

**INVESTIGACIÓN DOCENTE SOBRE ESPECIFICIDADES EN LA
METODOLOGÍA TEDQUAL PARA LA CALIDAD EN LA
EDUCACIÓN TURÍSTICA EN ESPAÑA. APLICACIÓN EN EL
NUEVO GRADO DE TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DE
SEVILLA**

**EDUCATIONAL INVESTIGATION ON SPECIFICITIES IN THE METHODOLOGY
TEDQUAL FOR THE QUALITY IN THE TOURIST EDUCATION IN SPAIN.
APPLICATION IN THE NEW DEGREE OF TOURISM OF THE UNIVERSITY OF
SEVILLE**

Francisco Fernández Latorre

flatorre@us.es

954553843

Jose Luis Jiménez Caballero

Álvaro Rodríguez Díaz

Carlos Sanz Domínguez

Joaquín Traverso Cortés

Facultad de Turismo y Finanzas. Universidad de Sevilla

Esta investigación ha contado con una ayuda para la investigación docente del I Plan Propio de Docencia (Convocatoria 2010) de la Universidad de Sevilla.

RESUMEN

El objeto principal de investigación del presente trabajo es realizar una primera aproximación a la metodología TedQual (Tourism Education Quality – Calidad en la Educación Turística), desarrollada por la Organización Mundial del Turismo, identificando las ventajas y dificultades detectadas en los diferentes centros educativos en España, adscritos al mismo. Finalmente se identifican algunas relaciones entre calidad educativa y clusters turísticos.

Palabras clave: calidad, TedQual, educación turística, investigación turística, cluster turístico

ABSTRACT

The aim of this paper is to do a first approach to the implementation of the TedQual methodology (Tourism Education Quality), from World Tourism Organization by identifying the advantages and difficulties encountered in different educational centers with this certification in Spain. It finally analyzes the relationship between Education Quality and touristic clusters.

Keywords: quality, TedQual, tourism education, tourism research, touristic cluster.

1. INTRODUCCIÓN. ANTECEDENTES

1.1 Calidad y educación turística.

El concepto de calidad ha ido evolucionando y ampliando su campo de actuación, desde sus orígenes industriales hasta su aplicación en el sector de los servicios. La evolución de la calidad ha tenido tres hitos diferenciados: primero, la calidad entendida como “conformidad con las normas”, esto es, el ajuste a las especificaciones establecidas para un producto. Más adelante [...] como “satisfacción de las demandas y exigencias del cliente”, incluyéndose además la preocupación no sólo por la calidad de los productos sino también de los procesos [...] Luego se planteó sustituirlo por el concepto de excelencia, entendido como “lo mejor posible” en términos de combinación de las diferentes dimensiones de una organización [...]. Estos tres momentos pueden verse como dimensiones complementarias para pensar la cuestión de la calidad o, para la “construcción de un enfoque de calidad que las integre simultáneamente, agregando a los aspectos normativos y de orientación al cliente, los relativos a la calidad en la gestión de los procesos y los que se refieren a la calidad de los productos o resultados” (Cinterfor/OIT. 2006: 26).

Nos encontramos en la era de las certificaciones. El número y tipo de certificaciones ha proliferado en casi todos los sectores y ámbitos (Francisco Javier Miranda González, Antonio Chamorro Mera, & Sergio Rubio Lacoba. 2004). Esta situación induce a la

confusión de los términos, finalidades y procedimientos de los mecanismos de certificación. Según los autores anteriores, atendiendo a la definición de la Norma UNE_EN 45020, la certificación es el proceso mediante el que una tercera parte da garantía escrita de que un producto, proceso o servicio es conforme con unos requisitos específicos. Esta definición nos lleva a diferenciar tres elementos: el organismo que elabora las normas técnicas que determinan los requisitos específicos base de la certificación (organismo normalizador); en segundo lugar, la entidad que emite el documento que demuestra el cumplimiento de dichas normas (organismo o entidad de certificación), y en tercer lugar, la entidad certificada, que puede ser una organización o parte de la misma, un producto o una persona. Esta definición excluye por tanto a las meras “autodeclaraciones”.

Continuando con el deslinde de lo que es y no es certificación, hay que remarcar el carácter voluntario de la certificación. Esto la diferencia de otros instrumentos de carácter legal, como la homologación y otras obligaciones impuestas en materia de calidad. Uno de los principales valores añadidos de la certificación es precisamente que demuestra la conformidad de una entidad respecto a los requisitos establecidos por una norma de carácter voluntario, mediante la expedición de un documento acreditativo que lo demuestra. Este distinguo la diferencia de las demás entidades, la hace más competitiva en el mercado, y muy importante; le habilita para poder utilizar y exhibir la obtención del certificado con la marca y su dibujo, sello o logotipo visible de ésta.

