



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

ADE
2020-1-TR01-KA226-VET-098418



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



KA226 - ASOCIACIONES PARA LA PREPARACIÓN PARA LA EDUCACIÓN DIGITAL EN EL ÁMBITO DE LA VETERINARIA

Adapte su centro a los retos de la Formación Profesional digital moderna

ADE

2020-1-TR01-KA226-VET-098418

SOCIOS



Centrum Wspierania
Edukacji
i Przedsiębiorczości

<https://ade.erasmus.site/>

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación [comunicación] refleja únicamente las opiniones del autor, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.



Introducción

Acerca de ADE

La enfermedad altamente infecciosa COVID-19, declarada pandemia por la Organización Mundial de la Salud, ha cambiado el panorama educativo del mundo en muy poco tiempo. Ante el cierre de escuelas en todo el mundo, todos los sistemas educativos se han enfrentado a retos sorprendentes para pasar de los métodos tradicionales de aprendizaje a entornos de enseñanza-aprendizaje en línea/distantes. La pandemia ha demostrado que el mundo no está preparado para afrontar tales retos de forma eficiente y eficaz. La crisis ha demostrado que encontrar métodos viables cuando es urgente es esencial para sostener el sistema educativo en todo el mundo. Aunque ya se han utilizado métodos en línea en todo el mundo, una transición tan rápida al uso exclusivo del aprendizaje a distancia como medida de precaución contra la COVID-19 ha demostrado ser difícil no sólo en la ejecución, sino también en la planificación. Las escuelas, los profesores, los administradores, los estudiantes y los padres, así como las partes interesadas de toda la comunidad escolar, se han visto ampliamente afectados por el cambio. El proceso ha demostrado que nadie estaba preparado para implantar plenamente el aprendizaje en línea en todos los aspectos, desde la planificación hasta la evaluación. Por lo tanto, las estrategias de aprendizaje en línea, la preparación tecnológica y de contenidos, la evaluación y la validación, así como la motivación y los aspectos psicológicos se han convertido en temas que deben abordarse a diferentes niveles. La Educación y Formación Profesionales (FP) ha experimentado con mayor intensidad los problemas causados por la repentina transición a los entornos en línea, ya que una parte significativa de la FP se basa en prácticas que requieren una interacción práctica y cara a cara. De ahí que los centros de FP se hayan llevado la peor parte de esta pandemia. Es necesario tomar medidas urgentes para garantizar la continuidad productiva de estos centros y que la FP cumpla su propósito de desarrollar la economía del país y sus sectores.

Según la encuesta de la Comisión Europea iniciada en marzo de 2020, no se dispone de cursos/módulos en línea específicos de FP. El material preparado con contenido específico de FP es menor.

y existe un firme llamamiento a la Comisión y a las autoridades públicas nacionales para que creen una base de datos con los recursos existentes que se comparta gratuitamente en toda Europa (https://ec.europa.eu/social/vocational-skills-week/fight-against-covid-19_en).

De ahí que este proyecto se propusiera contribuir a mantener la continuidad de la FP en el ámbito del turismo mediante la introducción de oportunidades de FP digital. De este modo,



los estudiantes sacarán el máximo partido a su educación y formación y se verán menos afectados por la situación de crisis. Para ello, el proyecto elaboró un conjunto de guías para la enseñanza profesional digital en el sector turístico destinadas a administradores, profesores, estudiantes y sus padres, con el fin de introducir soluciones digitales a los retos físicos y arquitectónicos, derribar las barreras de cualificación en la enseñanza profesional digital y permitir la adaptación social y cultural al aprendizaje digital.

Al reunir a diferentes países para explorar distintas experiencias y perspectivas en relación con la educación en línea, el proyecto transnacional contribuirá a aumentar los conocimientos y la concienciación de las diferentes partes interesadas en el ámbito de la FP, a saber, administradores, profesores, padres, estudiantes y partes interesadas en el ámbito del turismo. Con la ayuda de las guías, estarán mejor preparados para la educación en línea y conseguirán mejores resultados que contribuirán al desarrollo del campo de la FP en general.

Socios del proyecto

BULGARIA

Asociación Saber y Poder

<http://knowandcan.com/>

POLONIA

Stowarzyszenie Centrum Wspierania

Edukacji I Przedsiębiorczosci

<http://cwep.eu>

ESPAÑA

Sea Teach S.L.

<http://sea-teach.com>

TÜRKİYE

İzzet Baysal Abant Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi

<https://boluotml.meb.k12.tr/tema/>

Bolu Milli Eğitim Müdürlüğü

<http://bolu.meb.gov.tr>



Índice

| | |
|---|----|
| Introducción | 2 |
| <i>Acerca de ADE</i> | 2 |
| <i>Socios del proyecto</i> | 3 |
| Los agentes del turismo, el mercado laboral y la FP en Europa | 6 |
| Digitalización del turismo | 7 |
| Importancia del Marco de Competencia Digital para el Sector Turístico | 11 |
| El marco DigComp | 11 |
| DigCompEdu | 13 |
| Necesidades de competencias digitales en el sector turístico | 14 |
| Sostenibilidad y digitalización en el sector turístico | 14 |
| Agencias de viajes: | 16 |
| Hoteles y alojamientos | 16 |
| Transporte | 17 |
| Alimentación y bebidas | 17 |
| Educación a distancia en el sector turístico | 19 |
| Competencias digitales y sociales básicas para el sector turístico | 20 |
| ¿Qué son las competencias interpersonales? | 20 |
| Habilidades interpersonales en el turismo | 22 |



| | |
|---|----|
| Habilidades de comunicación | 22 |
| Netiqueta | 23 |
| Comunicación intercultural..... | 24 |
| Diversidad cultural | 24 |
| Flexibilidad | 25 |
| Métodos e instrumentos de evaluación..... | 27 |
| Evaluaciones basadas en la tecnología | 27 |
| Autoevaluación | 35 |
| Extracto de los expertos en turismo: | 36 |
| 1. Empatía e inteligencia emocional | 36 |
| 2. Trabajo en equipo | 36 |
| 3. Estrés y gestión del tiempo | 36 |
| 4. Resolución de problemas..... | 36 |
| 5. Estrategia e innovación | 36 |
| Soluciones informáticas modernas para la enseñanza a distancia..... | 38 |
| Consejos para las entrevistas..... | 43 |
| Referencias y bibliografía..... | 52 |



Salvando las distancias

Guía para las partes interesadas/mercado laboral de la FP en el ámbito del turismo

Los agentes del turismo, el mercado laboral y la FP en Europa

El turismo es un importante factor económico en Europa, con miles de empresas que obtienen sus ingresos en el sector y dan empleo a millones de personas.

Statista publicó en noviembre de 2022 que el turismo aporta unos 1 450 millones de dólares al PIB europeo y, por tanto, proporciona casi 35 millones de puestos de trabajo al empleo europeo.

El sector turístico se vio duramente afectado por la pandemia de COVID en 2020 y 2021 (véanse las cifras estadísticas en el recuadro), pero no solo se resintió la capacidad del sector para generar ingresos, sino que tampoco fue posible la formación

Europa es el líder mundial en turismo internacional, con aproximadamente dos tercios de las llegadas de turistas internacionales en todo el mundo. La tasa de crecimiento del turismo receptor en la región se aceleró en la década de 2010, y Europa registró un máximo de 745 millones de visitantes internacionales en 2019. Con la aparición de la pandemia de coronavirus (COVID-19) en 2020, el volumen de turistas entrantes se redujo drásticamente, ya que los cierres patronales y las medidas de emergencia adoptadas durante la crisis sanitaria interrumpieron los viajes no esenciales en todo el mundo. En 2021, la contribución total de los viajes y el turismo al PIB europeo se recuperó parcialmente del impacto del COVID-19, ascendiendo a 1,450 billones de dólares estadounidenses. Aunque esta cifra aumentó un 28% con respecto a 2020, se mantuvo muy por debajo de los niveles anteriores a la pandemia. Mientras tanto, la contribución de los viajes y el turismo al mercado laboral europeo creció casi un cinco por ciento en 2021 en comparación con el año anterior, con estas industrias generando, directa e indirectamente, aproximadamente 35 mil puestos de trabajo.



del personal nuevo o existente. Por lo tanto, hubo que desarrollar y aplicar nuevas soluciones digitales para las empresas turísticas y también opciones de aprendizaje y formación a distancia.

Digitalización del turismo

El turismo estimula el desarrollo económico y social y el sector genera crecimiento económico en forma de renta, empleo e inversión en Europa. Crea empresas y empleo a gran escala que, a su vez, proporcionan ingresos para financiar instalaciones e infraestructuras para visitantes y residentes.

