

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

PROYECTO FIN DE MÁSTER 2011

MÁSTER OFICIAL EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO.

UNIVERSIDAD DE ALICANTE.

MATILDE BROTONS MARTÍNEZ
Mati.brotons@gmail.com

TUTORA: ADELAIDA LILLO BAÑULS

Agradecimientos:

*A mi Tutora, a Begoña por motivarme,
a mi Familia y a mis amigos,
especialmente a Pilar, Àngels y M^a Carmen
por su gran ayuda, apoyo y comprensión
durante este tiempo.*

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.

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 Tourism degree at University and Tourist Accommodation Technician 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 Curriculum and adapt them to the reality of the sector.

KEYWORDS: Touristic human capital, training in tourism, competitiveness, quality, hotel sector.

ÍNDICE

GRÁFICOS, TABLAS E ILUSTRACIONES.....	2
JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
1. Capital humano y turismo	6
1.1 Teorías del capital humano	7
1.2 Capital humano como instrumento de competitividad, calidad y diferenciación.	10
2. Formación en turismo	16
2.1 Formación Superior en Turismo.....	17
2.1.1 Evolución de la formación Superior en Turismo.....	17
2.1.2 Currículo Diplomatura de Turismo. Universidad de Alicante.	22
2.1.3 Currículo Grado en Turismo. Universidad de Alicante	25
2.1.4 Programa simultáneo TADE: Turismo y Dirección de Empresas	27
2.1.5 Currículo Máster en Dirección y Planificación del turismo de la Universidad de Alicante.....	30
2.2 Formación Profesional en Turismo	31
2.2.1 Currículo del Ciclo Formativo Superior en Guía, Información y Asistencias turísticas.....	34
2.2.2 Currículo del Grado Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos	36
2.2.3 Currículo del Grado Superior en Gestión de Alojamientos turísticos.	38
3. Recursos Humanos en el Sector hotelero.....	41
4. Estructura del Mercado Laboral en Turismo.	45
4.1 Mercado laboral en el Sector Hotelero en la Provincia de Alicante	48
4.2 Mercado laboral en el Sector Hotelero en Benidorm.....	51
5. El sector hotelero en Benidorm.....	55
6. Análisis de la formación reglada en turismo del Capital Humano en el sector del alojamiento en Benidorm: adaptación al puesto y utilidad de los estudios	56
6.1 El punto de vista de los empleadores: directores y subdirectores	57
6.2 El punto de vista de los jefes de recepción.	61
6.3 El punto de vista de los recepcionistas	63
7. Conclusiones y recomendaciones.....	69
Bibliografía	72
Páginas Web de referencia	75
ANEXOS.....	77
Guión de entrevistas a directores y preguntas formuladas.....	77
Guión de entrevistas a jefes de recepción y preguntas formuladas.....	78
Guión de entrevistas a recepcionistas y preguntas formuladas	78

