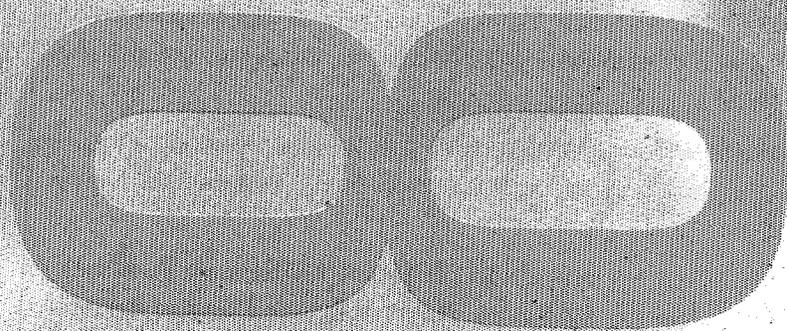


Conceptos de calidad aplicados a la  
educación en el turismo y la  
hostelería



**John Westlake**

*Centro Internacional de Investigación  
de Turismo y Hostelería  
Bournemouth University  
Talbot Campus  
UK*

Historicamente, el desarrollo de los conceptos de calidad surgió de la industria manufacturera y sólo en tiempos recientes se han aplicado a la educación y a la formación. Se ha planteado una discusión sobre cómo se han de aplicar dichos conceptos a las instituciones de educación y formación en turismo y hostelería. Cada vez más, no obstante, se trata a los estudiantes como clientes y sus programas de estudios como un producto que se introduce para satisfacer los mercados de la educación y la formación. Un enfoque similar es el que asocia las aportaciones con recursos; y la producción con los estudiantes y sus capacidades en este caso se relaciona la calidad con la eficiencia y la eficacia.

Se definen los elementos de un sistema de calidad turística y se introduce la idea de plantear auditorías de calidad. Se sugiere un nuevo paradigma para la calidad en la educación en turismo y hostelería basado en enfoques innovadores sobre el diseño curricular. Se aborda un aspecto fundamental, como es el avance hacia la estandarización de los currícula, lo cual implica que se pueda medir la calidad. En conclusión, se afirma que la calidad es un concepto más relativo que absoluto y se sostiene que los mecanismos de calidad deberían ser autoimpuestos y no venir introducidos por autoridades externas.

Se ha argumentado que los conceptos y las aplicaciones de la calidad surgieron del sector comercial e industrial y que, en particular, la industria de fabricación, especialmente en Japón, adoptó esta idea y la puso en práctica<sup>1-2</sup>. Los pioneros de este movimiento fueron Denning<sup>3</sup> y otros durante la década de los 80. Estas influencias dieron lugar a la introducción de la Gestión Total de Calidad (GTC). "La Gestión Total de Calidad es esencialmente la gestión básica que tiene como objetivo la satisfacción del cliente"<sup>4</sup>.

En Gran Bretaña la introducción del *British Standard 5750* en 1979 fue el medio a través del cual los productores pudieron especificar y desarrollar las características fundamentales de su sistema de organización para tratar los temas de calidad. Esto llevó a que la Organización Internacional de Estandarización (*International Organisation for Standardisation*) crease el *ISO 9000* que se derivaba del *BS 5750*. Desde entonces han surgido otros derivados.

<sup>1</sup> Funnell P and Muller D (eds) *Delivering Quality in Vocational Education* Kogan Page, London 1991

<sup>2</sup> Lockwood A "Applying Service Quality Concepts to Hospitality Education" *Education and Training* 37 (4)38-44, 1995

<sup>3</sup> Denning W *Out of the Crisis: Quality, Productivity, and Competitive Position* Cambridge University Press, Cambridge, 1988

<sup>4</sup> Ranjit Singh Malhi "What Total Quality Management Is" *Strait Times*, Kuala Lumpur, 12.12.95.

## 2. La traducción de los conceptos

Un aspecto fundamental al que se enfrentan educadores y formadores es cómo traducir los conceptos que surgieron de la industria manufacturera y de los procesos de fabricación en las factorías a la situación actual. Otra cuestión es ¿cómo se implementan tales procedimientos en nuestra institución y entorno actuales?

