

Artículo de Investigación

Contraste de los planes de formación en licenciaturas de turismo en Chile y México: enfoques educativos y desafíos contemporáneos

Contrast of training plans in tourism degrees in Chile and Mexico: educational approaches and contemporary challenges

Patricio Torres Luque¹: Universidad de Artes, Ciencias y Comunicación, Chile.
patricio.torres@uniacc.cl

Frida Yoshimara Carpio Clemente: Universidad Autónoma de Guerrero, México.
11136080@uagro.mx

Fecha de Recepción: 04/06/2024

Fecha de Aceptación: 07/08/2024

Fecha de Publicación: 05/11/2024

Cómo citar el artículo:

Torres-Luque, P. y Carpio-Clemente, F. (2024). Contraste de los planes de formación en licenciaturas de turismo en Chile y México: enfoques educativos y desafíos contemporáneos. [Contrast of training plans in tourism degrees in Chile and Mexico: educational approaches and contemporary challenges]. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1-20.
<https://doi.org/10.31637/epsir-2024-998>

Resumen:

Introducción: Este estudio se centra en identificar las similitudes y diferencias en los enfoques educativos, así como en los desafíos actuales que enfrentan estas carreras. **Metodología:** Este estudio empleó el enfoque mixto, combinando técnicas cualitativas y cuantitativas. Asimismo, se utilizó el diseño de triangulación concurrente para identificar las similitudes y diferencias en los enfoques educativos y contenidos curriculares de los planes de formación turística de licenciaturas en turismo de ambos países. **Resultados:** El análisis revela una formación similar en cuanto a gestión y desarrollo sostenible. Sin embargo, se aprecian variaciones significativas con respecto a electivos de especialización e idiomas. **Discusión:** Se destacan varios desafíos contemporáneos que afectan a ambos programas. Entre estos se incluyen la necesidad de actualizar los contenidos curriculares para adaptarse a las nuevas tendencias de destinos

¹Autor Correspondiente: Patricio Torres Luque. Facultad de Administración, Universidad de Artes, Ciencias y Comunicación (Chile).

inteligentes, la ciberseguridad y la digitalización. **Conclusiones:** El artículo subraya la importancia de adaptar los planes de formación en turismo a las demandas actuales del mercado y a los cambios constantes en el entorno global, proponiendo una colaboración más estrecha entre instituciones educativas de ambos países para compartir buenas prácticas y mejorar la calidad de la formación turística.

Palabras clave: turismo; formación turística; educación turística; licenciatura; capital humano; profesionalismo; Chile; México.

Abstract:

Introduction: This study focuses on identifying similarities and differences in educational approaches, as well as the current challenges faced by these careers. **Methodology:** This study employed a mixed-methods approach, combining qualitative and quantitative techniques. Additionally, a concurrent triangulation design was utilized to identify similarities and differences in educational approaches and curricular content among undergraduate tourism training programs in both countries. **Results:** The analysis reveals similar training in management and sustainable development; however, significant variations are observed in elective specializations and languages offered. **Discussion:** This article highlights several contemporary challenges affecting both programs, including the need to update curricular content to adapt to new trends in smart destinations, cybersecurity, and digitalization. **Conclusions:** The article underscores the importance of adapting tourism training programs to current market demands and constant changes in the global environment, proposing closer collaboration between educational institutions in both countries to share best practices and enhance the quality of tourism education.

Keywords: tourism; tourism training; tourism education; bachelor's degree; human capital; qualified personnel; Chile; Mexico.

1. Introducción

El turismo, tras un crecimiento próspero durante los últimos 60 años (Mora Pisco *et al.*, 2018), se ha consolidado como una de las principales industrias globales, generadora de empleo y motor económico en diversas regiones del mundo (OMT, 2022). En México, durante el 2022 aportó un 8,5 % al PIB nacional, lo que corresponde al 7,1 % del total nacional (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2023). Por otra parte, el aporte del turismo al PIB nacional de Chile alcanzó un 3,3 % en 2019, lo que equivale al 4,9 % de los ocupados a nivel país (Subsecretaría de Turismo y SERNATUR, 2020). En este sentido, el mercado estratégico más importante para México es Estados Unidos (Secretaría de Turismo de México, 2024), y para Chile, EE.UU. y Brasil son dos de los mercados estratégicos más relevantes.

La formación académica multidisciplinaria de los futuros profesionales del turismo se presenta como un factor crucial para asegurar la calidad y sostenibilidad del sector. En este contexto, la educación superior en turismo juega un rol crucial en la preparación de dichos profesionales, teniendo en cuenta que, según Edgell y Swanson (2018), el éxito de la industria turística mundial depende de su profesionalidad.

Este trabajo tiene como objetivo realizar un análisis comparativo de los enfoques educativos de las licenciaturas en turismo de Chile y México, evaluando su alineación con las demandas y tendencias actuales del sector turístico. La elección de estos países no es aleatoria, ya que ambos son reconocidos por su riqueza natural y cultural, lo que les convierte en un lugar

privilegiado en el mapa turístico internacional y, por ende, les confiere una responsabilidad significativa en la formación de recursos humanos en esta área.

Para llevar a cabo este análisis, se examinan los currículos y perfiles de egreso de las principales universidades que ofrecen la licenciatura en turismo en Chile y México, identificando similitudes y diferencias en sus estructuras curriculares, enfoques pedagógicos y la manera en que abordan las necesidades actuales y futuras del sector turístico. Se intenta responder las siguientes preguntas: ¿Cuáles son las principales similitudes y diferencias entre los perfiles de egreso de los programas de licenciatura en turismo de México y Chile? ¿Cómo se distribuyen las asignaturas en las mallas curriculares de turismo de México y Chile en relación con las diferentes áreas del conocimiento? ¿Cómo se alinean los contenidos curriculares de las licenciaturas en turismo en México y Chile con las demandas actuales del sector turístico internacional?

Esta investigación busca, por tanto, caracterizar las competencias profesionales de los egresados de licenciaturas en turismo de estos países, ofreciendo información a los empleadores para reconocer sus capacidades laborales y favorecer su inclusión laboral. También proporciona un panorama comparativo de la formación profesional turística, ayudando a académicos, instituciones, estudiantes y formuladores de políticas a adecuar los programas a los desafíos actuales del sector.

La relevancia de este trabajo radica en que México y Chile, como miembros de la Alianza del Pacífico, tienen una plataforma única para desarrollar estrategias conjuntas en mercados turísticos emergentes, facilitando el aprendizaje mutuo y la adopción de mejores prácticas en la formación de profesionales del turismo.

2. Marco teórico

2.1. La profesionalización del turismo

La globalización y los acelerados cambios culturales y tecnológicos de las últimas décadas han tenido un impacto profundo en la industria del turismo, así como en otros sectores de la sociedad. Estos cambios han generado nuevas tendencias que han afectado la investigación, gestión, operación y enseñanza dentro del turismo. El incremento del turismo en los años recientes constituye uno de los fenómenos más relevantes para las ciencias sociales. Más allá de las estadísticas y las actitudes triunfalistas de quienes han dominado la narrativa oficial del turismo desde ámbitos públicos y privados, tanto a nivel nacional como internacional, lo más evidente es que el turismo ha provocado una transformación significativa en la vida diaria de cientos de millones de personas, ya sean turistas o no (Hiernaux, 2020).

