

# CONSIDERACIONES EN TORNO A LOS TRABAJOS E INVESTIGACIONES SOBRE CALIDAD EN LA FORMACIÓN TURÍSTICA

*Eugeni Aguiló Pérez*

Catedrático de Economía Aplicada de la U.I.B.

## RESUMEN

En este trabajo se realiza un repaso de la literatura sobre los temas de calidad en la formación turística. Se citan las causas del retraso en la investigación sobre formación turística sobre todo en Europa. Tras reseñar algunos aspectos relativos a las habilidades demandadas por el sector turístico a sus profesionales, se analizan aplicaciones de la Gestión de Calidad Total a la formación turística y el papel del profesorado como determinante de la calidad. Las bases formativas del nuevo profesorado que sigue la carrera académica en turismo han sido extremadamente débiles.

**Palabras clave:** formación turística, calidad turística, programas educativos turísticos, Gestión de Calidad Total.

## ABSTRACT

This paper undertakes a review of the literature relating to the subject of quality in tourism education. It outlines the reasons for the delay in carrying out research projects related to tourism education, above all in Europe. After reviewing those aspects which relate to the skills required by professionals in the tourist sector it goes on to analyse the implementation of Total Quality Management in tourism education and the role of teaching in ensuring quality. The preparation of new staff who are involved in tourism education has been seriously questioned.

**Key words:** Tourism education, tourism quality, tourism education curriculum, Total Quality Management.

---

Fecha de recepción: 30 de noviembre de 1999.

Escola de Turisme i Hoteleria. Universitat de les Illes Balears. Edifici Arxiduc Lluís Salvador. Ctra. Valldemossa, km. 7,5. 07071 PALMA (BALEARES). España. E-mail: deecap0@ps.uib.es

Las investigaciones sobre la enseñanza y la formación en turismo son un campo de intenso desarrollo en la década de los noventa. Los trabajos publicados en las revistas científicas sobre turismo contienen un número elevado de artículos sobre este tema. Durante la pasada década de los ochenta, se puede afirmar en términos generales que la formación turística solo fue un campo de investigación en los Estados Unidos.

Las reuniones al nivel de expertos tienen su origen prácticamente en esta década, ya que la Conferencia Internacional sobre «La enseñanza del turismo en los noventa» celebrada en Surrey en 1988 constituye el prólogo a una actividad que luego ha tenido su continuidad en épocas recientes. Este es el caso de la segunda conferencia sobre la materia celebrada en Calgary en 1991 y que fue continuación de la que tuvo lugar en Surrey. Tampoco hay que olvidar en este sentido la Conferencia sobre la Educación Turística en Europa celebrada en Valencia el año 1992.

La preocupación pionera en los Estados Unidos queda reflejada en la aparición en primer lugar del *Journal of Hospitality Education and Research* y posteriormente a finales de la década pasada, concretamente en 1988, el *Hospitality and Tourism Educator* que en la actualidad constituye un elemento de referencia obligada para abordar cualquier aspecto de la educación en el sector turístico.

Independientemente de algunas aportaciones que con carácter general analizan los elementos fundamentales en los que desarrolla la formación en turismo, como la de Jafari y Ritchie (1981), la mayoría de las publicaciones tenían como objetivo abordar dos problemas de primer orden:

1. ¿Qué tipos de materias deben formar parte en los planes de estudios de los distintos niveles de formación turística?
2. ¿Satisfacen los programas ofrecidos por los centros educativos de la EEUU las expectativas del sector?

Es evidente que ambas cuestiones están íntimamente relacionadas y de hecho la bibliografía es extensa, aunque cabe citar las aportaciones de Sapienza (1978), Kaplan (1982), Buergermeister (1983) y Hawkins y Hunt (1988).

Sin embargo hay que ver cuales pueden ser las causas del retraso hasta nuestra década de la investigación en la formación turística tan evidentes en Europa, aunque con claros matices para el caso de Estados Unidos. En el caso español, con anterioridad a los últimos cinco o seis años puede considerarse que las aportaciones son inexistentes. Las causas que a mi modo de ver pueden haber influido en esta realidad poco reconfortante son:

