

EVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN ACADÉMICO ADMINISTRATIVA DE TRES PROGRAMAS DE LICENCIATURA EN TURISMO CON BASE EN LOS CRITERIOS DE TEDQUAL Y CONAET: UN ESTUDIO COMPARATIVO.

EVALUATION OF THE ACADEMIC ADMINISTRATIVE ORGANIZATION OF THREE DEGREE PROGRAMS IN TOURISM BASED IN THE CRITERIA OF TEDQUAL AND CONAET: A COMPARATIVE RESEARCH.

Edgar Oliver Cardoso Espinosa (1)
José Roberto Ramos Mendoza (2)
María Trinidad Cerecedo Mercado (3)

ABSTRACT

The aim of this study was to evaluate systemic approach academic administrative organization of three degree programs in tourism in order to identify the characteristics that they showed respect to the criteria and TedQual CONAET to access national and international certification. The questionnaire and observation guide were the tools to gather the necessary information. This information was organized into tables by category and management of the data were analyzed using a qualitative approach (using Atlas Ti) and quantitative (using descriptive statistics). The main conclusion was that the degree offered by the EST tourism meets the criteria of national and international certification for what it considers its facilities and the program is offered under the guidelines for certification, while the UVM and the EBC have serious deficiencies with respect to the criteria established by these agencies.

Key words: Evaluation, Soft Systems, Tourism, Organization.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue evaluar con enfoque sistémico la organización académico administrativa de tres programas de licenciatura en Turismo con la finalidad de identificar las características que éstos presentaban respecto a los criterios del CONAET y del TedQual, para acceder a la certificación nacional e internacional. El cuestionario y la guía de observación fueron los instrumentos para recopilar la información necesaria. Esta información fue organizada en tablas por categorías y el manejo de los datos fueron analizados con un enfoque cualitativo (mediante el Atlas Ti) y cuantitativo (mediante la estadística descriptiva). 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, sistemas suaves, turismo, organización.

Código JEL: I23

(1) Profesor - Investigador de la Sección de Estudios de Posgrado e Investigación de la Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA) del Instituto Politécnico Nacional (IPN). E-mail: eoce@hotmail.com

(2) Profesor - Investigador de la Sección de Estudios de Posgrado e Investigación de la Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA) del Instituto Politécnico Nacional (IPN). E-mail: dr.ramos.ipn@hotmail.com

(3) Profesora - Investigadora de la Sección de Estudios de Posgrado e Investigación de la Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA) del Instituto Politécnico Nacional (IPN). E-mail: tricermer@yahoo.com

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el desarrollo de las naciones es de suma importancia sobre todo por el mundo globalizado en el que se vive, lo 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. El turismo no es la excepción, ya que demanda en todo momento 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. Por ello es necesario que las instituciones de educación superior (IES) se adapten y 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 ofrecidos por las IES, tanto en el ámbito nacional como en el 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 la educación y formación turísticas, la cual establece en 1998 el sistema de certificación TedQual (Tourism Education Quality) (OMT, 2010). En este sentido, se genera la UNWTO, que son las siglas oficiales de la OMT en inglés, alemán y ruso. Posteriormente, en 2003, este organismo se transformó en uno especializado de las Naciones Unidas y a partir de la XVI Asamblea General, celebrada en Dakar, se le añaden las letras UN (United Nations) en inglés y ruso (dos de sus idiomas oficiales) y también en alemán, para diferenciar sus siglas de las de la World Trade Organization (Organización Mundial del Comercio), resultando UNWTO; en tanto que en francés y español las siglas oficiales siguen siendo OMT. De este modo, el 1º de diciembre de 2005 surge el programa denominado UNWTO - TedQual de carácter internacional, el cual tiene como propósito certificar programas educativos que sean competitivos, acordes con la realidad turística de los países (UNWTO, 2005).