Entre los sistemas de certificación más empleados para entidades figuran los sistemas de gestión de la calidad, los sistemas de gestión medioambiental y los sistemas de gestión de prevención de riesgos laborales.

El objeto de la certificación puede ser también un producto, entendido en sentido amplio, es decir, comprende tanto a los bienes materiales como a los servicios. La certificación de un producto es la verificación por parte de una entidad independiente de que las propiedades y características del mismo están conforme a las normas y especificaciones técnicas establecidas. Dentro de las certificaciones de productos (Francisco Javier Miranda González, Antonio Chamorro Mera, & Sergio Rubio Lacoba, 2004) podemos diferenciar diferentes tipos: marcas de conformidad o certificados de calidad de productos, certificados de producto ecológico o ecoetiquetas, denominaciones de origen y similares, especialidades tradicionales garantizadas, marcas de garantía y certificados de proyectos de I+D+i. En el ámbito de certificación de productos destacan por su popularidad las denominaciones de origen de productos alimentarios.

La Unión Europea es plenamente consciente de las relaciones entre calidad educativa y competitividad. La Resolución del Consejo de 15 de noviembre de 2007 sobre la educación y la formación como motor clave de la estrategia de Lisboa alude al objetivo estratégico fijado para la Unión Europea por el Consejo Europeo de Lisboa de marzo de

2000 de «convertirse en la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo, capaz de crecer económicamente de manera sostenible con más y mejores empleos y con mayor cohesión social», así como el mandato específico del Consejo Europeo a los Ministros de Cultura de emprender «una reflexión general en el Consejo sobre los futuros objetivos precisos de los sistemas educativos, centrada en intereses y prioridades comunes y que respete al mismo tiempo la diversidad nacional». Las Conclusiones del Consejo Europeo de primavera de 2007 (Doc. 7224/07, apartado 15), subrayaban que la educación y la formación son requisitos previos para que funcione bien el «triángulo del conocimiento» (educación - investigación -innovación), y desempeñan un papel capital en la promoción del crecimiento y del empleo.

De este modo, subraya que:

1. “La educación y la formación constituyen uno de los vértices del triángulo del conocimiento y son cruciales para facilitar a la investigación y a la innovación la base general de capacitación y la creatividad que aquéllas requieren. Representan la piedra angular de la que dependerán el crecimiento futuro de Europa y el bienestar de sus ciudadanos”.
2. “La ejecución de estrategias globales y coherentes de educación permanente debe alcanzar los objetivos de eficiencia y equidad, promoviendo al mismo tiempo la excelencia, la innovación y la creatividad. Los sistemas de educación y formación deben no sólo proporcionar los cimientos de una mayor competitividad económica y la posibilidad de empleo individual, sino también asegurar una cohesión social más

intensa, el desarrollo sostenible, la realización personal y la participación más activa de los ciudadanos en la sociedad”.

3. “Las condiciones marco de la formación permanente pueden reforzarse alentando el desarrollo de organizaciones y asociaciones de aprendizaje, en las que participen los interesados y los patronos, así como desarrollando las infraestructuras para el aprendizaje en línea, la definición de las capacitaciones necesarias, la validación de los resultados del aprendizaje y la orientación permanente, y también explorando posibles nuevas disposiciones de financiación”.

4. Asegurar “que las políticas de educación y formación encajen con las políticas en otros ámbitos, como la investigación, la empresa y la innovación, la sociedad de la información, el empleo, los asuntos sociales, la juventud, la cultura, la salud, la migración y las relaciones exteriores, mejoren la cooperación entre el Consejo de Educación y otras formaciones del Consejo y estudien las formas de tener mejor en cuenta los puntos de vista de los interesados”.

En suma, que la calidad es un instrumento para la competitividad. Por ende, la calidad en la educación se traduce en la calidad de las empresas, de sus productos y servicios, como valor final apreciado por el consumidor. El cliente principal es el propio alumno y la administración, las empresas y los profesionales de la educación mantienen relaciones de interdependencia que revierten sinérgicamente en el producto final de calidad educativa. Tienen en última instancia una expresión territorial en el destino turístico y en su identidad.

Kirk (1994) plantea la dificultad de trasladar al ámbito formativo algo que fue diseñado para la industria manufacturera. Cooper, Scales y Westlake (1992) de la Universidad de Surrey desarrollaron un excelente diagnóstico de los educadores en hotelería y turismo en el Reino Unido (Aguiló Pérez. 1999). Sus conclusiones fundamentales fueron que las titulaciones académicas del profesorado están muy relacionadas con las titulaciones que enseñan. El rápido crecimiento de la demanda y de los cursos de turismo ha ocasionado un retardo en la oferta de profesorado cualificado. Por otra parte, se observa una falta de apoyo para ampliar el profesorado en turismo.