1. El turismo como fenómeno de masas es un hecho relativamente reciente, en el que las fuertes tasas de crecimiento no han dado mucho tiempo a la reflexión y no han creado la necesidad de una formación específica desarrollada a todos los niveles.
2. El turismo hasta hace poco tiempo se ha entendido como un fenómeno propio de zonas poco desarrolladas en el que los aspectos de organización y tecnológicos podían chocar con una visión cuyos elementos más importantes son las relaciones humanas directas, que no necesitaban una mayor sofisticación en la aplicación de técnicas de gestión. Evidentemente, este no es un caldo de cultivo apropiado para generar necesidades educativas y de formación.
3. Muy vinculado a lo anterior, el nuevo modelo turístico que surge en la presente década está abandonando la concepción del turismo de masas como producto

homogéneo. El paquete turístico poco diferenciado es consustancial al fenómeno hasta épocas recientes. Por el contrario, en la actualidad surge la segmentación del mercado, tanto en los tipos de turismo como en sus formas de organización e intermediación. Esto está soportado necesariamente por un conjunto de nuevas tecnologías cuya implantación requiere reorganizar toda la amplia gama de sectores turísticos y complementarios, cuya complejidad y diversidad requiere la incorporación de capital humano con una formación muy superior a la que tradicionalmente se requería.

También en este último sentido, la necesidad de formación está presente más que antes en el análisis del fenómeno turístico en sus distintas vertientes. Ello se debe a que la preocupación por el estado de la naturaleza y el medio ambiente turístico y su degradación obliga a un esfuerzo en el estudio de su preservación y reconversión. En definitiva, es preciso incrementar el esfuerzo formativo también en el tratamiento del modelo de turismo sostenible esencial para poder garantizar su futuro como sector productivo.

## **EL SISTEMA EDUCATIVO EN EUROPA Y AMÉRICA**

El análisis precedente justifica la falta de tradición en las investigaciones sobre formación turística y así mismo las exigencias que han hecho que durante la presente década se hayan multiplicado este tipo de estudios. Ante esta perspectiva vamos a exponer las diferencias entre el modelo europeo y el modelo americano con el fin de fundamentar la respuesta a los grandes interrogantes presentes en la literatura actual.

Formica (1996) analiza las diferencias entre el enfoque anglosajón y el europeo. El primero se caracterizaba por el hecho de prestar especial atención a resolver problemas de gestión que tienen que ver con la capacidad de dirigir empresas de alojamiento y restauración. El enfoque europeo, en cambio, incorporaba una fuerte dosis de materias relativas a los aspectos económicos y sociales del turismo. En este sentido ha creado un distanciamiento profundo entre las nuevas disciplinas académicas y las escuelas de negocios tradicionales.

En los programas de turismo en los Estados Unidos dominan las titulaciones de Licenciatura de cuatro años. En cambio, en Europa la duración se limita a tres años. Junto a ello se imparten cursos de uno o dos años sobre especializaciones concretas como guías turísticos o artes culinarias. Con ello los titulados consiguen incorporarse a la industria. Los programas europeos de tres años son similares a los americanos de cuatro años y proporcionan una visión global del sistema turístico.

En el ámbito de la investigación parecen evidentes las carencias del sistema europeo, que se manifiestan tanto en el reducido número de revistas científicas en relación a la situación de los Estados Unidos, como en la inexistencia de instituciones capaces de desarrollar las relaciones entre líderes empresariales y expertos en turismo. Sólo el Reino Unido ha contribuido a acortar las distancias entre las dos grandes áreas. En América la falta de expertos con grado de doctor en turismo y materias afines se ha ido reduciendo a través de la proliferación de programas de postgrado, tanto en Master como en doctorado. Los docentes han gozado en su mayoría de una reconocida experiencia profesional tremendamente beneficiosa. En Europa, como veremos más adelante, son pocos los profesio-

nales con dedicación completa que posean titulaciones académicas, lo que ha obligado a recurrir con frecuencia a profesorado a tiempo parcial provenientes del sector turístico y hotelero.

## **PLANTEAMIENTOS CRÍTICOS A LOS PROGRAMAS DE GESTIÓN TURÍSTICA**

Si tal como señalamos anteriormente, la preocupación básica de la literatura sobre educación turística básicamente en U.S.A. tenía que ver con el planteamiento de los planes de estudios y las relaciones con el sector privado, durante la presente década el interés se ha centrado en el análisis crítico de los resultados del sistema educativo turístico y los problemas de calidad.

En este sentido, un número elevado de programas de gestión turística han visto disminuir su demanda y en algunos casos han acabado desapareciendo. Goodman y Spragne (1991) señalaban al principio de la década que el programa tradicional de cuatro años está en crisis y que se tiende a programas especializados de dos años por un lado y programas generales de gestión de empresas por otro lado. De este modo la industria empieza a reclutar gente de las escuelas de negocio.

