
Investigaciones Turísticas

ISSN: 2174-5609



Análisis comparativo de la formación reglada en turismo: Benidorm y el capital humano hotelero

Matilde Brotons Martínez

mati.brotons@gmail.com

RESUMEN

El sector turístico está experimentando muchos cambios debido principalmente a la globalización, la segmentación de la demanda, las nuevas tecnologías, la sostenibilidad tanto ambiental como social y la llegada de una demanda que requiere un producto y una experiencia de calidad frente al precio. Esta calidad, en Turismo la ofrece principalmente el factor humano y por tanto este artículo pretende dar a conocer la importancia del capital humano como factor de competitividad y calidad en la industria turística. Esta calidad en los recursos humanos del sector turístico, la aporta la formación recibida en materia de turismo de los trabajadores. Por tanto nuestra investigación se centra en el análisis de los planes de estudios de la formación reglada que existe en nuestro país en materia de turismo y mediante entrevistas en profundidad realizadas a recepcionistas, empleadores y jefes de recepción, de diferentes hoteles de Benidorm, conoceremos los requisitos que exigen los empresarios para ocupar el puesto de recepción, la utilidad de lo aprendido en sus estudios para su puesto de trabajo, la valoración de los mismo sobre la formación recibida y su opinión y satisfacción de puesto que ocupan. Por tanto la finalidad de este artículo es comparar la Diplomatura de Turismo y el Grado Superior de Técnico en Alojamiento turístico para por tanto, saber cuál de éstas titulaciones es la idónea para ocupar un determinado puesto en las empresas turísticas para así en un futuro lograr mejorar y adaptar los planes de estudios a la realidad que necesita el sector.

Palabras clave: capital humano turístico; formación turística; competitividad; calidad; sector hotelero.

Investigaciones Turísticas

ISSN: 2174-5609



Comparative analysis of formal training in tourism: hotel human capital in Benidorm

Matilde Brotons Martínez

mati.brotons@gmail.com

ABSTRACT

The tourism industry is undergoing many changes, mainly due to globalization, the segmentation of demand, new technologies, both environmental and social sustainability and the arrival of a demand which requires a quality experience and product versus price. This quality is mainly offered by human factors and this article seeks to realize the the importance of human capital as a competitive and quality factor in the tourism industry. The quality of human resources in the tourism sector is provided by the training of workers in tourism. This research examines the curricula of formal education in Tourism which exists in Spain and, through in-depth interviews carried out to receptionists, employers and managers reception at different hotels in Benidorm, it analyzes: the requirements that employers demand to take up the job as receptionist, the assessment of the training received and their opinion and satisfaction about their job. Finally, we compare the Bachelor's degree in Tourism Studies and the Tourist Accommodation Technician degree to know which of these degrees is suited for occupying a specific position on the tourism business in the future, in order to achieve improvements in curricula and adapt them to the reality of the sector.

Keywords: touristic human capital; training in tourism; competitiveness; quality; hotel sector.

I. INTRODUCCIÓN

El término capital humano hace alusión a la educación formal, la educación no reglada y la experiencia laboral, así Lillo (2007) lo define como “la cantidad de conocimientos útiles y valiosos acumulados por los individuos en el proceso de educación y formación. Incluye la capacidad y el talento innatos, así como la educación y las cualificaciones adquiridas, y suele estar fuertemente condicionado por el entorno familiar “. Por tanto, los conocimientos técnicos los adquiere el trabajador del sector bien a través de su inversión en educación formal, bien a través de su experiencia en el puesto de trabajo. Otros autores como Laroche (1999) definen el término Capital Humano como “la suma del talento innato y el conocimiento y las habilidades que el individuo adquiere y desarrolla a lo largo de su vida”. Por lo que para este autor, el capital humano, comprende un componente innato y uno adquirido. El componente innato es definido como las habilidades físicas, intelectuales y psicológicas que el individuo posee desde su nacimiento y frente al adquirido que se refiere a las habilidades adquiridas a través de la educación formal e informal, que viene de la mano de los contactos personales, a través de las organizaciones sociales, el autoaprendizaje y la experiencia laboral (*learning by doing* o aprender haciendo). Por otra parte, de la Fuente (2004) define dicho concepto como el conjunto de conocimientos y habilidades (*skills*) acumuladas por los empleados, bien a través de la formación continua o bien a través de la experiencia y que resultan útiles para la producción de bienes y servicios e incluso nuevos conocimientos.