Por tanto, TedQual es un programa de la Fundación UNWTO - Themis que tiene como objeto promover la mejora de la calidad de los programas de educación turística impartidos por los diversos sistemas educativos de los países, generando beneficios a las IES certificadas como los siguientes:

- 1) Única certificación de calidad en el ámbito internacional para programas de educación, formación e investigación en turismo.
- 2) Promoción internacional de la institución y sus programas a través de las diversas herramientas y mecanismos de comunicación de la OMT.
- 3) Participación en las actividades de educación y formación patrocinadas por la OMT, proporcionando a las instituciones la oportunidad de interactuar con los gobiernos y el sector privado.
- 4) Posibilidad de pertenecer al Consejo de Educación y Ciencia de la OMT.
- 5) Formar parte de la Red de Instituciones UNWTO - TedQual, dirigida por la Fundación UNWTO - Themis.
- 6) Proporcionar una herramienta metodológica para la auto-evaluación continua y mejora de la calidad, permitiendo que la institución: aumente su credibilidad así como del programa en el sector turístico; posibilite, a través de un plan de estudios coherente, garantizar que las necesidades de la industria turística sean cubiertas; mejore el posicionamiento del programa entre los estudiantes actuales y potenciales; asegure la coherencia entre el contenido, el sistema pedagógico y la misión del programa educativo; mejore la responsabilidad, compromiso y motivación de los recursos humanos involucrados en la ejecución del programa, y asegure que la institución adopte una visión estratégica en lo que respecta a la infraestructura, cuidando 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, como una asociación civil, cuyas acciones están dirigidas a elevar la calidad de la educación turística, cuyo fin primordial es la acreditación, certificación, capacitación y divulgación de los procesos de formación de este

sector con base en estándares de calidad. Actualmente, el CONAET se encuentra integrado por diecinueve instituciones educativas (públicas y privadas), el Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior (CENEVAL) y la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles de la República Mexicana, así como por representantes tanto de la iniciativa privada como del sector público, con la finalidad de garantizar la imparcialidad y objetividad de los procesos para la calidad de la educación turística mexicana. Para ello se han definido criterios de evaluación universalmente aplicables a cualquier institución con el propósito de medir la eficacia del sistema pedagógico, así como el grado de incorporación de las necesidades del sector turístico y de los estudiantes a dichos programas (CONAET, 2009). Cabe mencionar que las categorías de evaluación están sustentadas en estándares educativos internacionales, de acuerdo con los indicadores establecidos por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES), que a su vez forma parte de la Red Iberoamericana de Acreditación de la Educación Superior (RIACES), reconocida por la UNESCO.

Ante esta situación, es importante que las IES logren la certificación en los ámbitos nacional e internacional de sus programas de Turismo porque eso las ubica 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. Esta particularidad distingue a la SSM de otras metodologías que se ocupan de problemas duros que están enfocados a la tecnología. Está fundada en que una organización no existe como un ente independiente, sino que es parte de un proyecto desarrollado por un grupo de personas comprometidas en un diálogo (Zexian & Xuhui, 2010). 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 gráficas enriquecidas, entendiéndose por éstas los medios para capturar la información como sea posible, referente a la situación problemática. Por tanto, una gráfica enriquecida puede mostrar límites, la estructura, flujos de información y los canales de comunicación. Pero particularmente muestra el sistema humano detrás de la actividad.
3. Definiciones de fondo o raíz de los sistemas relevantes. Las definiciones de fondo se escriben como oraciones que elaboren una transformación. En esta etapa se presentan seis elementos fundamentales que establece como bien formulada una definición de fondo. Se resume en las siglas **CATWOE** (C = Customers, A = Actors, T = Transformation Process, W = Weltanschauung, O = Owners y E = Environmental Restrictions).

- **Customers.** Quienes son beneficiarios del sistema.
- **Actors.** Quienes transforman a las entradas de información en salidas.
- **Transformation Process.** Transformación - salidas.
- **Weltanschauung.** La visión de las personas.
- **Owners.** Cada sistema tiene algún propietario, que tiene el poder de comenzar y cerrar el sistema. Capacidad de veto.
- **Environment Restrictions.** Son los elementos externos que deben ser considerados. Estas restricciones incluyen políticas organizacionales, así como temas legales y éticos.

4. Modelos conceptuales. El investigador ahora enfoca su conocimiento de los conceptos y de los modelos de los sistemas, desarrollando descripciones, en términos del sistema, de cómo las partes relevantes de la situación pudieran funcionar idealmente.