GRÁFICOS, TABLAS E ILUSTRACIONES

Gráfica 1. Alumnos nuevos inscritos en la Diplomatura de Turismo en las Universidades Públicas	20
Gráfica 2. Evolución del número de egresados en Turismo en la Universidad de Alicante.....	24
Gráfica 3. Evolución de los activos en el sector turístico. Trimestres 2009 – 2010	45
Gráfica 4. Ocupados del Sector Turístico por ramas de actividad	46
Gráfica 5. Ocupados del Sector turístico por nivel de formación. Año 2009-2010.....	46
Gráfica 6. Ocupados en turismo por Comunidades Autónomas Principales en el Empleo del Sector Turístico.....	48
Gráfica 7. Asalariados en turismo por Comunidad Autónoma y Tipo de Contrato	48
Gráfica 8. Distribución de los ocupados en la Provincia de Alicante en el Sector Turístico.....	49
Gráfica 9. Evolución del paro registrado en la Provincia de Alicante de los Técnicos Superiores en Alojamiento ...	50
Gráfica 10. Evolución del paro registrado en la Provincia de Alicante de los Diplomados en Turismo.....	50
Gráfica 11. Evolución de la contratación de Técnicos Superiores en Alojamiento en la Provincia de Alicante.....	51
Gráfica 12. Evolución de la contratación de los Diplomados en Turismo en la Provincia de Alicante.....	51
Gráfica 13. Ranking según el empleo turístico total en destinos vacacionales. Año 2010	52
Gráfica 14. Contratos registrados en Benidorm en el sector de la Hostelería. Año 2010	52
Gráfica 15. Evolución de los contratos en el sector de la Hostelería en Benidorm.	53
Gráfica 16. Evolución del paro registrado en Benidorm en el sector de la Hostelería	53
Gráfica 17. Evolución del paro registrado y del número de contratos en el sector de la hostelería en Benidorm ...	54
Gráfica 18. Estructura de la planta hotelera de Benidorm. Año 2009	56
Ilustración 1. Factores que impulsan el nuevo turismo.....	10
Ilustración 2. Una aplicación del Diamante de la Competitividad de Porter a la actividad turística.	11
Ilustración 3. Recursos y Capacidades	12
Ilustración 4. Capital humano como ventaja competitiva	14
Ilustración 5. Dimensiones de la calidad del servicio.....	14
Ilustración 6. Relación nivel educativo y Capacidades del Capital Humano	15
Ilustración 7. Educación y formación turística en España.....	16
Ilustración 8. Organización de la enseñanza Universitaria. (R.D. 1393/2007)	21
Ilustración 9. Estructura de la Formación Profesional en el Sistema Educativo Español.....	32
Ilustración 10. Cadena de Servicio-Beneficio.....	42
Tabla 1. Características esenciales del modelo turístico Fordista y Post-Fordista.....	6
Tabla 2. Cuadro de Cualificaciones profesionales en hostelería y turismo.....	17
Tabla 3. Escuelas Oficiales de España (1963-1996).....	19
Tabla 4. Plan de estudios de la Diplomatura de Turismo en la Universidad de Alicante (PLAN 2000).....	23
Tabla 5. Plan de estudios del Grado en Turismo de la Universidad de Alicante	26
Tabla 6. Plan de estudios TADE.....	28
Tabla 7. Plan de Estudios del Máster en Dirección y Planificación del turismo. Universidad de Alicante.....	30
Tabla 8. Ciclos Formativos de la Familia de Hostelería y Turismo ofertados a nivel estatal.....	33
Tabla 9. Relación de Ciclos Formativos de Grado Superior y Centros donde se imparten en la Provincia de Alicante	34
Tabla 10. Plan de estudios del Ciclo Formativo Superior: Guía, Información y Asistencia Turística.....	36
Tabla 11. Plan de estudios del Ciclo Formativo de Grado Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.....	37
Tabla 12. Plan de Estudios del Ciclo Formativo de Grado Superior en Gestión de Alojamientos turísticos.....	39
Tabla 13. Ocupados por Formación según ramas del sector turístico. Año 2010.....	47
Tabla 14. Asalariados por nivel de formación y tipo de contrato	47
Tabla 15. Contratos en la Provincia de Alicante en Servicios de Alojamiento	49
Tabla 16. Distribución de la oferta en establecimientos hoteleros. Año 2010	55
Tabla 17. Distribución de las entrevistas por categoría hotelera	56
Tabla 18. Distribución de las entrevistas por cargo	57
Tabla 19. Entrevistas según la formación	57
Tabla 20. Entrevistas realizadas a empleadores	58
Tabla 21. Entrevistas jefes de recepción.....	61
Tabla 22. Entrevistas a recepcionistas	63

Tabla 23. Principales ideas extraídas de las entrevistas a los empleadores	67
Tabla 24. Principales ideas extraídas de las entrevistas a los jefes de recepción.....	68
Tabla 25. Principales ideas extraídas de las entrevistas a los recepcionistas	68

JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DEL PROYECTO

Son muchos los estudios que indican la importancia del capital humano en turismo a la hora de conseguir competitividad y diferenciación en el mercado turístico global. En este sentido es necesario estudiar la formación impartida en materia de turismo.

Las investigaciones sobre capital humano en turismo reflexionan sobre la formación turística en la universidad, pero no estudian la Formación Profesional en turismo. Por lo tanto la finalidad de este proyecto es estudiar ambos casos, tanto el currículo en la Diplomatura de turismo como el de Formación Profesional en la familia de Hostelería y turismo.

De esta forma se pretende analizar a posteriori, la utilidad de lo aprendido tanto en la diplomatura de turismo como en la formación profesional de hostelería y turismo a la hora de ocupar sus puestos de trabajo. Así como conocer las posibilidades de acceso al mercado laboral de los egresados en turismo y los técnicos superiores en hostelería y turismo. Además se pretende conocer de antemano los requisitos que exigen los empresarios a la hora de contratar a estos profesionales para ocupar puestos de trabajo relacionados con el turismo.

Este proyecto pretende comparar ambas formaciones en turismo y la preparación y acceso a determinados puestos de trabajo, con el fin de obtener conclusiones que ayuden a la elaboración de futuros planes de estudios en materia de turismo. Los objetivos del proyecto son los siguientes:

- **Objetivos del proyecto:**

1. Analizar los planes de estudio de la formación reglada en turismo.
 - a. Analizar el currículo en Diplomatura de Turismo.
 - b. Analizar el currículo en Grado en turismo.
 - c. Analizar el currículo en Máster Oficial en Dirección y Planificación del Turismo.
 - d. Analizar el Currículo en Ciclo Formativo Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.
 - e. Analizar el currículo en Ciclo Formativo Superior en Agencias de Viajes y Gestión de eventos
 - f. Analizar el currículo en Ciclo Formativo Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.
2. Conocer las posibilidades de acceso al mercado laboral y la utilidad en el puesto de trabajo de lo aprendido, tanto en la Diplomatura de Turismo como en el Ciclo Formativo Superior de Alojamientos Turísticos.
 - a. Conocer el tiempo que tardan en acceder al mercado laboral.
 - b. Conocer la utilidad de lo aprendido en sus estudios para su puesto de trabajo.
 - c. Conocer la satisfacción actual que tienen de su puesto de trabajo.
 - d. Conocer la valoración de la formación recibida.
 - e. Conocer la opinión personal sobre los cambios que harían en el plan de estudios ahora que trabajan en el sector.
3. Identificar los requisitos que exigen los empresarios a la hora de contratar egresados en turismo y técnicos superiores, así como las tareas para las cuales se les contrata. Además conocer la valoración que hacen éstos sobre los estudios en turismo y la preparación de los trabajadores.
4. Conocer las materias que se imparten en los prácticum de la diplomatura de turismo y la Formación Profesional en turismo y su utilidad en el mercado laboral.
5. Analizar el mercado laboral turístico a nivel estatal, provincial y municipal.
6. Analizar los datos obtenidos y realizar una comparación entre los estudios universitarios de turismo y los ciclos formativos de grado superior de turismo en cuanto a satisfacción de los trabajadores.

La formación en el sector turístico es amplia e implica diversos subsectores como son las Agencias de Viajes, empresas hoteleras, restauración y planificación turística tanto en el ámbito público como privado. En este proyecto 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). El proyecto se ha centrado por todo esto 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 en turismo tiene.

INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad de gran importancia para la economía de España, ya que representa el 10% del PIB nacional y da empleo a 2.488.525 personas, lo que representa casi un 11% de los trabajadores de la economía española y un 17% de los activos del sector servicios.

El turismo es por tanto una actividad multidisciplinar inmersa en el sector servicios, donde el factor humano tiene un peso muy importante en la creación del servicio turístico y es básico en el desarrollo de la actividad turística.

Estamos ante un sector que 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 proyecto pretende dar a conocer la importancia del capital humano como factor de competitividad y calidad en la industria turística. Muchos autores plantean que la calidad del servicio, es decir la calidad del capital humano en la empresa está relacionado con la formación de éstos.

Así pues, este trabajo de investigación, "Análisis comparativo de la formación reglada en turismo: Benidorm y el capital humano hotelero", pretende analizar si la formación actual en turismo es óptima para llevar a cabo las tareas que se requieren en el departamento de recepción, comparando la utilidad de los estudios universitarios con la formación profesional específica.

La investigación se centra en un primer bloque en el estudio del capital humano, haciendo un recorrido por sus principales teorías y demostrando a través de la revisión de la literatura de la importancia de éste para dotar al sector turístico de calidad y de esta forma ofrecer a las organizaciones turísticas una ventaja competitiva útil para poder hacer frente al entorno altamente globalizado y competitivo que representa el sector turístico. Se estudia por tanto, la formación reglada actual que existe en turismo que es la que otorga al capital humano de esta calidad en el servicio.

En el segundo bloque estudiamos los Recursos Humanos en las empresas de alojamiento con el fin de entender las principales teorías que muestran la satisfacción de los empleados, satisfacción que en el ámbito del turismo es muy importante, ya que un trabajador motivado y satisfecho otorgará a su servicio una mayor calidad y en consecuencia se conseguirá la lealtad y la satisfacción del cliente. En este bloque se estudia además la realidad del mercado laboral en turismo, tanto en el ámbito estatal, provincial y municipal además de la realidad laboral de los trabajadores con formación turística.

En el tercer bloque analizamos y comparamos las opiniones por una parte de los empleadores y por otra de los trabajadores en el mostrador de recepción, en diversas empresas hotelera de Benidorm. Intentamos conocer la valoración de los trabajadores sobre la formación recibida en materia de turismo, su adecuación al puesto de trabajo y la opinión de los empleadores a la hora de contratarles, sobre la educación en turismo que éstos han recibido. En este sentido intentamos dar respuesta a las preguntas de las que partíamos y que constituían las hipótesis de este proyecto: ¿Salen más preparados a la hora de ocupar el puesto de recepción los Técnicos Superiores en Turismo que los Diplomados en Turismo?, ¿Valoran los empleadores a la hora de contratar la formación de sus futuros trabajadores? Y además ¿Valoran los Diplomados en Turismo y los Técnicos Superiores en Alojamiento, positivamente la formación recibida y su adecuación al puesto de trabajo? Con estas respuestas comparamos la Diplomatura de turismo y el Grado Superior de Técnico en Alojamiento turístico para saber cuál de éstas titulaciones es la más adecuada para ocupar un determinado puesto en las empresas hoteleras.