Existe el problema de adaptar los conceptos del sector de la fabricación al sector servicios para, posteriormente, aplicar estos conceptos al sector específico del turismo y la hostelería. Además se da otro problema de transferencia en cuanto a la adaptación de las prácticas del sector de las líneas aéreas y de los hoteles como SAS<sup>5</sup>, British Airways y Sheraton –en lo que se refiere a la gestión interna y las actividades de formación– a nuestro propio medio. Especialmente en situaciones en las que la educación en turismo y hostelería y las instituciones formadoras están controladas por las autoridades y ministerios estatales, la innovación, el cambio y los nuevos procedimientos se implementan despacio y pueden existir divergencias en cuanto a cómo deben aplicarse dichos conceptos.

## 3. Los conceptos clave

La calidad ha sido definida como "la totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que afectan a su capacidad para satisfacer una necesidad declarada o implícita"<sup>6</sup>. Otras descripciones se han centrado en la adecuación a la finalidad o uso juzgado por el cliente, consumidor o comprador; las definiciones se centran en la satisfacción del cliente. En lenguaje coloquial, la calidad refleja las percepciones del consumidor sobre la relación calidad-precio y la satisfacción de las expectativas. La respuesta de gestión dentro de la organización es desarrollar técnicas y actividades operativas apropiadas o mecanismos de control de calidad como comprobaciones y balances que aseguren el cumplimiento de los requisitos de calidad.

La garantía de calidad la constituyen los mecanismos mediante los cuales una institución cumple con su responsabilidad en las actividades planificadas o sistemáticas tendentes a asegurar que los requisitos de calidad se mantengan; se trata de procedimientos y procesos.

Finalmente se encuentra el concepto de auditoría de calidad, a través de la cual se realiza un examen sistemático o una inspección de las actividades y procedimientos para juzgar si se han implementado de forma eficaz y son adecuados para cumplir los objetivos que se han marcado en la institución.

## 4. La aplicación de estos conceptos a la Educación y a la Formación

El punto principal en la comparación entre la industria de la fabricación y los servicios, así como entre los servicios y la educación es la tensión entre los bienes físicos que pueden ser inspeccionados y los servicios que son frecuentemente promesas o imágenes. Además, aunque la industria de la hostelería siempre ha estado preocupada por la experiencia grandiosa y refinada, ha habido confusiones respecto a la noción de las necesidades y expectativas del cliente en todos los niveles de suministro; puede haber tanta calidad en una comida rápida como en una restauración de calidad.

Es necesario aclarar la confusión que existe sobre los standards o niveles de suministro y las expectativas del cliente en los distintos niveles de consumo

<sup>5</sup> Carlson J Moments of Truth Ballinger, Cambridge MA, 1987

<sup>6</sup> BS 4778 Quality Vocabulary Part 1: International Terms, Part 2 (1508402, 1986) British Standards Institution, London, 1987

## 5. El control de calidad en la educación en Turismo y Hostelería

La educación en turismo y hostelería es un campo de estudio joven y relativamente inmaduro<sup>10</sup>. Los programas de

según la naturaleza del producto. Por ejemplo, las líneas aéreas establecen procedimientos para el servicio de primera clase y también deberían establecer procedimientos para el servicio de la clase turista; los niveles y tipos de servicio varían en gran medida, pero el asunto clave es la satisfacción de las expectativas habituales<sup>7</sup>. La educación no siempre ha sido catalogada como un servicio, no ha sido enfocada hacia las necesidades del cliente, casi siempre ha sido "gratis" o ha contado con una fuerte subvención del gobierno y no siempre ha estado disponible o accesible de forma universal. Traducir la educación al área comercial implica un salto cultural y se puede comprobar la existencia de una brecha; cuando se requiere un pago para la educación y la formación, entonces las posibilidades de salvar esa brecha cultural son mucho más seguras.