- Concepto formal del sistema.
- El otro sistema estructurado.

5. Comparación de los modelos conceptuales con la realidad. El fin de este paso no es aplicar los modelos conceptuales, sino hacer que los

modelos y la realidad puedan ser comparados y contrastados. Es decir, cómo trabajan los sistemas relevantes contra cómo pueden trabajar y cuáles son las implicaciones que se pueden presentar.

6. Identificar cambios factibles deseables. Desde el paso anterior, ciertos cambios son identificados. Dichos cambios están supeditados a la deseabilidad y a la factibilidad.

7. Acción para mejorar la situación problemática. Los cambios más deseables y factibles identificados en la etapa seis ahora son puestos en práctica.

En este sentido, la SSM es un proceso que en la actualidad ha tomado mayor auge en el ámbito educativo, ya que toma en cuenta a todos los involucrados en el problema a diagnosticar, llevando a cabo acciones holísticas desde un enfoque hermenéutico, cuyo término refiere a la interpretación desde la percepción empirista del sujeto interviniente (Barranco, 2002). Es por ello que esta metodología 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 y consecuentes en la evaluación de 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 del TedQual con la finalidad de realizar un análisis comparativo.

Tipo de investigación

Se trató de una investigación no experimental 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. En este sentido, el estudio refiere a las características que presenta la organización académico -

administrativa de las tres instituciones que ofrecen la licenciatura en Turismo. Las categorías de análisis fueron: a) Personal docente adscrito al programa, b) Currículum, c) Métodos e instrumentos para evaluar el aprendizaje, d) Servicios institucionales de apoyo al aprendizaje de los estudiantes, e) Alumnos, f) Infraestructura y equipamiento de apoyo al desarrollo del programa, g) Líneas y actividades de investigación, h) Vinculación, i) Normativa institucional que regule la operación del programa, j) Gestión académico - administrativa, k) Procesos de planeación y evaluación y l) Gestión administrativa y financiamiento. Asimismo, los criterios tomados para la guía de observación fueron: pertinencia, suficiencia, coherencia, aceptación, legalidad, eficacia, eficiencia y efectividad. Además, el tipo de investigación fue de tipo transversal, ya que los datos fueron recolectados en un solo momento en el tiempo 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 depende de la probabilidad sino de causas propias al investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Diseño de los instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la guía de observación (cuadro 1):

Cuadro 1. Instrumentos para la investigación

INSTRUMENTO	DESCRIPCIÓN
Cuestionario	Infraestructura: Permite la operación y desarrollo adecuado del programa educativo. Está integrada por las aulas, talleres, laboratorios, centro de cómputo y biblioteca.
	Estructura: Conjunto de actividades mediante las cuales se forma a un alumno en cuanto a su perfil de ingreso, permanencia y egreso, mismos que deben ser congruentes con el fin del programa y las condiciones imperantes en el sector laboral.
	Supraestructura: Considera la misión, visión, concepciones y modelos educativos, perfiles de personal académico y alumnos.
Guía de observación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal docente adscrito al programa. 2. Currículum. 3. Servicios institucionales de apoyo al aprendizaje de los estudiantes. 4. Infraestructura y equipamiento de apoyo al desarrollo del programa. 5. Gestión académico - administrativa. 6. Procesos de planeación y evaluación. 7. Gestión administrativa y financiamiento.

FUENTE: Elaboración propia.

ANÁLISIS Y RESULTADOS

Los resultados obtenidos a partir de los cuestionarios aplicados a alumnos, administrativos y docentes se organizaron con base en la estadística descriptiva para obtener las frecuencias con la finalidad de conformar las tablas para el análisis correspondiente. Además, se realizó el estudio de las variables mediante las guías de observación a las cuales se les aplicó el software de Atlas Ti.