Existen muchos agentes en el sector turístico; los principales en lo que respecta al mercado laboral son:

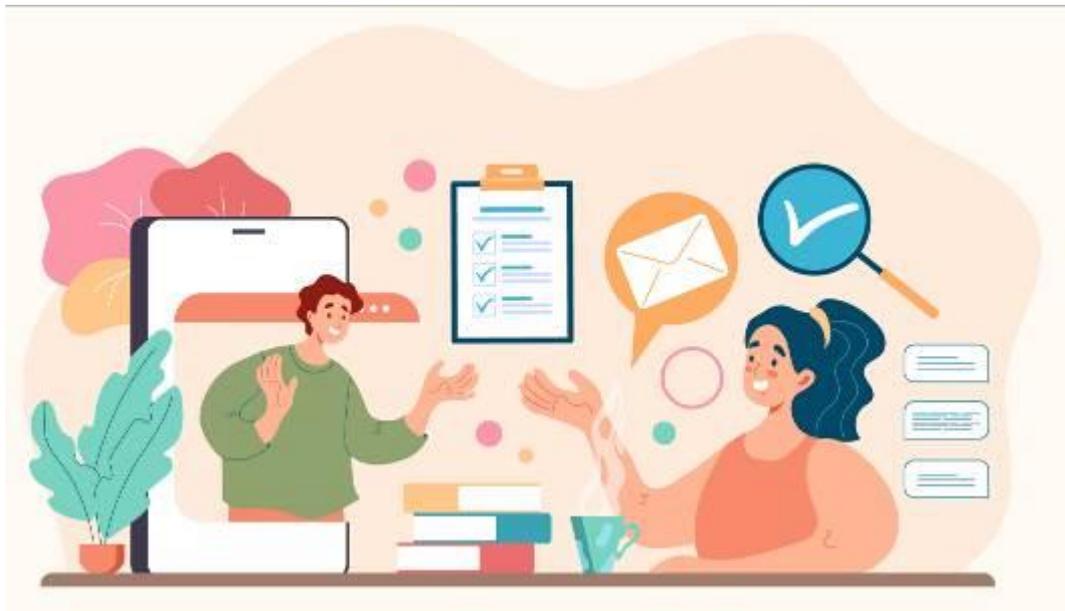
- Empresas privadas de todos los tamaños
- Empresas públicas como compañías aéreas o ferroviarias
- Empleados
- Instituciones de turismo educativo en FP y enseñanza superior
- Agencias de turismo regionales y nacionales

La digitalización está transformando la sociedad en su conjunto, pero también la forma de hacer negocios de las empresas. En el sector turístico, los operadores turísticos y otras empresas de viajes dependen cada vez más de una serie de herramientas y procesos digitales para ser eficientes y competitivos. Esto, a su vez, requiere personal con un alto nivel de competencias digitales, especialmente en ámbitos empresariales en los que la digitalización forma parte de la actividad principal y no puede subcontratarse a especialistas en TI.

La pandemia aceleró la necesidad de que las empresas implantaran cada vez más prácticas digitales, ya que los viajeros solicitan comunicaciones digitales, ventas en línea y soluciones sin contacto. Esto significa que las empresas deben integrar la digitalización en sus operaciones siempre que sea posible para obtener o mantener una ventaja competitiva y que su personal debe recibir una formación adecuada en competencias digitales.

Un análisis en profundidad de retos y oportunidades realizado por la Universidad de Aalborg en 2018 y titulado "Digitalización en el turismo" revela el siguiente panorama:

"Las tecnologías digitales han traído una transformación significativa a la industria del turismo, revolucionando las empresas, los productos y las experiencias turísticas, los ecosistemas empresariales y los destinos. La digitalización también ha transformado las funciones tradicionales de los productores y los consumidores turísticos, con la aparición de nuevas funciones, relaciones, modelos empresariales y competencias. Estos cambios han creado nuevas oportunidades, así como retos, para las PYME turísticas en su esfuerzo por satisfacer las demandas de los consumidores y llegar a nuevos mercados. Los esfuerzos coordinados para fomentar una cultura digital innovadora en las PYME turísticas pueden garantizar que los destinos europeos sean competitivos a escala mundial". (Digitalización en el turismo. Análisis en profundidad de retos y oportunidades (2018))



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 1

Esta valoración general se ve respaldada por numerosas variaciones regionales en la forma y el nivel de digitalización en general y en el sector turístico en particular. Algunos ejemplos de estos diferentes niveles son:

- Las PYMES turísticas de los países nórdicos tienden a mostrar niveles de digitalización más elevados que las de otros países. Casi el 70 % de las pymes turísticas de los países nórdicos mostraban un nivel medio de digitalización.
- Alrededor de la mitad de las PYME de las regiones anglosajona, mediterránea y continental demostraron niveles medios de digitalización en el turismo.



-Los países de Europa del Este parecen estar rezagados en general, con un 44% que demuestra un nivel medio de digitalización, aunque podría haber alguna variación dentro de estos países.

Por lo tanto, todos los países deben aumentar las competencias y los conocimientos sobre digitalización en las empresas y, en concreto, en las PYME; por ejemplo, el 35% de las empresas de Austria no tienen más competencias digitales que la correspondencia básica por correo electrónico. Por esta razón, las competencias y habilidades digitales son también en el sector turístico uno de los principales retos para todas las partes interesadas, pero para las empresas más pequeñas en particular.

The infographic features a blue header with the title 'Digitalisation in Tourism' and subtitle 'Challenges and opportunities'. Below this, on a light grey background, is the sub-header 'Digitalisation in Tourism' followed by a bulleted list of seven points. To the right of the list is a simple line-art icon of a lit lightbulb.

Digitalisation in Tourism

Challenges and opportunities

Digitalisation in Tourism

- Leads to creativity and innovation in tourism
- Facilitates increased customisation of visitor experiences
- Enhances visitor satisfaction
- Contributes to new destination configurations
- Inspires new business models, new value chains, new business ecosystems
- Opens up new roles for consumers and producers (i.e. prosumers)
- Prompts new roles for DMOs to support SMEs

Fuente: Dredge, D., Phi, G., Mahadevan, R., Meehan, E. & Popescu, E.S. (2018) Digitalización en el turismo: Análisis en profundidad de retos y oportunidades. Procedimiento de bajo valor FRO-SME-17-C-091-A para el Observatorio Virtual de Turismo de la Agencia Ejecutiva para las Pequeñas y Medianas Empresas (EASME). Universidad de Aalborg, Copenhague.



Para todas las empresas turísticas es muy importante que sus empleados estén preparados para la digitalización. Desde la pandemia, muchos empleados trabajan desde casa y la digitalización en su conjunto ha crecido enormemente. Por lo tanto, las empresas tienen que asegurarse de que se abordan las siguientes cuestiones:

1. Todos los empleados deben conocer bien las tecnologías necesarias para el funcionamiento de la empresa, incluidos los sistemas de oficina digital, los sitios web y las plataformas de redes sociales.
2. Proporcionar al personal la formación necesaria y adecuada en competencias digitales para que puedan satisfacer las altas expectativas de los clientes en relación con los proveedores de servicios. Los empleados deben dominar la tecnología y tener las habilidades interpersonales adecuadas para atender las demandas de huéspedes y proveedores expertos en tecnología.
3. El personal que trabaja desde casa debe disponer de la tecnología adecuada para poder realizar su trabajo a distancia con eficacia. Esto incluye videoconferencias con herramientas como [Microsoft Teams](#) o [Zoom](#) y el uso compartido de archivos con [Microsoft OneDrive](#), [Google Drive](#) o [Dropbox](#). Estos servicios utilizan la nube para almacenar y compartir datos de forma segura.

Importancia del Marco de Competencia Digital para el sector turístico

El marco DigComp

El Marco Europeo de Competencia Digital para los Ciudadanos, también conocido como DigComp, es una herramienta que sirve de referencia para las competencias digitales. DigiComp 2.2 ha desarrollado un sistema que identifica los componentes clave de la competencia digital, como se muestra en este gráfico.

El marco DigComp identifica en este primer nivel los componentes clave de la competencia digital en 5 áreas.



Estas áreas son:

1. **Alfabetización informacional y de datos:** Articular las necesidades de información, localizar y recuperar datos, información y contenidos digitales. Juzgar la pertinencia de la fuente y su contenido. Almacenar, gestionar y organizar datos, información y contenidos digitales.
2. **Comunicación y colaboración:** Interactuar, comunicarse y colaborar a través de las tecnologías digitales siendo conscientes de la diversidad cultural y generacional. Participar en la sociedad a través de los servicios digitales públicos y privados y la ciudadanía participativa. Gestionar la propia presencia, identidad y reputación digitales.
3. **Creación de contenidos digitales:** Crear y editar contenidos digitales. Mejorar e integrar la información y los contenidos en un corpus de conocimientos existente, comprendiendo al mismo tiempo cómo deben aplicarse los derechos de autor y las licencias. Saber dar instrucciones comprensibles para un sistema informático.
4. **Seguridad:** Proteger los dispositivos, los contenidos, los datos personales y la privacidad en los entornos digitales. Proteger la salud física y psicológica, y ser

conscientes de las tecnologías digitales para el bienestar social y la inclusión social.
Ser conscientes del impacto medioambiental de las tecnologías digitales y de su uso.

5. **Resolución de problemas:** Identificar necesidades y problemas, y resolver problemas conceptuales y situaciones problemáticas en entornos digitales. Utilizar herramientas digitales para innovar procesos y productos. Mantenerse al día de la evolución digital.

A partir de estos cinco componentes clave, el marco desarrolló 21 competencias específicas que se enumeran en el siguiente gráfico. El marco también describe ocho niveles de competencia, ejemplos de conocimientos, capacidades y actitudes, y casos de uso en contextos educativos y laborales.



