorece un escenario proclive para su desarrollo, que revela que estos alumnos están interesados en mejorar sus capacidades a través de estas herramientas.

Tabla 3. Valoración de la formación en TIC en el Grado en Turismo

Indicador	Vál.	Med.	Mod.	Desv. típ.	Mín.	Máx.
Utilizo las TIC para aprender.	210	3,59	3	1,028	1	5
Mi rendimiento académico mejora cuando utilizo las TIC para formarme.	209	3,56	4	0,969	1	5
Tengo un adecuado dominio de las TIC para utilizarlas como apoyo a mi formación.	210	3,45	4	1,021	1	5
Me siento más motivado cuando aprendo con TIC.	210	3,47	3	1,017	1	5
Utilizo las TIC para aprender capacidades de cara a un futuro trabajo.	210	3,66	4	1,033	1	5
Tengo gran interés en utilizar las TIC para mi formación en el Grado en Turismo.	210	3,95	5	0,996	1	5
Valoro que mis profesores utilicen herramientas TIC de apoyo al aprendizaje.	210	3,9	4	0,959	1	5
Se debería potenciar la formación TIC en el Grado.	210	4,13	5	0,929	1	5
Estaría dispuesto a asistir a cursos de formación sobre TIC en el ámbito turístico.	210	3,97	5	1,06	1	5
La formación en TIC en el Grado en Turismo es imprescindible.	208	3,94	4	0,894	1	5
He mejorado mis capacidades TIC desde que estudio el Grado en Turismo.	210	3,07	3	1,17	1	5
Cuando acabe el Grado tendré conocimientos suficientes para desarrollar mi labor profesional utilizando TIC.	210	3,08	3	1,132	1	5

Fuente: Elaboración propia.

Por lo que respecta a las expectativas que estos alumnos poseen sobre el conocimiento que habrán obtenido sobre actividades relacionadas con las TIC cuando acaben el Grado, estiman que conseguirán poseer habilidades básicas como el uso de “procesadores de texto y presentaciones” (4,14) y “usar hojas de cálculo y bases de datos” (3,64). La utilización de programas generalistas de gestión (2,69), así como específicos de gestión turística y de bases de datos obtienen una calificación media (2,8 respectivamente). Ante estos datos puede observarse que los alumnos tienen unas expectativas favorables en cuanto a lo que estiman que aprenderán en sus estudios de Grado en Turismo. Sin

embargo, se atisba la necesidad de profundizar en actividades más específicas relacionadas con las capacidades en TIC en turismo que un profesional del sector debe adquirir (véase Tabla 4).

Tabla 4. Expectativas sobre el conocimiento de actividades relacionadas con las TIC cuando acabe el Grado

Indicador	Vál.	Med.	Mod.	Desv. típ.	Mín.	Máx.
Manejar procesadores de texto y presentaciones.	210	4,14	5	0,901	2	5
Usar hojas de cálculo y bases de datos.	209	3,64	4	0,962	1	5
Conocer programas de gestión de empresas en general (contabilidad, etc.).	210	2,69	3 ^a	1,24	1	5
Conocer programas de gestión de empresas turísticas (alojamiento, agencias de viajes, distribución, etc.).	210	2,8	3	1,326	1	5
Utilizar bases de datos para la gestión y planificación turística (bases de datos de estadísticas oficiales, SIG, etc.).	210	2,8	2	1,19	1	5
Promocionar destinos y empresas a través de herramientas web (websites, blogs, redes sociales, etc.).	209	3,09	3	1,262	1	5
Manejar herramientas informáticas para el análisis estadístico.	210	3,01	3	1,155	1	5

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, el 42,9% de los alumnos encuestados estima que es “muy importante” el aprendizaje de las TIC para su desarrollo profesional en el sector turístico, y el 44,8% “bastante importante”, con una media de 4,25, que demuestra la relevancia que les otorgan.

4.3. LA PERSPECTIVA DEL PROFESORADO

A continuación se exponen los hallazgos más destacables de la encuesta *online* a profesores. Se han recopilado un total de 35 cuestionarios, de los que el 51,4% pertenecen a hombres y el 48,6% a mujeres. Por rango de edad, el grupo más numeroso es “entre 35 y 50 años” (62,9%), seguido de “más de 50 años” (22,9%) y “menos de 35 años” (14,3).