Resultados de los cuestionarios

En lo que concierne al personal docente, se presenta que en la Universidad del Valle de México (UVM) predomina el personal femenino, en tanto que la Escuela Superior de Turismo (EST) y la Escuela Bancaria y Comercial (EBC) cuentan con mayoría de profesores del sexo masculino. La asiduidad a clases por parte del personal académico va de 51 a 75%, correspondientemente, en las tres instituciones. Asimismo, tanto la UVM como la EBC carecen de profesores de tiempo completo, en tanto que la EST posee 60%. En lo referente al nivel de estudio del personal docente, se aprecia que tanto en la UVM como en la EBC, el nivel máximo de estudios es de licenciatura y en algunos casos con especialidades, en tanto que la EST muestra estudios que van desde licenciatura a doctorado.

Además, se presenta que la EBC tiene los más bajos requerimientos en cuanto a antigüedad de docentes, en tanto que la UVM presenta debilidades en el ámbito de horas dentro del programa, mientras que la EST tiene una

fortaleza en cuanto a los años de servicio en el programa de Turismo. 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 a 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 ni 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, lo que también conlleva a no dedicarse a esta actividad, limitando su acción docente y tan sólo 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.

Por su parte, 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 tanto que la EBC no posee salas de esparcimiento y descanso para docentes. En lo referente a salas de audiovisuales, las tres instituciones cuentan con ellas, sin embargo, en el caso de la UVM 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. Estas dos escuelas no poseen 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. 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

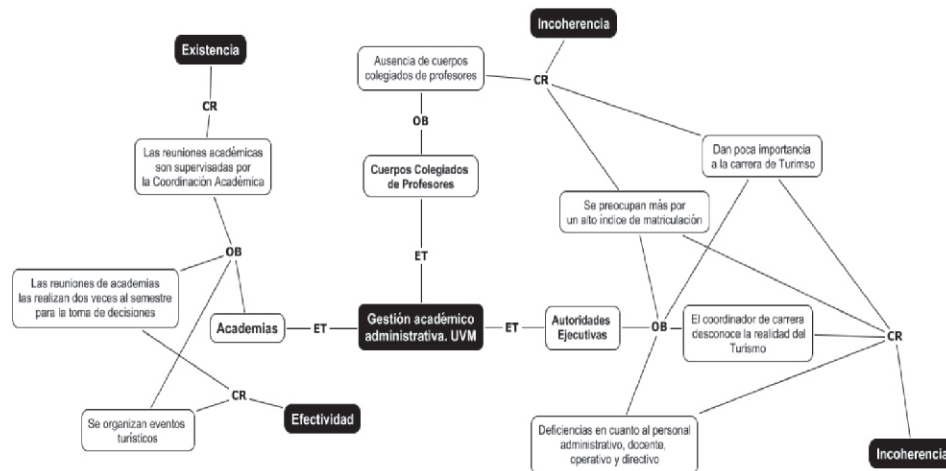
prácticas profesionales de los alumnos. Para los casos de la EST y UVM presentan una deficiencia, ya que no poseen esta infraestructura.

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 en el orden administrativo y de 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

A continuación se presentan los resultados sobre la gestión académico administrativa de los tres programas educativos seleccionados para la investigación, obtenidos a partir de las guías de observación.

Figura 1. Gestión académico administrativa de la UVM



FUENTE: Elaboración propia a partir de los resultados de guías de observación.

Para el caso de la gestión académico administrativa de la UVM (figura 1), se hace necesario que existan órganos que regulen ambos procesos; por lo que los cuerpos colegiados son necesarios para direccionar las acciones de la educación al interior de la

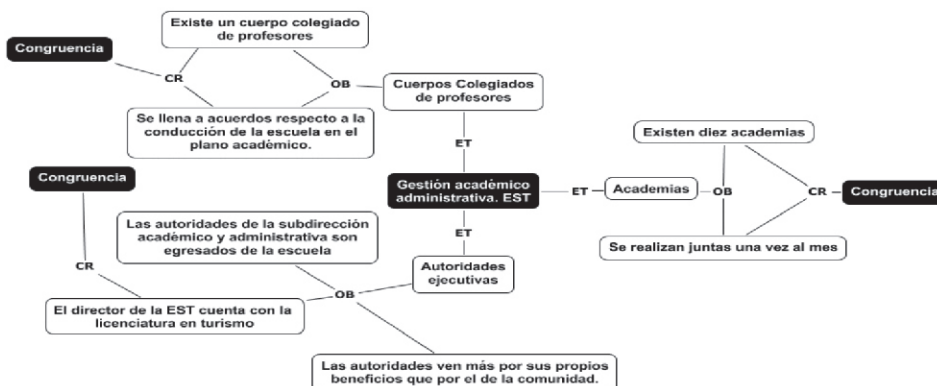
institución y por ende la toma de decisiones, sin ello, difícilmente se conducirá hacia el logro de los objetivos organizacionales.