El número de certificaciones de calidad en las empresas españolas es alto, y este planteamiento de gestión de la calidad ha sido ensayado en distintos centros de formación, bajo diferentes sistemas. Cabe citar, entre otras, las siguientes experiencias.

1. Guía de aplicación de la norma ISO 9001 en centros de formación ocupacional, elaborado por la Unidad de Formación de Formadores de la Universidad Politécnica de Cataluña (UNIFF-UPC), a solicitud del Departamento de Trabajo de la Generalitat de Catalunya (Portet Cortés & Berlanga Garde. 2003).
2. Modelo EFQM aplicado a los centros de formación, elaborado con el objeto de facilitar el proceso de autoevaluación de los centros de formación ocupacional de la Comunidad de Madrid (Gutierrez Justo. 2003).
3. Modelo Q*For para evaluación y reconocimiento de la calidad de la formación. La adaptación y extensión de la metodología Q*For y la creación de la red europea Q*For se realizó en el marco del Programa Europeo Leonardo Da Vinci. Este modelo está

orientado hacia la satisfacción de los clientes y la red cuenta con más de 400 instituciones evaluadas. En Bélgica los gobiernos regionales de Flandes y Valonia aceptan este sistema como criterio de reconocimiento y homologación del mismo nivel que la ISO para el otorgamiento de fondos públicos para la formación (Córdoba. 2003b).

4. E-quis, sistema europeo de reconocimiento y mejora de la calidad de las escuelas de negocio (Córdoba. 2003a). Se trata de un sistema dirigida a las Escuelas de Dirección.

5. Modelo de escenarios organizacionales: Vero. El modelo de escenarios organizacionales o Vero (verificación de escenarios y respuestas a las organizaciones) se basa en la transferencia de aprendizajes, el impacto de la formación y la creación de intangibles para la generación del conocimiento (Boyer Fernández. 2003). El escenario organizacional se define como las características de una sociedad en un espacio histórico y físico, que no se da al mismo tiempo en todas las zonas geográficas y en muchas de ellas con características específicas.

El modelo Vero considera en el análisis de demandas sociales y estudio de mercado los siguientes factores:

- El nivel de ubicación del centro con su entorno más próximo (comunidad educativa, clientes, etc.) para la recogida de datos y definición de demandas.
- Grado de estabilidad de estas relaciones con el entorno, y sus repercusiones en su financiación y prestigio.

- Nivel de transferencia e impacto de la formación, desde la capacitación, la creación de intangibles, hasta la captación de nuevos perfiles y yacimientos de empleo.
- Grado de implicación y compromiso del entorno a través de la participación de sus miembros en el proceso de investigación de nuevas demandas.
- -Coherencia con los aspectos organizativos y didácticos para la consecución de los objetivos institucionales, comparación con el grado de consecución y oferta de otras instituciones de formación.

Dentro del sector de los servicios, y específicamente en el ámbito de la educación turística, diversos autores han estudiado la calidad en la educación turística (Mayaka & King. 2002; Pearce. 2006; Sangpikul. 2009; Vanessa A.Amoah & Tom Baum. 1997).

En el ámbito institucional, destaca la metodología TedQual (Tourism Education Quality – Calidad en la Educación Turística) desarrollada por la Organización Mundial del Turismo con el propósito de contribuir a una estandarización voluntaria en el tratamiento de los problemas de la calidad en la educación y formación turística. Esta metodología fue creada en el año 1998 por la Organización Mundial del Turismo a través de su Fundación UNWTO Themis con el fin de incentivar a escala mundial la mejora de la calidad de los programas de educación, formación e investigación en turismo.

Uno de sus objetivos consiste en detectar las brechas existentes entre las necesidades y expectativas de los empleadores y profesionales del sector turístico y los resultados de los programas, instituciones y sistemas educativos en materia de turismo. Los criterios de evaluación definidos en la metodología pretenden medir la eficacia del sistema educativo, así como el grado de incorporación de las necesidades del sector turístico y de los estudiantes a dichos programas.

La educación y formación turísticas ha de ofrecer una gestión de calidad total y de eficiencia en los procesos productivos. Para lograr este objetivo, deben identificarse en primer lugar las necesidades y expectativas de los empleadores turísticos para, seguidamente, analizar la respuesta actual del sistema educativo y las brechas de calidad existentes. Las actuaciones subsiguientes se priorizarán en términos de gravedad –esto es, de la importancia de las mismas-, y de la eficiencia en las inversiones de mejora posibles (Eduardo Fayos-Solá. 1997).