El éxito de la industria turística mundial depende en gran medida de su profesionalización (Edgell y Swanson, 2018). La literatura destaca que el profesionalismo impacta en la innovación, competitividad y desarrollo de los destinos turísticos, y en el crecimiento exitoso de la industria (Della Lucia *et al.*, 2021; Hussain *et al.*, 2023; Park y Jeong, 2019). Según Taiminen (2018), la turistificación que se ha producido en algunos destinos europeos se ha visto exacerbada por la falta de profesionalización, gestión y planificación adecuada en dichos destinos, afectando negativamente tanto al medio ambiente como a las comunidades locales.

Esto subraya la importancia de la formación profesional de los trabajadores del sector turístico y por ello, es relevante discutir sobre las transformaciones y los nuevos escenarios a los que el

turismo se enfrenta como profesión y si estos son aptos para enfrentar los retos presentes y futuros (Ortega *et al.*, 2020).

En la actualidad, tanto en Chile como en México, ha habido un aumento exponencial de programas universitarios en turismo, tanto públicos como privados. Sin embargo, estas carreras a menudo no consideran adecuadamente la realidad nacional y empresarial del sector, lo que ha generado una alta desocupación de técnicos y profesionales egresados de turismo (Collipal Pichicono, 2017).

2.2. La formación en turismo

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define el turismo como un “fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios [...], pudiendo suponer un gasto turístico” (OMT, s.f., párr. 1). Esta definición refleja la naturaleza multidisciplinaria de la profesión (Damm, 1998). Para abordar y comprender el turismo, es necesario atravesar las fronteras interdisciplinarias, ya que ninguna disciplina puede abordar por sí sola la complejidad del fenómeno (Graburn y Jafari, 1991). El turismo interactúa con el medio externo, por lo que su comprensión requiere considerar el contexto social y económico en el que se inserta (Damm, 1998).

La metodología TEDQUAL destaca la relevancia multidisciplinaria en el estudio del turismo, señalando que áreas como la psicología, antropología, sociología, economía, gestión empresarial, geografía, derecho, ecología, estadística y educación son fundamentales para su comprensión (OMT, 1997). Esta amplia gama de disciplinas subraya la importancia de que los planes de formación de las universidades estén estratégicamente diseñados para abordar cada una de las exigencias de la industria turística.

2.3. Retos y necesidades actuales de la industria turística

En el contexto comparativo, el turismo ha emergido como una piedra angular en la matriz productiva de Chile y México, desempeñando un papel vital en su desarrollo económico y social. El desarrollo del turismo en estos países no solo ha sido visto como una oportunidad económica, sino también como un medio para promover la cohesión social y la identidad cultural. Las políticas de desarrollo turístico han enfatizado la necesidad de una gestión intersectorial que involucre tanto al sector privado como al público y a las comunidades locales. Chanquey *et al.* (2021) afirman que la evolución y el desarrollo del sector turístico en los últimos años, tanto a nivel internacional como nacional, ha hecho que esta actividad se convierta y logre adquirir una mayor importancia para los países, ya que permite el crecimiento de su economía. Además, la Secretaría del Turismo de México (2018) subraya cómo el turismo contribuye al crecimiento económico y a la cohesión social, promoviendo tanto el desarrollo económico como la integración cultural en las regiones turísticas.

2.3.1. Destinos turísticos inteligentes

Los destinos turísticos inteligentes (*Smart Destinations*) representan una de las tendencias más destacadas en la industria turística. México cuenta con Tequila, Jalisco como uno de estos destinos, así como con la Isla de Cozumel (Navarrete y García, 2021) y Chile con la cuenca del lago Llanquihue y el Lago Todos Los Santos como el primer programa piloto (Servicio Nacional de Turismo, 2017). Estos destinos utilizan tecnologías avanzadas para recopilar y analizar datos en tiempo real, mejorando así la toma de decisiones y la experiencia del turista (Boes *et al.*, 2016).

Según Buhalis y Amaranggana (2014), un destino turístico inteligente se caracteriza por la integración de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para crear un ecosistema turístico que promueva la sostenibilidad, la eficiencia y la personalización de la experiencia turística. Kontogianni y Alepis (2020) señalan que el turismo inteligente emerge integrando datos en tiempo real y personalización para mejorar la experiencia turística y la calidad de vida de los residentes, y dentro de los desafíos destacan la sobrecarga de información, la protección de datos y la integración tecnológica.

Conceptos clave como la conciencia contextual, los sistemas de recomendación, el Internet de las Cosas (IoT), la experiencia del usuario, la realidad aumentada y el Big Data son esenciales en la gestión de destinos turísticos. Según Gretzel *et al.* (2015), analizar grandes volúmenes de datos permite monitorear turistas, optimizar recursos y mejorar la planificación. Sin embargo, hay desafíos como la gentrificación y el aumento de precios en destinos turísticos (García-Hernández *et al.*, 2017), la pérdida de autenticidad en las experiencias turísticas (Neuhofer *et al.*, 2015) y riesgos de privacidad y seguridad (Hall y Ram, 2020). Además, la concentración de turistas puede deteriorar la calidad de vida de los residentes (Gretzel *et al.*, 2015) y la desigualdad en el acceso a tecnologías crea una brecha digital (Huertas y Marine-Roig, 2018). No obstante, algunos investigadores sugieren que mejorar la equidad en el acceso a tecnologías puede beneficiar a todos los destinos y sus visitantes (Arbidane *et al.*, 2023).

2.3.2. Gestión de datos, estadísticas e investigación

La gestión de datos y estadísticas es esencial para la planificación y desarrollo del turismo. Herramientas avanzadas de análisis, como RStudio, Power BI y Python, permiten a los gestores turísticos interpretar grandes cantidades de datos y tomar decisiones informadas. La utilización de estas herramientas facilita la visualización y análisis de datos complejos provenientes de diversas fuentes, como las redes sociales, lo que ayuda en la identificación de tendencias a la realización de análisis de sentimientos y proyecciones para los destinos (He *et al.*, 2015). Estas herramientas contribuyen a evitar la saturación de destinos y mejoran la eficiencia operativa (Mariani *et al.*, 2018). La capacidad de monitorear indicadores clave en tiempo real permite a los gestores ajustar estrategias y mejorar la experiencia del turista, además de identificar áreas de mejora para desarrollar políticas basadas en evidencia (Sigala, 2018).

Asimismo, estas herramientas, son claves para fortalecer las competencias investigativas en los estudiantes, las que repercuten en el mantenimiento y aseguramiento de la calidad en los programas universitarios de Chile y México que otorgan licenciaturas (Barragan y Contreras, 2020; Comisión Nacional de Acreditación 2022) Ésta, al ser aplicada al turismo genera un impacto positivo significativo por promover prácticas basadas en evidencia que mejoran la sostenibilidad, la competitividad y la calidad de los servicios turísticos (Ritchie *et al.*, 2005).