Como señala Lewis (1993) los programas Master cambian y se reestructuran, porque se dan cuenta que no satisfacen las necesidades de la industria. Ante esta perspectiva cabe preguntarse porque los programas de hotelería no hacen lo mismo. La realidad es que aparecen muchos y desaparecen al cabo de un tiempo. Las escuelas de gestión turística no se preocupan por la enseñanza de las habilidades directivas y de liderazgo para moverse en el entorno competitivo actual, preocupándose más por cuestiones de dirección funcional. Por otra parte, se lamenta la ausencia de un claro posicionamiento de los distintos programas en función del segmento de mercado al que se dirigen.

El artículo de Lewis (1993) insiste en que estamos en una sociedad de especialistas en operaciones. Ante ello, es difícil que los expertos realicen el cambio cultural necesario para entender la «calidad total» desde las perspectivas del cliente. La educación directiva se centra más en resolver problemas que en identificarlos. En este sentido, los programas de gestión, deben crear directivos más versados en el entorno y en la diversidad de los puestos del trabajo, prestando más atención a la calidad de la enseñanza y a la realidad de las empresas que van a dirigir.

## **LAS HABILIDADES DEMANDADAS POR EL SECTOR TURÍSTICO Y LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS**

Ante esta falta de respuesta del sistema educativo turístico a las demandas del sector, la literatura sobre el tema ha intentado durante la presente década analizar que habilidades debe poseer el profesional que accede a puestos de gestión en la industria hotelera y turística, caracterizada por sensibles cambios en la perspectiva de la próxima década. Del acierto de este tipo de planteamientos se derivará la posibilidad de desarrollar programas y planes de estudio con una mayor coherencia. Esta preocupación incluye tanto al profesional que dirige establecimientos de hotelería y restauración como a los que actúan como gerentes y directores de empresas turísticas.

**Cuadro N° 1**  
**VALORACIÓN MEDIA A LAS HABILIDADES DE GESTIÓN**

<b>Habilidades</b>	<b>Media</b>
Liderazgo	1,45
Comunicación Gerencial	1,46
Relaciones Humanas	1,48
Formación	1,63
Organización	1,76
Selección de Personal	1,78
Relaciones Públicas	1,79
Servicios al cliente	1,83
Control Operacional	1,84
Predicción y Presupuestos	1,98
Ventas	2,01
Gestión de F & B	2,15
Planificación Estratégica	2,29
Planificación	2,50
Derecho Turístico	2,54
Informática	2,58
Promoción Turística	2,63
Gestión de Habitaciones	2,72
Habilidades de Investigación	2,94

1 = Muy Importante a 5 = Menos Importante

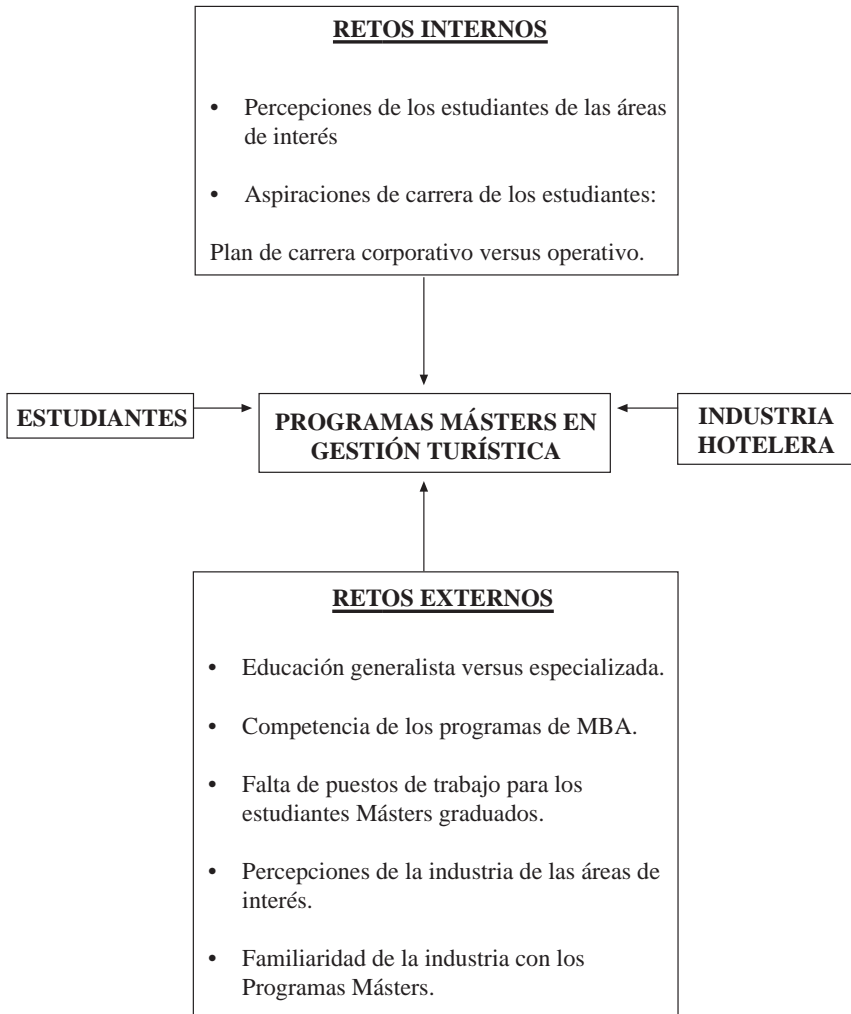
Fuente: Breiter y Clements (1996).

