

EVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DE TRES PROGRAMAS DE LICENCIATURA EN TURISMO CON BASE EN LOS CRITERIOS DE TEDQUAL Y CONAET

EDGAR OLIVER CARDOSO ESPINOSA / MARÍA TRINIDAD CERECEDO MERCADO / JOSÉ ROBERTO RAMOS
MENDOZA

Escuela Superior de Comercio y Administración, Instituto Politécnico Nacional

RESUMEN: El objetivo de esta investigación fue evaluar con enfoque sistémico la organización académico administrativa de tres programas de licenciatura en Turismo con finalidad de identificar las características que éstos presentaban respecto a los criterios de CONAET y TedQual, para acceder a la certificación nacional e internacional. El cuestionario y la guía de observación fueron los instrumentos para recopilar la información necesaria. La principal conclusión fue que la licenciatura en Turismo

ofrecida por la Escuela Superior de Turismo (EST) cumple con los criterios de certificación tanto nacional como internacional por lo que se considera que sus instalaciones y el programa ofertado se encuentra conforme a los lineamientos, en tanto que la Universidad del Valle de México (UVM) y la Escuela Bancaria Comercial (EBC) presentan serias deficiencias respecto a los criterios establecidos por estos organismos.

PALABRAS CLAVE: Evaluación, Programa, Turismo.

Introducción

En la actualidad, el desarrollo de las naciones es de suma importancia sobre todo por el mundo globalizado en el que se vive, la cual requiere que los países posean diferentes formas de enfrentar los retos de las actividades económicas que de éstas emanan tales como cumplir con las exigencias de productividad, eficiencia y calidad. Así, el turismo no es la excepción, ya que demanda acciones concretas por parte de los países respecto a la diversificación de sus productos y servicios así como el desarrollo de nuevos complejos sustentables, por lo que se requiere de la formación del recurso humano. De este modo, las instituciones de educación superior (IES) es necesario que se adapten y se actualicen en forma constante en lo que respecta a sus cuerpos docentes, instalaciones, equipamientos y supraestructura en coordinación con la gestión estratégica de la escuela. Ante este panorama, se genera la importancia de certificar a los programas educativos, tanto a

nivel nacional como internacional con la finalidad de acreditarse como organizaciones de excelencia.

Específicamente, la certificación internacional, surge en 1988, cuando se crea la Fundación Organización Mundial de Turismo (OMT)–Themis en el Principado de Andorra, para fomentar la calidad y eficiencia en educación y formación turísticas, la cual en 1998, establece el sistema de certificación TedQual (Tourism Education Quality) (OMT, 2010), el cual tiene como propósito, certificar programas educativos que sean competitivos, acordes a la realidad turística de los países y que surge desde el 1º de diciembre de 2005 (UNWTO, 2005), generando beneficios a las IES como los siguientes:

- Única certificación de calidad a nivel internacional para programas de educación, formación e investigación en turismo.
- Promoción internacional de la institución y sus programas a través de las diversas herramientas y mecanismos de comunicación de la OMT.
- Proporcionar una herramienta metodológica para la autoevaluación continua y mejora de la calidad, permitiendo que la institución: Garantice que las necesidades de este sector sean cubiertas; mejore el posicionamiento del programa entre los estudiantes actuales y potenciales; asegure la coherencia entre el contenido, sistema pedagógico y la misión del programa educativo y adopte una visión estratégica a fin de que existan recursos suficientes para llevar a cabo de manera eficaz el programa (Themis y UNWTO, 2010).

Por su parte, la certificación nacional en México comienza con la creación del Consejo para la Acreditación de la Educación Turística (CONAET), en 2002, cuyo fin primordial es la acreditación, capacitación y divulgación de los procesos de formación de este sector con base en estándares de calidad. Para ello, se han definido criterios de evaluación universalmente aplicables a cualquier institución con la finalidad de medir la eficacia del programa, así como el grado de incorporación de las necesidades del sector turístico (CONAET, 2009).