Cada vez más, allá donde el gobierno es el proveedor y financiador se incrementan las medidas de presión sobre las instituciones para que sean más eficientes, responsables y para que se implementen mecanismos de control de calidad. La creación del Consejo Superior de Calidad de Educación en Inglaterra y Gales [Higher Education Quality Council in England and Wales (HEQC)] es un ejemplo de la preocupación del Comité de Rectores de las Universidades del Reino Unido [(Committee of Vice Chancellors and Principals of the Universities of the United Kingdom (CVCP))] por implantar mecanismos que proporcionen percepciones positivas en el extranjero acerca de las Universidades del Reino Unido; son éstos avances muy recientes en el control y la garantía de calidad en la educación superior, en general, en un país<sup>8</sup>. Otro país en el que la calidad de la educación ha constituido un asunto importante para el gobierno es Holanda, donde un sistema de asesoramiento de calidad externo en las universidades implica revisiones minuciosas por parte de comités de visita a los que sigue una evaluación detallada a cargo del cuerpo de inspectores. Los comités de visita tienen instrucciones de medir la calidad así como de asegurarse de que los dispositivos de garantía de calidad se han implementado y se cumplen<sup>9</sup>.

turismo varían en cuanto a amplitud y a objetivos desde un planteamiento básico como "una asignatura más" relacionada con nociones de economía, antropología y sociología hasta un enfoque más específico centrado en las necesidades de la industria. Los programas oscilan entre un estudio por cuenta propia en niveles de doctorado y estudios superiores hasta actividades basadas en las aptitudes o destrezas que incluyen las relaciones con el cliente y la capacidad de presentación a nivel operativo. El término calidad puede ser sinónimo de eficacia<sup>11</sup> y esto se puede ser identificar con un enfoque relacionado con la "producción". ¿Están los estudiantes preparados para poder ser empleados y aceptados en la industria cuando acaban sus estudios? Además, el término ha sido interpretado como eficiencia y economía, ya que la educación y la formación se ven como un coste para el gobierno o los empresarios y esto refleja un enfoque de "aportaciones" en lo que se refiere a los recursos utilizados y requeridos.

Los programas de educación y formación se entienden, cada vez más, como productos diseñados para grupos específicos de clientes y dirigidos a los estudiantes o las personas en formación que actúan de clientes. Deben tomarse en consideración los elementos clave, como el currículum y el

<sup>7</sup> Witt C and Muhlemann A "Service Quality in Airlines" *Tourism Economics* 1 (1) 33-49, 1995

<sup>8</sup> CVCP International Bulletin "Encouraging Positive Perceptions Overseas of UK Universities N/96/193, London 1996

<sup>9</sup> Vroeyenstijn T "External Quality Assessment: Servant of Two Masters? The Netherlands University Perspective" *Quality Assurance in Higher Education*, Falmer, London, 1992

<sup>10</sup> Cooper C, Shepherd R and Westlake, *Educating the Educators in Tourism. A Manual of Tourism and Hospitality Education*, WTO, Madrid, 1996

<sup>11</sup> Birch D, *Managing Resources in Further Education. A Handbook for College Managers*, Bristol FESC, 1995

mecanismo de prestación o el modo en que se organiza la enseñanza y aprendizaje, así como la forma en que se produce la comunicación. Se ve a los estudiantes como clientes y como mercados que hay que satisfacer.

#### **Los elementos de un sistema de control de calidad en la educación en turismo**

Estos elementos pueden definirse como una serie de etapas que cualquier unidad, escuela o institución deberá seguir<sup>12</sup>.

##### *1.- Características comunes de todas las instituciones en cuanto a la garantía y sistemas de control de calidad*

- Se acuerdan fines y métodos; existe una misión institucional y los objetivos del programa están definidos.
- Se da un acuerdo sobre lo que constituye una evidencia aceptable en el proceso de revisión y control.
- Los canales de comunicación y los procesos son eficaces.
- Existe participación en los procedimientos de toma de decisiones y revisión de las mismas.
- Todos los niveles de profesorado y estudiantes conocen sus responsabilidades y las aceptan.
- Existe un compromiso de revisión del desarrollo, mejora y formación del personal docente.
- Existen ciclos de revisión y control y se produce una respuesta.