2.3.3. Innovación, tecnología y ciberseguridad

Ambos países han integrado dentro de su estrategia nacional este aspecto como parte fundamental del desarrollo del turismo (Secretaría de turismo, 2019; Subsecretaría de Turismo, 2022). La innovación tecnológica es un motor clave para la transformación de la industria turística. La adopción de tecnologías digitales en todos los aspectos del turismo, desde la promoción hasta la gestión operativa, es vital para mantenerse competitivo. En este sentido, la digitalización ha revolucionado la forma en que los destinos turísticos interactúan con los visitantes. Tecnologías emergentes como la realidad virtual (VR) y la realidad aumentada (AR)

están transformando la experiencia turística, ofreciendo nuevas formas de explorar y conocer los destinos (Tussyadiah *et al.*, 2017).

Con la digitalización creciente, la ciberseguridad es crucial para proteger datos sensibles de turistas y mantener la confianza en sistemas digitales (Ivanov y Webster, 2017). Los ingresos en ciberseguridad en turismo y hospitalidad fueron de 1,3 mil millones de dólares en 2020 y se espera que alcancen 2,1 mil millones en 2025, reflejando la mayor inversión debido a amenazas más comunes y sofisticadas (Research and Markets, 2022). Recientes ciberataques en Marriott y Hilton destacan la necesidad de preparación y planes de contingencia. Estas brechas dañan la reputación y pueden acarrear consecuencias financieras graves. La constante actualización de medidas de ciberseguridad es esencial para mitigar estos riesgos (Chin, 2023; Suter, 2016).

2.3.4. *Experiencia del turista*

La experiencia del turista es un factor determinante en la competitividad de los destinos turísticos. Los turistas actuales buscan experiencias personalizadas que se ajusten a sus intereses y necesidades. El dominio de idiomas en los servicios turísticos es clave para mantener una comunicación fluida con los turistas, entender sus necesidades y satisfacer sus demandas, y mejorar la calidad del servicio (Cifuentes Rojas *et al.*, 2024). Además, la personalización de la experiencia turística mediante el uso de datos y tecnologías digitales es una tendencia en crecimiento (Neuhofer *et al.*, 2015). Esta personalización puede mejorar significativamente la satisfacción del turista y fomentar la lealtad al destino (Martínez-González y Álvarez-Albelo, 2021). Asimismo, la calidad del servicio sigue siendo un factor clave en la satisfacción del turista. La formación en habilidades blandas, atención al cliente y hospitalidad es esencial para mejorar la experiencia del visitante (Huang y Hsu, 2010).

2.3.5. *Sostenibilidad y turismo responsable*

La sostenibilidad y el turismo responsable son esenciales para la industria turística. La creciente conciencia sobre los impactos ambientales y sociales ha aumentado la demanda de prácticas sostenibles (Wang *et al.*, 2024). La sobresaturación de destinos populares ha generado problemas como la turismofobia en ciudades como Barcelona y Venecia (Álvarez-Sousa, 2020; Milano *et al.*, 2019). La gentrificación, impulsada por la actividad turística, afecta a las comunidades locales, al aumentar los precios de la vivienda y transformar comunidades (Gotham, 2005). La conversión de viviendas en alojamientos turísticos reduce la disponibilidad para los locales, cambiando la dinámica social y cultural. Implementar regulaciones que limiten los alquileres a corto plazo puede aliviar la presión sobre el mercado de viviendas (Sans y Quagliari, 2016).

En este contexto, es fundamental identificar y analizar las necesidades actuales de la industria para asegurar su desarrollo sostenible y competitivo, así como las principales tendencias y desafíos que enfrenta el sector turístico, incluyendo la implementación de destinos turísticos inteligentes, la importancia de la gestión de datos y estadísticas, la necesidad de sostenibilidad y turismo responsable, la innovación tecnológica, la gentrificación y la experiencia del turista, según diversos informes de la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2018a, 2018b, 2020, 2023).

3. Hipótesis

Para abordar los objetivos propuestos y responder a las preguntas de investigación planteadas, se han formulado las siguientes hipótesis:

H1: *Los perfiles de egreso de las licenciaturas en turismo en México y Chile y sus mallas curriculares presentarán similitudes significativas en cuanto a competencias en gestión y administración debido a la naturaleza global de las demandas del sector turístico.*

La gestión y administración son competencias fundamentales en el sector turístico global. (Damm, 1998). La naturaleza universal de estas competencias es necesaria para la operatividad eficiente de destinos turísticos en cualquier contexto. La literatura indica que estas habilidades son esenciales para mantener la competitividad y calidad en la prestación de servicios turísticos (Edgell y Swanson, 2018).

H2: *Los perfiles de egreso de las licenciaturas en turismo en México y Chile y sus mallas curriculares presentarán similitudes significativas en cuanto a competencias idiomáticas, hospitalidad y atención al cliente, incidiendo en la experiencia positiva del turista.*

El dominio de idiomas en el sector turístico es esencial para asegurar una comunicación efectiva con los turistas, comprender sus necesidades y responder adecuadamente a sus demandas, (Cifuentes Rojas *et al.*, 2024. Considerando que el principal mercado estratégico para México es EE.UU, y para Chile, Brasil y EE.UU. son también algunos de los principales mercados estratégicos (Subsecretaría de Turismo y SERNATUR, 2020).

H3: *Existirán diferencias en las competencias de aspectos técnicos del turismo así como en los programas electivos de profundización entre los perfiles de egreso de México y Chile y en sus mallas curriculares, reflejando la diversidad cultural, social y ambiental de cada país.*

México y Chile poseen una gran diversidad geográfica y cultural. En el primero, el turismo de sol y playa en la península de Yucatán y la costa del Pacífico, así como el turismo cultural representado por las culturas mesoamericanas que lo habitaban; en el segundo, el turismo aventura en la Patagonia y los glaciares, enoturismo en las zonas vitivinícolas y el deporte aventura en los Andes y el desierto de Atacama. Las técnicas específicas de turismo variarán por esta razón e influirán en los programas educativos. Esto se refleja en los perfiles de egreso, donde cada país destaca competencias que son cruciales para su contexto (Moreno Acevedo *et al.*, 2024; Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2018).

H4: *Los contenidos curriculares de ambos países se alinean a las necesidades tecnológicas, ciberseguridad e innovación que demandan los destinos turísticos.*

La estrategia de turismo de ambos países incluye como parte de sus ejes la digitalización de los destinos turísticos, así como la incorporación de TICs en los mismos (Secretaría de Turismo, 2019; Subsecretaría de Turismo, 2022).

H5: *Los contenidos curriculares de las licenciaturas en turismo de México y Chile estarán alineados con las demandas de sostenibilidad y turismo responsable, dado el creciente énfasis en la industria turística sostenible.*

La sostenibilidad es un tema globalmente relevante y prioritario en la industria turística. Ambos países están alineando sus contenidos curriculares con las demandas de sostenibilidad y turismo responsable. La creciente conciencia sobre los impactos ambientales y sociales del turismo ha llevado a una mayor demanda de prácticas sostenibles y responsables (Lo y McKercher, 2023; Wang *et al.*, 2024).