La educación de calidad se debe apoyar en los conocimientos generados por los procesos de investigación en turismo, a ser posible dentro del propio contexto del centro educativo y el mercado de trabajo local, regional, nacional, y también a nivel internacional. Además, ha de satisfacer las necesidades de los gestores públicos y privados del turismo, de los turistas y de las sociedades receptoras de corrientes turísticas.

El artículo de Brent Ritchie (1993) sobre la formación del profesorado de turismo es plenamente vigente hoy día. En él se señalan diversos factores que afectan la calidad de la educación turística (Brent Ritchie. 1993). Entre éstos se entresacan, por su vigencia en la actualidad, los siguientes: a) las múltiples demandas educativas de una industria en rápido crecimiento, b) la falta de estructuras y plazas institucionales para el profesorado de turismo, c) la falta de programas de nivel avanzado para formar al profesorado de turismo, d) la necesidad de foros de discusión continua entre profesores de una misma región, e) de becas para estancias en centros extranjeros de reconocido prestigio, f) de investigación subvencionada entre docentes y empresas privadas, y g) la oportunidad de un sistema incentivador de premios para alumnos sobresalientes.

El desarrollo equilibrado entre formación teórica y práctica es igualmente significativo. En este sentido, el Centro Internacional de Glión en Suiza, ha desarrollado un sistema colaborativo entre oficinas de turismo y centros de formación, así como de prácticas y consultorías (Huygen, Zucco, Kammer, & Delaquis. 1993).

Las conclusiones de la reunión de Calgary en 1991 sobre “Hospitality Education” señalaron la importancia de “favorecer las conexiones entre los componentes del sistema educativo” y de “mejorar las conexiones entre investigación y educación, especialmente en las áreas de medio ambiente, ética, temas sociales, capacidad de cargas y objetivos globales”. Esto nos lleva al concepto de cluster turístico.

El cluster turístico tiene como propiedad principal el estrechamiento de las relaciones entre las organizaciones para crear una red de sinergias; su objetivo es el desarrollo de estrategias competitivas conjuntas, creando y entregando mayor valor al mercado, por medio de relaciones cooperativas entre empresas independientes que tienen un mismo objetivo, aunque compitan entre sí (Mara Mazaro, R y Varzin, G., 2008). El concepto de cluster turístico se refiere, pues, al conjunto de empresas e instituciones que a partir de la puesta en valor de los recursos turísticos interactúan en los destinos para satisfacer la demanda (Varisco. 2007). El caso del cluster turístico de Monteverde en Costa Rica llama la atención por tratarse de un aglomerado de actividades y empresas que deben su origen y desarrollo a la creación, en 1973, de la Reserva Bosque Nuboso de Monteverde, y ser uno de los principales destinos ecoturísticos del mundo (Acuña & Brugnoli. 2007: 118). Según este trabajo de Acuña, las universidades que han mantenido una mayor relación con las empresas de Monteverde son la Universidad Nacional (UNA), la Universidad de Costa Rica (UCR) y la Universidad Estatal a Distancia (UNED). No obstante, la labor desarrollada por estas universidades se ha centrado fundamentalmente en la capacitación, más que en la consultoría para la mejora de los productos o procesos del cluster turístico.

Es en el seno del cluster turístico donde la relación simbiótica entre las empresas turísticas y los centros educativos turísticos presenta su mayor potencial. La capacidad del cluster vendrá determinada por la calidad de este nexo y de sus elementos constituyentes, esto es, de las empresas y de la comunidad científica-educativa.

2. OBJETIVOS

El objetivo central del trabajo consiste en realizar una primera aproximación a la valoración de las ventajas y dificultades detectadas por distintos centros TedQual en España, analizados en el contexto de otros sistemas de calidad existentes a nivel nacional e internacional. Las conclusiones y resultados obtenidos se tendrán en cuenta en una fase posterior para su posible aplicación al nuevo grado de Turismo de la Universidad de Sevilla.

3. METODOLOGÍA

En primer lugar, tras la pertinente prospectiva del estado del arte en materia de calidad educativa en turismo, se procede a la identificación de los diferentes centros TedQual existentes en España, y a una recopilación bibliográfica de este sistema de calidad. En segundo lugar se lleva a cabo una ronda de visitas a diferentes centros educativos representativos – concretamente un 60% del total de centros certificados en España-, con objeto de identificar las principales dificultades y especificidades de cada entorno particular. Tras estas visitas exploratorias, se diseña un cuestionario que se remite al conjunto de centros nacionales certificados. La tasa de respuesta obtenida es

del 60%. Finalmente se procede al tratamiento de los datos empleando un análisis estadístico descriptivo básico, y a su interpretación y discusión.

4. RESULTADOS

4.1. Identificación del procedimiento TedQual

Las etapas del procedimiento para la consecución de la certificación TedQual se describen a continuación.