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 o simplemente son removidos de sus cargos y ubicados en otros campus, por lo que se percibe que cumplen con sus labores por el simple hecho de cumplir, lo que conlleva a una entropía elevada en todos los aspectos al interior de cada área de trabajo. 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, lo que refleja un bajo presupuesto destinado a la carrera de Turismo por sus escuetas instalaciones y equipamiento.

Figura 2. Gestión académico administrativa de la EST

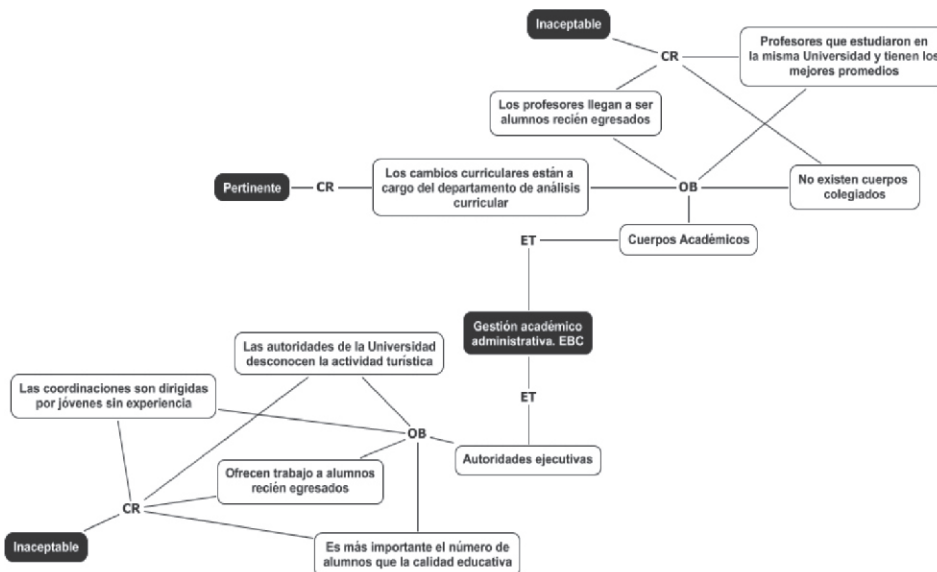


FUENTE: Elaboración propia a partir de resultados de las guías de observación.

Como se muestra en la figura 2, la gestión académico administrativa muestra evidencia de que la EST cuenta 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 con 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 tiene criterios diversos para otorgarlos y 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.

Figura 3. Gestión académico administrativa de la EBC



FUENTE: Elaboración propia a partir de resultados de las guías de observación.

En lo referente a la gestión académico administrativa de la institución (figura 3), 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. Indiscutiblemente se hace necesario conformar cuadros de personal altamente competitivo, comprometido con la organización educativa y sobre todo con capacidades inherentes a sus cargos.

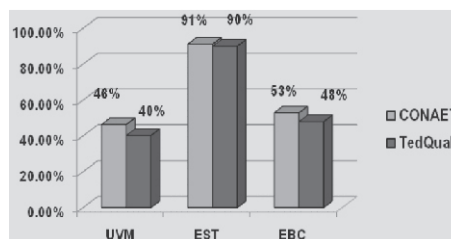
La gestión administrativa y financiera de la EBC presenta las siguientes debilidades: a) Los recursos asignados a la carrera de Turismo y hotelería es de 7% promedio anual; b) Los procesos administrativos tienen deficiencias en cuanto al incumplimiento de reglas, políticas y estatutos de la universidad.

Situación de los tres programas educativos respecto al CONAET y al 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 del CONAET y del TedQual.