H6: *Los contenidos curriculares de las licenciaturas en turismo de México y Chile se enfocan en la investigación y la enseñanza de softwares de gestión de datos como Power Bi, Python y RStudio.*

La investigación aporta a la calidad de los contenidos curriculares, y al ser aplicada al turismo permite evidenciar aplicaciones prácticas que repercuten en la sostenibilidad, competitividad de los destinos y la calidad de sus servicios. El uso de estas herramientas de gestión de datos simplifica el análisis de información compleja proveniente de varias fuentes, incluidas las redes sociales, lo que contribuye a identificar tendencias, realizar análisis de sentimientos, elaborar proyecciones, planificando así de forma más eficiente los destinos turísticos (He *et al.*, 2015; Mariani *et al.*, 2018).

4. Metodología

Este estudio de educación comparativa empleó el enfoque mixto, combinando técnicas cualitativas para analizar los perfiles de egreso de los programas de estudio y análisis cuantitativo para examinar la orientación de las asignaturas de los planes educativos en turismo de Chile y México. Asimismo, se utilizó el diseño de triangulación concurrente para identificar las similitudes y diferencias en los enfoques educativos y contenidos curriculares de los planes de formación turística de licenciaturas, de al menos ocho semestres, impartidas en diversas instituciones de educación superior, y su alineación con las demandas actuales del sector.

Para ello, se analizaron fuentes secundarias oficiales de planes de formación de educación superior en Turismo, que al completar los requisitos mínimos otorgan el grado académico de Licenciado/a. Para el caso de México, además se agregó como criterio de selección que fueran licenciaturas ofertadas por universidades públicas en Estados federales con mayor actividad turística. Finalmente, se trabajó con 21 planes de formación pertenecientes a 10 programas de instituciones educativas superiores de Chile y 11 de México, asociados tanto a la Gestión y Administración Turística y Hotelera como al desarrollo de Turismo Sostenible.

Para el análisis cualitativo se utilizaron como fuentes de información los perfiles de egreso publicados por las instituciones de educación superior oferentes de los programas, los que se examinaron a partir de un análisis de contenido cualitativo de codificación abierta en Atlas.Ti. Mientras que para analizar la orientación de las asignaturas de los planes educativos en Turismo, se creó una base de datos en la cual se organizaron las materias según el área del conocimiento a la que hacen referencia.

Las asignaturas se organizaron en 9 categorías emergentes: Cursos relacionados con las (1) Ciencias sociales, del comportamiento, históricas, patrimoniales, culturales, educativas y legislativas (CSSHL); (2) Ciencias económicas, administrativas, gestión empresarial, marketing, emprendimientos, matemáticas, álgebra, ventas y otras. (CSEADM); (3) Metodologías de la investigación (MI); (4) Ciencias territoriales, geográficas y medioambientales (CSTGM); (5) Idiomas, ya sea inglés, portugués, francés u otros (IDMS); (6) Cursos de técnicas específicas de turismo (TESPT), como guiado, turismo alternativo, hospitalidad y gestión de alimentos y bebidas, entre otros; (7) Tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs); (8) Electivos de profundización (EPROFUN), para obtener la especialidad o la mención; y (9) Cursos complementarios de formación general (FG). Categorías a las que se le aplicó análisis estadístico descriptivo, para establecer comparaciones nacionales entre los programas de formación turística, y luego entre los programas de ambos países. Análisis que se realizó en el *software* estadístico SPSS.

Luego del análisis individualizado por enfoque metodológico se procedió a comparar y contrastar los resultados de ambos, en busca de coincidencias, contradicciones y complementación, a través de la verificación cruzada de los datos, propio de la triangulación concurrente (Sampieri y Torres, 2018).

5. Resultados

5.1. Análisis cualitativo: Resultados de análisis de perfiles de egreso de licenciaturas en turismo de Chile y México

El análisis de contenido cualitativo de codificación abierta aplicado a los perfiles de egreso de las licenciaturas en turismo de Chile y México permitió identificar diversas similitudes y diferencias en los enfoques educativos. Los que se manifiestan en las competencias, conocimientos, habilidades y actitudes que cada programa espera desarrollar en sus egresados, lo que a la vez refleja cómo comprenden y se alinean a las demandas y tendencias del sector turístico de sus respectivos países. En la tabla 1, a continuación, se observan los 9 códigos emergentes a partir de los cuales se analizó temáticamente el contenido de los perfiles de egreso en turismo de Chile y México.

Tabla 1.

Tabla de co-ocurrencias Licenciaturas en turismo chilenas y mexicanas

| Códigos | Licenciaturas chilenas | Licenciaturas mexicanas |
|-----------------------------|------------------------|-------------------------|
| Normativa turística | 0 | 6 |
| Certificaciones | 0 | 4 |
| Contexto y mercado laboral | 12 | 14 |
| Desarrollo local y cultural | 9 | 30 |
| Gestión y administración | 22 | 54 |
| Herramientas tecnológicas | 4 | 9 |
| Idiomas | 4 | 4 |
| Investigación turística | 2 | 8 |
| Sustentabilidad turística | 10 | 23 |

Fuente: Elaboración propia (2024).

Las citas en los códigos "Gestión y administración", "Sustentabilidad turística" y "Desarrollo local y cultural" muestran que ambos países priorizan estos conocimientos en la formación profesional turística. Se enfatiza la calidad, gestión y administración de empresas y servicios, destacando la capacidad de los egresados para planificar y evaluar proyectos turísticos, gestionar negocios, innovar y emprender, y usar herramientas financieras, contables, de marketing, liderazgo y dirección de personal. Esto les permite trabajar en agencias de viajes, operadores turísticos, hoteles, restaurantes, transporte, recreación, eventos y actividades al aire libre, así como en entidades públicas y ONG relacionadas con el turismo.

Se trata de una gestión y dirección de organizaciones turísticas que se plantea desde la perspectiva sustentable. Esto es debido a que en la mayoría de programas, tanto de México como de Chile, se hace hincapié en el turismo sustentable y el respeto al medio ambiente, al promover la formación de profesionales capaces de implementar prácticas ambientales, socioculturales y económicas responsables, que favorezcan el desarrollo armónico y sustentable del turismo, y que contribuyan al respeto a la naturaleza, la cultura y las comunidades locales; teniendo en cuenta los objetivos sustentables y las políticas vigentes de desarrollo territorial, ambiental, económico, social y cultural, tanto a nivel regional, nacional como internacional.

Los programas de formación turística en ambos países comparten la conciencia del impacto social, patrimonial y cultural del turismo, enfocados en formar profesionales con alta responsabilidad social y compromiso con la preservación cultural y el desarrollo comunitario. Sin embargo, los programas mexicanos destacan por su énfasis en una perspectiva multicultural e intercultural, reflejando la diversidad cultural del país y proporcionando conocimientos sobre las condiciones sociales, culturales, económicas y políticas del turismo.

Otros de los temas que son mencionados en algunos de los programas, tanto de Chile como de México, son la formación en idiomas extranjeros y la capacidad de uso de herramientas tecnológicas. En el primer ámbito, en cuatro programas chilenos y cuatro mexicanos, se destaca la capacidad de sus egresados/as de comunicarse de manera efectiva en idiomas como el inglés y también en otros, como el francés o el alemán, tanto para uso profesional como cotidiano. Mientras que el segundo código aparece al revelar que sus egresados son capaces de utilizar herramientas tecnológicas de la información y las comunicaciones, como plataformas digitales y *software* especializados para la gestión, innovación y eficiencia en las diferentes actividades del sector.