En este punto resulta interesante valorar las distintas teorías que sobre el capital humano se han llevado a lo largo de los años, con el fin de considerar el vínculo establecido entre educación, productividad y salarios. De esta forma, Becker (1964) ofrece una versión productivista del capital humano, considerando a la educación no sólo como un factor de consumo, sino como una inversión. Desarrolla su teoría del capital humano basándose en que los trabajadores aumentan su productividad aprendiendo nuevas habilidades y conocimientos. Considera que existe un coste asociado a la formación pero que con esta inversión, en un futuro se obtendrán rendimientos que superarán el gasto en tiempo y dinero que ésta supone. Por tanto, la formación puede dar lugar a una reducción de ingresos e incrementar los gastos en el momento actual para proporcionar capacitación a los trabajadores y obtener mayores ingresos en el futuro.

Autores como Spence y Arrow (1973) desarrollan sus teorías en base a que la educación sirve como señal o indicativo para reconocer a los trabajadores más productivos, por lo que contrario a la teoría del capital humano de Becker, estipulan que si bien una mayor educación puede dar lugar a un aumento de los salarios y de la productividad del trabajador, la educación del empleado, no es la causa, sino que es simplemente un indicativo para reconocer a los trabajadores más productivos.

Thurow (1983), por otra parte, en su “modelo de competencia por los puestos de trabajo”, afirma que en el mercado de trabajo, los individuos en vez de competir por los

salarios, lo hacen por los puestos de trabajo. Este autor establece que en un modelo de competencia por los puestos de trabajo, los trabajadores que se incorporan al mercado de trabajo lo hacen con unas características de base (educación, edad, sexo, etc.) que determinan el coste de formación de un trabajador para cubrir un puesto dado, pero que no constituyen el conjunto de cualificaciones que se requieren del trabajador para incorporarse directamente al proceso de producción, sino que se necesitan “cualificaciones laborales cognitivas” que son adquiridas mediante la formación en el puesto de trabajo. De este modo, los individuos no compiten por los salarios, sino que lo hacen por las oportunidades de empleo en función de sus costes relativos de ser formados para ocupar el puesto considerado.

Lillo (2009) concluye con que no se puede rechazar ni aceptar ninguna teoría, ya que todas ellas aproximan a la realidad del sector la valoración del nivel educativo, bien como elemento que añade productividad a los individuos (teoría del capital humano), bien como señal o filtro que identifica a los más productivos (teorías del filtro y la señal) o bien como una característica que permite el acceso a mejores puestos (modelo por competencia por los puestos de trabajo). Por tanto, tras el análisis de estas teorías concluimos con la importancia de la educación como instrumento que garantiza la productividad del trabajador y su elección para un determinado puesto, en el mercado laboral.

Lillo (2009) establece que “la necesidad creciente de adaptación a los nuevos paradigmas del escenario turístico mundial hace imprescindible considerar el capital humano como uno de los factores clave para el desarrollo de estrategias competitivas”. De la misma forma, constituye que ante un entorno globalizado, las empresas deben diferenciarse del resto, creando capacidades difíciles de imitar que “distingan a las empresas de sus competidores a ojos de los clientes”. Camisón (1996) de la misma forma, atribuye un gran valor a los intangibles en el sector turístico porque son difícilmente transmisibles en el mercado y pueden originar ventajas competitivas, atribuyendo al capital humano este valor. Además, en una empresa de servicios como es la empresa turística, el principal recurso productivo son las personas que lo producen, por lo que la ventaja competitiva de las empresas turísticas está relacionada con la capacidad de los recursos humanos de la misma (Camisón 1996:238). En este sentido, Lillo (2009) afirma que el capital humano juega un papel fundamental en la obtención de “parámetros de calidad elevados” en el sector turístico, por lo que concluye que las empresas se diferencian de sus competidores a través de la calidad del servicio, y ésta calidad la dan los Recursos Humanos.