La finalidad de este proyecto es por tanto conocer las valoraciones de los trabajadores formados en turismo, sobre la educación recibida y su utilidad en el puesto de trabajo que ahora ostentan, para así en un futuro lograr mejorar y adaptar los planes de estudios a la realidad que necesita el sector.

BLOQUE 1. CAPITAL HUMANO Y FORMACIÓN EN TURISMO

1. Capital humano y turismo

El crecimiento de la actividad turística en nuestro país se caracterizó por el denominado modelo Fordista o turismo de masas de inicios de los sesenta, representado por el consumo masificado de productos de sol y playa en destinos litorales principalmente mediterráneos (Mazón, 2001; Santana, 2000).

Marchena (1994) plantea que este consumo masificado de productos turísticos de sol y playa se debía a la “socialización del paquete turístico”, que las grandes compañías transnacionales vendían a precios reducidos y que integraban los servicios básicos que se requerían para la satisfacción de consumidores (vuelo y alojamiento). Este modelo Fordista¹ del turismo acercaba el viaje a las clases medias y bajas a través de la competencia de precios asequibles para estos segmentos de demanda.

A partir de los años ochenta, se producen importantes cambios en el sector turístico referentes a la producción y el consumo, como son, los avances tecnológicos, la preocupación medioambiental, la globalización y el surgimiento de una demanda cada vez mas exigente (Lillo, 2009). El turismo en esta etapa denominada Post-Fordista se caracteriza por ser más heterogéneo, fragmentado y menos estandarizado (Mazón, 2001). De esta forma, Marchena (1994), establece que en esta etapa empieza a surgir una nueva demanda con poder adquisitivo medio-alto, más cualificada, con mayor información y conocimiento del producto y por lo tanto con preferencia hacia los productos individuales. Esta nueva demanda, escalona los desplazamientos en varias vacaciones al año, por lo que se produce un auge en los desplazamientos cortos de fines de semana o vacaciones secundarias, evitando así la masificación que se produce en las épocas estivales. Por tanto, estamos hablando de un nuevo concepto de práctica turística donde abunda la individualidad, la diferenciación, la sostenibilidad del medio ambiente, la autenticidad cultural, el ocio activo y las vacaciones escalonadas (Marchena, 1994), todo ello promovido por un turista más cualificado educacionalmente que por tanto, exige una mayor cualificación y especialización en el servicio personal. A continuación, en el siguiente cuadro podemos vislumbrar las principales diferencias entre ambos modelos que coexisten en la actualidad.

Tabla 1. Características esenciales del modelo turístico Fordista y Post-Fordista

FORDISMO	POST-FORDISMO
<ul style="list-style-type: none">• Oferta turística más homogénea y menos diferenciada.• Modelo estandarizado de viajes.• Viaje con paquete turístico-• Concentración de flujos turísticos en espacios determinados de litoral.• Oferta turística dominada por empresas internacionales que funcionan por economías de escala y productos homogéneos.• Desplazamientos largos y vacaciones concentradas en los meses estivales.• Competitividad por precio y por tanto turistas atraídos por precio.• Consumo masificado de productos turísticos.• Clase social media - baja	<ul style="list-style-type: none">• Productos turísticos mas especializados, personalizados y con una mayor calidad frente al precio bajo.• Valoración de la calidad frente a la cantidad y el respeto por el medio ambiente como elementos principales de la oferta turística.• Intensificación de los desplazamientos cortos, en fines de semana o vacaciones fragmentadas en épocas del año.• Demanda turística más plural, sofisticada y exigente que determina el tipo de producto turístico que desea.• Aparición de agentes intermediarios especializados en vacaciones a media.• Incorporación de nuevos lugares como destinos

¹ Según Marchena (1994), el modelo fordista del turismo ha sido posible gracias a las regulaciones vacacionales de los trabajadores que se concentraban en los meses de verano y coincidían con el calendario escolar.

	<p>turísticos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Demanda de espacios singulares y experiencias fuera de lo ordinario.• Turista con nivel adquisitivo más alto.• Se demanda una atención más personalizada y mayor calidad en el servicio.
--	---

Fuente: elaboración propia adaptado de Mazón (2001)

Con todo esto, podemos señalar que nos encontramos con una demanda más diversa, con segmentos de mercado cada vez más heterogéneos y una mayor exigencia de atención personalizada y calidad en el servicio recibido (Lillo, 2009). Según Mazón (2001), se incrementan los servicios y éstos obligan a una mayor educación formal y una fuerza de trabajo más sofisticada y cualificada, es decir, se requiere en los trabajadores unos conocimientos especializados y un juicio autónomo, ya que deben actuar en un entorno donde “la constante innovación y puesta al día es crucial”.