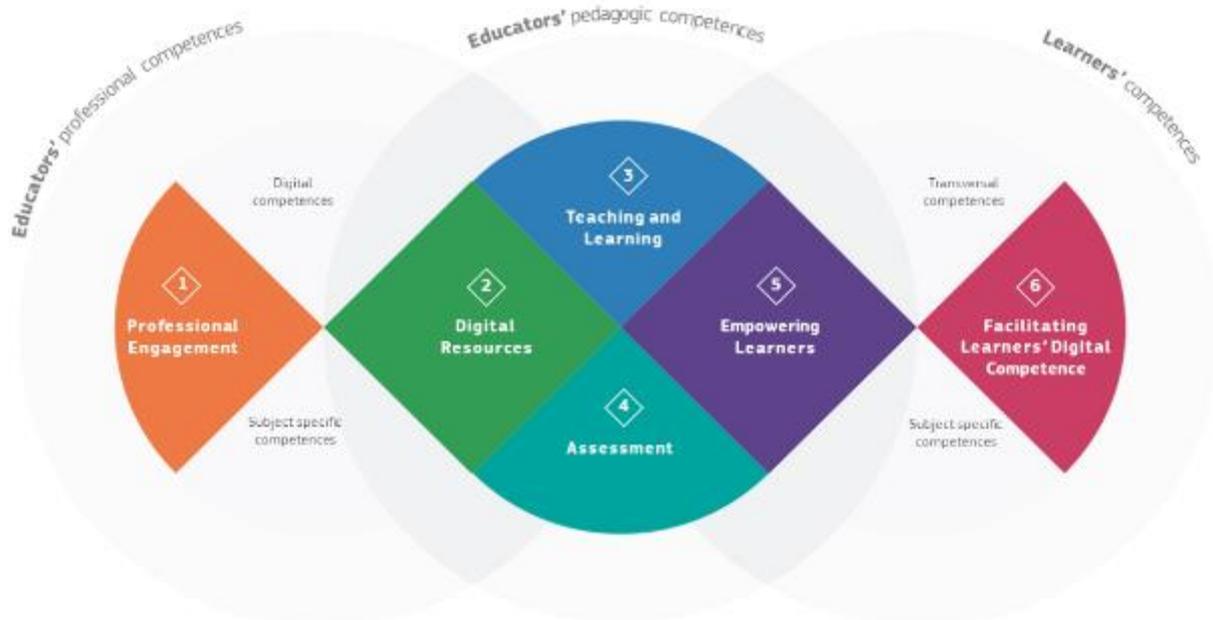
Fuente: Vuorikari, R., Kluzer, S. y Punie, Y., DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens - With new examples of knowledge, skills and attitudes.

DigCompEdu

El Marco Europeo para la Competencia Digital de los Educadores (DigCompEdu) es un marco científicamente sólido que describe lo que significa para los educadores ser digitalmente competentes. Proporciona un marco de referencia general para apoyar el desarrollo de competencias digitales específicas de los educadores en Europa.

DigCompEdu está dirigido a educadores de todos los niveles educativos, desde la educación infantil hasta la educación superior y de adultos, pasando por la educación y formación general y profesional, la educación para necesidades especiales y los contextos de aprendizaje no formal.

En el contexto de las partes interesadas en el turismo, puede proporcionar un análisis de competencias esencial no sólo para la institución de formación, sino también para la formación interna de las partes interesadas o de la empresa.



Fuente: Punie, Y., editor(es), Redecker, C., Marco europeo para la competencia digital de los educadores: DigCompEdu , EUR 28775 ES, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo, 2017, ISBN 978-92-79-73718-3 (impreso),978-92-79-73494-6 (pdf), doi:10.2760/178382 (impreso),10.2760/159770 (en línea), JRC107466.



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 2

Necesidades de competencias digitales en el sector turístico

De acuerdo con el Marco de Competencia Digital, las áreas de competencia más importantes para el sector turístico son

- Alfabetización informacional y de datos en general
- Capacidad de comunicación y colaboración
- Creación de contenidos digitales
- Seguridad

El desarrollo de contenidos digitales, así como la integración y reelaboración de contenidos digitales a través de diferentes medios y habilidades de diseño son especialmente importantes en este sector, ya que el objetivo general es atraer a los clientes y ofrecerles una experiencia personalizada. La especialización, la personalización y la adaptación de la experiencia del usuario pueden ayudar a las PYME de este sector a competir con empresas más grandes y con más recursos. La protección de los dispositivos y la protección de los datos personales y la privacidad también son importantes para este sector, pero en general las empresas turísticas ya tienen implantados algunos sistemas de seguridad.

Sostenibilidad y digitalización en el sector turístico

Cada vez son más importantes para el sector turístico diversos aspectos relacionados con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente. La aplicación de este paradigma a través de la digitalización puede generar un valor añadido de los productos ofrecidos por los agentes, permitiéndoles hacer más atractiva su oferta y aumentar su competitividad.



Esto también se refleja en la normativa, por ejemplo la Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030 del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España, incluye en su estrategia de transformación competitiva el despliegue de una estrategia digital para el sector turístico, que prevé "acelerar la transformación digital del sector turístico. Por ello, la estrategia digital debe incorporar líneas de actuación dirigidas a reducir la brecha digital en la base del sector, especialmente en las pymes".

Otro punto de enfoque estratégico es "reforzar la estrategia de marketing digital": Se debe continuar con una estrategia de marketing digital sólida e innovadora, en términos de microsegmentación, con el objetivo de maximizar el impacto de la inversión en publicidad y liderar las posibilidades que el ámbito digital ofrece a la promoción de los destinos turísticos españoles. Optimizar las herramientas disponibles y ponerlas a disposición del sector turístico español, y seguir estudiando el retorno gracias a la innovación digital y la minería de datos".

Un aspecto muy importante en este contexto es que los distintos subsectores turísticos tienen cada uno sus requisitos específicos y separados que no pueden generalizarse.

Los principales subsectores de la industria turística son:

- a) Agencias de viajes
- b) Hoteles y alojamientos
- c) Transporte
- d) Alimentación y bebidas

Agencias de viajes:

El sector de las agencias de viajes empezó a trabajar con ordenadores hace más de 30 años,



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 3

con la aparición del Sistema de Distribución Global. Sin embargo, la actual transformación digital experimentada por las agencias de viajes y el uso privado normalizado de internet y sus oportunidades de reserva de viajes exigen que el sector de las agencias de viajes se adapte a sistemas mucho más sofisticados y fáciles de usar para el consumidor, que ofrecen servicios especializados no disponibles abiertamente para el consumidor a través de internet.

"El reto de las pequeñas y medianas agencias de viajes es hacer de todo el proceso de gestión y venta una experiencia. Al final, el cliente se queda contigo por el trato y la seguridad que le aportas", afirma José Arias, director general de Travel Loop y presidente de la Asociación TIC Agencias de Viajes de España (ATICAV).

Hoteles y alojamientos

Antiguamente, los hoteles y proveedores de alojamiento sólo dependían de las agencias de viajes, las oficinas de turismo y el boca a boca.

En la actualidad, esta situación ha cambiado radicalmente y la reserva de hoteles u otros alojamientos se realiza mayoritariamente en línea, ya sea directamente a través de grandes plataformas como booking.com, Airbnb, Trivago, etc. o directamente a través de la propia página web del proveedor. Por lo tanto, el personal que trabaja en hoteles y otros proveedores de alojamiento debe tener un alto nivel de competencias digitales que le permitan



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 4

hacer frente a esta forma de captación de clientes.

Además, en este sector se han digitalizado muchos procesos internos, como la asignación de habitaciones, la facturación, la planificación y el cálculo internos, etc.

Transporte

Desde las aerolíneas hasta el alquiler de coches, pasando por los servicios de autobús, el



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 5

sector del transporte turístico ha experimentado enormes cambios. Antes de la transformación digital, necesitaba agencias de viajes como intermediarios que organizaban las reservas para los clientes. Ahora, este segmento recibe la mayoría de sus reservas directamente a través de sus propios servicios de reserva

en Internet. Esto significa, a su vez, que gran parte de su personal necesita tener más competencias digitales para procesar las solicitudes de reserva y cualquier posible problema relacionado.

Alimentación y bebidas

El funcionamiento diario de los negocios de restaurantes, bares y proveedores de comida y

bebida orientados al turismo no ha cambiado mucho con la digitalización, pero también para la mayoría de ellos es esencial tener presencia en un sitio web, mostrar su menú en línea y, lo que es más importante, recibir reseñas y estar representados en los mapas digitales de Google. Aplicaciones digitales como Trip Adviser hacen



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 6



que sea esencial para este segmento del sector turístico aumentar su presencia digital y contar con las competencias necesarias para ello.

Educación a distancia en el sector turístico

El sector turístico es un sector amplio y variado en el que intervienen muchos agentes muy diferentes. Incluye un abanico que va desde

- empresas muy grandes, como grandes aerolíneas o cadenas hoteleras con miles de empleados en todo el mundo, a
- la gran mayoría de pequeñas empresas y microempresas que actúan sólo a nivel local, como restaurantes, bares, guías locales, empresas de alquiler, etc.

Este panorama tan variado demuestra lo diferentes que son las competencias requeridas y las posibilidades de formación a distancia de las partes interesadas. Los agentes del sector turístico tienen, por tanto, diferentes necesidades y diferentes opciones, en función de su subsector, tamaño y alcance local.



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 7

A continuación se presentan diversas competencias y herramientas digitales que no son "de talla única", sino que ofrecen al usuario opciones que pueden aplicarse y ajustarse a las necesidades de cada parte interesada.

Competencias digitales y sociales básicas para el sector turístico

Basándose en el Marco de Competencias Digitales de la UE y en el análisis sectorial anterior, que confirma la importancia de las competencias digitales para el sector turístico y sus diversas partes interesadas, los siguientes requisitos básicos de competencias digitales y blandas son los más necesarios y se describen aquí con más detalle y con referencia directa a su uso en el sector turístico.

¿Qué son las competencias interpersonales?