Así, Vera y Marchena (1996) plantean que la profesionalidad en el sector es uno de los factores que justifican la nueva etapa de turismo, y establecen que un objetivo inexcusable para la mejora competitiva es la formación de los profesionales, tanto en el plano de la cualificación de los trabajadores, que consideran clave para dar calidad al servicio, como de los responsables técnicos. De esta forma, Vera e Ivars (2001) recalcan

el papel importante que juega la formación de los Recursos Humanos para dotar a la empresa y por consiguiente a la actividad turística (caracterizada por ser intensa en prestaciones personales) de activos que proporcionen calidad y por consiguiente satisfagan a la demanda turística. Plantean además la necesidad de reorientar el turismo español hacia la cualificación y diversificación de la oferta, poniendo de manifiesto la necesidad de una adecuada formación en materia de turismo.

En este punto, resulta interesante analizar la oferta actual de formación que existe en nuestro país en materia de turismo, distinguiendo entre educación reglada y no reglada (Lillo 2009).

La formación no reglada, hace referencia principalmente a la formación profesional ocupacional (F.P.O) y a la formación continua en turismo. La primera la gestiona el INEM y las propias Comunidades Autónomas¹ y están dirigidas a desempleados que aspiran a la inserción laboral a través de la obtención de una cualificación básica para el desarrollo de un puesto en concreto. Estos cursos específicos están establecidos en función de las certificaciones profesionales que establece el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para cada familia profesional. En el caso de turismo, según el Real Decreto 1700/2007, se establecen trece cualificaciones profesionales de la familia profesional Hostelería y turismo (BOE de 5 de enero de 2007). Dentro de la formación no reglada, se contempla la formación continua en turismo que es aquella ofertada a profesionales del sector en activo que pretenden su actualización y reciclaje. Lillo (2009), menciona además como formación no reglada a la formación específica en el ámbito de la empresa, a la que se refiere como “planes de formación diseñados a medida para los profesionales en una misma organización empresarial”, y por último, otros cursos en materia de turismo que ofrecen las distintas instituciones privadas.

En cuanto a la *formación reglada*, distinguimos en nuestro país dos ámbitos, esto es, la formación profesional específica y la Universidad. En la Universidad se ofertan actualmente tres títulos, esto es, la Diplomatura de Turismo, el Grado de Turismo y el TADE, además de estudios de postgrado (máster oficial) y doctorado.

La Diplomatura de turismo sigue ofertándose en la Universidad de Alicante, dentro de los estudios de primer y segundo ciclo a extinguir. La Universidad de Alicante plantea una estructura de materias y asignaturas que pueden agruparse en cuatro bloques formativos: materias instrumentales, materias específicas de Turismo, materias relacionadas con la Gestión de Empresas Turísticas y el prácticum. La formación consta de tres cursos académicos y supone un total de 206.5 créditos distribuidos en asignaturas troncales, materias obligatorias, optativas y créditos de libre configuración que junto con el prácticum, permite al alumno la posibilidad de obtener un cierto grado de *especialización* siguiendo unos itinerarios curriculares. El prácticum está regulado la Resolución de 20 de julio de 2000 (BOE número 188 de lunes, 7 de agosto del 2000) y,

1 La Comunidad Valenciana, mediante la Red CDT (Centros de Turismo para la Cualificación Profesional), ofrece este tipo de formación además formación continua y a medida.

supone una docencia y aprendizaje práctico tutorizado de 300 horas a elegir entre el Prácticum de Hoteles y Restaurantes, Agencias de Viajes y Planificación y Administración turística.

El título de **Grado en Turismo**, se implantó en la Universidad de Alicante en 2010. Actualmente convergen tanto este título como el de la diplomatura de turismo, cuyo primer curso se extinguió en este curso 2010-2011. Este título consta de cuatro cursos académicos y supone un total de 240 créditos ECTS (*European Credit Transfer System o sistema de créditos europeos*), distribuidos en formación básica, asignaturas y optativas, prácticas externas y Trabajo de fin de Grado

El programa simultáneo de Grado en turismo y Administración y Dirección de empresas (TADE) al igual que el título anterior, se implantó en la Universidad de Alicante en el año 2010 como una oferta enfocada a aquellos alumnos que desearan obtener una formación en Administración y Dirección de Empresas especializándose en el sector turístico. Estos estudios no constituyen ni una nueva titulación ni ningún título propio de la Universidad de Alicante, sino que permite simultanear ambas titulaciones y obtener ambos grados por lo tanto el plan de estudios integra contenidos de ambas titulaciones, eliminando duplicidades se estructura en cinco años lectivos.