Estos trabajos se han elaborado a través de la respuesta a cuestionarios a los distintos sectores implicados en el sector profesional y en el educativo. En un trabajo de Breiter y Clements (1996) se realiza una valoración de 20 habilidades directivas a través de una encuesta a un número elevado de gerentes de hoteles y restaurantes en los Estados Unidos. El resultado final se recoge en el cuadro 1, siendo la habilidad más valorada el liderazgo. Esta evidencia junto con otras desarrolladas en el artículo, permite concluir a los autores que las habilidades básicas giran en torno a las relaciones humanas. Los profesionales turísticos del futuro tienen que ser capaces de trabajar de forma efectiva con los clientes y con los trabajadores. Las habilidades de tipo conceptual y de planificación siendo altamente valoradas, lo son menos que las relaciones humanas.

Uno de los aspectos que la literatura sobre el tema ha abordado, es el saber que colectivos deben ser consultados a la hora de diseñar, tanto las necesidades del sector como las correspondientes materias curriculares que deben figurar en los distintos planes de estudio.

Enz, Renaghan y Geller (1993) en un estudio que trataba de redefinir el programa del Master de Estudios Profesionales de la Escuela de Administración Hotelera de la Univer-

**Cuadro nº 2**  
**GRUPOS DE INTERÉS Y RETOS PARA LOS PROGRAMAS DE LOS**  
**MÁSTERS DE GESTIÓN TURÍSTICA**



Fuente: Ramakrishna y Nebel III (1996)

sidad de Cornell, encuestaron a cuatro grupos de interés: profesionales del sector, alumnos del Máster, estudiantes que iban a ingresar en el Máster y profesores de turismo. Las diferencias sobre las 23 habilidades propuestas eran significativas entre los profesionales del sector y la comunidad académica.

En un trabajo de especial relevancia Ramakrishna y Nebel III (1996) han utilizado como grupos de interés a los estudiantes de Máster en gestión hotelera y a los ejecutivos

de cadenas, obviando al profesorado, ya que ha sido muy utilizado en distintos estudios tanto para analizar programas de licenciatura como de postgrados. El trabajo se fundamenta en el esquema expuesto en el cuadro 2, que parte del criterio de los programas como «fábricas», siendo los estudiantes «la materia prima» y el «consumidor» el sector empresarial turístico. Este proceso está sometido a desafíos internos y externos.

Entre los distintos resultados, cabe destacar la comparación entre la carrera profesional de los ejecutivos con relación a las previsiones que sobre ello tienen los profesionales. Mientras que el 58% de los estudiantes del Máster esperan empezar a trabajar en funciones corporativas, solo el 35% de los directivos encuestados lo consiguieron. Las expectativas, por tanto, de los estudiantes no son excesivamente realistas. Parece, que la falta de experiencia en las funciones operativas origina este desajuste.

En cuanto al problema básico que nos incumbe en este epígrafe, las habilidades directivas que deben enfatizarse en los planes de estudio (cuadro 3) referidas en este caso a los Master destaca el acuerdo entre profesionales y estudiantes en la importancia de los proyectos y tareas en grupo y desarrollar habilidades de investigación y resolución de problemas. En cambio hay desacuerdo en el hecho de que los estudiantes dan más importancia que los ejecutivos en formar especialistas funcionales. Lo mismo ocurre en la enseñanza de funciones corporativas. En cambio los ejecutivos dan más valor que los alumnos al desarrollo de generalistas en oposición a los especialistas.