Por lo tanto, podemos afirmar que para esta nueva demanda que exige una mayor calidad en el servicio y un trato más personalizado, así como la aparición de nuevas tecnologías y un entorno en constante cambio, se necesita mano de obra cualificada que se adapte constantemente a estos cambios. De esta forma, Lillo (2009) afirma que el factor capital humano en turismo está unido a la calidad del servicio y por tanto la competitividad de las empresas está vinculada a una mano de obra profesionalizada y con mayores niveles educativos, capaz de transmitir a los clientes una prestación de servicio y una imagen positiva que haga posible el cumplimiento de las expectativas de éstos.

En este apartado abordaremos el tema del capital humano como factor importante para la competitividad, la diferenciación y la calidad del servicio en las empresas turísticas como forma de respuesta a los inminentes cambios que sufre el modelo turístico.

1.1 Teorías del capital humano

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 (Lillo, 2007).

Laroche (1999) hace una apreciación de capital humano definiéndolo 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 tanto, según este autor, el capital humano comprende un componente innato y uno adquirido. El primero lo define como las habilidades físicas, intelectuales y psicológicas que el individuo posee desde su nacimiento y el segundo como el conocimiento y 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).

Otros autores como de la Fuente (2004) definen 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. Este autor distingue tres componentes clave del capital humano:

- Competencias generales: relacionadas con el alfabetismo lingüístico y cuantitativo² y más generalmente con la habilidad para procesar la información y utilizarla en la resolución de problemas y en el aprendizaje.
- Competencias específicas: aquellas relacionadas con la operación de tecnologías o procesos productivos determinados, como por ejemplo trabajar con programas de ordenador.
- El conocimiento técnico y científico: implica el dominio de distintos cuerpos de conocimiento organizado y de técnicas analíticas relevantes para la producción o para el avance del conocimiento tecnológico.

² El alfabetismo lingüístico lo define como “la capacidad de extraer información de textos escritos y otros materiales, así como de codificar información de la misma forma de una manera comprensible y organizada”. Por otra parte, el alfabetismo cuantitativo lo define como aquel que “exige el dominio de los rudimentos de las matemáticas y la capacidad de formular problemas de forma que puedan resolverse mediante la aplicación de la técnicas adecuadas”.

De esta forma, de la Fuente (2004) afirma que trabajadores con mayor habilidad para resolver problemas y mejor capacidad de comunicación, deberían poder hacer de manera más rápida y eficiente cualquier tarea que se les exija. Además constata que los trabajadores más cualificados son más productivos en cualquier proceso dado, tanto a través de la mejora de los procesos productivos como a través de la adopción y desarrollo de tecnologías más avanzadas.

En este punto, resulta interesante valorar las distintas teorías que a lo largo de los años se han llevado a cabo sobre el capital humano, por distintos autores, con el fin de considerar el vínculo establecido entre educación, productividad y salarios.

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 en base a que los trabajadores aumentan su productividad aprendiendo nuevas habilidades y conocimientos. Incluye que existe un coste asociado a la formación³ pero que con esta inversión, en un futuro se obtendrán rendimientos que superarán el gasto en tiempo y dinero que ésta supone.

Este autor afirma que los individuos que incrementan su capital humano a través de la formación incurren en costes directos asociados al coste de la enseñanza que reciben, e indirectos, es decir, la renta que dejan de percibir al continuar con la formación en vez de incorporarse a un trabajo que no la requiera, para conseguir un rendimiento futuro que supere estos costes.

Por tanto para Becker (1964) 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. En cuanto a dicha formación, este autor distingue entre formación general y formación específica. La primera la define como aquella que es útil para cualquier empresa y no solo para la empresa que la proporciona, de forma que la productividad marginal aumentaría de la misma forma en todas las empresas en las que el empleado trabajara. El coste asociado a esta formación, lo sufragarían los trabajadores aceptando un salario inferior a su productividad (ya que la formación recibida incrementaría su salario futuro). En cuanto a la formación específica⁴, Becker (1984) la entiende como aquella que incrementa más la productividad en la empresa que la proporciona, no siendo igual de útil para todas las empresas. Por lo tanto, con esta formación específica existe una vinculación muy fuerte entre empresa y trabajador, ya que las empresas no pueden despedir a trabajadores con esta formación porque no obtendrían rentabilidad, es decir, no obtendrían rendimientos a su coste; de la misma forma que un trabajador con formación específica no abandonaría la empresa porque incurriría en costes (percibir menos salario por su formación) y no obtendría el rendimiento de la formación porque no le es útil para trabajar en otras empresas.

Para Becker, es necesario el equilibrio, y éste se consigue sumando la formación específica y la general. De esta forma el coste en formación lo sufragan tanto la empresa como el trabajador, aunque para este último, según esta teoría, el coste por formación es mayor.

A esto podríamos añadir que a los individuos les interesa realizar inversión en su capital humano general⁵, independientemente de su coste, para obtener mayor rentabilidad en su futuro. Por ello, los aprendices obtienen un salario menor en el periodo de prácticas y los estudiantes no tienen ningún ingreso durante los años que dedican a su formación, con el fin de conseguir mayores retribuciones futuras.