La formación profesional en materia de turismo se desarrolla en la familia profesional de hostelería y turismo. Ofrece un catálogo de ciclos formativos: dos de grado medio, por el que se obtiene el título de técnico y diez de grado superior, por el que se obtiene el título de Técnico Superior.

En cuanto a la provincia de Alicante, se ofrece únicamente un ciclo formativo de grado medio (Dirección de cocina) y cuatro los ciclos formativos de grado Superior: Agencias de Viajes Gestión de Eventos, Gestión de alojamientos turísticos, Guía, Información y Asistencias turísticas y Dirección de cocina. Para nuestro estudio, hemos considerado adecuado estudiar los planes de estudios relativos a la oferta de Grados Superiores y en concreto, el G.S en Agencias de Viajes, el de Gestión de Alojamientos turísticos y el de Guía, información y asistencias turísticas, por sus perfiles de salida y su complementariedad con los estudios universitarios de turismo (diplomatura y grado) a fin de comparar ambos planes de estudio.

Estos tres ciclos formativos² organizan su plan de estudios en dos cursos académicos con una duración total de 2.000 horas, distribuidas en un total de 14 módulos profesionales. Dichos ciclos formativos comparten módulos en común y exclusivos para cada una de las titulaciones. Además contemplan 400 horas de prácticas profesionales en centros de trabajo (contempladas en el módulo de Formación en centros de trabajo). Por

² El Ciclo Formativo Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas está regulado por el R.D 1255/2009. El Ciclo Formativo Superior en Agencias de Viajes y gestión de Eventos está regulado por al R.D 1254/2009.

su relevancia para este proyecto analizaremos más detenidamente el **Ciclo Formativo de Grado Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos**, que está regulado por el R.D 1686/2007. Este ciclo Formativo, comparte módulos comunes con los anteriores ciclos, pero el 46% de la carga lectiva total del ciclo (sin tener en cuenta las 400 horas de formación presencial en la empresa), lo componen los siguientes módulos: Dirección de alojamientos turísticos (224 horas), Recursos Humanos en el alojamiento (96 horas), Gestión de Departamento de Pisos (120 horas), Recepción y Reservas (160 horas), Comercialización de eventos (100 horas) y Proyecto de Gestión de alojamiento turístico.

II. METODOLOGÍA

Este proyecto se centra en el estudio del subsector del alojamiento en Benidorm, caracterizado por ser un destino ejemplar en la costa Blanca por el notable volumen de oferta reglada, destacando la hotelera que según las cifras de la Conselleria de Turisme, ascienden a un total de 39.941 plazas en el año 2010, en 129 establecimientos hoteleros de una a cinco estrellas. Representando los hoteles de tres estrellas el 50% de la oferta hotelera.

Se han estudiado a los principales implicados en los servicios de alojamiento, por ser, según el INE el subsector en la rama de hostelería y turismo, que más empleo ofrece (326.437 afiliados a la seguridad social en este subsector en el año 2010) por todo esto, el proyecto se ha centrado en el subsector del alojamiento en Benidorm, por ser el destino de la Costa Blanca que posee mayor oferta hotelera y en concreto en el departamento de Recepción por ser el que mayor número de empleados formados tiene en turismo.

Para ello la metodología utilizada para obtener la información, ha sido la realización un total de 15 entrevistas en profundidad, realizadas en el mes de agosto en hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas. Se han elegido estas categorías porque son las más representativas de la oferta hotelera de Benidorm.