Un aspecto final de gran interés del trabajo de Ramakrishna y Nebel III (1996) es el análisis de las preferencias de los ejecutivos de los Masters in Business Administration con relación a los Masters en Gestión Turística, al seleccionar profesionales de áreas funcionales de la corporación. Un 87% prefieren un MBA en el área de finanzas y un 81%

**Cuadro nº 3**

**PERCEPCIÓN DE EJECUTIVOS Y ESTUDIANTES AL REVISAR LAS ÁREAS DE INTERÉS DE LOS PROGRAMAS DE MÁSTERS TURÍSTICOS**

AFIRMACIONES	EJECUTIVOS (N - 106)	ESTUDIANTES (N - 130)
Centrarse en desarrollar especialistas en una función empresarial determinada	2,91	2,01
Centrarse en desarrollar generalistas en contraposición a los especialistas	2,25	2,70
Enseñar funciones corporativas	2,68	2,15
Enfatizar los proyectos y tareas en grupo	1,80	1,98
Desarrollar habilidades de investigación y resolución de problemas	1,81	1,81

1. = Completamente de acuerdo.
2. = De acuerdo.
3. = Indeciso.
4. = En desacuerdo.
5. = Completamente en desacuerdo.

Fuente: Ramakrishna y Nebel III (1996).

en la de recursos humanos. Un porcentaje menor pero muy significativo un 60% prefieren un MBA en el área de marketing. Por supuesto, en el área de operativa un 85% de los ejecutivos se decantan por un Máster en Gestión Turística.

**Cuadro nº 4**  
**VALORACIÓN DE LA IMPORTANCIA DE LAS MATERIAS**

ELEMENTOS	EJECUTIVOS	EDUCADORES
<b>Educación General</b>		
• Habilidades de comunicación escritas	4,66	4,54
• Habilidades de relación interpersonal	4,47	4,44
• Dominio de ordenadores	4,25	4,12
• Responsabilidad social	4,20	4,54
• Uso de recursos naturales	3,70	4,54
• Sociedades y culturas del mundo	3,65	4,08
• Gobierno y ciudadanía	3,50	4,29
• Habilidades en idiomas	3,42	3,28
<b>Educación Empresarial</b>		
• Gestión de Recursos Humanos	4,74	4,59
• Gestión de Calidad	4,48	4,30
• Teoría del Marketing	4,33	4,64
• Principios de Contabilidad	4,27	3,65
• Como crear su propia empresa / Innovación	4,15	3,37
• Investigación de Marketing	3,57	4,08
• Gestión de sistemas de información	3,56	3,82
• Microeconomía	3,49	3,98
• Principios de finanzas empresariales	3,48	3,51
<b>Educación Turística</b>		
• Operaciones en Hoteles y Restaurantes	4,28	3,55
• La industria turística	4,26	4,38
• Principios de desarrollo turístico	4,07	4,22
• Derecho turístico	3,96	4,27
• Planificación de eventos especiales	3,81	6,56
• Geografía turística	3,31	3,16
<b>Educación experimental</b>		
• Prácticas 1 (entre 300 y 500 horas)	4,06	4,21
• Prácticas 2 (entre 300 y 500 horas)	4,10	4,03
• Prácticas 3 (entre 300 y 500 horas)	4,43	3,87

1 = Poco importante.

5 = Muy importante.

Fuente: Koh (1995).



En definitiva y como conclusión fundamental, hay que señalar que los programas de Master que diseñan cursos que están orientados a las operaciones y enfocados a la enseñanza de una variedad de habilidades de gestión generales, encuentran clientes receptivos para sus titulados en la industria hotelera.

## **DISEÑO DE PLANES DE ESTUDIO**

El estudio de las necesidades del sector y las habilidades que se demandan a los profesionales que desean trabajar permite fundamentar la elaboración de los programas y planes de estudio formativos. Sin embargo, aquí surge de nuevo la necesidad de desarrollar un proceso que tenga en cuenta no solo las opiniones del sector educativo. Es preciso incorporar la visión de los expertos y los profesionales del sector turístico que van a ser clientes en última instancia del sistema educativo. Un trabajo interesante sobre esta cuestión ha sido realizado por Koh (1995). Su contenido plantea básicamente el diseño del Plan de Estudios de la Licenciatura de cuatro años que, como hemos señalado, es la vigente en los Estados Unidos.