El 37,1% de los profesores encuestados imparten docencia en el Doble Grado ADE/Turismo, el 22,9% en el Grado en Turismo y el 40,0% en ambos. Casi la mitad de la muestra posee una amplia experiencia docente, pues en el 48,6% de los encuestados es de “más de 15 años”, seguido de “entre 5 y 15 años” (31,4%) y “menos de 5 años” (20,0%). Los profesores que han participado proceden de un amplio abanico de departamentos, de modo que casi todos los departamentos y áreas involucradas en la titulación están representados. Los departamentos mejor representados son Dirección de Empresas y Sociología

y Economía Financiera y Contabilidad (25,7% respectivamente), seguido de Arte y Ciencias del Territorio (22,9%).

Por lo que respecta a sus conocimientos de informática, manifiestan poseer un “nivel intermedio” (45,7%), seguido de “nivel usuario” (31,4%) y “nivel avanzado” (22,9%). Además, el 34,3% de la muestra destina dos o menos horas al día a las TIC para apoyar su docencia, seguido del 31,4% que ocupa entre cuatro y dos horas al día y el 17,1% más de cuatro horas al día y pocas horas durante la semana respectivamente.

En lo referente al uso de las herramientas TIC para la docencia, los profesores utilizan fundamentalmente el “procesador de textos y presentaciones en clase” (4,51), el “Campus Virtual de la UEx”, desarrollan “consultas en Internet” (4,17) y utilizan redes sociales, e-mails, etc. para comunicarse con los alumnos y otros profesores (4,17). Una valoración intermedia recibe el uso de “hojas de cálculos y bases de datos” (3,26). El “fomento de trabajos en colaboración utilizando nubes (Dropbox, Google Drive, iCloud, etc.)” (2,74), la “creación de contenidos web y blogs para compartir con los alumnos” (2,2) y la utilización de “software específico” (1,97) reciben menos atención por parte de estos profesores para la docencia.

Los profesores encuestados “utilizan las TIC en su docencia” (4,4), opinan que “se debería potenciar la formación TIC en el Grado” (4,29) y que ésta es imprescindible (4,17). “Tienen gran interés en utilizar las TIC en su docencia en el Grado en Turismo” (4,03) e incluso “estarían dispuestos a asistir a cursos de formación sobre TIC” (4,09). Estos profesores no consideran tan relevante que el alumnado se sienta “más motivado cuando aprende con TIC” (3,57), que mejoren “sus capacidades TIC estudiando el Grado en Turismo” (3,4) o que “cuando acaben en Grado tendrán conocimientos suficientes para desarrollar su labor profesional utilizando TIC” (3,09), si bien es cierto que estas valoraciones se establecen en un nivel medio (véase TABLA 5).

Tabla 5. La docencia de las competencias TIC en el Grado en Turismo

Indicador	Vál.	Med.	Mod.	Desv. típ.	Min.	Máx.
Utilizo las TIC en mi docencia.	35	4,4	5	0,775	2	5
El rendimiento académico de mi alumnado mejora cuando utiliza las TIC.	35	3,83	4	0,954	2	5
Tengo un adecuado dominio de las TIC para utilizarlas como apoyo a mi docencia.	35	3,86	4	0,845	2	5
Mi alumnado se siente más motivado cuando aprende con TIC.	35	3,57	4	0,979	1	5
Utilizo las TIC para enseñar capacidades de cara al futuro profesional de mi alumnado.	35	3,91	4	0,951	1	5
Tengo gran interés en utilizar las TIC para mi docencia en el Grado en Turismo.	35	4,03	4 ^a	0,985	1	5
El alumnado valora que el profesorado utilice herramientas TIC de apoyo al aprendizaje.	35	3,71	4	0,926	1	5
Se debería potenciar la formación TIC en el Grado.	35	4,29	5	0,789	2	5
Estaría dispuesto a asistir a cursos de formación sobre TIC.	35	4,09	5	1,040	2	5
La formación en TIC en el Grado en Turismo es imprescindible.	35	4,17	5	0,857	3	5
Mi alumnado mejora sus capacidades TIC estudiando el Grado en Turismo.	35	3,4	3	1,006	1	5
Cuando el alumnado acabe el Grado en Turismo tendrá conocimientos suficientes para desarrollar su labor profesional utilizando TIC.	35	3,09	3	0,818	1	5