Ante esta situación, es importante que las IES logren su certificación a nivel nacional e internacional de sus programas de Turismo porque eso las cataloga como organizaciones de calidad por lo que es necesario contar con una guía metodológica que permita evaluar a la superestructura, estructura e infraestructura con base en los estándares de la TedQual y del CONAET. De ahí que se proponga el empleo de la metodología de sistemas

blandos o suaves (SSM por sus siglas en inglés *Soft Systems Methodology*), de Peter Checkland (2002), la cual se utiliza para aplicar los sistemas estructurados a situaciones asistémicas con un alto componente social y humano como es el educativo. Así, los sistemas suaves se identifican porque le dan mayor importancia tanto al ámbito social como a las vinculaciones que se generan entre éste y las organizaciones. Su metodología está conformada por las siguientes fases:

1. Investigar el Problema no estructurado.
2. Expresar la situación del problema a través de graficas comparativas.
3. Definiciones de fondo o raíz de los sistemas relevantes a través del CATWOE:
 - **C**ustomers. Quienes son beneficiarios del sistema.
 - **A**ctors. Quienes transforman a las entradas de información en salidas.
 - **T**ransformation Process. Transformación – salidas.
 - **W**eltanschauug. La visión de las personas.
 - **O**wners. Cada sistema tiene algún propietario, que tiene el poder de comenzar y cerrar el sistema.
 - **E**nvironment Restrictions. Son los elementos externos que deben ser considerados.
4. Identificar cambios factibles deseables.
5. Acción para mejorar la situación problemática.

En este sentido, la SSM es una metodología que se presenta como una alternativa dentro de los modelos evaluativos, cuyo fin es identificar los elementos que conforman el programa educativo, recabando información de orden cualitativo y cuantitativo, para emitir juicios de valor que permitan proporcionar cambios necesarios en los programas (Cardoso, Ramos y Tejeida, 2009).

Método y materiales

Objetivo de la investigación

Evaluar con enfoque sistémico la organización académica administrativa de tres programas de licenciatura en Turismo con base en los criterios de certificación del CONAET y TedQual con la finalidad de realizar un análisis comparativo.

Tipo de investigación

Se trató de una investigación no experimental, evaluativa y descriptiva ya que se enfocó a observar las situaciones y fenómenos tal y como se dieron en sus propios contextos, para posteriormente analizarlos con la finalidad de identificar las semejanzas y diferencias entre los programas, así como sus fortalezas y debilidades a fin de emitir los juicios de valor correspondientes. Además, el tipo de investigación fue de tipo transversal, ya que los datos fueron recolectados en un solo momento en el tiempo (marzo de 2010) y su principal propósito fue describir las variables con sus interrelaciones en un tiempo específico.

Selección de la muestra

La muestra del estudio fue de tipo dirigida o no probabilística ya que el investigador seleccionó los tres programas de licenciatura en Turismo que son impartidos en tres IES y que fueron: a) Programa de licenciados en Turismo (LT) impartido por la Escuela Superior de Turismo dependiente del Instituto Politécnico Nacional; b) Programa de Licenciado en Administración Hotelera y Turística (LAHT) impartido por la Escuela Bancaria y Comercial (Campus Reforma) y, c) Programa de Licenciado en Administración de Empresas Turísticas (LAET) impartido por la Universidad del Valle de México (Campus Chapultepec). Cabe señalar que en esta clase de muestra, la elección de los elementos, no dependen de la probabilidad sino de causas propias al investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Diseño de los instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron: a) Cuestionario, el cual midió la infraestructura, estructura y supraestructura, y b) Guía de observación, la cual evaluó la gestión académico-administrativa, así como los mecanismos de financiamiento.

Análisis de resultados

De los cuestionarios

En lo que concierne al personal docente, se presenta que la UVM predomina el personal femenino en su mayoría, en tanto que la EST y la EBC cuentan con mayoría de profesores del sexo masculino. Asimismo, tanto la UVM como la EBC carecen de profesores de tiempo completo, en tanto que la EST posee un 60 %. En lo referente al nivel de estudio del personal docente, se aprecia que tanto la UVM como la EBC, el nivel máximo de estu-

dios es de licenciatura y en algunos casos con especialidades, en tanto que la EST muestra estudios que van desde licenciatura y doctorado.

En el rubro de las horas dedicadas a la docencia tanto la UVM como la EBC presentan un déficit en el tiempo dedicado a la actividad docente y en lo referente a la pertenencia en organismos de investigación, ya que al no contar con líneas de investigación tampoco se encuentran dentro de este tipo de organizaciones. Mientras que para el caso de la EST, existen profesores que realizan investigaciones pero no pertenecen al SNI y al AMIT.

Como consecuencia de una carencia de líneas de investigación, la UVM y EBC, no han obtenido productos académicos, asistencia a congresos y menos aún como ponentes, por lo que también conlleva a no dedicarse a esta actividad limitando su acción docente y tan solo quedándose con conocimientos empíricos. Por su parte, la EST presenta una deficiencia en cuanto a publicación de resultados en revistas nacionales o internacionales que les permita divulgar los resultados de dichas investigaciones.