Para otros autores, Lillo (2009:48) señala que “la educación no necesariamente eleva los ingresos del trabajador ya que su salario puede derivar de su capacidad innata, pero las empresas la utilizan como un indicativo de su potencial productividad”.

Este es el caso de autores como Spence y Arrow (1973) que 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.

Por ello, Spence (1973) afirma que hay lagunas de información en el mercado de trabajo⁶, por lo que los empleadores no tienen constancia de las capacidades de un individuo y por tanto de su productividad, antes de su

³ Considera coste de la formación al tiempo y esfuerzo que dedican los aprendices, el equipo y medios materiales que se emplean en este aprendizaje y la enseñanza aplicada por otras personas.

⁴ El autor la define como “aquella formación que no produce efecto en la productividad de los aprendices que podrían ser útiles para otras empresas”.

⁵ Entendido como la educación formal recibida previa a su incorporación en el mercado laboral.

⁶ El autor establece que de la misma forma que los empleadores no tienen una perfecta información sobre los solicitantes de empleo, éstos tienen información imperfecta sobre la calidad del puesto de trabajo y el entorno laboral, de la misma forma que ni los empleadores ni los trabajadores tienen constancia o conocimiento de todas las personas inmersas en el mercado de trabajo.

contratación. Por lo tanto, este autor mediante su teoría de la “señalización” establece que en el mercado de trabajo aparecen atributos observables o señales que permiten contemplar características de los individuos, que transmiten información sobre el potencial trabajador y que en última instancia determina la asignación de puestos de trabajo y los salarios ofrecidos. Establece a su vez que los atributos observables en las personas pueden ser fijos o alterables. Los primeros los define como aquellos que son inmutables en las personas, como por ejemplo la raza o el sexo, mientras que los alterables son aquellos que son susceptibles de ser modificados, como por ejemplo la educación, ya que es algo en lo que los individuos pueden invertir en base a unos costes en términos de tiempo y dinero. Atribuye el nombre de “índices” a aquellos atributos observables que son fijos, mientras que a los susceptibles de ser modificados por el individuo los denomina “señales”⁷. Pues bien, sobre la base de que el empleador tiene experiencia previa en el mercado, este autor asocia una capacidad productiva a cada combinación de señales e índices, y para cada una de ellas, el empleador esperará un producto marginal determinado del trabajador, y por tanto la remuneración ofrecida al trabajador será acorde con las características observables del individuo. Por lo tanto, este modelo de identificación, constata que los trabajadores con un mayor nivel educativo, obtendrá un salario mayor, al considerarlos las empresas más productivos que a otros que han recibido una formación menor.

Arrow (1973), del mismo modo, plantea que la educación superior sirve como filtro a la hora de escoger entre individuos con diferentes habilidades, porque transmite información a los empleadores. En la “teoría del Filtro” reconoce que la educación lo único que ofrece es la posibilidad de que el empleador identifique a los trabajadores que han dado muestras de mayor empeño en los centros educativos y de esa manera, se hacen de un criterio que les permite “filtrar” a los aspirantes a un empleo con base en una mera señal de diferenciación: la formación.

Parte de la base de que los empleadores tienen muy poca información sobre la productividad de los trabajadores que quieren contratar y que por tanto el expediente previo de los individuos, su aprovechamiento de la educación superior y su futura productividad, están relacionadas positivamente. Considera, por tanto a los centros educativos como doble filtro, ya que por un lado “filtran” a los alumnos en sus admisiones y por otro “filtran” a aquellos alumnos que finalmente obtendrán esta titulación. Por todo esto, Arrow afirma que para los empleadores, el nivel educativo del trabajador es un indicador del futuro desempeño de su ocupación, puesto que los títulos académicos presuponen un filtro que únicamente dejan pasar a aquellas personas que pueden tener potencialmente mayor productividad.

Thurow (1983), 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. Parte de la base de que los trabajadores se ordenan de mejor a peor mediante una cola laboral en función de los costes de formación⁸ que “son los determinantes básicos de su posición en la cola laboral” y los empresarios, por su parte cubren las vacantes de empleo clasificando a los posibles candidatos a lo largo de esta cola laboral de acuerdo con los costes potenciales de aprendizaje de cada trabajador. Así, establece que los individuos situados en los primeros puestos de la cola, son aquellos que generan menos costes de formación. Los individuos, por tanto, compiten por las oportunidades de empleo basándose en la posición que ocupan en la cola laboral, de forma que los mejores puestos de trabajo y los que suponen una renta más elevada, van a parar a los mejores trabajadores que se sitúan en los primeros costes de la cola. De la misma forma establece que la educación en sí misma no determina la productividad ni el salario, pero la considera como una señal de los costes de formación internos para el empresario.