1) Solicitud de información

Las instituciones que desean certificar sus programas de educación, formación y/o investigación en turismo de acuerdo con los criterios establecidos por el Sistema de Certificación TedQual, deben enviar una solicitud por escrito a Fundación UNWTO-Themis. Una vez recibida, la Fundación UNWTO-Themis envía de forma gratuita, información sobre el Sistema de Certificación junto con un formulario de preinscripción.

2) Pre- inscripción

Cualquier institución interesada en certificarse debe solicitar por escrito su inclusión formal en el Sistema de Certificación TedQual, adjuntando el formulario de preinscripción, al objeto de detectar, cualquier incompatibilidad o problema que pueda afectar el proceso de certificación.

3) Admisión

Una vez que el formulario de preinscripción y de pago ha sido recibido, la Fundación UNWTO-Themis asigna un experto independiente – el cual forma parte del equipo de auditores UNWTO-TedQual – a fin de realizar la auditoría de los programas de educación/formación/investigación correspondientes.

4) Auditoría

La Fundación UNWTO-Themis envía a la Institución el manual de procedimientos y un ejemplo de caso práctico.

Posteriormente, en los plazos y condiciones convenidos, se realiza la auditoría. La Institución debe proporcionar la documentación necesaria. La consultoría se divide en dos fases: fase pre-auditoria y fase post-auditoria. En la primera se realiza un estudio

comparativo de la situación del centro o programa educativo respecto a los estándares de TedQual. En la segunda se realiza un análisis de los resultados obtenidos y se propone un plan de mejoras para resolver los “gaps” o brechas detectados.

El proceso de auditoría tiene fundamentalmente por objeto seis procesos principales: los empleadores (sociedad e industria), el alumno, los contenidos docentes (curriculum), el profesorado, la infraestructura educativa y la gestión directiva. Estos procesos se evalúan con un sistema de ponderación específico para cada proceso.

TABLA 1. CONTENIDOS DE LA AUDITORIA

Sociedad e industria	Alumno	Curriculum docente	Profesorado	Infraestructura educativa	Gestión directiva
Misión corporativa	Captación	Contenidos	Organización docente	Infraestructura física	Información y análisis
Estrategias	Relación con alumnado	Metodología docente	Actualización continua	Equipamiento y suministros	Estructuración
Plan de acción	Evaluación del alumnado	Recursos docentes	Investigación y desarrollo	-	Sistema de calidad

Fuente: Elaboración propia a partir de Caribbean Tourism Organization. (2003)).

5) Certificación

Después de la auditoría, el auditor envía el informe a la Fundación UNWTO-Themis para su traslado al Comité de Certificación TedQual para su evaluación. Posteriormente UNWTO-Themis elabora el post-informe de auditoría e informa a la institución de su resultado. En caso positivo, el programa obtiene el sello de calidad UNWTO-TedQual por un periodo a definir por el Comité de Certificación TedQual. En caso contrario, y en el plazo máximo de 6 meses, es posible efectuar una nueva auditoría. Con independencia de que la Institución obtenga un resultado positivo o no de certificación, se envía un post-informe de auditoría con una serie de recomendaciones.

4.2. Resultados de cuestionarios y visitas

La fecha de certificación de los centros visitados es relativamente reciente, éstos toman un valor medio en torno al año 2007, con una desviación típica de 2 años. Se aprecia que el tiempo que transcurre desde la solicitud hasta que se obtiene la certificación TedQual es inferior al año, del orden de unos 10 meses de media. La variabilidad de meses respecto a este valor medio es de 3,75 meses, medido por la desviación típica.