##### *2.- Actividades comunes en la formación y educación en turismo y hostelería.*

- Admisiones. Existe igualdad de oportunidades; qué proporción de los admitidos terminan; toda la experiencia personal, profesional y educativa se tiene en cuenta; ¿existen vías de entrada alternativas para los candidatos al programa de adultos de edad madura?
- Información. Es útil, exacta y realista; ¿existe una estrategia de marketing para los clientes potenciales de la institución? ¿Se hace una orientación antes de entrar?
- Proceso de Selección. ¿Está claro, lo conoce todo el profesorado y es justo e irrefutable en lo que se refiere al procedimiento?
- Acreditación externa y convalidación. ¿Ha sido el programa aprobado por organismos externos, por los expertos, los examinadores y la industria? ¿Existe una idea clara de los resultados y de las experiencias de aprendizaje? ¿Hay examinadores externos y se han nombrado supervisores y si es así, mediante qué mecanismo?
- Aprobación del programa interno. ¿Se ha realizado un proceso interno dentro de la institución para establecer el marco, los objetivos, los fundamentos académicos y las características del programa?
- Recursos. ¿Se han tenido en consideración los asuntos académicos, el espacio, la biblioteca y la evaluación? ¿Se dispone de trabajos en los que se pueda adquirir una experiencia laboral?
- Participación y Revisiones. ¿Existen planes de participación en los procesos de revisión en los que participen todas las partes, a saber, profesores, administradores, estudiantes y organismos externos?
- Progresión y evaluación de la enseñanza. ¿Existen medios de que esta información esté disponible, especialmente para los estudiantes en forma de manual?

##### *3.- Enfoques de auditorías de Calidad en la educación y la formación*

- Se recogen los testimonios de los estudiantes y de asesores externos mediante revisiones minuciosas, así como de los empresarios.

<sup>12</sup> Westlake J, Presentation to the Training Teachers for the Tourism Industry, Estoril, Portugal, 1994

- Se verifican los procedimientos de comunicación. ¿Se han especificado estas funciones, responsabilidades y líneas?, ¿Existe documentación? ¿Qué evidencia de innovación existe en el aprendizaje y en la enseñanza?
- ¿Cómo se controlan y supervisan los programas, qué respuesta existe, y qué se registra y se acciona?
- ¿Cómo se nombra al profesorado, cómo se perfecciona y cómo se evalúa?
- ¿Cómo se apoya a los estudiantes en lo que se refiere al aprendizaje, a la orientación y a las instalaciones?
- ¿Cuáles son los resultados de los estudiantes y los procedimientos en lo que se refiere al progreso, la evaluación y los intereses?
- ¿Existe un proceso de comparación con los standards o niveles externos y se realizan verificaciones?
- Juzgar si existe evidencia de participación y si se confirman de manera explícita las responsabilidades académicas, de gestión técnico-administrativa y de los estudiantes.

En resumen, un control evalúa si se ha entregado todo lo prometido y verifica los procedimientos y los mecanismos internos.

#### **Hacia un nuevo paradigma para desarrollar la calidad en la educación en turismo y hostelería**

Una de las actividades clave en las que se comprometen las instituciones de educación y formación es la del desarrollo del currículum y se sostiene que ésta es la actividad clave y nuclear para desarrollar procedimientos de garantía y control de calidad.

Existe una gama de modelos en lo que se refiere al desarrollo del currículum y al diseño de los cursos. Uno de ellos, diseñado por Manwaring y Elton<sup>13</sup> sugiere que éstos son procesos centrales de (i) establecimiento de objetivos, (ii) concepción de contenidos, (iii) establecimiento de métodos, (iv) concepción de la evaluación, y que estos procesos están relacionados entre sí. El establecimiento de objetivos generales para un programa está conectado con estos procesos tal y como lo están los procedimientos de evaluación.

Externamente a estas actividades (o internamente en la institución) existen cuestiones o influencias de costes, recursos, actitudes y políticas. El turismo y la hostelería son temas nuevos en muchos países y en las instituciones tradicionales hay preocupación y amenazas reales para el desarrollo de un programa así como para progresar con el mismo. Sin embargo, si se lleva hasta una conclusión lógica, una consideración exhaustiva del curso y diseño del currículum éste podría cubrir muchas de las etapas de cualquier sistema de garantía de calidad en una institución educativa.