Para Thurow (1983), las características de contratación son las que equilibran o vacían los mercados de trabajo, no el salario. De forma que cuando se necesitan menos trabajadores, se reduce la oferta mediante el aumento de las cualificaciones exigidas a los candidatos. Por tanto, este autor plantea que la educación puede llegar a ser una

⁷ Con el fin de ejemplificar esta denominación, el autor considera que la edad es un índice, porque si bien, ésta es un atributo que cambia, no es a discreción del individuo.

⁸ Estos costes los estima en función de la suma de unas características básicas como son el nivel de educación, la edad, el género, etc., y las cualificaciones adquiridas en trabajos anteriores que reflejan su experiencia laboral a las que se añaden variables como la puntualidad, la disciplina, etc.

necesidad defensiva, de manera que a medida que aumenta la oferta de trabajadores con mayor nivel de formación, los individuos, para mejorar su nivel de renta, han de mejorar sus propias cualificaciones⁹.

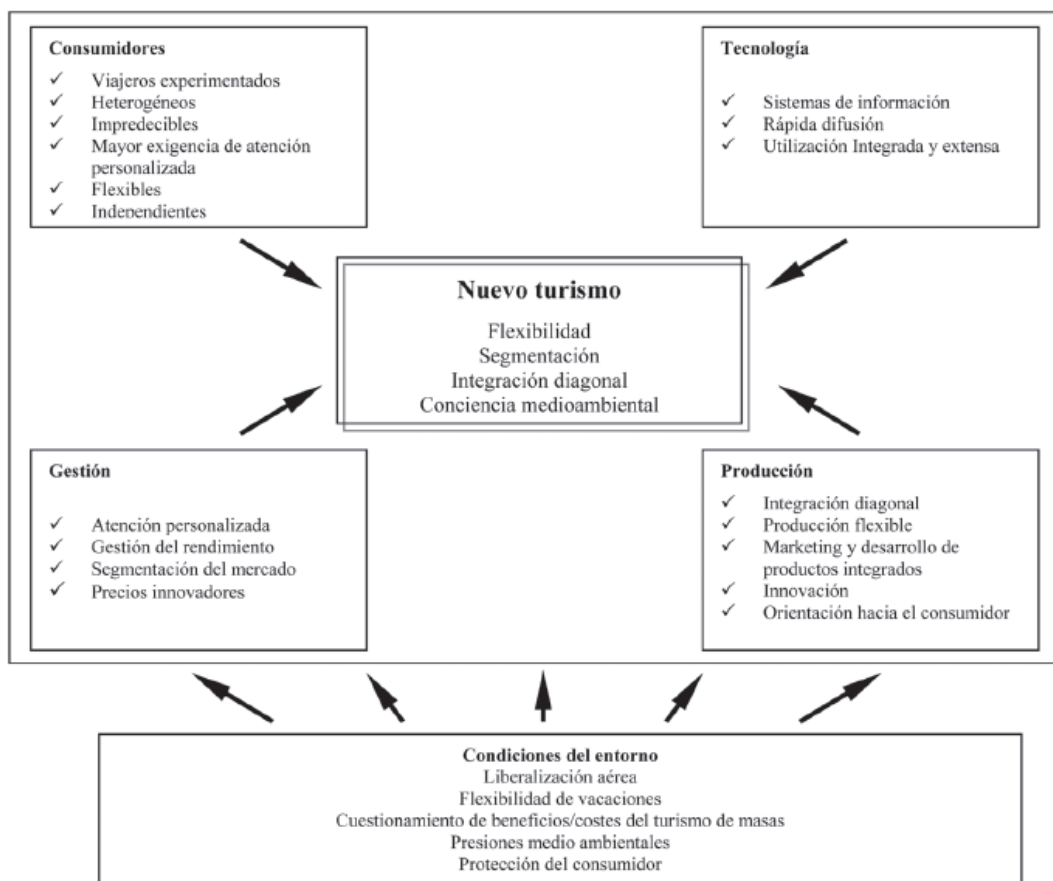
Según esta teoría, los futuros trabajadores, intentarán avanzar en su cola, mejorando sus características de base que supongan un menor coste para las empresas y así poder aspirar a puestos mejor retribuidos.

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). A la conclusión que podemos llegar tras el análisis de estas teorías es la importancia de la educación como instrumento que garantiza la productividad del trabajador y su elección para un determinado puesto, en el mercado laboral.

1.2 Capital humano como instrumento de competitividad, calidad y diferenciación.

Como tratamos en la introducción de este punto, estamos ante un modelo con una demanda heterogénea, con segmentos cada vez más diversos y una mayor exigencia de atención personalizada y calidad del servicio percibido, y a lo largo de este punto desarrollaremos que el capital humano dota de competitividad, calidad y diferenciación a las empresas turísticas.

Ilustración 1. Factores que impulsan el nuevo turismo.