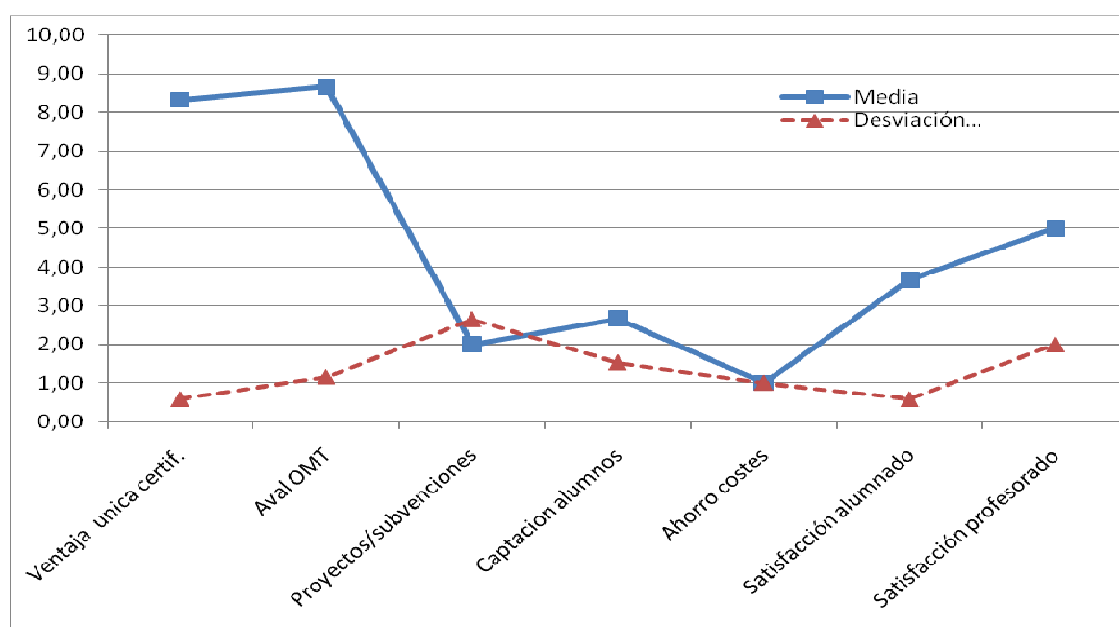
TABLA 2. CRONOLOGIA EN LA CERTIFICACIÓN TEDQUAL

	Fecha de certificación	Año de solicitud	Meses para la obtención de la certificación
Media	2007	2006	9,83
Desviación típica	2	2	3,75

Fuente: Elaboración propia

En las figuras 1 y 2 se muestran, respectivamente, las valoraciones medias y las desviaciones típicas obtenidas en los cuestionarios en relación con las ventajas y las dificultades encontradas por los diferentes centros certificados.

FIG. 1. VALORACIÓN DE VENTAJAS PARA CENTROS TEDQUAL



Fuente: Elaboración propia

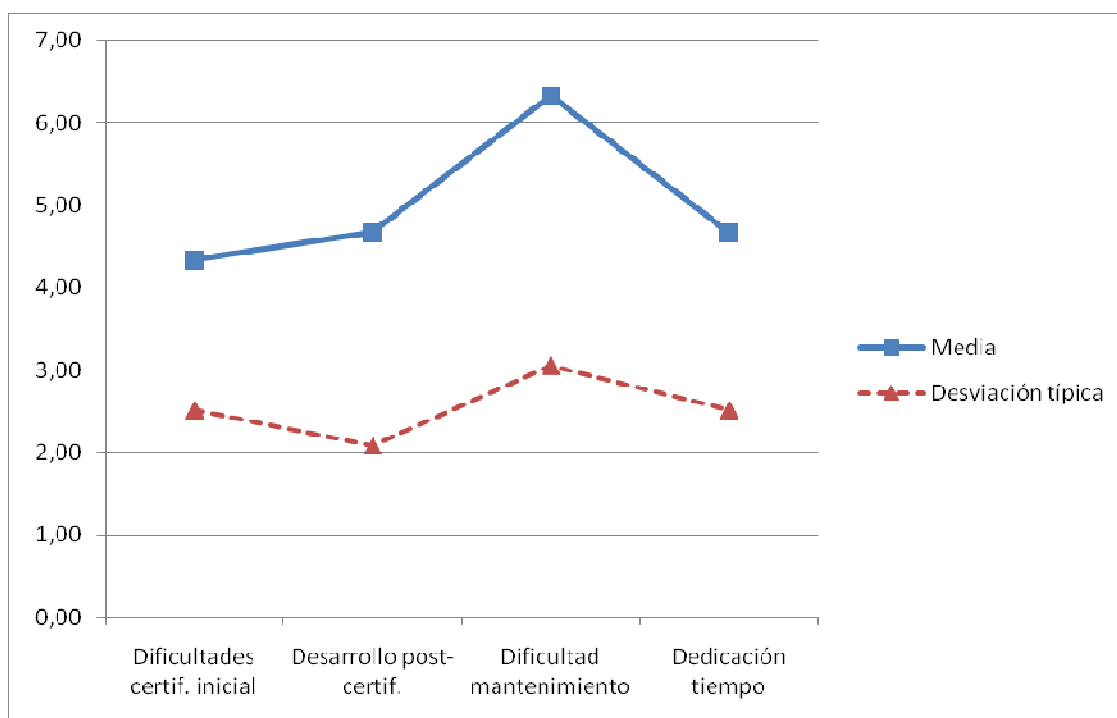
Las mayores puntuaciones se obtienen para la valoración de la ventaja “única certificación de la calidad para educación, formación e investigación en turismo”, seguida de “aval de la Organización Mundial del Turismo” (OMT). A continuación le siguen las valoraciones que se refieren a “satisfacción del profesorado” y “satisfacción del alumnado”. Las valoraciones más bajas se obtienen para “ahorro de costes” y “facilitación para obtener proyectos y subvenciones”. Si analizamos en la gráfica la trayectoria de la desviación típica se observa que las valoraciones mejor puntuadas “única certificación de la calidad para educación, formación e investigación en turismo” y “aval de la Organización Mundial del Turismo” obtienen bajos valores. Por tanto, se trata de valoraciones altas en las que coinciden prácticamente todos los centros estudiados. El ítem “facilitación para obtener proyectos y subvenciones” es el que presenta a su vez una mayor variabilidad.