La primera parte trata de descubrir cuales son las materias que deben formar el Plan de Estudios mediante la opinión de un panel de expertos sometidos a un Delphi. Los expertos eran los presidentes de 18 organizaciones turísticas nacionales pertenecientes a diferentes ramas del sector (alojamiento, transporte, atracciones, etc.). El cuadro 4 muestra las 26 materias agrupadas en cuatro encabezamientos. A continuación se realizó una encuesta entre personal académico y ejecutivos del sector que evaluaron el resultado de la primera fase, lo que figura también en el cuadro 4.

Si nos atenemos a la respuesta de los ejecutivos, 15 de las 26 materias fueron calificadas de muy importantes. El resultado es lógico ya que en la primera fase se requiere un consenso a través de diversas rondas y en cambio en la segunda es una única valoración. Parece que los ejecutivos conceden poco peso relativo al estudio de la segunda lengua, la geografía turística y los recursos naturales, aunque en este último caso no coinciden con el personal académico. En la discusión sobre la duración de tres o cuatro años, este trabajo parece decantarse hacia la solución más europea de los tres años.

Sin embargo, la conclusión más importante es que los resultados confirman la idea de que los niveles de licenciatura deben poner más énfasis en la educación en un sentido generalista en contra de la especialización, lo que daría más valor al modelo europeo. Así mismo el departamento de empresa es el más apropiado para ofrecer conocimientos con el complemento de las prácticas antes de la graduación, siendo las materias básicas la gestión de recursos humanos, las relaciones personales y las habilidades de comunicación, lo que concuerda con las experiencias del sector que antes analizábamos.

## **LA CALIDAD EN EL SISTEMA EDUCATIVO**

No hay duda de que en la década de los noventa el problema de la calidad o más concretamente de la gestión de calidad se ha convertido en la tarea estrella de nuestras empresas y organizaciones. Lo que está siendo una actividad común en la mayoría de los sectores se ha trasladado a la industria de alojamiento y turística. La cosa, sin embargo, no

se queda ahí. El sistema educativo turístico está en trance de adoptar sistemas de gestión de calidad, como una necesidad para superar sus problemas y los fracasos de un número significativo de programas en diferentes centros y universidades.

Aunque la presión es intensa, surgen interrogantes a la hora de aplicar a los servicios educativos, los sistemas de gestión de calidad total. Kirk (1994) plantea precisamente que algo que fue diseñado para la industria manufacturera es complejo trasladarlo a la formación. Así mismo, el sistema es producto de una presión interna o un motivo para obtener una acreditación externa surgido de la presión del consumidor o quizás como estrategia de marketing.

Además, la aplicación de un modelo de gestión de calidad total implica un cambio cultural en el conjunto de la organización. En consecuencia, existe un coste de calidad. En el sector industrial estos costes son tangibles, pero ¿cómo se determinan al tratar una industria de servicios volátil como la educación turística? ¿Son los estudiantes el cliente? O estos son el producto y el cliente es la industria turística. Sean cuales sean las preguntas es evidente que el debate sobre la calidad continuará tanto en el sector turístico como en el de formación turística.

En Estados Unidos son diversas las experiencias de aplicación de Gestión de Calidad Total a los centros educativos. Para solo citar un caso, Iverson (1995) explica como se introducen estos principios de gestión en los programas de gestión hotelera en el Triton College ante la situación difícil por la que pasaba con una disminución progresiva de la matrícula. Los estudiantes como clientes fueron el punto vital de la transformación, implicándolos en todo el proceso de reestructuración del programa con un horizonte temporal de cinco años. Estudiantes y profesores intentaron describir la situación de partida. Se proporcionó información externa a los estudiantes. En diversas materias como gestión y marketing se les enseñó los principios de gestión de Calidad Total, para su aplicación práctica a los problemas de la institución y su identificación. Creándose equipos para promover ideas en el campo del marketing, como las relaciones con la prensa o la promoción en los institutos y colegios de enseñanza media. Estas y otras tareas permitieron mejorar la calidad de los estudiantes graduados y su aceptación por parte del sector.