El objetivo de las entrevistas es conocer la opinión de los interesados sobre la formación reglada en turismo con el fin de comparar la Diplomatura de Turismo con el G.S en Alojamiento, en cuanto a su adecuación al puesto de trabajo. En este sentido, nos interesa saber la opinión tanto de los trabajadores como de los empleadores con el fin de poder concluir cuál de estas dos titulaciones es más óptima para el trabajo en empresas de alojamiento. Por ello se han realizado entrevistas a directores y subdirectores, que son los que contratan a los empleados, y a recepcionistas. Además por su experiencia en el puesto y su cercanía a los estudiantes en prácticas, también se ha creído conveniente entrevistar a jefes de recepción. En cuanto a la formación de los entrevistados, los recepcionistas son Diplomados en Turismo y Técnicos Superiores en Alojamiento. En los empleadores, cuatro de los cinco entrevistados poseen la Diplomatura de Turismo. En cambio, los jefes de recepción no poseen formación turística pero sí muchos años de experiencia.

III. ANÁLISIS Y RESULTADOS

Desde el punto de vista de los empleadores, los requisitos indispensables para ocupar el puesto de recepción son los idiomas y el trato al cliente. En este sentido, todos los entrevistados exceptuando el director del hotel de cinco estrellas y el subdirector del hotel de cadena internacional, establecen que no es un requisito imprescindible el tener un título en turismo para ocupar el puesto de recepción por lo tanto, no entran a valorar si es mejor un Técnico Superior en Turismo que un Diplomado en turismo porque no requieren estas titulaciones para acceder al puesto.

En este sentido el subdirector del hotel de cuatro estrellas familiar afirma que la titulación en turismo se tiene en cuenta a la hora de ocupar el puesto de recepción pero que no es decisiva a la hora de elegir, sino que lo importante es el conocimiento de idiomas. Por el contrario, el subdirector del hotel de cuatro estrellas perteneciente a una cadena internacional, asevera que la titulación en turismo es necesaria para acceder al puesto de recepción, pero no hace distinción entre Diplomados en Turismo y Técnicos Superiores en Alojamiento, ya que ambos pueden acceder al puesto. En cambio, el director del hotel de cinco estrellas afirma que “para recepción siempre pido titulación de nivel medio como una Diplomatura en turismo, ya que creo que tratan mejor al cliente”. En este sentido cabe mencionar las diferencias existentes entre la valoración de la formación en turismo para el puesto de recepción entre hoteles de cadenas internacionales y hoteles de cinco estrellas, ya que éstos sí que exigen la formación en turismo como requisito para ocupar el puesto, exigiendo el hotel de cinco estrellas la titulación universitaria.

En cuanto al conocimiento y valoración de las titulaciones para el puesto de recepción, todos los que tienen estudios universitarios, conocen la Diplomatura de Turismo y los perfiles de salida, aunque no conocen los del Técnico Superior. Referente a la correspondencia laboral de la formación (Diplomatura de Turismo y Grado Superior en Alojamiento), para ocupar el puesto de recepción, todos, a excepción del director del hotel de cinco estrellas, afirman que los Técnicos Superiores en Alojamiento están más preparados a la hora de realizar el trabajo en recepción. Aseguran que tienen más conocimientos prácticos que los Diplomados en Turismo, que requieren más ayuda a la hora de enfrentarse por primera vez al puesto. En cambio el director del hotel de cinco estrellas asegura que por su experiencia los Diplomados son más válidos para ocupar el puesto de trabajo en recepción, asegurando que éstos otorgan mayor calidad al servicio y su vocación hacia la formación es mayor.

Todos los entrevistados, a excepción del director del hotel de cinco estrellas, ratifican que ambas titulaciones son óptimas para ocupar puestos directivos, e incluso no algunos confirman que no es necesaria tal formación para llegar a ser director. De todos los entrevistados, sólo uno de ellos, director de un hotel de cuatro estrellas familiar, no posee estudios relacionados con turismo. De los entrevistados que sí poseen

estudios Superiores de Turismo (Diplomatura de Turismo), consideran esta formación como muy poco específica, poco profesionalizada, demasiado teórica y que no se adecúa a la realidad de una empresa hotelera.