En tanto que la infraestructura tiene como principales debilidades un servicio deficiente para la UVM en cuanto al mantenimiento a las computadoras y la falta de software legal y regular. En lo referente a salas de audiovisuales las tres instituciones tienen; sin embargo, no se encuentran acondicionadas y equipadas con lo mínimo requerido por los organismos certificadores y el uso que se les da tanto en la UVM como en la EBC es diverso. En lo que se refiere a centros de información, éstos son compartidos por las demás carreras ofrecidas por la UVM y EBC, así como no se presenta un acervo adecuado en el área de Turismo ni tampoco se encuentra actualizado. En tanto, la EST, manifiesta fortalezas en cuanto al material con el que trabaja porque es una biblioteca depositaria de la OMT, lo que permite ampliar de forma constante sus acervos y por ende la actualización de éstos.

En lo que respecta a los laboratorios de agencias de viajes y hotelería, se encontró que tanto la UVM como la EBC carecen de laboratorios de este tipo, lo que limita el aprendizaje de los jóvenes en cuanto a los procesos formativos al no presentarles actividades basadas en casos prácticos; en tanto la EST sí muestra dicho equipamiento. Sin embargo, la EBC es una institución privada que cuenta con un convenio con el Hotel City Express, el cual alberga a sus estudiantes en las instalaciones de éste para prácticas profesionales de los alumnos, para el caso de la EST y UVM presentan una deficiencia ya que no poseen esta infraestructura.

En lo concerniente a la Supraestructura de las instituciones, se tiene que las tres presentan deficiencias en cuanto al conocimiento de la misión y visión por parte de sus miembros. En cuanto al modelo educativo la UVM presenta mayores carencias a nivel de administrativos y docentes y en menor medida la EBC. Las similitudes en cuanto al conocimiento del modelo educativo y procesos de evaluación es deficiente en ambas instituciones privadas.

De las guías de observación

Para el caso de la gestión académico administrativa de la UVM, se hace necesario que existan órganos que regulen ambos procesos; ya que éstos son necesarios para direccionar las acciones de la educación al interior de la institución y por ende la toma de decisiones, sin ello difícilmente se conducirá hacia el logro de los objetivos organizacionales. De esta forma, no existe una selección acorde a las necesidades de la institución ya que la gran mayoría de los directivos no cuentan con experiencia en este rubro. En lo referente a los recursos, éstos emanan de la rectoría general y son repartidos con base en la matrícula obtenida en un periodo específico.

Por su parte, en la EST la gestión académico administrativa muestra evidencia de que posee con las autoridades ejecutivas y los órganos colegiados académicos adecuados para el desarrollo del programa, todo ello sustentado en la normatividad institucional. Asimismo, éstos participan en la toma de decisiones sobre los procesos de análisis y aprobación de las políticas del quehacer académico y de dirección del proceso educativo, de acuerdo a las responsabilidades que establece el marco jurídico. Con relación a la gestión administrativa y financiamiento, el Ejecutivo Federal asigna los recursos financieros a las IES siguiendo el Modelo Oficial de Asignación del Subsidio Público, el cual comprende: el subsidio ordinario, que cubre el gasto corriente destinado a sostener la operación regular de las instituciones, y el subsidio extraordinario, que son los recursos destinados a mejorar y asegurar la calidad de la educación mediante una serie de programas como cursos externos e investigaciones con el sector productivo.

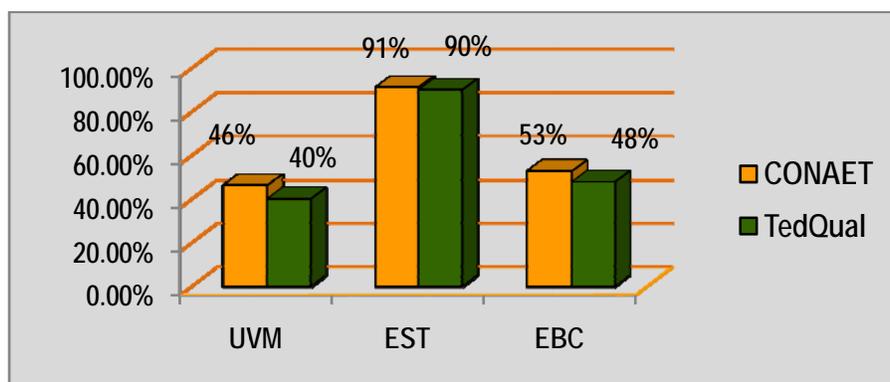
En lo referente a la gestión académico administrativa de la EBC se observa que presenta debilidades en cuanto a: 1) Cuerpos académicos colegiados: No existen al interior de la institución, lo que repercute en la aplicación, objetivos, métodos y toma de decisiones y 2) Autoridades ejecutivas: Desconocen el sector turístico y las coordinaciones están a cargo de jóvenes recién egresados de la institución. En tanto que la gestión administrativa y

