



Recibido: 05/07/2025
Revisado: 05/08/2025
Aceptado: 14/08/2025
Publicado: 20/12/2025

Perfil profesional y empleabilidad en estudiantes de turismo y hotelería en Cusco – 2024

Professional profile and employability among tourism and hospitality students in Cusco - 2024

Autor:

Flor Azucena Surco Quispe (ORCID: 0009-0008-5546-786xb)

Programa de Estudios Administración de Empresas
Turísticas y Hoteleras, Cusco, Perú

Cómo citar: Surco Quispe, F. A. (2024). *Perfil profesional y empleabilidad en estudiantes de turismo y hotelería en Cusco*. *Yachananchispaq*, 1(1), 31-43.

Fuente de financiamiento: La investigación desarrollada no contó con apoyo financiero de entidades externas.

Declaración de conflictos de interés: El autores manifiesta que no existe ningún conflicto de interés que pueda influir en los resultados del estudio.

Resumen

La investigación se ubica en el enfoque cuantitativo de alcance correlacional y diseño no experimental, fue trabajada con el propósito de determinar “la relación entre el perfil profesional y la empleabilidad de los estudiantes del octavo semestre de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Escuela de Educación Superior Tecnológica Privada Khipu, Cusco – 2025”.

El análisis de la muestra estuvo conformado por una población de 71 estudiantes, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado, una vez procesada la información los resultados evidenciaron una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre

ambas variables (Rho de Spearman = 0,738; $p < 0,01$, bilateral), así como en cada una de sus dimensiones.

Concluyéndose en que, un perfil profesional sólido, caracterizado por competencias cognoscitivas, habilidades técnicas y destrezas socioemocionales, incrementa significativamente las posibilidades de inserción y permanencia laboral de los egresados en el competitivo sector turístico y hotelero de Cusco.

Palabras clave: perfil profesional, empleabilidad, habilidades y destrezas, formación tecnológica.

Abstract

The research is situated within a quantitative approach, with a correlational scope and a non-experimental design. It was conducted with the purpose of determining the relationship between the professional profile and the employability of eighth-semester students in the Tourism and Hospitality Business Administration program at the Private Technological Higher Education Institution Khipu, Cusco – 2025.

The sample analysis consisted of a population of 71 students, to whom a structured questionnaire was applied. After processing the information, the results evidenced a strong and statistically significant positive correlation between both variables (Spearman's Rho = 0.738; $p < 0.01$, two-tailed), as well as across each of their dimensions.

It is concluded that a solid professional profile, characterized by cognitive competencies, technical skills, and socio-emotional abilities, significantly increases the possibilities of job insertion and retention of graduates in the competitive tourism and hospitality sector of Cusco.

Keywords: professional profile, employability, skills and abilities, technological education.

Introducción

La importancia de la empleabilidad es que, ya no se entiende como la mera obtención de un puesto de trabajo, sino como la capacidad sostenida de permanecer empleable a lo largo de la vida profesional (Hillage & Pollard, 1998; Van der Heijden, 2002), en destinos turísticos maduros como Cusco, donde el sector turismo se asocia a más del 60 % del empleo

local, esta capacidad depende en gran medida del grado de alineación entre el perfil profesional formado en las aulas y las competencias exigidas por las empresas.

El mercado laboral actual se caracteriza por una alta competitividad, rápida obsolescencia del conocimiento y una creciente demanda de profesionales polivalentes, creativos y con capacidad de adaptación inmediata. En el sector turístico y hotelero —uno de los principales motores económicos del Perú y de manera particular en Cusco—, esta dinámica se acentúa debido a la estacionalidad, la informalidad laboral y la exigencia de habilidades técnicas y blandas simultáneamente.

Algunos estudios internacionales señalan que una proporción minoritaria de estudiantes de gestión empresarial y turismo participa en experiencias de movilidad internacional o prácticas preprofesionales significativas que potencien su perfil competitivo (Universities UK, 2018), en este escenario, en el Perú las instituciones de educación superior tecnológica, tienen la responsabilidad de formar profesionales cuyo perfil —entendido como el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes— les permita no solo insertarse rápidamente en el mercado laboral, sino también mantenerse empleables a lo largo del tiempo.