En relación con las diferencias, se destaca la capacidad investigativa para la generación de nuevos conocimientos y prácticas, así como la comprensión y aplicación de la normatividad y legislación turística para cumplir con los requerimientos del sector. Además, los egresados de las licenciaturas mexicanas cuentan con certificaciones que se ajustan a los estándares de las empresas turísticas; estas temáticas son escasamente tratadas o incluso ausentes en los perfiles de egreso de los programas chilenos.

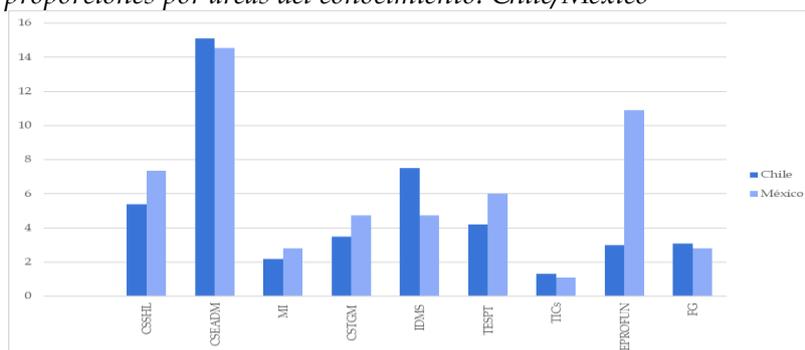
En resumen, es crucial que los planes curriculares se alineen con las demandas actuales de la industria turística, tanto en Chile como en México. Las competencias en gestión, planificación turística, emprendimiento, innovación, comunicación, finanzas, marketing, investigación, idiomas, prácticas sustentables y manejo de tecnologías son esenciales para que los egresados se adapten a las tendencias del turismo. Esta industria, competitiva y globalizada, requiere un turismo social y éticamente responsable, en respuesta al creciente interés por prácticas sustentables.

5.2. Análisis cuantitativo: Resultados de análisis curricular de licenciaturas en turismo de Chile y México

La categorización de los cursos de los planes de formación en turismo chilenos y mexicanos en nueve áreas de conocimiento, mencionadas anteriormente, reveló tendencias claras y distintivas entre ambos países, tal como se observa en la figura 1, a continuación.

Figura 1.

Comparación de proporciones por áreas del conocimiento: Chile/México



Fuente: Elaboración propia (2024).

En primer lugar, tanto en Chile como en México, predominan las asignaturas del área de las Ciencias Económicas, Administrativas, Gestión empresarial, Marketing, Emprendimientos, Matemáticas, Ventas, etcétera. En Chile, el promedio es de 15,1 asignaturas por programa, abarcando temas como la gestión de calidad, emprendimiento, el desarrollo de productos turísticos, el marketing, la contabilidad, la administración y otros. Mientras que en el caso de las licenciaturas mexicanas, los programas presentan una media de 14,5 cursos en esta área, con variaciones significativas entre los diferentes programas.

El área de Idiomas extranjeros es la segunda predominante en las licenciaturas chilenas, con un promedio de 7,5 cursos por programa. Sin embargo, algunos planes curriculares exigen hasta 16 cursos de idiomas, debido a que además del inglés, imparten francés, portugués y alemán. En contraste, en México, esta área tiene un promedio de 4,7 asignaturas, con una alta dispersión, dado que, por un lado, dos programas no ofrecen ningún curso de idiomas, mientras que otros ofrecen de 11 a 12 cursos de idiomas, ya que además del inglés ofrecen terceros idiomas, como “Lenguas indígenas”.

En México, en cambio, en segundo lugar destacan las asignaturas electivas de profundización para la obtención de especialidad/mención, dado que en promedio se les exige aprobar 10,9 cursos para egresar con una mención además de la licenciatura. En esta área, en Chile, el promedio es de 3 cursos por programa, aunque dispar entre los diferentes planes, debido a que dos planes de formación no exigen la aprobación de este tipo de cursos, mientras que el resto exige cursar entre 1 a 8 asignaturas electivas de profundización.

Las asignaturas asociadas a las Ciencias Sociales y Humanidades son la tercera área con mayores cursos en los programas de formación de ambos países. México tiene una media de 7,3 asignaturas por plan, las cuales abordan teoría del turismo, antropología, historia, legislación turística y vinculación social y comunitaria. En cambio, en Chile se tratan temas como historia y patrimonio cultural, turismo y sociedad, y legislación turística, con cerca de 5,4 cursos promedio por programa.

En cuarto y quinto lugar, los programas de ambos países incluyen asignaturas de Técnicas Específicas de Turismo y Ciencias Territoriales y Medioambientales. En Chile hay un promedio de 4,2 y 3,5 cursos en estos ámbitos, respectivamente, con temas como planificación turística, turismo de intereses especiales, y ecoturismo. En México, el promedio es de 6 cursos en técnicas específicas y 4,7 en ciencias territoriales, cubriendo áreas como gestión de alimentos y bebidas, turismo rural, y turismo sustentable.

En Chile, a continuación, siguen las asignaturas de formación general, con un promedio de 3 cursos por programa, los cuales se enfocan en la ética, el pensamiento crítico, habilidades emocionales y comunicacionales. Por otro lado, los planes de formación mexicanos tienen en promedio 2,8 cursos en esta área, que cubren aspectos como habilidades comunicativas, pensamiento crítico, ética profesional y responsabilidad social.

Finalmente, en las dos áreas restantes, se observa que los programas de formación chilenos tienen en promedio 2,2 cursos de metodologías de investigación y 1,3 de tecnologías de la información y la comunicación. Mientras que en el caso de México tienen 2,8 y 1,09 cursos en promedio de dichas áreas, respectivamente.

6. Discusión

Para realizar una triangulación concurrente entre el análisis cuantitativo y cualitativo de los programas de licenciatura en turismo en Chile y México, se identificaron similitudes, diferencias y alineaciones con el sector.

En cuanto a las similitudes, en las asignaturas que integran la Gestión y Administración, ambos países muestran un predominio de asignaturas con un promedio de 15,1 cursos por programa en Chile y 14,5 en México. Esto resalta una fuerte orientación hacia la formación de competencias en planificación, gestión y dirección de negocios turísticos. Esta similitud sugiere una comprensión compartida de la importancia de estas habilidades para asegurar la competitividad y eficiencia en la industria turística (se acepta la hipótesis 1).

Acercas de las Técnicas Específicas de Turismo, en Chile estas asignaturas tienen un promedio de 4,2 cursos por programa, mientras que en México el promedio es de 6 cursos. Esto muestra un enfoque en el desarrollo de habilidades prácticas y específicas necesarias para diversas áreas del turismo (relacionada con la hipótesis 3).

Respecto de la Sostenibilidad Turística, tanto en Chile como en México se da importancia a la sostenibilidad turística, con un promedio de 3,5 y 4,5 cursos respectivamente. Esto refleja una preocupación compartida por promover prácticas turísticas responsables y sostenibles, alineándose con las tendencias globales que enfatizan la necesidad de minimizar los impactos ambientales y sociales negativos del turismo (se acepta la hipótesis 5).