financiera de la EBC presenta las siguientes debilidades: a) Los recursos asignados a la carrera de Turismo y hotelería es del 7 % promedio anual; b) Los procesos administrativos tienen deficiencias en cuanto al incumplimiento de reglas, políticas y estatutos de la universidad.

Situación de los tres programas educativos respecto a CONAET y TedQual

Con base en el análisis de resultados, a continuación se presenta la gráfica de cada programa en los tres rubros bajo los cuales se realizó la evaluación: infraestructura, estructura y supraestructura, en donde una ponderación mayor a 80% implica la certificación por parte de la CONAET y TedQual.

Figura No. 1.
Resultados de la Infraestructura de los tres programas respecto a criterios CONAET y TedQual

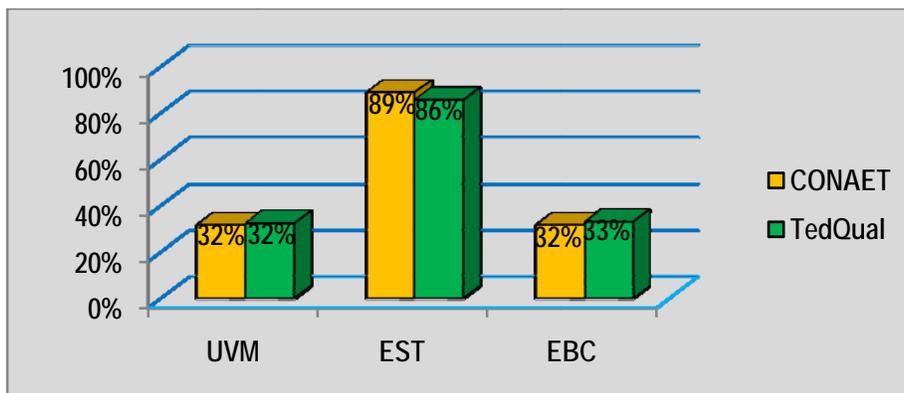


FUENTE: Elaboración propia a partir de instrumentos de medición

Con base en la figura No. 1, para el ámbito de la infraestructura se obtuvo que la UVM respecto al organismo nacional obtuvo 46 puntos porcentuales y en lo referente al organismo internacional fue de 40 puntos porcentuales, significando un bajo nivel de aspectos para acceder a la certificación. En tanto que la EST se encuentra con 91 puntos porcentuales en el nivel nacional y en el internacional obtuvo 90 puntos porcentuales, indicando con ello que se encuentra dentro de los parámetros de certificación y, por su parte la EBC, ante CONAET obtuvo 53 puntos porcentuales y ante la TedQual es de 48 puntos porcentuales, lo que representa un bajo nivel de acreditación en los criterios evaluados.

Figura No. 2.

Resultados de la Estructura de los tres programas respecto a criterios CONAET y TedQual