En el caso particular de la Escuela de Educación Superior Tecnológica Privada Khipu, los estudiantes del octavo semestre de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras enfrentan el reto de transitar hacia el mundo laboral en un contexto donde la oferta de empleos formales y bien remunerados es limitada, y donde las empresas priorizan candidatos con experiencia práctica, dominio de idiomas, competencias digitales, habilidades interpersonales y capacidad de resolución de problemas en entornos reales.

Esta situación evidencia la necesidad de analizar empíricamente la relación existente entre el nivel de desarrollo del perfil profesional de los estudiantes y su empleabilidad percibida, con la finalidad de generar evidencia científica que oriente la mejora de los procesos formativos y contribuya a una inserción laboral más exitosa y sostenible de los futuros profesionales del turismo y la hotelería en Cusco.

Bases teóricas

El Perfil Profesional

El perfil profesional se concibe como el conjunto estructurado y dinámico de competencias, conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes, que un egresado debe poseer para desempeñarse con excelencia en un campo ocupacional específico y responder eficazmente a las demandas del mercado laboral y del contexto sociocultural (Tobón, 2010; Tejada & Vila, 2021).

En el contexto latinoamericano, Vargas (2022) añade que el perfil profesional debe responder a tres preguntas clave: ¿qué debe saber hacer el profesional? (competencias), ¿con qué nivel de calidad? (estándares) y ¿en qué contextos laborales reales? (escenarios de desempeño). Esta triple dimensión resulta especialmente relevante en países como Perú, donde la alta informalidad del sector turístico exige perfiles altamente versátiles y adaptables.

Competencias cognoscitivas

Las competencias cognoscitivas constituyen el núcleo del pensamiento complejo y crítico. Según Sanz de Acedo Lizárraga et al. (2020), abarcan procesos mentales superiores como el análisis, la síntesis, la evaluación, la metacognición y la resolución creativa de problemas.

Competencias procedimentales: habilidades y destrezas

Las competencias procedimentales o instrumentales se refieren al “saber hacer” en contextos reales. Boyatzis (2022) las clasifica en técnicas (específicas del puesto) y transversales (transferibles a diferentes roles). En turismo y hotelería destacan:

- Dominio de software especializado (PMS, Channel Manager, CRM)
- Protocolos de atención al cliente multilingüe
- Gestión de quejas y recuperación del servicio
- Técnicas de up-selling y cross-selling

La Empleabilidad

La empleabilidad ha evolucionado de ser un concepto estático (tener un empleo) a uno dinámico: la capacidad continua de obtener y mantener un empleo significativo a lo largo de

la vida laboral (Fugate et al., 2021). Hillage y Pollard (1998), en su modelo clásico aún vigente, la definen como “la capacidad de una persona para moverse de manera autónoma dentro del mercado laboral, realizando su potencial a través de un empleo sostenible” (p. 2).

Tipos de Empleabilidad

La literatura distingue dos grandes tipos (Forrier et al., 2019):

- **Empleabilidad interna:** capacidad de progresar y desarrollarse dentro de la misma organización mediante movilidad vertical u horizontal.
- **Empleabilidad externa:** capacidad de transitar con éxito entre diferentes organizaciones y sectores, especialmente relevante en mercados turísticos estacionales como Cusco.