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Fuente: Elaboración propia

Por lo que respecta a la medida en que el alumnado del Grado en Turismo tendrá conocimientos sobre las actividades relacionadas con las TIC, según la perspectiva del profesorado, las actividades recogidas en la Tabla 6, por lo general, reciben una media de su valoración cercana a 3. Por tanto, los profesores estiman que los alumnos conseguirán “manejar procesadores de texto y presentaciones” (3,77) y “promocionar destinos y empresas a través de herramientas web” (3,2), obteniendo la valoración más baja “manejar herramientas informáticas para el análisis estadístico” (2,8).

Tabla 6. Medida en que el alumnado del Grado en Turismo tendrá conocimientos sobre las siguientes actividades relacionadas con las TIC

Indicador	Vál.	Med.	Mod.	Desv. típ.	Min.	Máx.
Manejar procesadores de texto y presentaciones.	35	3,77	4	0,770	2	5
Usar hojas de cálculo y bases de datos.	35	3,09	3	0,781	2	5
Conocer programas de gestión de empresas en general (contabilidad, etc.).	35	2,94	3	0,725	1	4
Conocer programas de gestión de empresas turísticas (alojamiento, agencias de viajes, distribución, etc.).	35	2,89	3	0,676	1	4
Utilizar bases de datos para la gestión y planificación turística (bases de datos de estadísticas oficiales, SIG, etc.).	35	3	3	0,686	1	4
Promocionar destinos y empresas a través de herramientas web (websites, blogs, redes sociales, etc.).	35	3,2	3	0,677	2	5
Manejar herramientas informáticas para el análisis estadístico.	35	2,8	3	0,868	1	4

Fuente: Elaboración propia

El 71,4% de los profesores encuestados estima como “muy importante” el aprendizaje con TIC para el desarrollo profesional de su alumnado en el sector turístico, y el 22,9% “bastante importante”, por lo que este tercer agente viene también a refrendar su relevancia.

5. PROPUESTAS PARA POTENCIAR LAS COMPETENCIAS TIC EN EL GRADO EN TURISMO

A continuación se plantean propuestas para potenciar la docencia y el aprendizaje en TIC en el Grado en Turismo, tomada conciencia de su importancia a la luz de los datos. Aunque en primer lugar, es necesario hacer una compilación de ideas surgidas:

- *Necesidad de potenciar el uso de las herramientas TIC en la docencia y aprendizaje en el Grado en Turismo.* Resulta innegable la importancia que tienen las TIC para los empresarios del sector turístico, alumnos y profesores, lo que promueve la reflexión sobre la importancia de incorporar estos contenidos y competencias al plan de estudios del Grado en Turismo para eliminar posibles “gaps” entre lo que se enseña, se aprende y demanda el sector.
- *Existe un escenario proclive para la docencia y aprendizaje de las TIC de una forma activa por parte de profesores y alumnos.* El alumnado no cuenta únicamente con capacidades básicas, y el 68,6% del profesorado manifiesta contar con capacidades intermedias y avanzadas.
- *Existe una actitud proactiva por parte de los alumnos a aprender con TICs e implementar estas herramientas en el futuro, así como también por parte de los profesores en cuanto a su docencia.* En el alumnado se observan actitudes positivas hacia estos conocimientos, su aprendizaje y trabajo con estas herramientas, incluso se sienten motivados cuando aprenden con ellas. En el profesorado también aparecen actitudes positivas en cuanto al trabajo con TIC, valoran su importancia, están interesados en usarlas y a formarse en ellas.

Fruto del análisis de los datos recopilados, la reflexión y el debate, para potenciar la docencia y aprendizaje de las TIC en el Grado en Turismo se propone:

- *Las TICs en el Grado y en la actividad turística se constituyen como una herramienta, es decir, un medio y no un fin en sí mismo.* Probablemente la