Las competencias interpersonales tienen muchos nombres, a menudo también se describen como competencias básicas, competencias personales, competencias básicas, competencias comunes, competencias informales o competencias transversales.

Las competencias interpersonales incorporan un amplio abanico de habilidades que tienen diferentes nombres y las listas de competencias interpersonales suelen incluir entre siete y veinte habilidades diferentes. He aquí



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 8

algunas de las más comunes representadas en el gráfico, pero no se trata de una lista exclusiva.



La diferenciación más profunda es utilizar las definiciones de la Comisión Europea y sus agencias CEDEFOP y ESCO, tal y como se muestran aquí:

Definiciones de competencias interpersonales

Definición de competencias informales

"Aprendizaje resultante de actividades cotidianas relacionadas con el trabajo, la familia o el ocio.

No está organizado ni estructurado en cuanto a objetivos, tiempo o apoyo al aprendizaje.

Definición de competencias transversales

"Los conocimientos, capacidades y competencias transversales son pertinentes para una amplia gama de

profesiones y sectores. A menudo se denominan competencias básicas o "blandas".

habilidades, la piedra angular para el desarrollo personal de una persona".

Otra forma de definir las **competencias** blandas es caracterizarlas mediante una definición negativa, lo que significa que estas competencias **no son formales o "duras"**.

Las competencias duras son competencias técnicas necesarias para realizar una tarea y se adquieren a través de la educación formal, por ejemplo, la escuela, la formación profesional o la universidad.



Habilidades blandas en el turismo

Dependiendo del enfoque de la empresa, las siguientes formaciones sobre *Soft Skills* son los requisitos más dominantes para los agentes turísticos e incluyen

- habilidades de comunicación,
- atención al cliente
- conocimientos lingüísticos
- competencias en materia de diversidad y accesibilidad
- etiqueta cultural
- habilidades de concienciación medioambiental y
- habilidades relacionadas con la edad.

Capacidad de comunicación

La formación en habilidades de comunicación debe diferenciar entre

- a) habilidades de comunicación cara a cara y
- b) competencias en comunicación digital

Existe un conjunto de principios comúnmente compartidos en materia de comunicación, como la escucha activa, el establecimiento de una buena relación, el ajuste del registro y el respeto de la intervención de los demás. En los términos del Marco DigComp, esto significa interactuar, comunicarse y colaborar a través de las tecnologías digitales siendo conscientes



de la diversidad cultural y generacional. Participar en la sociedad a través de los servicios digitales públicos y privados y la ciudadanía participativa. Gestionar la propia presencia, identidad y reputación digitales.

Para lograr una comunicación cara a cara positiva con los clientes en el sector turístico, la formación de los alumnos debe centrarse en habilidades que les capaciten para ser conscientes de su lenguaje corporal, aprender

técnicas de escucha activa y mantener conversaciones y diálogos respetuosos con los demás.

Cuando se trata de comunicación digital, el respeto y el uso correcto del lenguaje son esenciales. Esto conlleva unas cuantas competencias interpersonales particulares que

deben formarse, ya que el OBTENIDO DE ADOBE STOCK 10

entorno del sector turístico plantea retos específicos porque la mayoría de las veces se trata también de comunicaciones interculturales.

A continuación se describen algunas de estas competencias interpersonales específicas:



Netiqueta



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 11

Netiquette es una palabra artificial que combina las palabras "net" (red) y "etiquette" (etiqueta). Describe las normas para una comunicación respetuosa y adecuada en Internet y suele denominarse etiqueta para Internet.

El marco DigComp atribuye la siguiente competencia a la Netiqueta:

"Ser consciente de las normas de comportamiento y de los conocimientos prácticos a la hora de utilizar las tecnologías digitales e interactuar en entornos digitales. Adaptar las estrategias de comunicación a la audiencia específica y ser consciente de la diversidad cultural y generacional en los entornos digitales." (DigComp 2.2, Competencia 2.5.)

Comunicación intercultural

El aspecto más obvio de la comunicación intercultural es el idioma. Por lo tanto, la formación del personal en al menos un segundo idioma (la mayoría de las veces



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 12

el inglés) es esencial para cualquier parte interesada en el turismo internacional y, por lo tanto, se basa también en la formación profesional.

La formación lingüística también está muy extendida como formación a distancia, con cursos en línea ofrecidos por muchos proveedores y también centros de FP continua y particulares que ofrecen cursos a distancia a través de enlaces de vídeo en directo para enseñar idiomas.

Diversidad cultural

Otro aspecto de la comunicación intercultural es la diversidad cultural. La UNESCO define la diversidad cultural como "la multiplicidad de formas en que se expresan las culturas de grupos y sociedades. Estas expresiones se transmiten dentro de los grupos y sociedades y entre ellos. La diversidad cultural se manifiesta no sólo a través de las diversas formas en que se expresa, enriquece y transmite el patrimonio cultural de la humanidad mediante la variedad de expresiones culturales, sino también a través de los diversos modos de creación artística, producción, difusión, distribución y disfrute, cualesquiera que sean los medios y tecnologías utilizados."



Fuente: Artículo 4.1 de la Convención sobre la Protección y Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales.

Para el turismo y sus agentes, esto significa que la comunicación es un concepto mucho más amplio que la mera palabra hablada o escrita. Requiere una comprensión de la comunicación que tenga en cuenta diferentes aspectos culturales, como los roles de género, los hábitos y comportamientos culturales, las religiones, las relaciones sociales, etc.

Por ello, los agentes del sector turístico deben formar a su personal en la tolerancia y la sensibilización ante esta diversidad y ajustar sus habilidades comunicativas en consecuencia. Las formaciones para la diversidad cultural están disponibles en muchas versiones en línea como formación a distancia y tienen como objetivo capacitar al usuario para identificar de forma proactiva las situaciones que pueden dar lugar a conflictos, abordando estas situaciones con formas de prevenir los conflictos y la falta de comunicación que surgen debido a las diferencias culturales.



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 13

Flexibilidad

La flexibilidad es una competencia interpersonal de vital importancia para todos los agentes del sector turístico.

Incluye otras competencias interpersonales que pueden definirse como:

- Adaptabilidad: Alterar la propia actitud o comportamiento para adaptarse a las modificaciones en el lugar de trabajo.

- Cumplir las normas de la empresa: Actuar y gestionar de acuerdo con el código de conducta de la organización.
- Trabajar bajo presión: hacer frente a los retos, las perturbaciones y los cambios y recuperarse de los contratiempos y las adversidades.

El sector turístico es un sector muy dinámico que requiere muchas interacciones por parte de su personal.

Tiene que ajustarse a los periodos punta del día (por ejemplo, las horas de comer en los restaurantes o las de facturación en los hoteles) que requieren un ajuste rápido.

El turismo es también en muchos lugares muy estacional, a menudo hasta el extremo de que los trabajadores sólo están empleados durante determinados meses del año. Esto significa que tienen que encontrar otras opciones de empleo fuera de la temporada turística, lo que exige un alto grado de flexibilidad.



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 14

Por lo tanto, la formación debe incluir una amplia variedad de cursos de habilidades interpersonales que permitan a los empleados ser más flexibles y adaptarse rápidamente a diferentes situaciones. Este tipo de formación se ofrece en muchos cursos en línea de aprendizaje a distancia; a continuación se enumeran las plataformas más destacadas para estos cursos de formación.

Métodos e instrumentos de evaluación

Lo más importante para una correcta formación a distancia en competencias interpersonales es, en primer lugar, identificar qué competencias interpersonales posee ya una persona y qué carencias existen. Para esta identificación existe una serie de métodos y herramientas de evaluación, que se clasifican y describen aquí:

Evaluaciones técnicas

La ventaja de las pruebas de evaluación de competencias es que suelen ser fiables, objetivas, asequibles y proporcionan información valiosa sobre las aptitudes de una persona. Ayudan a comprobar si la persona tiene realmente las aptitudes que aparecen en el currículum y si una persona tiene las aptitudes para un puesto de trabajo específico.

Los exámenes aportan resultados relativamente rápidos que pueden vincularse a las normas de la educación formal. Una desventaja podría ser que algunas personas tienen experiencias pasadas negativas con exámenes y pruebas en la educación formal y ya no son capaces de

mostrar sus habilidades reales en una situación de prueba.