## **EL PROFESORADO EN LA FORMACIÓN TURÍSTICA**

Si bien es cierto que determinados trabajos empíricos como el de Pavesic (1996) no ponen en los primeros lugares la calidad del profesorado como determinante de la calidad de los programas de licenciatura de hotelería y turismo, no se debe minusvalorar en ningún caso el papel que juega el profesorado. La literatura sobre formación turística ha dedicado esfuerzos en estudiar la situación de los formadores en hotelería y turismo. Todas ellas parten de un principio diferenciador con respecto a otras ramas del conocimiento que tiene que ver con el hecho de que el gran desarrollo reciente de los programas de formación se han tenido que realizar sobre la base de la contratación de profesorado proveniente de otras áreas. En consecuencia es lógico que las bases formativas del nuevo profesorado que debe seguir su carrera académica en el campo del turismo hayan sido hasta el momento extremadamente débil.

A principios de la presente década Cooper, Scales y Westlake (1992) de la Universidad de Surrey desarrollaron una excelente radiografía de los educadores en hotelería y turismo en el Reino Unido. Sus conclusiones básicas son 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, lo que afortunadamente ha dado lugar a que los educadores a todos los niveles posean una amplia experiencia profesional. Por otra parte, se observa una falta de apoyo para ampliar el profesorado en turismo, y no se observa que la escasez de profesorado este disminuyendo.

Las investigaciones llevadas a cabo por Ritchie son sin duda las que ofrecen mayor interés con relación a la situación del profesorado en turismo. Concretamente, en un trabajo publicado por Papers de Turisme, Ritchie (1993) expone los temas prioritarios con los que se enfrentan los profesores de turismo en la década de los 90. En contraposición a otras áreas de estudio, existen pocos programas que se centren en el desarrollo de profesorado y/o estudiantes interesados en hacer carrera en el campo de la educación y formación en turismo.

En el cuadro 5 se exponen las pautas que Ritchie considera relevantes por su incidencia en la política de formación del profesorado. Existen aspectos estructurales

**Cuadro nº 5**  
**ASPECTOS QUE AFECTAN LA POLÍTICA PARA LA FORMACIÓN DEL**  
**PROFESORADO EN TURISMO**

<b>ASPECTOS ESTRUCTURALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tardía consideración del Turismo como un campo de la educación y la formación.</li> <li>• Falta de consenso en la industria sobre la necesidad de la educación.</li> <li>• Diversa naturaleza de la Educación y la formación en Turismo y Hostelería.</li> <li>• Múltiples demandas educativas de una industria en rápido crecimiento.</li> <li>• Falta de estructuras y plazas institucionales para el profesorado de turismo.</li> <li>• Falta de programas de avanzado nivel para formar al profesorado del Turismo.</li> </ul>
<b>ASPECTOS PROFESIONALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de un claro acceso como carrera profesional para el profesorado del Turismo.</li> <li>• Conflictos entre las demandas de formación académica y las de experiencia práctica.</li> <li>• Necesidad de preparación disciplinar especializada frente a comprensión interdisciplinar.</li> <li>• Presiones de la experiencia internacional frente a la necesidad de compromisos locales.</li> <li>• Falta de programas bien desarrollados y materiales didácticos de apoyo.</li> <li>• Presiones para alcanzar niveles académicos normalizados de tipo tradicional frente a la necesidad de una enseñanza verdaderamente efectiva.</li> <li>• Obligación de otorgar liderazgo a la educación frente a la necesidad de ser receptivo a las demandas de la industria de niveles mínimos de preparación.</li> </ul>

Fuente: Ritchie (1993).

que tienen que ver con la situación del sector turístico y aspectos profesionales que se relacionan con el tipo de preocupaciones referidas directamente a la formación. Para resolver esta situación hay que establecer una serie de líneas maestras. Entre otras está la difícil tarea de desarrollar un sistema integrado de educación y formación en turismo.

Hay que establecer programas que sean receptivos a la industria, pero que no sean dirigidos por la industria. Así mismo, hay que establecer foros de discusión entre profesores y hay que proporcionarles plazas en propiedad a aquellos que desean hacer carrera.

Para alcanzar estos objetivos Ritchie propone un conjunto de actuaciones concretas que:

Garanticen la competencia académica y el compromiso profesional, proporcionando becas para doctorados y estudios en otras universidades, así como subvenciones para investigación etc.

Garanticen el auge de la industria, a través de la participación activa de profesores en asociaciones turísticas y de directivos en los propios centros docentes.

Garanticen la capacidad como profesores sometiéndose a análisis de eficacia de la enseñanza, utilizando nuevas tecnologías docentes, etc.

Contribuyan al desarrollo y expansión de carreras continuas, a través de intercambio de profesores entre instituciones, viajes a los mejores centros académicos, programas para obtener experiencias industriales por parte de los docentes etc.