En cuanto a la valoración de dificultades detectadas por los centros, la que obtiene un mayor valor es “dificultades para financiar la implantación y mantenimiento de la certificación”. Con carácter general, la variabilidad registrada es mayor en la puntuación de las dificultades que en la de las ventajas, atendiendo a las desviaciones típicas obtenidas.

En lo que respecta a la cuestión ¿cómo cree que puede facilitar TedQual la integración de la docencia y la investigación con las necesidades del mercado turístico local?, las diferentes respuestas apuntan en la línea de “apoyar a los centros certificados

para que accedan a proyectos de investigación”, y “otra fórmula sería contactar a los centros certificados entre sí para que colaboren”.

FIG. 2. VALORACIÓN DE DIFICULTADES EN CENTROS TEDQUAL



Fuente: Elaboración propia

Se indica en los cuestionarios que en los últimos años la Fundación ha emprendido una labor para potenciar el contacto entre las distintas instituciones certificadas. Asimismo, destacan la importancia del trabajo coordinado con el sector turístico, a través de la participación activa en proyectos cogestionados. Se aprecia un

cierto grado de expectación y confianza en que en el futuro se intensifique además esta integración.

5. CONCLUSIONES

La metodología TedQual es el único sistema de calidad de los programas de educación, formación e investigación en turismo certificado por la Organización Mundial del Turismo. Las mayores valoraciones obtenidas en los cuestionarios remitidos a los centros certificados en España se localizan precisamente en esta singularidad, junto a la que hace referencia al “aval de la Organización Mundial del Turismo”. La principal dificultad percibida es la relativa a la financiación del sistema y el ulterior coste de mantenimiento del sistema certificado en el centro educativo (“financiar la implantación y mantenimiento de la certificación”).

A la hora de interpretar estos primeros datos hay que considerar que, al tratarse de una experiencia relativamente reciente en España, los resultados del sistema de calidad educativo TedQual se expresarán en toda su dimensión una vez transcurra un tiempo suficiente para su completa materialización. Conforme aumente la escala espacio-temporal de aplicación de esta certificación, es de esperar, al igual que ha sucedido en otras certificaciones, que aumente la masa crítica asociada. Este cambio de escala

implica la intensificación de externalidades positivas a causa de su mayor tamaño, de la experiencia acumulada y de mejoras en la conectividad interna y externa del sistema.

La coyuntura de crisis económica en la que se ha desarrollado la experiencia es una circunstancia sobrevenida, que condiciona y limita igualmente los resultados. Es preciso adoptar una visión global y equilibrada, de forma que en el sistema de calidad turística docente se definan las necesidades locales específicas e inmediatas del mercado, pero también las de largo plazo, reflejo de macrotendencias mundiales que requieren medidas progresivas con amplios periodos de implantación.

En este sentido, experiencias que contribuyan a la creación o consolidación de clusters turísticos, como la certificación TedQual, y otros mecanismos de aseguramiento de la calidad en la formación y la investigación en materia de turismo, pueden cumplir un destacado papel. Su eficacia vendrá dada en la medida que generen y refuercen vínculos colaborativos entre los centros formativos, los grupos de investigación y el mercado, y produzcan un incremento neto de competitividad. No se trata por tanto de implantar metodologías mecánicas y cosméticas, sino de sistematizar entornos permanentes de aprendizaje, dirigidos no sólo al alumno, sino al aprendizaje conjunto del cluster turístico, entendido como gran organización simbiótica.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Acuña,M., & Brugnoli,A. (2007). "Innovación en el cluster ecoturístico de Monteverde: un estudio del sistema de innovación regional". *Revista centroamericana de ciencias sociales*, 4, 115-144.
- Aguiló Pérez,E. (1999). "Consideraciones en torno a los trabajos e investigación sobre calidad en la formación turística". *Cuadernos de Turismo*, 4, 7-19.
- Boyer Fernández,C. (2003). *Modelo de escenarios organizacionales: Vero*. En *Calidad y formación: binomio inseparable*. (pp. 87-91). Instituto Nacional de Empleo.
- Brent Ritchie,J.R. (1993). "Formación del profesorado de turismo: líneas maestras para el desarrollo de acciones y programas". *Papers de Turisme*, 12, 49-63.
- Caribbean Tourism Organization. (2003). *Tourism Educators Forum 2003*. Grenada: Caribbean Tourism Organization.
- Cinterfor/OIT. (2006). *Calidad, pertinencia y equidad, un enfoque integrado de la formación profesional*. Montevideo: Cinterfor/OIT.
- Córdova,P. (2003a). *E-quis, sistema europeo de reconocimiento y mejora de la calidad de las escuelas de negocio*. En *Calidad y formación: binomio inseparable*. Instituto Nacional de Empleo.
- Córdova,P. (2003b). *Modelo Q*For para evaluación y reconocimiento de la calidad de la formación*. En *Calidad y formación: binomio inseparable*. Instituto Nacional de Empleo.
- Eduardo Fayos-Solá. (1997). *Educación y formación en la Nueva Era del Turismo: la visión de la OMT*. En Organización Mundial del Turismo (Ed.), *El Capital Humano en la Industria turística del Siglo XXI*. Madrid:
- Francisco Javier Miranda González, Antonio Chamorro Mera, y Sergio Rubio Lacoba. (2004). "Clarificando el concepto de certificación. El caso español". *Boletín Económico de ICE.*, 2825, 3-16.
- Gutierrez Justo,F. (2003). *Modelo EFQM aplicado a los centros de formación*. En *Calidad y formación: binomio inseparable*. (pp. 87-91). Instituto Nacional de Empleo.