- docencia-aprendizaje de TIC debe basarse en la generación de una actitud favorable hacia su aprendizaje y uso. El tiempo para la aplicación del plan de estudios es limitado, lo cual no favorece el aprendizaje de programas específicos. Por ello, se entiende que el alumno al menos debe adquirir unos conocimientos de básicos e intermedios que puedan ser potenciados posteriormente con formación específica y/o con su actividad profesional.
- *Diálogo permanente entre los tres agentes involucrados.* Parece necesaria la existencia de un contacto permanente y un diálogo entre los tres agentes involucrados, estudiantes, profesorado y empresariado, para conocer las necesidades reales que hay en torno a estas cuestiones, y generar un proceso formativo más integral.
 - *El proceso de formación en TIC ha de ser continuo y en constante actualización.* Es imprescindible que el proceso de formación en TIC tenga un carácter permanente y de constante actualización en el Grado y en la actividad profesional en sí, vista la rapidez con la que evolucionan estas tecnologías.
 - *Potenciar la docencia de las TIC tanto en el proceso formativo en el aula, como en las prácticas en empresa.* Esta cuestión requiere una actitud colaboradora por parte de los tres agentes, pero específicamente por parte del empresariado, en cuanto a aquellas actividades y herramientas que el alumnado debe conocer en su período de prácticas.
 - *La docencia de las competencias TIC es transversal, lo que requiere colaboración.* El turismo es un sector multidisciplinar y el desarrollo de las competencias TIC ha de verse desde un punto de vista transversal, propiciando su uso y aplicación desde todos los ámbitos y disciplinas del Grado, con la colaboración y acuerdo entre sus profesores.
 - *La docencia en TIC en diferentes tipos de asignaturas.* En las asignaturas en las que específicamente se utilizan las TIC como, por ejemplo, las relacionadas con la informática, es necesario insistir en las herramientas genéricas y estructurales, generando unos conocimientos de base que permitan la fácil aplicación de los mismos a otros programas más específicos. Las asignaturas menos intensivas en utilización de TIC pueden apostar por el uso de herramientas colaborativas, generación de contenidos web, actividades y contenidos en el Campus Virtual, herramientas de dinamización, nubes, blogs, redes sociales, Web 2.0, etc.
 - *Cursos y seminarios fuera de las horas de clase.* La formación que no se puede llevar a cabo en los planes docentes de las asignaturas, podría realizarse

en cursos y seminarios voluntarios, pues los alumnos están dispuestos a mejorar en estas herramientas, al igual que sucede con el profesorado y los cursos disponibles para este colectivo.

Con estas medidas se intenta potenciar que el futuro egresado en Turismo obtenga una formación muy adaptada a los tiempos y a la evolución rápida de las TIC, más aún en un sector multidisciplinar e intensivamente dependiente de la tecnología para su actividad diaria y mejor desempeño. Por ello, los Graduados en Turismo han de estar convenientemente formados, lo cual fomentará su empleabilidad de cara al sector, y donde el profesorado y los planes de estudios tienen una carta importante que jugar en su preocupación por el desarrollo de un capital humano en turismo bien formado y competitivo para trabajar en el sector.

6. CONCLUSIONES Y REFLEXIONES FINALES

A lo largo de este trabajo se ha puesto de manifiesto la importancia que las TIC muestran poseer en la industria turística, cuestión que ha de reflejarse en su capital humano. Aunque para que no haya disparidades entre lo que demanda el sector, lo que se enseña y lo que se aprende, es necesario realizar un examen que involucre a los agentes interesados. En este estudio se ha realizado un análisis de las competencias TIC en el Grado en Turismo desde una triple perspectiva que facilita, la identificación de un posible “gap” entre lo que el profesorado pretende transmitir en cuanto a las TIC, lo que el alumnado consigue saber y saber hacer, y lo que exige el sector, con el ánimo de poder resolver posibles disparidades existentes que dificulten adquisición de estas competencias y su implementación profesional. A partir de los resultados expuestos, y fruto de la reflexión y el debate, se han establecido algunas propuestas para potenciar esta docencia a nivel colaborativo entre sector, alumnado y profesorado, aunque tampoco hay que olvidar el papel de las instancias educativas superiores que definen los planes de estudio. Si bien es cierto que las limitaciones temporales de los planes de estudios dificultan una mayor apuesta por la docencia en TIC, sí deberían fomentar una actitud favorable hacia su enseñanza-aprendizaje por parte de profesores y alumnos, y por el sector a través de los períodos de prácticas, al menos de una forma básica y transversal, que con el tiempo pueda ser desarrollada con más formación y práctica profesional.