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 15

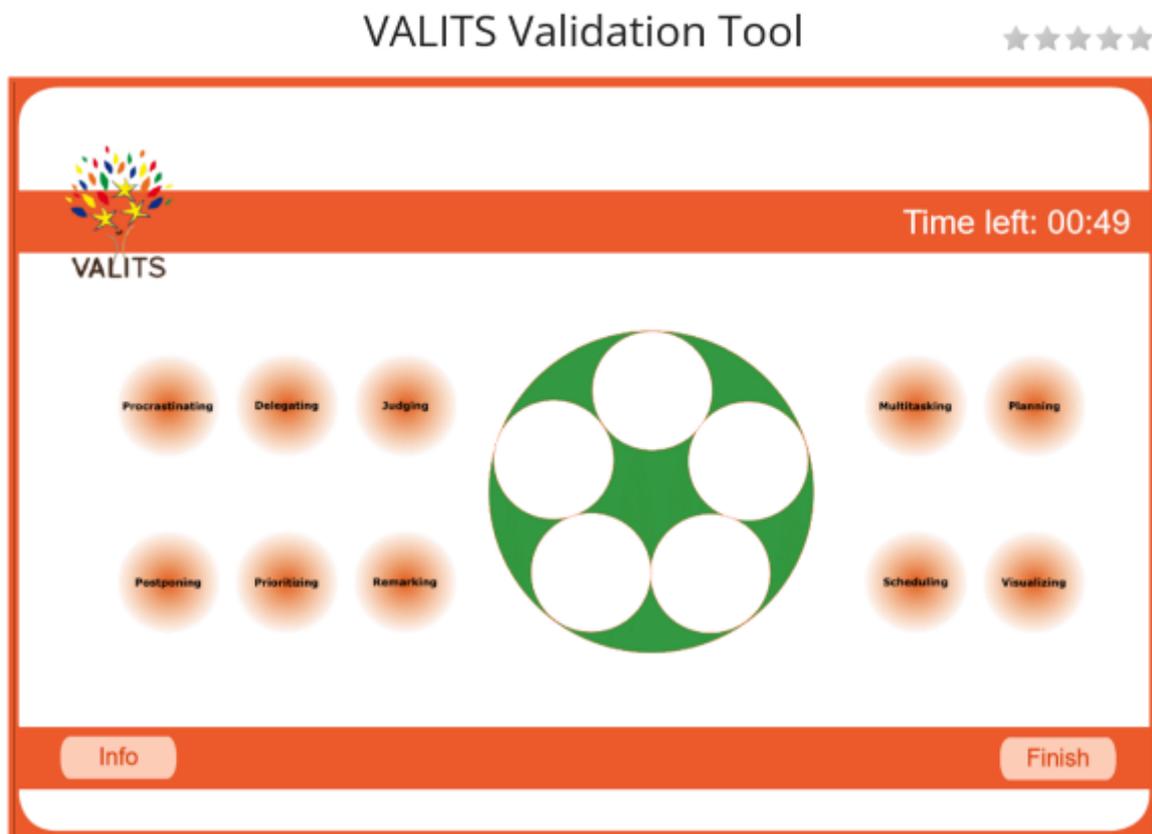
Las evaluaciones basadas en la tecnología o en línea permiten a las personas acceder a la evaluación desde cualquier lugar geográfico y en cualquier momento. Además, las evaluaciones basadas en la tecnología podrían ser más rentables que otros métodos debido a su escalabilidad y automatización.



A continuación se describen y enumeran algunos ejemplos, aunque se pueden encontrar muchos más en Internet:

[Herramienta de evaluación VALITS](#)

La herramienta de evaluación VALITS hace visibles las capacidades y competencias transversales de los trabajadores temporeros y les ofrece asesoramiento sobre su trayectoria profesional. Ofrece al usuario una prueba de evaluación de una hora de duración que visualiza todas las interacciones y admite diversos medios utilizados en las pruebas, al tiempo que mantiene la atención y la motivación del usuario durante el tiempo que dura la prueba. La Herramienta de Validación consiste en una rica recopilación de pruebas de aptitudes y preguntas para detectar aptitudes y competencias transversales. Los usuarios pueden demostrar sus habilidades en un formato calificado objetivamente y pueden utilizar esos resultados para futuras oportunidades profesionales.



Fuente: <https://valits.eu/old/o1/?category=os>



[Perfil de competencias IDA](#)

El perfil de competencias IDA basado en ordenador . Expertos profesionales elaboraron preguntas relacionadas con el contenido, que se apoyan en material gráfico y películas. La evaluación distingue entre competencias personales, sociales y profesionales y considera que las competencias profesionales son las más importantes a la hora de redactar las solicitudes. Pero también evalúa las competencias personales y sociales para ofrecer al usuario una cartera de competencias global.

Las competencias profesionales de esta herramienta de evaluación cubren los conocimientos especializados que los usuarios tienen de sus estudios y trabajos en una industria STEM.

[ValiKom](#)

El método ValiKom trata de identificar, documentar, evaluar y certificar competencias relevantes para la profesión. Está dirigido a personas sin una cualificación profesional formal y el procedimiento desarrollado y probado en el proyecto ValiKom permite evaluar y certificar (validar) competencias relevantes para la profesión.

Tras el procedimiento, una Cámara de Artesanía, una Cámara de Industria y Comercio o una Cámara de Agricultura expide un certificado.

ValiKom utiliza una combinación de métodos para aprovechar las ventajas de los métodos habituales y compensar sus desventajas.



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 16

[HireVue](#)

HireVue es un sitio web profesional que ofrece una combinación de evaluaciones neurocientíficas que, por ejemplo, incluyen tecnología de IA, aprendizaje automático profundo y software de reconocimiento facial y de voz para evaluar entrevistas grabadas. Con la ayuda de la tecnología, se pueden evaluar frases, inflexiones de voz, expresiones o movimientos físicos que los humanos no podrían captar.

[Pymetrics](#)

Pymetrics es otro software profesional que ofrece evaluaciones gamificadas de habilidades blandas. La plataforma utiliza juegos interactivos y aplicaciones informáticas para encontrar el talento adecuado para cada puesto de trabajo, sustituyendo los currículos arcaicos por datos



de comportamiento. La plataforma de pymetrics se basa en un enfoque científico y justo de las evaluaciones que los candidatos y los empleados adoran.

[Harver](#)

Otro profesional también digital en forma de plataforma web en línea para evaluaciones es Harver. Su objetivo es proporcionar rápidamente a los interesados/empleadores una comprensión de las habilidades y cualidades únicas de un candidato, que son fundamentales para contratar y retener a los mejores talentos. Para evitar que la evaluación de los candidatos basada en currículos requiera mucho tiempo y deje demasiado margen para el mal juicio, ofrece soluciones de evaluación que proporcionan datos objetivos para tomar decisiones informadas.

[Digicomp](#)

El objetivo de Digicomp es proporcionar a las partes interesadas un análisis de las competencias de sus empleados. Valora sus conocimientos técnicos o de usuario digital y evalúa de forma fiable el nivel de conocimientos.

La evaluación individual del estado actual de conocimientos de los empleados se realiza a través de una herramienta intuitiva que utiliza multitud de formas de preguntas diferentes (de elección múltiple y única, de asignación, secuenciales y muchas más) para permitir una evaluación global.

Existen muchos otros proveedores comerciales y profesionales de tests en línea que pueden ser utilizados por los agentes del sector turístico para evaluar las competencias interpersonales, como la comunicación, la gestión del tiempo, la atención al detalle, la atención al cliente, el pensamiento crítico y la capacidad para resolver problemas. Otros ejemplos son [TestGorilla](#) - [Toggl](#) - [Picked](#) - [Goskills](#)



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 17



Evaluaciones psicométricas

Para medir las capacidades mentales y el comportamiento de las personas se suele utilizar el método estándar y científico de las pruebas psicométricas. Estas pruebas ayudan a evaluar las aptitudes interpersonales describiendo cómo se comunican o escuchan las personas, así como su nivel de empatía.

Permiten evaluar las capacidades cognitivas, el comportamiento, la aptitud mental y las competencias analíticas y pedagógicas esenciales para cualquier función de una persona. Este método podría ser especialmente útil para encontrar rasgos ocultos de una persona que a menudo se pasan por alto durante una entrevista.

En general, existen dos tipos principales de pruebas psicométricas:

pruebas de personalidad y pruebas de aptitud. Los tests de personalidad exploran los intereses, motivaciones y valores de las personas y pueden analizar cómo encaja el personaje con un papel y una organización concretos. En cambio, las pruebas de aptitud evalúan la capacidad cognitiva de una persona. Con la ayuda de las pruebas de aptitud se puede averiguar si una persona tiene las aptitudes adecuadas para un puesto. Estas pruebas suelen realizarse en condiciones de examen y la persona tiene que alcanzar una determinada puntuación para superar la prueba.

Los tests psicométricos se utilizan a menudo como pruebas previas a la contratación. Se pueden clasificar como relativamente válidos y fiables y son una de las mejores y más eficaces formas de identificar las competencias blandas.

Para identificar las aptitudes de las personas se utilizan preguntas de opción múltiple y preguntas abiertas. Los tests psicométricos pueden ayudar a conocer mejor la personalidad, la capacidad cognitiva, la motivación y los valores de una persona.

A menudo, estos tests no sólo ponen a prueba la personalidad, sino también las aptitudes numéricas, verbales, lógicas y situacionales de una persona, como la herramienta de Testcandidates.com.

Autoevaluación

En una autoevaluación, el destinatario evalúa sus propias competencias. El enfoque metódico se utiliza mucho en el contexto de los procedimientos de reconocimiento de competencias.

La ventaja es que la persona sabe mejor que nadie qué actividades y tareas profesionales ha realizado o puede realizar. A veces es difícil poder recuperarlas, por lo que dar pistas es útil. Sin embargo, el inconveniente es que la información no se puede contrastar y el método no puede pretender ninguna validez. Para una autoevaluación también se requiere capacidad de abstracción.



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 18

La autoevaluación ayuda a las personas a identificar sus puntos fuertes y débiles y puede estimular el interés por el aprendizaje y el desarrollo profesional. En el contexto de la validación, la autoevaluación significa que las propias personas dan información sobre sus capacidades, competencias y conocimientos basándose en su propio juicio (por ejemplo, respondiendo a preguntas como "¿Qué tal se te da esto?").



Extracto de los expertos en turismo:

A menudo, los responsables de contratación del sector de la hostelería y el turismo invierten en la formación de un candidato con menos experiencia si consideran que posee la personalidad y las habilidades interpersonales adecuadas para el puesto. ¿Crees que tienes lo que hay que tener? Sigue leyendo para descubrir cinco habilidades sociales esenciales para las carreras de hostelería y turismo.