La Empleabilidad y sus dimensiones

- a) **Competencias personales** Incluyen competencias técnicas (hard skills) y blandas (soft skills). En turismo, las competencias blandas más demandadas son: empatía, comunicación asertiva, trabajo en equipo, inteligencia emocional y orientación al detalle (Weber et al., 2022).
- b) **Competencias digitales** El WTTC (2024) señala que el 85 % de los empleos turísticos requerirán competencias digitales avanzadas para 2030. Destacan: gestión de redes sociales, revenue management, análisis de datos turísticos, uso de realidad aumentada y metaverso en experiencias.
- c) **Adaptabilidad y flexibilidad** McKeown y Furniss (2023) definen la adaptabilidad como “la capacidad proactiva de ajustar comportamientos, estrategias y emociones ante cambios imprevistos”. En Cusco, donde la estacionalidad puede generar variaciones de hasta 70 % en la ocupación, esta competencia resulta crítica.
- d) **Aprendizaje continuo y capacitación** La UNESCO (2023) subraya que el aprendizaje a lo largo de la vida se ha convertido en la principal ventaja competitiva individual. En el sector turístico peruano, los profesionales que invierten en certificaciones internacionales (AHLEI, Amadeus, Google Hospitality) triplican sus posibilidades de acceder a empleos formales de calidad (MINCETUR, 2024).

- e) **Resiliencia y gestión del estrés** Tras la pandemia, la resiliencia se ha posicionado como competencia clave. Giousmpasoglou et al. (2023) encuentran que los profesionales resilientes presentan un 40 % menos de rotación voluntaria en entornos de alta presión.
- f) **Liderazgo y trabajo en equipo** Incluso en posiciones operativas, las empresas turísticas valoran el liderazgo situacional: capacidad de asumir responsabilidades en ausencia de superiores y coordinar equipos multiculturales (Solnet et al., 2021).
- g) **Redes sociales profesionales** En Cusco, donde muchas contrataciones se realizan por recomendación, el capital social constituye un predictor más fuerte de empleabilidad que el GPA académico (PROMPERÚ, 2023).

En síntesis, la empleabilidad en el sector turístico contemporáneo depende menos de la titulación en sí y más del desarrollo integral de un perfil profesional que combine excelencia técnica con competencias humanas, digitales y adaptativas. Los resultados del estudio de investigación, parte de esta premisa lo que requiere analizar con énfasis hasta qué punto los estudiantes de la Escuela Khipu han desarrollado dicho perfil y cómo este se relaciona con su empleabilidad percibida.

Metodología

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental transversal (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). La población estuvo constituida por los 85 estudiantes del octavo semestre de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Escuela de Educación Superior Tecnológica Privada Khipu (Cusco, 2025); aplicado mediante muestreo aleatorio simple y aplicación de la fórmula para poblaciones finitas (nivel de confianza 95 %, error 5 %, $p = q = 0,5$) se obtuvo una muestra final de 71 participantes. Se empleó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 27 ítems con escala Likert de cinco puntos, cuya validez de contenido fue confirmada por juicio de tres expertos (V de Aiken = 0,92) y cuya confiabilidad alcanzó un alfa de Cronbach global de 0,916.

Resultados

Confiabilidad del instrumento

Tabla 1 Confiabilidad de instrumento general Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	27

Fuente: Elaboración propia .

El coeficiente alfa de Cronbach alcanzó un valor de 0,916 con 27 ítems, lo que clasifica la confiabilidad del instrumento. Este resultado evidencia una buena consistencia interna global.

Pruebas de normalidad

Tabla 2 Pruebas de normalidad

Variable / Constructo	Kolmogorov-Smirnov (Estadístico)	Shapiro-Wilk (Estadístico)	Sig. (ambas pruebas)	Observación principal
Perfil Profesional (total)	0.310	0.735	0.000***	Mayor desviación global
Ítems de Perfil Profesional (rango)	0.241 – 0.342	0.752 – 0.861	0.000***	Todos no normales
Empleabilidad Percibida (total)	0.226	0.877	0.000***	Desviación moderada
Ítems de Empleabilidad Percibida (rango)	0.200 – 0.323	0.790 – 0.895	0.000***	Todos no normales

Fuente: Elaboración propia .

Todas las dimensiones e ítems presentaron valores de significancia $p = ,000 (< 0,05)$ en ambas pruebas (Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk), lo que permite rechazar contundentemente la hipótesis de normalidad. Este patrón es habitual en escalas Likert aplicadas a estudiantes de educación superior tecnológica, donde predomina la tendencia a puntuaciones altas por deseabilidad social y efecto techo. En consecuencia, se justificó plenamente el uso de procedimientos estadísticos no paramétricos (rho de Spearman y prueba de Wilcoxon) para los análisis posteriores, garantizando la validez y robustez de los resultados obtenidos.