Gráfica 1. Resultados de la infraestructura de los tres programas respecto a criterios del CONAET y del TedQual

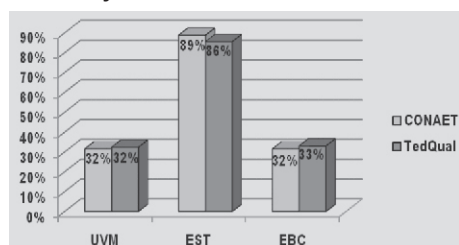


FUENTE: Elaboración propia a partir de instrumentos de medición.

Con base en la gráfica 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, lo que significa 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. Por su parte, la EBC, ante CONAET obtuvo 53 puntos porcentuales y ante la TedQual 48 puntos porcentuales, lo que representa un bajo nivel de acreditación en los criterios evaluados.

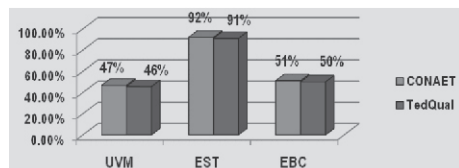
Gráfica 2. Resultados de la estructura de los tres programas respecto a criterios del CONAET y del TedQual



FUENTE: Elaboración propia a partir de instrumentos de medición.

En lo que concierne al componente de la estructura (gráfica 2), se observa que la UVM presenta 32 puntos porcentuales tanto para CONAET como para TedQual, lo que significa 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 52 y 53 puntos porcentuales, lo que implica que se requiere poner mayor énfasis en este aspecto.

Gráfica 3. Resultados de la supraestructura de los tres programas respecto a criterios del CONAET y del TedQual



FUENTE: Elaboración propia a partir de instrumentos de medición.

En lo que compete a la supraestructura, se observa en la gráfica 3 que los máximos puntajes logrados por la UVM fueron de 47 y 46 puntos porcentuales, con lo que obtuvo 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 internacional, y por último el caso de la EBC, 51 y 50 puntos porcentuales, lo que representa 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. Todo ello, con base en los criterios de evaluación establecidos por el CONAET y el TedQual, los cuales se enfocan a la supraestructura, estructura e infraestructura del programa educativo.

De esta forma, se les considera tanto a la UVM como a la EBC 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 éstas 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 el CONAET desde el 31 de agosto de 2006 y con una vigencia de cinco años culminando el 31 de agosto de 2011, y por el TedQual, que otorgó la acreditación en diciembre de 2007 y cuya vigencia expiró en diciembre de 2010.

Por tanto, es evidente que toda organización educativa ante las exigencias impuestas por la

globalización económica deben tener acreditados sus programas tanto de licenciatura como de posgrado para ser reconocidos como de calidad ante la sociedad. Ante esta situación, se requiere de trabajo en equipo, tanto de la sociedad, como del 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. Es conveniente no olvidar que 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

- Barranco, J. (2002). *Metodología del análisis estructurado de sistemas*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas de Madrid.
- Cardoso, E., Ramos, J. y Tejeida, R. (2009). La evaluación de los programas educativos desde la perspectiva de los sistemas suaves: Propuesta metodológica. *Revista Universidad EAFIT*, 155, 25-37.
- CONAET. (2009). Disponible en: <http://www.conaet.net/>
- 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>
- OMT y Sancho, A. (2002). *Introducción al Turismo*. Madrid: OMT.
- THEMIS - UNWTO. (2010). Disponible en: <http://www.metafrasi.ad/themis/esp/programas/tedqual/pasos.html>
- UNWTO (2005). *Initiation a la method TEDQUAL*. Madrid: World Tourism Organization.
- Zexian Y. y Xuhui, Y. (2010). A revolution in the field of systems thinking-a review of Checkland's system thinking, *Systems research and behavioral science*. *Revista Wiley InterScience*, 27, 140-155.

**INVESTIGACIÓN
ADMINISTRATIVA**

ISSN: 1870-6614

Cardoso E., Ramos J. R. & Cerecedo M. T.
(2011) Evaluación de la organización
académico administrativa de tres programas
de licenciatura en turismo con base en los
criterios de TedQual y CONAET: un estudio
comparativo. RIA 107, 10 pags.

Código JEL: I25.

Recibido: 21/Enero/2011

Aceptado: 04/Abril/2011