Los jefes de recepción entrevistados poseen formación básica (EGB) y ambos empezaron como botones ascendiendo a los largo de los años en los distintos departamentos, pero por su experiencia en el sector consideramos óptimas sus opiniones. Por lo tanto, En cuanto a su experiencia en recepción relacionada con la formación en turismo de sus compañeros, ambos coinciden en que ellos valoran más a un Técnico Superior en Alojamiento que un Diplomado en Turismo puesto que los primeros poseen más conocimientos técnicos sobre el puesto y sobre la atención al cliente, además insisten en que el Técnico Superior en Alojamiento tiene los conocimientos básicos sobre la realización de las tareas en el mostrador de la recepción. Ambos entrevistados coinciden en que los Diplomados en Turismo se sienten menos satisfechos en el puesto de recepción, debido a una desilusión al ver todas las materias estudiadas y su poca adaptabilidad a ese puesto. Esta insatisfacción, según los entrevistados, se produce también por las altas expectativas durante sus estudios y la realidad del mercado laboral.

En cuanto a la valoración y adecuación al puesto de la formación universitaria recibida en materia de turismo, los Diplomados valoran negativamente la carrera universitaria, afirmando que las materias que se imparten en ella, son rigurosamente teóricas y poco prácticas, por lo que no existe adecuación al puesto de las materias ofertadas. En contraposición, los Técnicos Superiores en Alojamiento valoran sobresalientemente los estudios recibidos argumentando que sabían realizar prácticamente todas las tareas del departamento de recepción porque sus materias están más orientadas a la realidad del trabajo en el alojamiento.

En cuanto al prácticum o especialización en la carrera, todos los diplomados se especializaron en hoteles y aseveran que no les sirvió de nada porque aunque si bien, significaba la especialización en un campo, las materias cursadas eran meramente teóricas y por ello aseguran que necesitaron ayuda a la hora de ocupar el puesto de recepción y donde verdaderamente aprendieron el funcionamiento del puesto fue en la realización de las prácticas profesionales en la empresa.

La opinión personal sobre qué cambiaría de los estudios recibidos, los Diplomados en Turismo afirman que el plan de estudios es meramente teórico y poco práctico, aunque existen asignatura que valoran positivamente como los idiomas (aunque especifican que tiene un nivel bajo) y otras valoradas negativamente por su nulo uso en el puesto de trabajo. En este sentido, añadirían asignaturas más específicas para el puesto como plannings de ocupación y ampliarían el abanico de asignaturas de la rama de económicas. En cuanto al prácticum, prefieren que éste sea íntegramente práctico eliminando la teoría y que fuera impartido por profesores que hayan trabajado en este ámbito.

Los Técnicos Superiores valoran positivamente, las materias cursadas por sus aspectos eminentemente prácticos y adecuados al puesto, aunque existen materias que

no les han sido de utilidad como por ejemplo, derecho u otras cuyo nivel consideran muy elemental como los idiomas.

Los Diplomados en Turismo, se sienten sobreeducados para el puesto de recepción e infraeducados para un puesto superior, considerando que el puesto de recepción “lo puede realizar cualquier persona que no tenga formación universitaria”. Por el contrario, los recepcionistas con Grado Superior en Alojamiento, se consideran adecuadamente educados para el puesto que actualmente ocupan que es el de recepcionistas.

A la pregunta sobre quién consideran que está más preparado para ocupar el puesto de recepción, todos los entrevistados son unánimes en su respuesta, indicando que están más preparados los Técnicos Superiores porque sus estudios se centran más en la realidad de lo que la empresa requiere en contraposición con los estudios universitarios a los que catalogan de teóricos y nada prácticos.

Los Diplomados en turismo afirman que las expectativas sobre el futuro laboral mientras realizan la carrera, siempre son más altas que cuando empiezas a trabajar, mientras que los Técnicos Superiores en Alojamiento afirman que son conscientes de la realidad del puesto, por lo que saben que para llegar a ser director se debe empezar por el departamento de recepción.

IV. CONCLUSIONES Y REFLEXIONES

Tras el análisis de las entrevistas se ha detectado que si bien para numerosos estudiosos del capital humano, la formación es un requisito imprescindible para dotar de competitividad al capital humano, la realidad del sector nos dice que para los empleadores no es una condición decisiva a la hora de contratar. Para éstos la formación en turismo tanto universitaria como profesional no implica una contratación segura, sino que valoran otros aspectos como el conocimiento de diferentes idiomas, la atención al cliente y la experiencia, por encima de la formación recibida. Son los hoteles de cinco estrellas y cadenas hoteleras internacionales las que sí consideran indispensable para ser contratado en recepción, la posesión de un título en materia de turismo, bien sea la Diplomatura universitaria o el Título de Técnico en alojamiento.