Correlación general

Tabla 3 Análisis correlacional general

Correlaciones	VperfiPro	VEmp
Rho de Spearman VperfiPro	1,000	,738**
Sig. (bilateral)	.	,000
N	71	71

Correlaciones	VperfiPro	VEmp
Rho de Spearman VEmp	,738**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.

Fuente: Elaboración propia .

Se identificó una correlación positiva fuerte y altamente significativa ($Rho = 0,738$; $p < 0,01$), que explica el 54,5 % de la varianza compartida entre el perfil profesional y la empleabilidad percibida. Este hallazgo confirma empíricamente el objetivo general del estudio y coincide con la literatura internacional que señala al perfil competencial como predictor clave de la empleabilidad en el sector turístico (Baum, 2018; Solnet et al., 2019; Weber et al., 2022).

Correlación específica 1

Tabla 4 Análisis correlacional específico

Correlaciones	DPerfiPro	VEmp
Rho de Spearman DPerfiPro	1,000	,521**
Sig. (bilateral)	.	,000
N	71	71

Fuente: Elaboración propia .

La dimensión de competencias cognoscitivas mostró una correlación positiva moderada-alta y significativa ($Rho = 0,521$; $p < 0,01$). Aunque relevante, su magnitud es inferior a la dimensión procedimental, sugiriendo que, en el contexto turístico cusqueño, el pensamiento crítico y la resolución de problemas son importantes, pero no constituyen el principal capital empleable de los estudiantes próximos a egresar.

Correlación específica 2

Tabla 5 Análisis correlacional específico 2

Correlaciones	DPerfiHa	VEmp
Rho de Spearman DPerfiHa	1,000	,753**
Sig. (bilateral)	.	,000
N	71	71

Fuente: Elaboración propia .

La dimensión de habilidades y destrezas alcanzó la correlación más alta del estudio ($Rho = 0,753$; $p < 0,01$), explicando el 56,7 % de la varianza en empleabilidad. Este resultado destaca que, en un destino de alta interacción humana como Cusco, las competencias prácticas (atención multilingüe, gestión de quejas, diseño de servicios, liderazgo situacional) son percibidas como el principal diferenciador para la inserción laboral exitosa.

Prueba de hipótesis general Estadísticos de prueba

VEmp – VperfiPro

Tabla 6 Prueba de hipótesis

Z	Sig. asintótica (bilateral)
-7,167b	,000

Fuente: Elaboración propia .

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon b. Se basa en rangos positivos. Con un valor $p = ,000$ ($< 0,05$) y un estadístico Z de gran magnitud, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se demuestra así la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre el perfil profesional y la empleabilidad percibida por los estudiantes del 8.º semestre.

Prueba de hipótesis específicas Estadísticos de prueba

Tabla 7 Prueba de hipótesis

Relación	Z	Sig. asintótica (bilateral)
VEmp – DPerfiPro	-7,280b	,000
VEmp – DPerfiHa	-7,336b	,000

Fuente: Elaboración propia .

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon b. Se basa en rangos negativos. Ambas hipótesis específicas fueron aceptadas ($p = ,000$). Destaca la mayor intensidad de la relación en la dimensión de habilidades y destrezas ($Z = -7,336$), lo que refuerza su rol como principal predictor de la empleabilidad en esta población. Los resultados aportan evidencia empírica sólida para orientar el rediseño curricular hacia un enfoque más práctico y competencial.

Discusión

Los resultados del presente estudio, que revelan una correlación positiva fuerte y significativa entre el perfil profesional y la empleabilidad percibida por los estudiantes del octavo semestre de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Escuela Khipu ($\text{Rho de Spearman} = 0,738$; $p < 0,01$), coinciden con la tendencia internacional que identifica al desarrollo competencial como principal predictor de la inserción laboral en el sector turístico (Baum, 2018; Solnet et al., 2019; Weber et al., 2022).