Acercas de la formación general, ambos países incluyen cursos de formación general que se centran en ética, habilidades emocionales y pensamiento crítico, con un promedio de 3 cursos por programa en Chile y 2,8 en México. Esto sugiere un enfoque en desarrollar habilidades blandas y valores éticos entre los estudiantes, aspectos fundamentales para la interacción profesional en el sector turístico.

Existe una llamativa similitud en la cantidad de cursos relacionados con TICs, con Chile presentando un promedio de 1,3 cursos por programa y México 1,09 cursos. Aunque ambos países reconocen la importancia de las TICs, aún hay espacio para fortalecer este componente en la formación turística, sobre todo en aspectos avanzados como el uso de *big data* y análisis en tiempo real para destinos turísticos inteligentes (se acepta parcialmente hipótesis 4).

6.1. Diferencias

Respecto de los Electivos de Profundización, en México los programas tienen un promedio más alto de asignaturas electivas de profundización (10,9 cursos) en comparación con Chile (3 cursos). Esto podría reflejar una mayor flexibilidad y oportunidad para que los estudiantes mexicanos se especialicen en áreas específicas del turismo, entregando incluso certificaciones en determinadas áreas, adaptándose así a diversas necesidades del mercado. En Chile no aparece información acerca de menciones entregadas por las licenciaturas en turismo al realizar asignaturas electivas, o que otorguen alguna certificación adicional (se acepta parcialmente la hipótesis 3).

En relación a la enseñanza de idiomas, en ambos países, se observa un número significativo de cursos de idiomas extranjeros. En Chile, los programas incluyen en promedio 7,5 cursos de idiomas, mientras que en México, aunque el promedio es de 4,7, sin embargo existe una alta dispersión, con algunos programas que no ofrecen cursos de idiomas, mientras que otros proporcionan entre 11 y 12 cursos, incluyendo idiomas adicionales como lenguas indígenas junto al inglés. Asimismo, los contenidos curriculares de ambos países se alinean a las demandas en cuanto a atención al turista y hospitalidad, las cuales repercuten directamente en la experiencia del turista en el destino. El enfoque multidisciplinario que se imparte a los estudiantes permite la empatía con las necesidades de turistas provenientes de culturas distintas a las del destino (se acepta parcialmente la hipótesis 2).

En cuanto a las ciencias sociales y humanidades, las licenciaturas mexicanas presentan un promedio de 7,3 cursos en esta área, mientras que las chilenas tienen 5,4 cursos. Esto indica una mayor atención en México a los aspectos sociales, culturales y legales del turismo, posiblemente debido a la diversidad cultural del país y a la necesidad de gestionar el turismo de manera inclusiva y respetuosa.

6.2. Alineación con el sector turístico

Sostenibilidad y Turismo Responsable: La inclusión de cursos de sostenibilidad en ambos países refleja una alineación con las tendencias globales hacia un turismo más responsable y consciente de los impactos ambientales y sociales. Sin embargo, no queda claro si estos programas abordan explícitamente fenómenos como la gentrificación o la turismofobia, lo cual podría ser una área de mejora para asegurar un enfoque integral en la sostenibilidad. Según Valenzuela *et al.* (2021) existen agencias de turismo *online* como Airbnb que nacieron como un modelo de economía colaborativa y, sin embargo, se convirtieron en modelos de negocios depredadores que causan externalidades negativas a las comunidades locales como consecuencia del turismo de masas (se acepta la hipótesis 5).

Innovación Tecnológica y ciberseguridad: Aunque la innovación tecnológica es crucial para la transformación del turismo, la formación en tecnologías emergentes como la realidad virtual (VR), realidad aumentada (AR) y el Internet de las Cosas (IoT) no parece estar suficientemente cubierta en los programas analizados. Además, la ciberseguridad es un aspecto crítico que requiere mayor atención para proteger los datos sensibles en un entorno cada vez más digitalizado (Chin, 2023; Suter, 2016). Aunque se menciona el uso de TICs, los cursos que se imparten sobre esta temática son mínimos (se acepta en parte la hipótesis 4).

Destinos Turísticos Inteligentes, Análisis de Datos e Investigación: La formación en investigación está desequilibrada, con pocas horas dedicadas a metodologías de investigación frente a las asignaturas de gestión. Es crucial que los estudiantes profundicen en técnicas cualitativas y cuantitativas para abordar fenómenos sociales como el turismo (Sampieri y Torres, 2018). Además, no está claro si las universidades han integrado cursos sobre tecnologías y análisis de datos (RStudio, Python, Power BI); solo se menciona la enseñanza de

softwares de gestión y TICs, con pocas horas dedicadas. Esto sugiere una oportunidad para mejorar la capacitación tecnológica en programas de turismo. Las estrategias de promoción y digitalización de las Secretarías de Turismo de México (2019) y Chile (2022) destacan este aspecto como clave para el desarrollo de destinos turísticos, rechazando la hipótesis 6.

La comparación de los planes de formación en turismo de Chile y México muestra estrategias curriculares diferentes pero complementarias, que responden a necesidades locales e internacionales. Esto puede guiar el desarrollo y mejora de los planes de estudio en ambos países, permitiendo a los responsables educativos redistribuir recursos y promover una educación turística eficaz y sostenible.

Este estudio tiene limitaciones, Así, por ejemplo, al ser de naturaleza exploratoria no revisó exhaustivamente los contenidos de cada asignatura, lo que puede afectar la categorización de cursos. Además, agrupar licenciaturas por país puede homogeneizar los programas, perdiendo detalles específicos de cada institución. Tampoco se incluyó la opinión de estudiantes, egresados, académicos y expertos, limitando la evaluación de la alineación con las demandas del mercado. Junto a esto, el enfoque en Chile y México puede restringir la generalización de los resultados a otros contextos, destacando la necesidad de estudios más detallados.

7. Conclusiones

Esta investigación tuvo como objetivo identificar y comparar los enfoques educativos y contenidos curriculares de las licenciaturas en turismo en México y Chile, evaluando su alineación con las demandas globales del sector turístico.

El análisis de programas de al menos 8 semestres mostró que la formación en turismo en ambos países es multidisciplinar, abarcando ciencias sociales, humanidades, tecnologías de la información, técnicas específicas de turismo, ciencias territoriales y medioambientales, y metodologías de investigación. Estas áreas son esenciales para comprender el impacto social, cultural, ambiental y económico del turismo.

En México, los programas ofrecen más asignaturas electivas para especialización, mientras que en Chile se enfatiza la enseñanza de idiomas extranjeros para mejorar la competitividad profesional. Ambos países priorizan las asignaturas de ciencias económicas, administrativas y de gestión empresarial, aunque México destaca en ciencias sociales y humanidades, y Chile en idiomas. Ambos países coinciden en la importancia de la ética, pensamiento crítico, habilidades comunicacionales, metodologías de investigación y tecnologías de la información. Esto asegura que los egresados estén preparados para los desafíos del sector turístico.