Ahora bien, en un mercado en el que hay tanta competencia y tanta gente formada, se puede decir que la formación es importante a la hora de ser seleccionado para el puesto pero no básica e indispensable para la contratación. Tener formación implica empezar a trabajar en la empresa desde el puesto de recepción en vez de empezar desde puestos inferiores en la escala jerárquica de la organización.

Tras el análisis de los comentarios tanto de los empleadores como de los propios trabajadores al preguntarles concretamente por la comparación entre ambas titulaciones, se concluye que los Técnicos Superiores en Alojamiento salen mejor preparados para el

puesto. Pero en los perfiles de salida de ambas titulaciones, Diplomado en Turismo y Técnico Superior en Alojamiento, se puede acceder a la dirección de un establecimiento hotelero. En este sentido, el retorno de la inversión realizada en formación no resulta igual de beneficiosa para ambas titulaciones. El Diplomado en Turismo invierte más tiempo y dinero que los Técnicos Superiores en Alojamiento, es decir, estos estudios universitarios suponen un año más de formación y el precio de una matrícula superior, mientras que aquellos que han estudiado Formación Profesional, han dedicado mucho menos dinero y tiempo y han resultado más preparados para el puesto, según la opinión de los entrevistados. Asimismo, resulta importante añadir que muchas de las personas que ostentan cargos directivos en las empresas hoteleras de Benidorm, no poseen estudios universitarios.

El desajuste (*mismatch*) educativo en el mercado de trabajo se produce cuando el nivel de estudios que poseen los individuos, no es el requerido por el puesto de trabajo que ocupan. Esto puede ser porque los individuos tengan un nivel educativo inferior, estaríamos hablando de infraeducación o, por el contrario ocupen puestos de trabajo que exigen menor nivel educativo del que realmente poseen, en este caso nos encontramos con situaciones que denominamos de sobreeducación (*overeducation*) en el mercado laboral (Lillo 2009:30). En este sentido, los Diplomados se sienten sobreeducados para el puesto, es decir, sienten que han invertido demasiado en formación para ocupar el puesto de recepcionista. Esta sobreeducación produce insatisfacción en el puesto de trabajo que éstos actualmente ocupan y esta percepción aumenta al comparar ambas titulaciones y comprobar que si bien los Diplomados en Turismo poseen muchos conocimientos generales sobre el sector turístico, los Técnicos Superiores en Alojamiento poseen conocimientos más específicos sobre la empresa, que en definitiva es donde se trabaja.

Por tanto, a la hora de comparar ambas titulaciones, los empleados que las han estudiado valoran muy positivamente la formación recibida en el Grado Superior, pero no del mismo modo los de la Diplomatura de Turismo, a la que tildan de poco práctica, con demasiados conocimientos teóricos basados en muchos campos sin especificar ninguno, poco profesionalizada y nada relacionada con la realidad del puesto de trabajo.

Si bien la formación superior en turismo ha ido evolucionando a lo largo de los años, ésta no se ha adecuado todavía a la realidad que el mercado necesita, es decir, no cumple las necesidades de aprendizaje técnicas que requiere una empresa turística, al contrario que la Formación Profesional que sí está enfocada a la realidad de la empresa turística.

La Diplomatura en turismo es un título a extinguir, por la llegada del Grado en Turismo que supone un año más de estudios y un cambio en el currículo del mismo. Este cambio no ha sido significativo ya que sigue manteniendo su estructura teórica y enfocada al ámbito académico. Por ello es necesario recomendar a la hora de realizar futuros planes de estudio, que en ellos se contemple la realidad de lo que necesita una empresa turística en cuanto a personal formado. En este sentido invitamos a que estos planes de estudio,

en su especialización, es decir en el prácticum, se dejen de lado los contenidos teóricos y se abogue por supuestos prácticos adaptados a la realidad de la empresa, impartidos por profesionales del sector que trabajen en este entorno. Resultaría interesante que esta especialización se realice en escuelas de hostelería donde los alumnos puedan ir practicando entre ellos y haciendo simulaciones en los distintos departamentos de la organización, con el fin de que cuando lleguen al puesto de trabajo realicen su labor de la forma más efectiva posible. En definitiva se propone la profesionalización de la enseñanza universitaria.