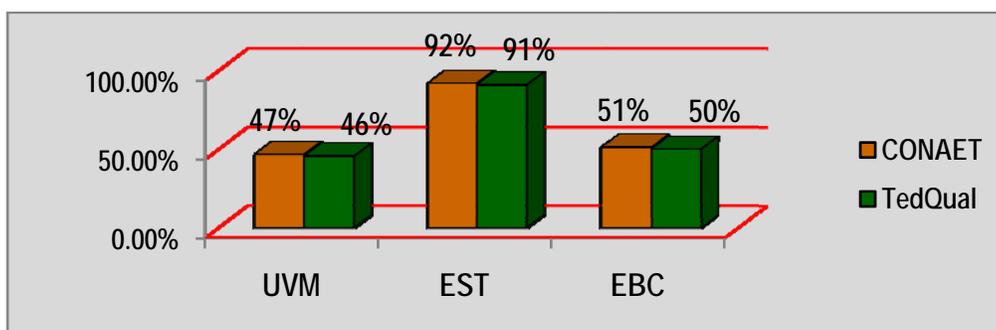


Fuente: Elaboración propia a partir de instrumentos de medición

En lo que concierne al componente de la estructura (figura No. 2), se observa que la UVM presenta 32 puntos porcentuales tanto para CONAET como para TedQual, significando que en este rubro se encuentra deficiente respecto a los criterios establecidos por los organismos certificadores. En el caso de la EST, tiene 89 y 86 puntos porcentuales, lo que representa el acceso a la certificación nacional e internacional aunque se debe continuar trabajando en éste para fortalecerlo; en lo que atañe a la EBC posee 32 y 33 puntos porcentuales, lo que implica que se requiere poner mayor énfasis en este aspecto.

Figura No. 3.

Resultados de la Supraestructura de los tres programas respecto a criterios CONAET y TedQual



Fuente: Elaboración propia a partir de instrumentos de medición

En lo que compete a la supraestructura, se observa en la gráfica No. 3, que los máximos puntajes logrados por la UVM fueron de 47 y 46 puntos porcentuales respectivamente, teniendo como resultado un desempeño no satisfactorio. Por su parte, la EST presenta 92 y 91 puntos porcentuales, lo cual implica el acceso a la certificación nacional e internacio-

nal, y por último el caso de la EBC, 51 y 50 puntos porcentuales, significando una valoración poco satisfactoria.

Conclusiones

Se concluye que tanto los programas de licenciatura en Turismo ofrecidos por la UVM como la EBC presentan deficiencias en cuanto a su organización académico-administrativa. Además, no realizan dentro de sus principales actividades la investigación y generación de nuevos conocimientos. De esta forma, se les considera a ambas instituciones sistemas cerrados ya que a pesar de encontrarse de manera constante en un estado entrópico manteniendo una homeóstasis negativa y aun cuando tiene recepción de insumos del medio externo, es el único rubro del que depende del entorno, considerándose estas como autosuficientes. No obstante estas dos instituciones de manera general no cuentan con el mínimo de criterios requeridos por los organismos certificadores en el orden nacional e internacional.

Caso contrario sucede con la EST del IPN, cuyos resultados obtenidos al interior de la institución con base en las encuestas aplicadas a profesores, alumnos y administrativos, permitieron evaluarla en forma satisfactoria ya que cubre con los lineamientos suficientes, encontrándose certificada por CONAET desde el 31 de agosto de 2006 y con una vigencia de cinco años culminando el 31 de agosto de 2011, y por TedQual, la cual otorgó la acreditación en diciembre 2007 y cuyo vencimiento expiró en diciembre de 2010.

Por tanto, es evidente que toda organización educativa ante las exigencias impuestas por la globalización económica tienen que tener acreditados sus programas para ser reconocidos como de calidad ante la sociedad. Ante esta situación, se requiere de trabajo en equipo, tanto de la sociedad, el sector productivo, los cuerpos académicos, los organismos dedicados a la investigación y de las autoridades locales, regionales y nacionales, mismas que deberán aportar una diversidad de acciones para el mejoramiento de la calidad educativa. Asimismo, toda institución es un sistema con diversos componentes cuyo principal fin es trabajar colectivamente para lograr la función educativa, proporcionando una formación basada en aspectos humanistas, científicos y tecnológicos, lo que redundará en profesionales mejor preparados para un mundo que cada vez es más exigente y del cual se pueden obtener grandes beneficios tanto para la institución como para los futuros profesionistas.

Referencias

- CARDOSO, E., RAMOS, J. y TEJEIDA, R. (2009). *La evaluación de los programas educativos desde la perspectiva de los sistemas suaves: Propuesta metodológica*. En Revista Universidad EAFIT, Vol. 45, No. 155, julio, agosto, septiembre de 2009.
- CONAET (2009). Disponible en: <http://www.conaet.net/>, 15 de noviembre de 2009.
- CHECKLAND, P. (2002). *La metodología de sistemas suaves en acción*. México: Noriega Editores – Mega.
- HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- OMT (2010). Disponible en: <http://www.unwto-themis.org/es/programas/tedqual>, 8 de junio de 2010.
- THEMIS – UNWTO (2010). Disponible en: <http://www.metafrasi.ad/themis/esp/programas/tedqual/pasos.html>, 3 de septiembre de 2010.
- UNWTO (2005). *Initiation a la method TEDQUAL*. Madrid: World Tourism Organization.