Existen varias visiones del concepto de currículum pero principalmente es el punto focal en el que algunos elementos convergen para proporcionar al estudiante una experiencia educativa. Este enfoque puede resultar muy tradicional y estandarizado. Es aquí donde:

- Se transmiten y deciden de antemano las habilidades y los conocimientos.
- El conjunto de conocimientos se ordena en unidades lógicas para comunicarlas a los estudiantes.
- El tutor desarrolla el esquema para la presentación de la información al estudiante.
- El tutor selecciona los medios de transmisión más eficaces.

Un sistema más abierto, que está más centrado en el estudiante que en el profesor, es el enfoque de **proceso**

<sup>13</sup> Manwaring G and Elton, L. "Workshop in Course Design" pp 13-32 in Cryer (ed). Training Activities for Teachers in Higher Education Vol 2 SRHE, Guilford, 1984.

- Se pone énfasis en aprender y en las experiencias de aprendizaje.
- Se pone en práctica un mecanismo de consulta para el estudiante.
- Se identifican las necesidades del estudiante y se organiza un programa para atender esas necesidades.
- La evaluación es un mecanismo clave para asegurar que se satisfacen las necesidades del estudiante, de no ser así, se modifica el proceso.

Además del enfoque de proceso, si consideramos los elementos de integración horizontal y de articulación vertical, se podría desarrollar un concepto holístico de desarrollo curricular. Existe una superficie de contacto entre los temas de estudio, los estudiantes de distintas características y sus experiencias y los medios de comunicación de masas, la actividad cultural, las actividades extracurriculares, el hogar, la comunidad y el mundo laboral. Estos elementos construidos horizontalmente se introducen en el mundo del diseño curricular y los temas de estudio.

En un sentido vertical, necesitamos considerar las experiencias y educación previas de los estudiantes a través de la experiencia que figure en el currículum hasta su educación y formación posteriores. Éste es un argumento en favor de la integración del turismo en el contexto de la vida cotidiana, las comunidades receptoras, las escuelas y la educación previa y posterior de tipo específico o técnico.

Estas dimensiones indican que un enfoque holístico del diseño del currículum se concentra en el estudiante, se centra en el aprendizaje más que en la enseñanza y que el enfoque de proceso es el camino adecuado a seguir. Aunque es difícil de aplicar, ilustra la innovación en el aprendizaje y en la enseñanza. Está dirigido hacia el estudiante, no viene impuesto por el profesor y se puede ver como el enfoque preferido ya que se integra con elementos de control de calidad.

Sin embargo queda pendiente un tema clave muy importante, se trata en realidad de los proveedores centralizados de educación y formación que desarrollan currícula estandarizados o básicos o nucleares en los que se prescribe el contenido. Este planteamiento en lo que respecta a la estandarización puede entenderse como algo que facilita la medición de la calidad atendiendo a la clasificación de las instituciones educativas según la calidad de la enseñanza y la investigación que producen.

Esto nos plantea una serie de asuntos claves; ¿Permite el desarrollo de un currículum estandarizado innovaciones en los procesos de aprendizaje y enseñanza? ¿Permite que aparezcan enfoques centrados en los estudiantes y la integración de la enseñanza del turismo y la hostelería en los amplios contextos del entorno y la comunidad y en las fases anteriores y posteriores de educación formal? ¿Permite el desarrollo de una educación y formación vocacional continuada para aquellos que estén trabajando y para desarrollar nuevas ideas experimentales en las formas de prestación?

Cualquier avance hacia la estandarización puede implicar que la calidad es un concepto absoluto mediante el cual se puede realizar una medición exacta. Quizás la calidad es más una noción relativa por la que nosotros y otros podemos verificar nuestros progresos hacia finalidades y objetivos establecidos previamente y en la que comprobamos que los procedimientos y procesos se han puesto en práctica. Los procedimientos de calidad en la educación en turismo y hostelería puede imponérselos a uno mismo y se pueden realizar las comparaciones adecuadas, pero cualquier movimiento que se realice hacia actividades prescritas conduce a problemas sobre cómo se puede juzgar y medir de manera absoluta.