Destaca especialmente la dimensión de habilidades y destrezas como el factor de mayor peso ($\text{Rho} = 0,753$), resultado que refuerza los hallazgos de Giousmpasoglou et al. (2023), quienes señalan que, en destinos de alta interacción cultural como Cusco, las

competencias prácticas y socioemocionales (atención multilingüe, gestión de conflictos, liderazgo situacional y resiliencia) superan incluso a las cognitivas en la percepción de empleabilidad; aunque estas últimas también mostraron una relación moderada-alta significativa ($Rho = 0,521$), alineándose con los postulados de Boyatzis (2022) y la OCDE (2019) sobre la importancia del pensamiento crítico y la resolución de problemas en entornos volátiles.

En comparación con estudios peruanos previos (Hernaiz, 2019; Ayre, 2018; Buitrón, 2018), el trabajo de investigación aporta mayor precisión cuantitativa y un enfoque específico en turismo, evidenciando que la empleabilidad percibida depende en mayor medida del dominio práctico que de los conocimientos teóricos, lo cual resulta coherente con el informe del WTTC (2024) que proyecta para 2034 en América Latina una demanda creciente de profesionales con habilidades blandas y digitales.

Las limitaciones del estudio —tamaño muestral restringido a una sola institución, carácter transversal y posible sesgo de deseabilidad social— sugieren la conveniencia de investigaciones futuras de alcance longitudinal y multicéntrico que incorporen datos objetivos de inserción laboral real; no obstante, los hallazgos poseen implicancias prácticas inmediatas para la Escuela Khipu y el clúster turístico cusqueño: la urgente necesidad de reforzar las prácticas preprofesionales, laboratorios experienciales y alianzas estratégicas con empresas hoteleras y agencias de viaje para consolidar un perfil profesional altamente empleable en un mercado cada vez más competitivo y globalizado.

Conclusión

El presente estudio demuestra que existe una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre el perfil profesional y la empleabilidad percibida por los estudiantes del 8.º semestre de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Escuela Superior Tecnológica Privada Khipu, Cusco-2025 (Rho de Spearman = 0,738; $p < 0,01$), confirmándose la hipótesis general y alineándose con la evidencia internacional que identifica al desarrollo competencial como principal determinante de la inserción laboral en el sector turístico (Baum, 2018; Solnet et al., 2019; Weber et al., 2022). En particular, la dimensión de competencias cognoscitivas mostró una correlación moderada-alta y significativa ($Rho = 0,521$; $p < 0,01$), mientras que la dimensión de habilidades y destrezas alcanzó la relación más intensa del estudio ($Rho = 0,753$; $p < 0,01$), evidenciando que, en un

destino de alta interacción cultural y exigencia de servicio personalizado como Cusco, las competencias prácticas y socioemocionales constituyen el capital empleable más valorado por los futuros profesionales, superando incluso al conjunto global del perfil profesional y reforzando las proyecciones del WTTC (2024) y Giousmpasoglou et al. (2023) sobre la primacía de las habilidades blandas, digitales y de ejecución operativa en la industria turística latinoamericana hacia 2030.

Estos hallazgos consolidan la necesidad de reorientar los planes de estudio hacia un enfoque eminentemente práctico y experiencial que garantice a los egresados una transición exitosa al mercado laboral regional y nacional.