- Huygen,J., Zucco,C., Kammer,C., & Delaquis,P. (1993). "Modelo de formación, simbiosis de teoría y de práctica: el Centro Internacional de Glión, Suiza". *Papers de Turisme*, 67-83.
- Mayaka,M., & King,B. (2002). "A Quality Assessment of Education and for Kenya's Tour-operating Sector". *Current Issues in Tourism*, 5, 112-133.
- Pearce,P.L. (2006). Australian Tourism Education. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 5, 251-267.
- Portet Cortés,E., & Berlanga Garde,A. (2003). *Guía de aplicación de la norma ISO 9001 en centros de formación*. En *Calidad y formación: binomio inseparable*. (pp. 87-91). Instituto Nacional de Empleo.
- Sangpikul,A. (2009). "Internationalization of Hospitality and Tourism Higher Education: A Perspective from Thailand". *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 9, 2-20.
- Vanessa A.Amoah, & Tom Baum. (1997). "Tourism education: policy versus practice". *International Journal of Contemporary HospitalityManagement* 9/1 [1997] 5-12, 9, 5-12.
- Varisco,C. (2007). "Iniciativas de desarrollo local y fomento de cluster turístico". *Aportes y transferencias*, 1, 31-42.

ANEXOS. MODELO DE CUESTIONARIO.

DATOS BÁSICOS. CRONOLOGIA

1. Fecha de obtención de la certificación TEDQUAL:

2. Señale el objeto de la certificación TEDQUAL:

a. Centro de formación

b. Programa concreto: Máster..... Doctorado.....

Otros:.....

3. Año de solicitud a la Certificación TEDQUAL:.....

4. Meses en obtener la certificación TEDQUAL:.....

5. Señale los sistemas de gestión de calidad que dispone su centro o programa de formación, aparte de TEDQUAL:

a- Sistema de gestión de la calidad ISO 9001 b. EFQM

c. Otros. Indicar:.....

6. Número de alumnos beneficiarios del centro o programa educativo certificado con TEDQUAL en el curso 2010-2011:.....

PERCEPCIÓN DE VENTAJAS

7. Principales ventajas de la certificación TEDQUAL. Valore de 1 (mínimo) a 10 (máximo):

a. Única certificación de la calidad para educación, formación e investigación en turismo:.....

b. Aval de la OMT:

c. Facilitación para obtener proyectos y subvenciones:.....

d. Favorece la captación de alumnos:.....

e. Ahorro de costes:.....

f. Satisfacción del alumnado:.....

g. Satisfacción del profesorado:.....

h. Otros. Indicar:.....

PERCEPCIÓN DE DIFICULTADES

8. Principales dificultades de la certificación TEDQUAL. Valore de 1 (mínimo) a 10 (máximo):

a. Dificultades para obtener la certificación inicial:

b. Dificultades para el desarrollo del sistema de calidad TEDQUAL una vez obtenida la certificación:

c. Dificultades para financiar la implantación y mantenimiento de la certificación:

d. Dedicación en tiempo del personal involucrado:

d. Otros. Indicar:

INTEGRACIÓN DE LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN

9. ¿Cómo cree que puede facilitar TEDQUAL la integración de la docencia y la investigación con las necesidades del mercado turístico local?

.....
.....
.....

OTRAS OBSERVACIONES

10. Señale otras observaciones que estime pueden ser de interés para el objeto de la investigación.

.....
.....
.....