1. Empatía e inteligencia emocional

Ni que decir tiene que la transformación digital conlleva el futuro de la hostelería y el turismo, pero esto no significa que el sector vaya a despersonalizarse. Al contrario, invertir en capital humano es clave para encontrar soluciones innovadoras en un escenario en constante cambio. Las personas determinan el éxito de una organización y, si esto es cierto en todos los campos, es aún más importante para las industrias basadas en servicios como la hostelería y el turismo.

2. Trabajo en equipo

Entre las cualificaciones específicas exigidas por una amplia gama de empresas y organizaciones de acogida, la capacidad de integrarse en el equipo existente se considera a menudo esencial a la hora de elegir a un candidato. Para satisfacer esta necesidad, [el departamento de prácticas y colocación del IULM](#) ofrece un servicio de asesoramiento destinado a apoyar y preparar a los estudiantes para el proceso de entrevistas, y a garantizar una tutoría adecuada durante las prácticas. "Ayudamos a los estudiantes a mejorar sus habilidades personales", explica Cristina Sottotetti, directora de prácticas y colocación de IULM, "que son [...] necesarias [...] para alcanzar el éxito profesional."

3. Estrés y gestión del tiempo

Los directores de hostelería suelen trabajar en varias cosas a la vez, gestionando una gran carga de trabajo a un ritmo rápido. Es fácil dejarse llevar por las emociones cuando se te pide que hagas varias cosas a la vez en poco tiempo y te ves obligado a enfrentarte a problemas inesperados... En las carreras de hostelería y turismo, tienes que estar preparado para realizar varias tareas a la vez y mantener la calma y la serenidad si quieres lograr una mayor eficiencia y la satisfacción del



La autoevaluación es uno de los tipos de evaluación más utilizados y algunos ejemplos son:

[VETGPS](#)

La herramienta GPS de FP se centra en la adquisición, el desarrollo y la evaluación de las competencias interpersonales de los alumnos que asisten a la formación de FP, especialmente aquellas competencias interpersonales que son esenciales para su desarrollo personal, su participación social y su éxito en el lugar de trabajo.

La herramienta de autoevaluación ayuda a los usuarios a descubrir sus puntos fuertes personales y las áreas en las que necesitan desarrollo o formación. Para ello, ha probado una serie de escenarios y utiliza un sistema de autoevaluación para que el usuario refleje sus propias competencias interpersonales.

[MBM](#)

MBM ha creado una sencilla autoevaluación que ayuda a los usuarios a conocer sus puntos fuertes y débiles mediante la evaluación de una lista de diferentes competencias interpersonales específicas. Al completar una o todas estas auditorías, los usuarios sabrán cuáles son sus puntos fuertes y en qué deben trabajar.

[123 Prueba](#)

La autoevaluación mide las 16 competencias más comunes y relacionadas con el trabajo y también proporciona al usuario consejos de desarrollo para cada competencia.

A través de afirmaciones que deben ser calificadas por los usuarios en cuanto a la medida en que creen que dichas afirmaciones se aplican a ellos.

Otras herramientas son, por ejemplo, los comparadores de competencias, que identifican las competencias y las relacionan con las carreras que las utilizan, o mySkills myFuture, que permite ver a qué tipo de carreras se pueden transferir las competencias y experiencias de una persona.

Soluciones informáticas modernas para la enseñanza a distancia

Los representantes de la FP y las partes interesadas en el turismo exigen que su personal reciba formación en diversas competencias digitales, competencias interpersonales y otras competencias básicas. En situaciones como la pandemia, esta formación debe impartirse en línea como aprendizaje a distancia. Pero también en otras ocasiones los empleadores y los empleados suelen preferir utilizar métodos en línea para adquirir las competencias necesarias. Existe una gran variedad de plataformas de aprendizaje que ofrecen cursos de formación en todos los aspectos requeridos por el sector turístico y sus agentes.



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 19



[Academia de Turismo Online](#)

La plataforma de aprendizaje más específica y de perfil más alto es la Tourism Online Academy, creada por la OMT, que es la Organización Mundial del Turismo, la agencia de las Naciones Unidas responsable de la promoción de un turismo responsable, sostenible y universalmente accesible.

La Tourism Online Academy es una plataforma de aprendizaje online que ofrece cursos autodidácticos 100% online centrados principalmente en conceptos, áreas de interés y principios fundamentales relacionados con el sector turístico, abordando los retos a los que se enfrenta como la globalización, la revolución digital, el marketing de viajes y la sostenibilidad, entre otros



Dirigida por IE University en colaboración con la Organización Mundial del Turismo y el apoyo de diferentes socios, la Academia de Turismo Online es una experiencia de aprendizaje de alta calidad, disponible para todo el mundo y dirigida a quienes buscan mejorar o complementar sus conocimientos actuales para adaptarse al sector turístico, en rápida expansión y evolución.

A través de sus programas formativos, los usuarios adquirirán competencias directivas en marketing digital, finanzas, estrategia, operaciones, innovación y transformación digital.

La plataforma ofrece actualmente 29 cursos de 2h a 5 semanas que se califican como estudios de FP continua para la cualificación adicional del personal de las empresas turísticas.

Otras plataformas ofrecen una enorme variedad de cursos, he aquí las más prolíficas:

[Coursera](#)

Coursera es un proveedor de cursos masivos abiertos en línea que trabaja principalmente con universidades y ofrece una plataforma para cursos, certificaciones y títulos en línea sobre una

gran variedad de temas. En 2021 se estimaba que unas 150 universidades ofrecían más de 4.000 cursos a través de Coursera.

También ofrece una plataforma llamada "Coursera for Business", que permite a las empresas desarrollar sus propios cursos y ofrecerlos a sus empleados.

En el sector turístico, con sus diversos grupos de interés, esta opción es sin duda una buena oportunidad para que las grandes empresas desarrollen cursos de formación específicos y utilicen esta plataforma para presentarlos a sus empleados.

Para los grupos de interés más pequeños, la plataforma ofrece "Coursera for Teams", diseñado para ayudar a los empleados a dominar nuevas habilidades y alcanzar sus objetivos. Permite a los agentes turísticos más pequeños formar de 5 a 125 empleados y tener acceso ilimitado a 8.500 programas de aprendizaje.



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 20



edX

La plataforma MOOC edX ofrece, de forma similar a Coursera, cursos online para universidades y titulaciones universitarias.

Entre la oferta se encuentran varios cursos y programas de formación en línea relacionados con el turismo, por ejemplo:

- Turismo y gestión de viajes
- Introducción a la hostelería y el turismo
- Gestión de recursos humanos en hostelería y turismo
- Turismo sostenible
- Turismo y cambio climático

Otras plataformas que ofrecen soluciones informáticas en forma de formación digital en línea de nivel educativo superior y específica para empleados del sector turístico son:

<https://www.academiccourses.com/courses/tourism/distance-learning>

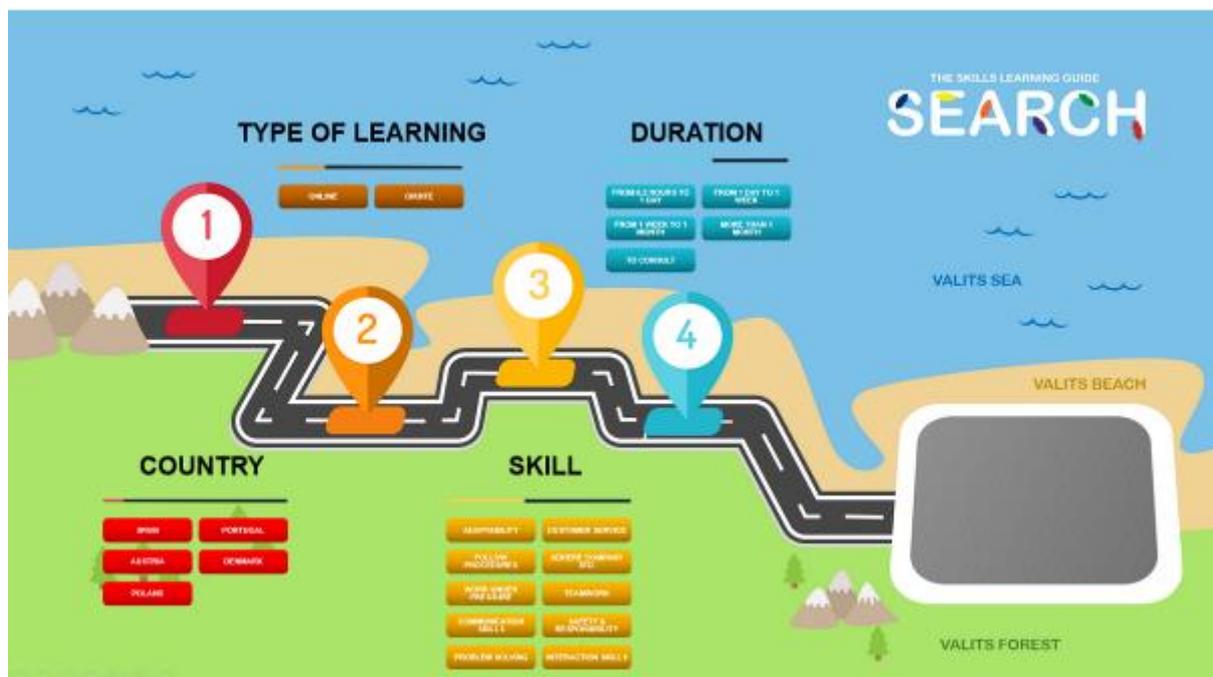
<https://www.bachelorstudies.com/Bachelor/Tourism/Europe/Distance-learning/>

<https://www.masterstudies.com/Masters-Degree/Tourism/Europe/Distance-learning/>

<https://www.academiccourses.com/courses/tourism/europe>

Muchas plataformas en línea también ofrecen formación específica en competencias digitales y blandas.