Los resultados revelan fortalezas y deficiencias en los planes de formación, sugiriendo áreas de mejora. Se recomienda que México incorpore más idiomas extranjeros y que Chile incluya más antropología e historia. Además, ambos países deben enfocarse en desarrollo sostenible, investigación y tecnologías de la información, para adaptarse a tendencias globales.

En resumen, esta investigación destaca la necesidad de ajustar los planes de estudio para mejorar la calidad de la enseñanza y preparar mejor a los profesionales del turismo en ambos países.

8. Referencias

- Álvarez-Sousa, A. (2020). La percepción de los problemas del *overtourism* en Barcelona. *Recerca. Revista de Pensament i Anàlisi*, 26(1), 59-92. <https://doi.org/10.6035/Recerca.2021.26.1.4>
- Arbidane, I., Puzule, A., Znotina, D., Narkuniene, R. y Daubariene, J. (2023). Accessibility and smart tourism: Tourism for all and reducing inequalities: A tourism agenda 2030. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 15(4), 497-506. <https://acortar.link/YTSfxh>
- Boes, K., Buhalis, D. y Inversini, A. (2016). Smart tourism destinations: Ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, 2(2), 108-124. <https://doi.org/10.1108/IJTC-12-2015-0032>
- Buhalis, D. y Amaranggana, A. (2014). Smart tourism destinations. En Z. Xiang y I. Tussyadiah (eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2014* (pp. 553-564). Springer. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-319-03973-2>
- Chin, K. (2023, 14 de agosto). *Cybersecurity in the Hospitality Industry: Challenges and Solutions*. UpGuard. <https://www.upguard.com/blog/cybersecurity-hospitality-industry>
- Chanquey, Y., Lagos, N. y Llanco, C. (2021). Análisis del crecimiento económico en función del turismo en Chile, periodo 2000-2018. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 17(1), 34-46. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2021000100034>
- Cifuentes Rojas, M. T., Beltrán Moreno, M. E. y Vasconez Mera, P. L. (2024). La importancia del uso del idioma inglés en la industria hotelera y turística. *Revista InveCom*, 4(2), 1-27. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10558680>
- Collipal Pichicon, C. (2017). Profesionalización de la actividad turística en Chile. Evolución y avances en el capital humano de la actividad turística chilena. *Trilogía*, 29(40), 46-59. <https://tinyurl.com/2xs9krco>
- Damm, M. L. (1998). Educación Profesional en turismo. *Gestión Turística*, 3, 23-37. <https://doi.org/10.4206/gest.tur.1998.n3-02>
- Della Lucia, M., Dimanche, F., Giudici, E., Camargo, B. A. y Winchenbach, A. (2021). Enhancing tourism education: The contribution of humanistic management. *Humanistic Management Journal*, 6(3), 429-449. <https://doi.org/10.1007/s41463-021-00111-3>
- Edgell, Sr., D. L. y Swanson, J. R. (2018). *Tourism Policy and Planning: Yesterday, Today, and Tomorrow* (3rd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781351033541>
- García-Hernández, M., de la Calle-Vaquero, M. y Yubero, C. (2017). Cultural Heritage and Urban Tourism: Historic City Centres under Pressure. *Sustainability*, 9(8), 1346. <https://www.mdpi.com/2071-1050/9/8/1346>
- Graburn, N. y Jafari, J. (1991). Introduction: Tourism social science. *Annals of Tourism Research*, 18(1), 1-11. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(91\)90035-A](https://doi.org/10.1016/0160-7383(91)90035-A)

- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z. y Koo, C. (2015). Smart tourism: Foundations and developments. *Electronic Markets*, 25(3), 179-188. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12525-015-0196-8>
- Gotham, K. F. (2005). Tourism gentrification: The case of New Orleans' Vieux Carre (French Quarter). *Urban Studies*, 42(7), 1099-1121. <https://doi.org/10.1080/00420980500120881>
- Hall, C. M. y Ram, Y. (2020). Protecting privacy in tourism – a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 76-80. <https://doi.org/10.1108/TR-09-2019-0398>
- He, W., Wu, H., Yan, G., Akula, V. y Shen, J. (2015). A novel social media competitive analytics framework with sentiment benchmarks. *Information & Management*, 52(7), 801-812. <https://doi.org/10.1016/j.im.2015.04.006>
- Hiernaux, D. (2020). Nuevas encrucijadas para el turismo. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 29(3), 996-1011. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180764278008>
- Huang, J. y Hsu, C. H. (2010). The impact of customer-to-customer interaction on cruise experience and vacation satisfaction. *Journal of Travel Research*, 49(1), 79-92. <https://doi.org/10.1177/0047287509336466>
- Huertas, A. y Marine-Roig, E. (2018). Searching and sharing of information in social networks during the different stages of a trip. *Cuadernos de Turismo*, 42, 185-212. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/353451>
- Hussain, A., Li, M., Kanwel, S., Asif, M., Jameel, A. y Hwang, J. (2023). Impact of tourism satisfaction and service quality on destination loyalty: A structural equation modeling approach concerning China resort hotels. *Sustainability*, 15(9), 7713. <https://doi.org/10.3390/su15097713>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México. (2023). Cuenta Satélite del Turismo de México (CSTM) 2022. <https://tinyurl.com/2yk6uhgu>
- Ivanov, S. y Webster, C. (2017). Adoption of robots, artificial intelligence and service automation by travel, tourism, and hospitality companies. A cost-benefit analysis. *Tourism Economics*, 23(8), 1351-1371. <https://acortar.link/V4eu2M>
- Kontogianni, A. y Alepis, E. (2020). Smart tourism: State of the art and literature review for the last six years. *Journal of Tourism Management*, 44, 158-169. <https://researchr.org/publication/KontogianniA20>
- Lo, J. S. K. y McKercher, B. (2023). Tourism gentrification and neighborhood transformation. *International Journal of Tourism Cities*, 9(4), 923-939. <http://dx.doi.org/10.1108/IJTC-03-2023-0038>
- Mariani, M., Baggio, R., Fuchs, M. y Höepken, W. (2018). Business intelligence and big data in hospitality and tourism: a systematic literature review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(12), 3514-3554. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2017-0461>