Referencias

- Airey, D., Tribe, J., Benckendorff, P., & Xiao, H. (2021). The managerial gaze: The long tail of tourism education and research. *Journal of Travel Research*, 60(7), 1399–1413. <https://doi.org/10.1177/0047287520930095>
- Baum, T. (2018). Sustainable human resource management in tourism: Towards a global perspective. *Tourism Geographies*, 20(3), 557–559. <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1457080>
- Boyatzis, R. E. (2022). *Competent leadership: The human side of organizational effectiveness*. Jossey-Bass.
- Ericsson, A., & Pool, R. (2016). *Peak: Secrets from the new science of expertise*. Houghton Mifflin Harcourt.
- Forrier, A., Verbruggen, M., & De Cuyper, N. (2019). Integrating different notions of employability in a dynamic chain: The relationship between job transitions, movement capital and perceived employability. *Journal of Vocational Behavior*, 115, 103327. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2019.103327>
- Fugate, M., Van der Heijden, B. I. J. M., De Vos, A., Forrier, A., & De Cuyper, N. (2021). Employability in the 21st century: A review and research agenda. *Journal of Vocational Behavior*, 127, 103548. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2021.103548>
- Giousmpasoglou, C., Marinakou, E., & Zopiatas, A. (2023). Resilience and turnover intentions in the post-COVID hotel industry: The mediating role of job embeddedness. *International Journal of Hospitality Management*, 108, 103363. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103363>

- Goh, E., & King, B. (2020). Four decades (1980–2020) of hospitality and tourism higher education in Australia: Developments and future prospects. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 32(4), 266–272.
<https://doi.org/10.1080/10963758.2020.1791134>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6a ed.). McGraw-Hill.
- Hillage, J., & Pollard, E. (1998). *Employability: Developing a framework for policy analysis*. Department for Education and Employment (DfEE).
- McKeown, T., & Furniss, M. (2023). Adaptability as a key employability skill in volatile times. *Human Resource Management Journal*, 33(1), 112–129.
<https://doi.org/10.1111/1748-8583.12456>
- MINCETUR. (2024). *Informe anual de turismo receptivo y empleo turístico 2023*. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- OCDE. (2019). *Future of education and skills 2030: OECD learning compass 2030*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264253933-en>
- PROMPERÚ. (2023). *Estudio sobre capital social y empleabilidad en el sector turismo en Cusco*. Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo.
- Sanz de Acedo Lizárraga, M. L., Sanz de Acedo Baquedano, M. T., & Cardelle-Elawar, M. (2020). *Pensamiento crítico y creativo en educación superior*. Narcea.
- Solnet, D., Baum, T., Robinson, R. N. S., & Lockstone-Binney, L. (2019). What about the workers? Roles and skills for employees in hotels of the future. *Journal of Vacation Marketing*, 25(3), 342–357. <https://doi.org/10.1177/1356766718784672>
- Solnet, D., Nickson, D., Robinson, R. N. S., Kallmünzer, A., & Baum, T. (2021). Rebooting tourism and hospitality education for the 21st century. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(10), 3461–3473.
- Tejada, J., & Vila, R. (2021). *El perfil profesional en la formación por competencias*. Octaedro.
- Tobón, S. (2010). *Formación integral y competencias: Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación* (4a ed.). Ecoe Ediciones.
- UNESCO. (2023). *Reimagining our futures together: A new social contract for education*. UNESCO.
- Universities UK. (2018). *Higher education in numbers: International mobility*. Universities UK.

- Van der Heijde, C. M., & Van der Heijden, B. I. J. M. (2006). A competence-based and multidimensional operationalization and measurement of employability. *Human Resource Management*, 45(3), 449–476.
- Van der Heijden, B. I. J. M. (2002). Prerequisites to guarantee life-long employability. *Personnel Review*, 31(1), 44–61.
- Vargas, F. (2022). Competencias y perfiles profesionales en América Latina: Una mirada desde el enfoque de formación por competencias. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 13(36), 3–23.
- Weber, M. R., Lee, J., & Crawford, A. (2022). A study of soft skills needed by recent hospitality graduates for success. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 34(2), 89–101. <https://doi.org/10.1080/10963758.2021.1963751>
- World Travel & Tourism Council (WTTC). (2017). *Travel & tourism: Economic impact 2017 Peru*. WTTC.
- World Travel & Tourism Council (WTTC). (2024). *Travel & tourism economic impact 2024: Global trends*. WTTC.
- Zabala, A., & Arnau, L. (2019). *Cómo aprender y enseñar competencias*. Graó.