Asimismo, es necesario señalar el intrusismo que existe en el sector turístico por parte de profesionales que poseen estudios diferentes de los de turismo o incluso que no poseen estudios. Por ello sería conveniente la modificación del Convenio Colectivo de Hostelería³ con el fin de que se añadan en éste las titulaciones necesarias para ocupar los distintos puestos en las empresas de alojamiento, haciendo hincapié en la necesidad de formación turística para trabajar en este sector. El objetivo sería plantear la necesidad de contratar personal formado en turismo y así evitar la gran oferta de profesionales con formación turística que actualmente no están trabajando en el sector, además de impedir la intromisión en el mismo de profesionales titulados en otras especialidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARROW, K.J. (1973). "Higher Education as a Filter". *Journal of Public Economics*, 2, 193-216.
- BAUM, T. (2007). "Human resources in tourism: still waiting for change". *Tourism Management*, 28(6), 1383-1399.
- BECKER, G.S. (1964). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with special reference to Education*. Nueva York: National Bureau of Economic Research.
- CAMISÓN, C. (1996). "La empresa turística: un análisis estratégico". En PEDREÑO, A y MONFORT, V. *Introducción a la economía del turismo en España*. Madrid: Editorial Civitas.
- DE LA FUENTE, A.; CICCONE, A. y JIMENO, J.F. (2004). *La rentabilidad privada y social de la educación: un panorama y resultados para la UE*. Santiago de Compostela: Fundación Caixa Galicia.

³ Convenio Colectivo de Hostelería de la Provincia de Alicante, en el Boletín Oficial de Alicante, número 167 a de Septiembre de 2009. En este convenio, no está regulada la formación que se debe tener para ocupar el puesto de recepción, por lo que entendemos que los empleadores tampoco lo contemplan a la hora de contratar a futuros trabajadores. Este convenio únicamente regula el salario de los trabajadores por puestos ocupados, sin hacer distinción entre diferente niveles formativos.

-
- LAROCHE, M.; MERETTE, M. y RIGGERI, G.C. (1999). "On the concept and dimensions of human capital in a knowledge-based economy context". *Canadian Public Policy*, 25 (1), 87-100.
- LILLO, A.; RAMÓN, A.B. y SEVILLA, M. (2007). "El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico". *Cuadernos de turismo*, 19, 47-69.
- LILLO, A. (2009). *El capital humano como estrategia competitiva en el sector turístico español*. Illes Balears: Edicions UIB.
- SPENCE, M. (1973). "Job Market signalling". *Quarterly Journal of economics*, 87, 355-374.
- TRHUROW, L.C. (1983). "Un modelo de competencia por los puestos de trabajo". En PIORE, M. (ed). *Paro e inflación*. Madrid: Alianza Universal.
- VERA, J.F. y MARCHENA, M. (1996). "El modelo turístico español: perspectiva económica y territorial". En PEDREÑO, A. y MONFORT, V. *Introducción a la economía del turismo en España*. Madrid: Editorial Civitas.
- VERA REBOLLO, J.F., IVARS BAIDAL, J.A. (2001). "La formación y la investigación turística en España: una visión de síntesis". *Papers de turisme*, 29, 7-27.
- VERA, J.F., RODRÍGUEZ, I., CAPDEPÓN, M. (2010). "Reestructuración y competitividad en destinos maduros de sol y playa: la renovación de la planta hotelera de Benidorm". En XIII Congreso Internacional de Turismo, Universidad y Empresa, Universitat Jaume I, Castellón.

Nota:

Este texto es un extracto del trabajo presentado por la autora como Trabajo de Fin de Máster en Dirección y Planificación del Turismo de la Universidad de Alicante. Puede consultarse íntegramente en: <http://hdl.handle.net/10045/22592>