- Martínez-González, J. A. y Álvarez-Albelo, C. D. (2021). Influence of site personalization and first impression on young consumers' loyalty to tourism websites. *Sustainability*, 13(3), 1425. <https://doi.org/10.3390/su13031425>
- Mihalic, T. (2016). Sustainable-responsible tourism discourse: Towards 'responsustable' tourism. *Journal of Cleaner Production*, 111, 461-470. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2014.12.062>
- Milano, C., Cheer, J. M. y Novelli, M. (2019). *Overtourism: Excesses, discontents and measures in travel and tourism*. CABI.
- Mora Pisco, L., Díaz Rodríguez, N. y Vergara Cevallos, D. (2018). El turismo en la matriz productiva de Ecuador: resultados y retos actuales. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5), 255-262. <https://tinyurl.com/24pzrgvv>
- Moreno Acevedo, E., Dávila Valdés, C. y Enseñat Soberanis, F. (2024). La creación de programas públicos de educación superior en turismo en México, 1958-2021. *El Periplo Sustentable*, 46, 286-305. <https://doi.org/10.36677/elperiplo.v0i46.20330>
- Navarrete, M. C. y García, C. (2021). Intelligent tourism. Post covid trend in Mexico. *Journal of Tourism and Heritage Research*, 4(3), 10-22. <https://www.jthr.es/index.php/journal/article/view/291>
- Neuhofer, B., Buhalis, D. y Ladkin, A. (2015). Smart technologies for personalized experiences: A case study in the hospitality domain. *Electronic Markets*, 25(3), 243-254. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12525-015-0182-1>
- Organización Mundial del Turismo. (1997). *Introducción a TEDQUAL: Una metodología para la calidad en educación y formación turísticas*. <https://bib.ubp.edu.ar/bib/61270>
- Organización Mundial del Turismo. (2018a). *Tourism and the Sustainable Development Goals – Journey to 2030*. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284419340>
- Organización Mundial del Turismo. (2018b). *Día Mundial del Turismo 2018*. <https://www.unwto.org/es/world-tourism-day-2018>
- Organización Mundial del Turismo. (2020). *World Tourism Barometer*, 18(1), 1-48. <https://doi.org/10.18111/wtobarometereng>
- Organización Mundial del Turismo. (2022). *UN report Underscores Importance of Tourism for Economic*. <https://tinyurl.com/y72g2thd>
- Organización Mundial del Turismo. (2023). *Sustainable Development*. <https://www.unwto.org/sustainable-development>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (s.f.). *Glosario de términos turísticos*. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Ortega Martiñón, N., Medina Cuevas, J. L., y Osorio García, M. (2020). La formación profesional en turismo entre conexiones y redes de aprendizaje. *Sinéctica, Revista Electrónica de Educación*, (54), e1020. [https://doi.org/10.31391/S2007-7033\(2020\)0054-007](https://doi.org/10.31391/S2007-7033(2020)0054-007)

- Park, J. y Jeong, E. (2019). Service quality in tourism: A systematic literature review and keyword network analysis. *Sustainability*, 11(13), 3665. <https://doi.org/10.3390/su11133665>
- Research and Markets. (2022). *Cybersecurity in Tourism, 2020 Update - Thematic Research*. <https://acortar.link/KM1GLe>
- Sampieri, H. y Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Sans, A. A. y Quaglieri Domínguez, A. (2016). Untravelling Airbnb: Urban perspectives from Barcelona. En A. P. Russo y G. Richards (Eds.), *Reinventing the Local in Tourism: Producing, Consuming and Negotiating Place* (pp. 209-228). Channel View Publications. <https://doi.org/10.21832/9781845415709-015>
- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales de México. (2018). *Biodiversidad que asombra*. Gobierno de México. <https://acortar.link/DjO0sL>
- Secretaría del Turismo de México. (2018). *Nuestro Turismo*. Gobierno de México. <https://shorturl.at/bfkoQ>
- Secretaría de Turismo de México (2024). Visitantes por nacionalidad. DATATUR. Gobierno de México. <https://acortar.link/RgRkZd>
- Secretaría de Turismo de México. (2019, 27 de agosto). *Presenta Sectur la estrategia de promoción y digitalización turística de México*. Gobierno de México. <https://acortar.link/aHEjYB>
- Servicio Nacional de Turismo de Chile. (2017, 29 de noviembre). *Proyectan el primer modelo de destinos turísticos inteligentes en la cuenca del Lago Llanquihue y Todos los Santos*. Servicio Nacional de Turismo. <https://acortar.link/tWPjVn>
- Sigala, M. (2018). New technologies in tourism: From multi-disciplinary to anti-disciplinary advances and trajectories. *Tourism Management Perspectives*, 25, 151-155. <https://sci-hub.se/10.1016/j.tmp.2017.12.003>
- Subsecretaría de turismo de Chile y Servicio Nacional del Turismo de Chile. (2020). *Anuario de Turismo 2019*. Gobierno de Chile. <https://tinyurl.com/2a7g4v6e>.
- Subsecretaría de Turismo de Chile. (2021, 1 de marzo). *Estadísticas y estudios: Agenda de difusión*. Gobierno de Chile. <https://acortar.link/g0e9gr>
- Subsecretaría de Turismo de Chile. (2022). *Estrategia Nacional de Turismo 2030*. SERNATUR. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Gobierno de Chile. <https://acortar.link/1omPeq>
- Suter, E. (2016, 26 de agosto). *Cybersecurity: A modern hospitality challenge*. EHL Insights. (2023). <https://hospitalityinsights.ehl.edu/cybersecurity-hospitality-challenge>
- Taiminen, S. (2018). *The negative impacts of overtourism on tourism destination from environmental and socio-cultural perspectives*. (Tesis Doctoral) Yrkeshögskolan Arcada. <https://www.theseus.fi/handle/10024/158561>

Tussyadiah, I. P., Wang, D. y Jia, C. H. (2017). Virtual Reality and Attitudes Toward Tourism Destinations. En R. Schegg y B. Stangl (eds.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2017* (pp. 229-239). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-51168-9_17

Valenzuela, E., Muñoz, M. y Torres, P. (2021). *Comercio internacional: temas relevantes y definiciones*. Editorial Ril.

Wang, J., Dai, J., Gao, W., Yao, X., Dewancker, B. J., Gao, J. y Wang, Y. (2024). Achieving sustainable tourism: Analysis of the impact of environmental education on tourists' responsible behavior. *Sustainability*, 16(2), 552. <https://www.mdpi.com/2071-1050/16/2/552>

CONTRIBUCIONES DE AUTORES/AS, FINANCIACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

Contribuciones de los/as autores/as:

Conceptualización: Carpio Clemente, Frida **Software:** Torres Luque, Patricio; **Validación:** Torres Luque, Patricio; **Análisis formal:** Torres Luque, Patricio; **Curación de datos:** Torres Luque, Patricio; **Redacción-Preparación del borrador original:** Torres-Luque, Patricio **Redacción-Re-visión y Edición:** Carpio Clemente, Frida; **Visualización:** Torres Luque, Patricio; Carpio Clemente, Frida; **Supervisión:** Torres Luque, Patricio; **Administración de proyectos:** Torres-Luque, Patricio. **Todos los/as autores/as han leído y aceptado la versión publicada del manuscrito:** Torres Luque, Patricio; Carpio Clemente, Frida.

Financiación: Esta investigación no recibió financiamiento externo.

Conflicto de intereses: no hay conflicto de interés.

AUTOR/ES:

Patricio Torres Luque

Profesor asociado, Facultad de Administración, Universidad de Artes, Ciencias y Comunicación.

PhD en Ciencias sociales y del comportamiento, Universidad de La Coruña, España.

patricio.torres@uniacc.cl

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-8193-0423>

Scopus ID: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57431173100>

Google Scholar: <https://scholar.google.com/citations?user=cjLppjwAAAAJ&hl=es>

ResearchGate: <https://www.researchgate.net/profile/Patricio-Torres-7>

Frida Yoshimara Carpio Clemente

Doctorante en Derecho, Universidad Autónoma de Guerrero.

Licenciada en Derecho, Universidad Autónoma de Guerrero, México.
11136080@uagro.mx

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-0949-0267>