Alguna de las posibles limitaciones de este trabajo se relaciona con el hecho de haber trabajado con muestras no probabilísticas de conveniencia, lo que supone estimar con cautela los resultados obtenidos. Para tratar de profundizar en ellos podría ser interesante replicar el estudio en otras universidades españolas o europeas, incluso en los estudios de Máster, para comprobar si los resultados se reproducen o si aparecen escenarios diferentes. En definitiva, parece relevante desarrollar estudios más exhaustivos para garantizar que los titulados en turismo se constituyan como un capital humano de gran valor para el desarrollo del sector.

7. BIBLIOGRAFÍA

ANECA (2004): *Libro Blanco. Título de Grado en Turismo*, Ed. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, Madrid.

BOIX GARCÍA, E. (2010): “Las competencias en TIC del profesorado de los estudios de turismo. Estudio de caso”, en *DIM: Didáctica, Innovación y Multimedia*, N° 19.

CAMPÓN CERRO, A.M., ALVARADO CORRALES, E., HERNÁNDEZ MOGOLLÓN, J.M., FOLGADO FERÁNDEZ, J.A., RODRÍGUEZ GARCÍA, J.M., MARIÑO ROMERO, J.M., MARIÑO ROMERO, J. (2014): “La docencia de las competencias TIC en el Grado en Turismo: la perspectiva del empresariado turístico”, en *Actas de las VII Jornadas de Investigación en Turismo “Cultura, Desarrollo y Nuevas Tecnologías”*, pp. 127-141.

EURICO, S., SILVA, J. A., VALLE, P. (2013): “A satisfação dos licenciados em Turismo: os novos desafios para as instituições de ensino superior e para o setor do Turismo”, en *Tourism & Management Studies*, Vol. 9, N° 2, pp. 29-36.

FERNÁNDEZ AGUIRRE, M.C., MODROÑO HERRÁN, J.I., PALOMARES CASADO, T. (2006): “Las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Docencia Universitaria Presencial. Aplicación en Distintas Titulaciones y Áreas de Conocimiento”, *Biltoiki*, D.T. 2006.01.

GARCÍA MANJÓN, J. V., PÉREZ LÓPEZ, M.C. (2008): “El Grado en Turismo: un análisis de las competencias profesionales”, en *Cuadernos de Turismo*, N° 21, pp. 67-83.

GUERREÑO OMIL, B.; ABAD GALZACORTA, M.; GOYTIA PRAT, A. & ALZUA SORZABAL, A. (2008): "TIC y Postgrados en Turismo: un acercamiento al análisis de la oferta", en *VII Congreso Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Turitec 2008*.

HERNÁNDEZ MOGOLLÓN, J.M., PALOMINO SOLÍS, E., GARCÍA BERZOSA, M.J., MONTERO MELCHOR, J., RODRÍGUEZ GARCÍA, J.M. (2005): "Adaptación al EEES de los estudios universitarios de turismo en España. Contexto profesional y curricular de la titulación: perfiles profesionales, competencias y contenidos", en *Actas del VII Encontro Hispano-Luso de Economia Empresarial*, pp. 162-169.

MAJÓ, J., MARTÍNEZ, J. (2010): "El enfoque curricular de las TIC en la formación turística", en *Séptimo Simposium Iberoamericano en Educación, Cibernética e Informática*.

MEDINA SALGADO, S., GONZÁLEZ SÁNCHEZ, R. (2010): "La formación en tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) en la titulación de turismo: ¿es adecuada?", en *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, TESI, Vol. 11, N^o 3, pp. 371-388.

ONRUBIA GOÑI, J. (2007): "Las tecnologías de la información y la comunicación como instrumento de apoyo a la innovación de la docencia universitaria", en *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, Vol. 21, N^o. 1, pp. 21-36.

QUIRÓS TOMÁS, F.J., DÍAZ FERNÁNDEZ, M.C. (2010): "Importancia de las tecnologías de la información en la enseñanza universitaria de turismo", en *VIII Congreso "Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Turitec 2010*.

STERGIOU, D., AIREY, D., RILEY, M. (2008): "Making sense of tourism teaching". *Annals of Tourism Research*, Vol. 35, N^o 3, pp. 631-649.

<p>La <i>Revista de Estudios Económicos y Empresariales</i> recibió este artículo el 29 de agosto de 2014 y fue aceptado para su publicación el 8 de septiembre de 2014.</p>