El proyecto VALITS los ha reunido y ha elaborado una Guía de Aprendizaje de Competencias, que incluye un directorio de cursos presenciales y en línea de toda Europa que ofrecen cursos específicos sobre competencias interpersonales. Esta herramienta se puede encontrar en <https://valits.eu/io1/?mode=user&module=learning-guide> después de iniciar sesión en la plataforma y enumera 147 cursos en línea con enlaces.



Fuente: VALORES 2.0

[iSEAZY](#)

La plataforma está dirigida a empleadores/partes interesadas y es una herramienta útil también para que las partes interesadas del sector turístico desarrollen la formación de sus empleados y mejoren y reciclen su mano de obra a través de cursos específicos, dirigidos principalmente a las competencias interpersonales y digitales.



Consejos y sugerencias para las entrevistas

Hay muchas herramientas disponibles para las partes interesadas que forman a las personas y que seleccionan a las personas para el empleo o las prácticas, etc., a través de herramientas en línea. En la actual era de la digitalización, las entrevistas se realizan a menudo en línea, una tendencia que comenzó antes de la pandemia del COVID, pero que se ha intensificado mucho desde entonces.



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 21

[HireVue](#) y otros proveedores ofrecen un software de entrevistas por vídeo que permite sustituir las entrevistas directas, telefónicas o en directo por entrevistas grabadas en vídeo y hacer una preselección de los candidatos a un puesto de trabajo:

Estas plataformas que utilizan ai son utilizadas habitualmente por las partes interesadas más amplias no sólo para las evaluaciones descritas anteriormente, sino también para las entrevistas tras un primer cribado de evaluación.

Estas entrevistas pueden tener un formato grabado en el que el candidato recibe una serie de preguntas y las responde grabando su respuesta. A continuación, un programa informático

específico examina estos vídeos en busca de lenguaje corporal, expresiones, contenido, patrones de habla y uso del lenguaje, califica la idoneidad de los candidatos y lleva a cabo una preselección.

Estas plataformas también ofrecen la posibilidad de realizar entrevistas en directo en línea, aunque para este tipo de videollamadas en directo es más cómodo y habitual utilizar las plataformas de videollamadas líderes en la actualidad, como por ejemplo

ZOOM

Zoom Meetings es un programa de software de videotelefonía desarrollado por Zoom Video Communications. El plan gratuito permite hasta 100 participantes simultáneos, con una



restricción de tiempo de 40 minutos. Los usuarios tienen la opción de suscribirse a un plan de pago. El plan más alto admite hasta 1.000 participantes simultáneos para reuniones de hasta 30 horas de duración.

Zoom es ampliamente conocido y utilizado para entrevistas.

OBTENIDO DE ADOBE STOCK 22

[Google Meet](#)

Google Meets es otro servicio de videocomunicación muy utilizado y disponible para todos los que tengan una cuenta de Google. Permite celebrar reuniones de hasta 100 participantes. Con Google Workspace (para un administrador de empresa) o G Suite (para educación) puede ampliarse hasta 250 participantes y retransmitirse en directo hasta a 100.000 personas. Los usuarios también pueden compartir sus pantallas, utilizar subtítulos en tiempo real, silenciar sus micros, apagar sus cámaras, enviar mensajes durante la reunión, eliminar o anclar participantes (mediante controles de anfitrión), etc.

[Microsoft Teams](#)

Microsoft Teams es una aplicación de colaboración creada para el trabajo híbrido que permite a los usuarios mantenerse informados, organizados y conectados. Se incluye de forma gratuita con Microsoft 365 y Office 365. Las principales funciones son: conversaciones dentro de canales y equipos, chat, almacenamiento



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 23

de documentos en SharePoint (todos los archivos compartidos en todas las conversaciones van automáticamente a la carpeta de la biblioteca de documentos), videollamadas en línea y pantalla compartida, reuniones en línea (con hasta 10 000 usuarios), además de audioconferencias y telefonía completa, que requieren licencias adicionales.

[Webex](#)

Webex es otra herramienta de videoconferencia disponible a nivel internacional y muy utilizada para realizar entrevistas.



[Skype](#)

Skype es un programa informático que permite mantener conversaciones en todo el mundo. Muchas personas y empresas utilizan Skype para hacer llamadas gratuitas de vídeo y voz individuales y en grupo, enviar mensajes instantáneos y compartir archivos con otras personas en Skype. Puedes usar Skype en tu móvil, ordenador o tableta.

[Encuentro Jitsi](#)

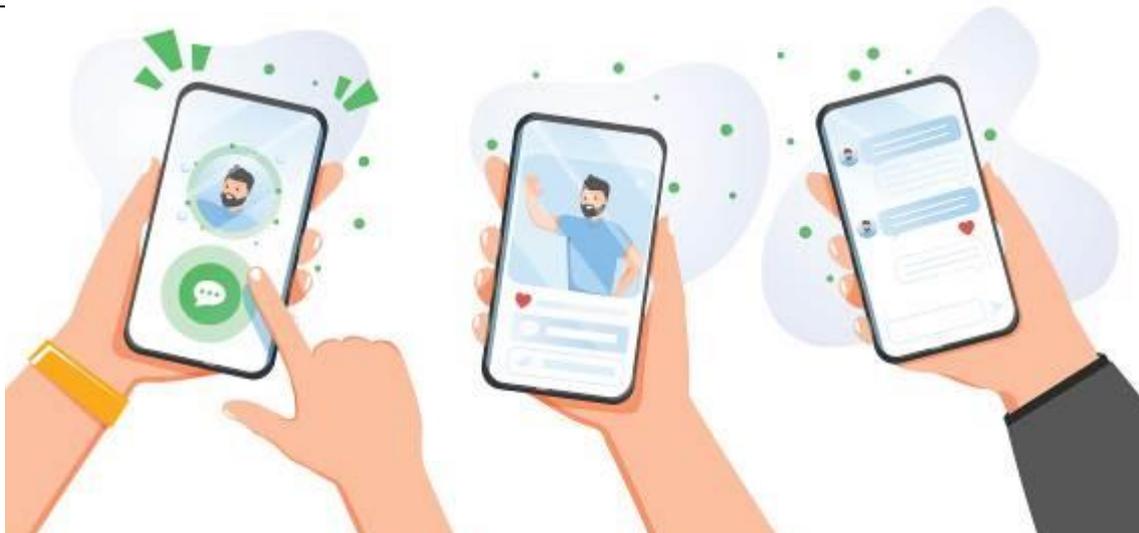
Jitsi Meet es una aplicación JavaScript WebRTC de código abierto utilizada principalmente para videoconferencias. Además de audio y vídeo, se puede compartir la pantalla e invitar a nuevos miembros a través de un enlace generado. Se puede acceder a la interfaz a través del navegador web o con una aplicación móvil.

[Interview Champ](#)

Para apoyar a las partes interesadas, pero también para ayudar a los empleados a prepararse para las entrevistas, el proyecto Interview Champ desarrolló una aplicación móvil que permite a los solicitantes de empleo practicar entrevistas en línea con vídeos grabados por ellos mismos. Esta aplicación está disponible en las tiendas de Android y Apple.

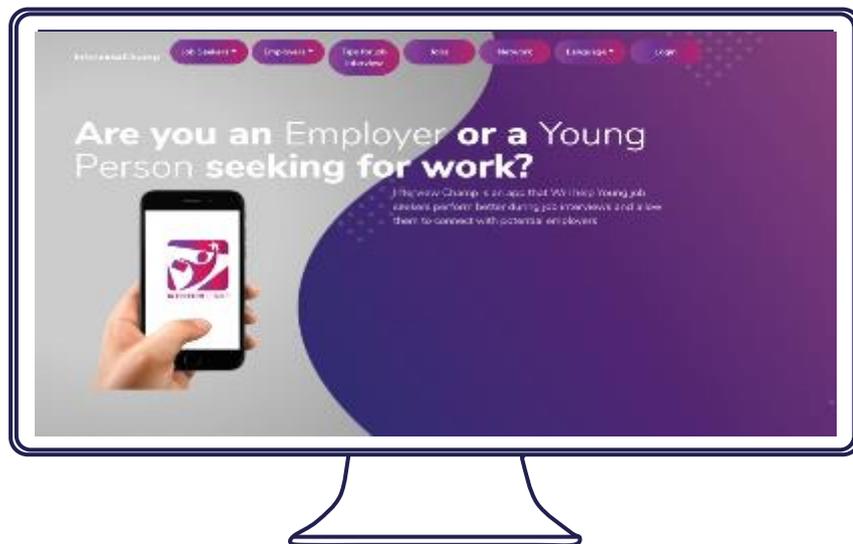
Interview Champ APP es una herramienta de software autónoma diseñada para cumplir una serie de funciones interactivas que el usuario puede descargar en un dispositivo móvil inteligente y que le proporcionará orientación y apoyo prácticos para la entrevista.

La APP Interview Champ ha sido diseñada para entrenar de forma interactiva a los solicitantes de empleo para que se presenten mejor a sí mismos, sus habilidades y su carácter a los posibles empleadores. Ofrece un curso de formación participativo que presenta una serie de ejemplos de preguntas y respuestas y técnicas de entrevista (en vídeo) para mejorar el rendimiento durante la entrevista de trabajo.