## CONCLUSIÓN

Hasta aquí hemos expuesto lo que consideramos aspectos más importantes de la investigación en educación turística. Si bien es cierto que las circunstancias en que se ha desarrollado el sector turístico han condicionado las limitaciones de esta investigación, no es menos cierto que durante esta década se ha generalizado el interés por el tema a partir de las experiencias que ya se estaban dando en Estados Unidos en la década de los ochenta.

Es evidente que ha existido una crisis de crecimiento de la formación turística producto de las fuertes demandas de un sector sometido a una intensa dinámica de expansión. Este hecho ha sido el origen del fracaso de un número significativo de programas educativos. En este contexto, el período de reflexión ha estado demasiado condicionado por las necesidades del sector. Por otra parte, el propio sistema educativo en muchos países como el nuestro no ha ayudado en absoluto. Como afirmaba González de Souza (1995) «Los distintos sistemas educacionales, por su excesiva rigidez, han sido poco capaces de interpretar las necesidades de las empresas, de promover la innovación tecnológica y gerencial y de generar conciencia entre los propietarios y directivos de las empresas turísticas sobre una mayor profesionalización de sus recursos humanos».

## BIBLIOGRAFÍA

BREITER, D. Y CLEMENTS, CH. J. (1996): «Hospitality Management Curricula for the 21<sup>st</sup> Century» *Hospitality and Tourism Educator*, nº 1, pp. 57-60.

- BUERGESMEISTER, J. (1983): «Assessment of the educational skills and competencies needed by beginning hospitality managers» *Journal of Hospitality Education and Research*, nº 1, pp. 38-53.
- COOPER, CH., SCALES, R. Y WESTLAKE, J. (1992): «The anatomy of tourism and hospitality educators in the U.K.». *Tourism Management*, June, pp. 234-242.
- ENZ, C. A., RENAGHAN, L. M. Y GELLER, A. N. (1993): «Graduate level education: A survey of stakeholders». *The Cornell H. R. A. Quarterly*, nº 4, pp. 90-95.
- FORMICA, S. (1996): «European hospitality and tourism education: differences with the American model and future trends». *International Journal of Hospitality Management*, nº 4, pp. 317-323.
- GONZÁLEZ DE SOUZA, M. A. (1995): «Calidad y formación en turismo». *Congreso de turismo rural y turismo activo*. Junta de Castilla-León Ávila, marzo-abril, pp. 157-161.
- GOODMAN, R. J. JR. Y SPRAGUE, L. G. (1991): «The future of hospitality education: meeting the industry's needs». *The Cornell H. R. A. Quarterly*, nº 2, pp. 66-70.
- HAWKINS, D. Y HUNT, J. D. (1988): «Travel and tourism professional education». *Hospitality and Tourism Educator*, nº 1, pp. 8-14.
- IVERSON, K. (1995): «Student empowerment: revitalises hospitality education with the Total Quality Management process». *Hospitality and Tourism Educator*, nº 2, pp. 56-58.
- KAPLAN, A. (1982): «A management approach to hospitality and tourism». *International Journal of Hospitality Management*, nº 1, pp. 11-17.
- KIRK, D. (1994): «Editorial». *International Journal of Hospitality Management*, nº 4, pp. 291-292.
- KOH, K. (1995): «Designing the four-year tourism management curriculum: A marketing approach». *Journal of Travel Research*, summer, pp. 68-72.
- JAFARI, J. Y RITCHIE, J. R. B. (1981): «Towards a framework for tourism education». *Annals of Tourism Research*, nº 1, pp. 8-14.
- LEWIS, R. C. (1993): «Hospitality management education: here today, gone tomorrow?». *Hospitality Research Journal*, nº 2, pp. 45-57.
- PAVESIC, D. V. (1996): «Determinants of quality in hospitality undergraduate programs». *Hospitality and Tourism Educator*, nº 2, pp. 96-103.
- RAMAKRISHNA, J. Y NEBEL III, E. C. (1996): «An empirical study of the challenges facing hospitality masters programs: a hotel industry perspective». *Hospitality Research Journal*, nº 2, pp. 45-47.
- RITCHIE, J. R. B. (1993): «Formación del profesorado de turismo: líneas maestras para el desarrollo de acciones y programas». *Papers de Turisme*, nº 12, pp. 47-63.
- SAPIENZA, D. L. (1978): «What university hotel students ought to study». *Journal of Hospitality Research*, nº 2, pp. 11-16.