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 24

La aplicación también ofrece al usuario la posibilidad exclusiva de crear un breve "videocurrículum viviente" de alta calidad que puede cargarse en el portal de empleo de proyectos para que los posibles empleadores lo vean de forma más representativa.



Fuente: Proyecto Interview Champ



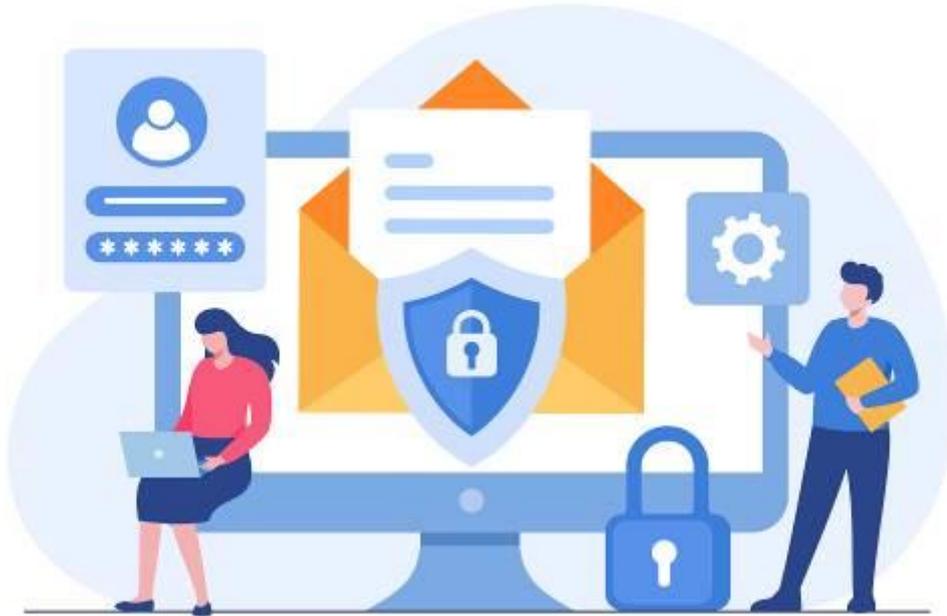
OBTENIDO DE ADOBE STOCK 25

Ciberseguridad en videoconferencias

La pandemia y su cuarentena han acelerado que la gente trabaje y estudie a distancia, lo que ha provocado un aumento exponencial del uso de herramientas de videoconferencia. Para muchos de estos nuevos usuarios privados y comerciales la seguridad no era ni es un tema del que sean conscientes ni les preocupe. Por ello, los expertos advierten de que "la transmisión de datos es el área más desprotegida de la seguridad durante una videoconferencia, ya que deben viajar por muchas redes públicas y privadas para llegar a su destino. Si un pirata informático ataca una conferencia no cifrada, la transmisión puede convertirse en una cámara de vigilancia personal, grabando y volviendo a compartir secretos de empresa e inteligencia de alto secreto. Además, las videoconferencias pueden archivarse para su uso posterior. Dado que tanto la información multimedia como los metadatos (es decir, listas de asistentes, encuestas, contenidos compartidos, etc.) de estas llamadas podrían ser sensibles, la fuga de datos puede suponer una amenaza importante para la ciberseguridad de las videoconferencias.

"

Fuente: <https://www.softermii.com/blog/how-to-eliminate-cyber-threats-for-your-video-conferencing-and-chatting-system>



OBTENIDO DE ADOBE STOCK 26

Dado que también muchas partes interesadas del sector turístico utilizan cada vez más la videoconferencia para las entrevistas y la formación interna en línea, es importante que sean conscientes de los riesgos de seguridad y adopten las medidas adecuadas para que la videoconferencia sea segura.

Las medidas recomendadas por expertos como Softermi son

- Requerir una contraseña para unirse: Solicitar una contraseña para una reunión a los asistentes para evitar que se unan visitantes no invitados. Es una buena práctica incluir una función de autenticación multifactor para garantizar una seguridad adicional y verificar que solo los miembros autorizados participan en una reunión.
- Actualice regularmente el software: Los parches de seguridad garantizan que el software que utilizas cuenta con las actualizaciones más recientes. Asegúrate de que descargas una versión oficial del software para evitar instalar malware peligroso.
- No descuides la política de privacidad: Lee atentamente la política de privacidad de la herramienta para saber cómo trata los datos del usuario. Asegúrate de comprobar



cuánto tiempo se almacenan los datos, si es que se almacenan. Lo mejor sería elegir proveedores que no almacenen las grabaciones de las reuniones en sus servidores. Además, designa a una persona encargada de almacenar y guardar los datos de las reuniones en tu empresa.

- Control de asistentes: Controle quién se une a la reunión. Es necesario poder identificar a todos los invitados. Es útil cuando un software de videoconferencia tiene un sistema de notificación cuando una nueva persona se une a una reunión.
- Establecer salas de espera: En lugar de dejar que los participantes se unan directamente a una reunión, haz que el anfitrión de la conferencia controle el acceso. Cuando se implanta la función de sala de espera, el anfitrión recibe una notificación de que alguien quiere unirse a la reunión. La persona responsable puede entonces determinar si es aceptable que el invitado participe.
- Cifrar grabaciones de reuniones: El cifrado de extremo a extremo es fundamental cuando se habla de información confidencial de la empresa. Un cifrado protegido por contraseña hará que tus datos sean inaccesibles cuando los reciban terceros. Por otro lado, cuando la transmisión de datos no está encriptada, un pirata informático puede obtener y leer los datos fácilmente.
- Cree una cultura corporativa de videoconferencia: Independientemente de la elección de los proveedores de videoconferencia y de las medidas de seguridad que incorporen, si sus empleados no han establecido comportamientos de buenas prácticas, las herramientas por sí solas no mantendrán alejadas de la costa las ciberamenazas para el software de videoconferencia.
- Esté atento a los números de teléfono desconocidos: Si algún asistente marca desde un número desconocido, pídale que confirme su identidad. Si el intruso se niega a hacerlo, retírelo de la llamada. Compruebe si su aplicación de conferencias exige contraseñas al marcar. Evite compartir públicamente los enlaces completos de las reuniones. Cuando reciba una invitación a una reunión, compruebe que procede de un remitente conocido y de confianza. Una vez que todos se hayan unido, bloquea la reunión para mantener alejados a los asistentes desconocidos.
- Establece notificaciones cuando se reenvíen reuniones: establece alertas para saber cuándo se reenvían invitaciones de reuniones por correo electrónico a otras personas. Comprueba que los invitados secundarios son legítimos. Si es necesario, programa otra reunión con nuevos detalles.



- Limitar el intercambio de archivos en el chat: Restrinja el uso compartido de archivos en la columna de mensajes de una videoconferencia para que ningún asistente desconocido pueda recibir y abrir documentos privados o enviar programas maliciosos camuflados como archivos adjuntos a otras personas de la llamada.
- Elija un plan para empresas o negocios: Tus empleados necesitan herramientas de comunicación eficaces. Considere la posibilidad de pagar una licencia de empresa que ofrezca un mayor control sobre el uso por parte de los empleados y garantice el acceso a funciones adicionales que satisfagan sus necesidades de privacidad.

Fuente: <https://www.softermii.com/blog/how-to-eliminate-cyber-threats-for-your-video-conferencing-and-chatting-system>





Referencias y bibliografía

de León, Riley (5 de marzo de 2021). "Coursera presenta una oferta pública inicial en pleno auge del aprendizaje en línea". www.cnbc.com. CNBC. Archivado desde el original el 3 de junio de 2021. Recuperado el 11 de marzo de 2021

Dredge, D., Phi, G., Mahadevan, R., Meehan, E. & Popescu, E.S. (2018) Digitalización en el turismo: Análisis en profundidad de retos y oportunidades. Procedimiento de bajo valor FRO-SME-17-C-091-A para el Observatorio Virtual de Turismo de la Agencia Ejecutiva para las Pequeñas y Medianas Empresas (EASME). Universidad de Aalborg, Copenhague.

OBTENIDO DE ADOBE STOCK 27

Campeón de Entrevistas: <https://interview-champ.eu/>

OCDE (2021), "Preparing the tourism workforce for the digital future", OECD Tourism Papers, nº 2021/02, OECD Publishing, París.

Punie, Y., editor(es), Redecker, C., Marco europeo para la competencia digital de los educadores: DigCompEdu , EUR 28775 ES, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo, 2017, ISBN 978-92-79-73718-3 (impreso),978-92-79-73494-6 (pdf), doi:10.2760/178382 (impreso),10.2760/159770 (en línea), JRC107466.

<https://www.softermii.com/blog/how-to-eliminate-cyber-threats-for-your-video-conferencing-and-chatting-system>



Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España , "Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030", 2021

[Statista https://www.statista.com/topics/3848/travel-and-tourism-in-europe/#dossier-chapter8](https://www.statista.com/topics/3848/travel-and-tourism-in-europe/#dossier-chapter8)

UNESCO, Fuente: Artículo 4.1 de la Convención sobre la Protección y Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales.

VALORES : <https://valits.eu/> y <https://valits.eu/old/>

Vuorikari, R., Kluzer, S. y Punie, Y., DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens - With new examples of knowledge, skills and attitudes, EUR 31006 ES, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo, 2022, ISBN 978-92-76-48883-5, doi:10.2760/490274, JRC128415.