Fuente: Lillo (2009) adaptado de Poon (1993)

⁹ El autor plantea: “La educación se convierte en una buena inversión no porque aumente la renta del individuo, más de lo que habría sido si nadie hubiera aumentado su educación, sino porque aumenta su renta en mayor medida que si otros adquieren educación y ellos no. En efecto la educación se convierte en un gasto defensivo necesario para proteger la proporción de mercado en uno”.

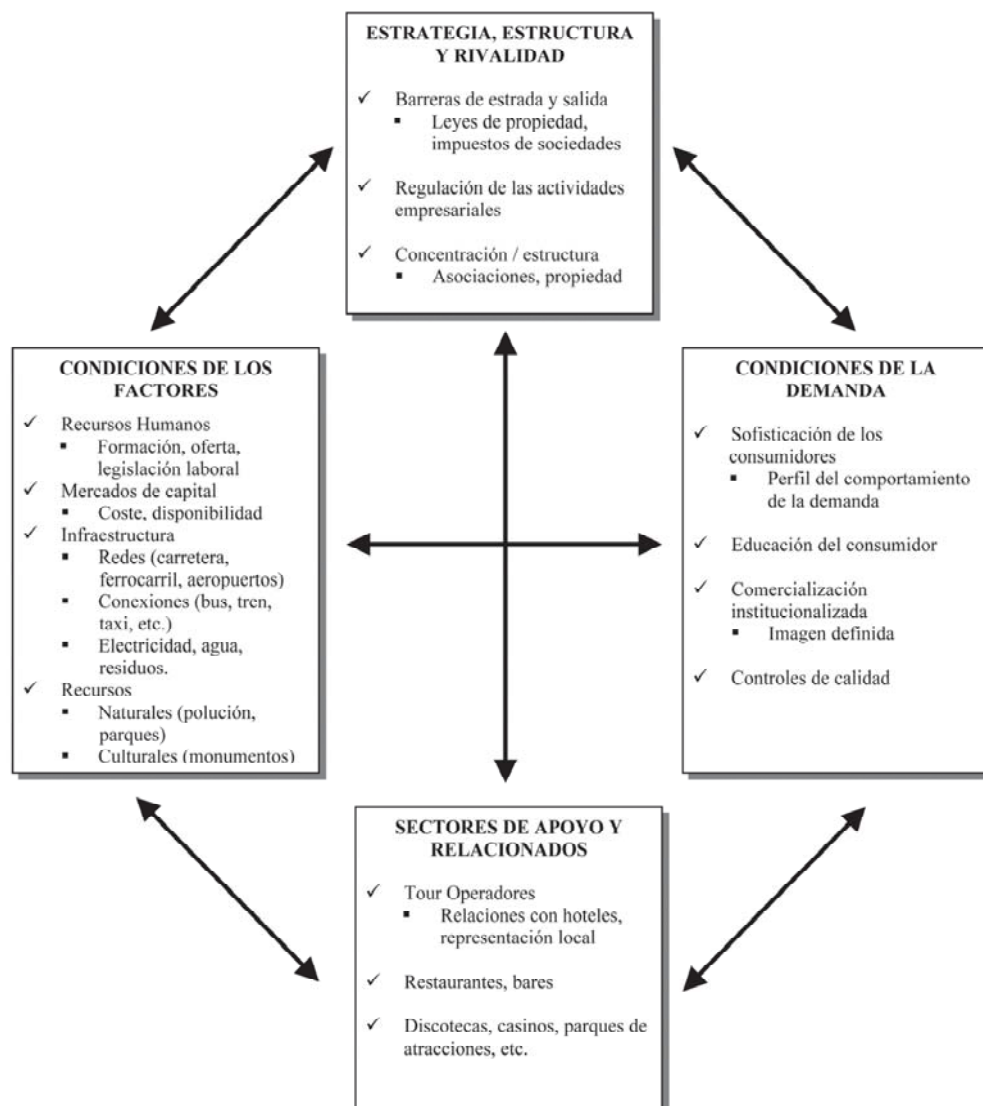
La ilustración anterior muestra la situación del nuevo modelo turístico a lo que Lillo (2009) establece que “la necesidad creciente de adaptación a los nuevos paradigmas del escenario turístico mundial hace imprescindible considerar el capital humano como uno de los factores clave para el desarrollo de estrategias competitivas”.

Para Porter (1991), la unidad básica para comprender la competencia es el sector y establece que “la competitividad se determina por la productividad con la cual una nación, región o clúster¹⁰ utiliza sus recursos naturales, humanos y de capital”. Por lo tanto, las condiciones que determinan la competitividad de un servicio turístico y la experiencia vacacional de un turista, encuentran su significado en un ámbito geográfico definido (Camisión).

Porter, en su modelo del diamante de la competitividad (1991), explica la competitividad de los destinos en base a cuatro factores que determinan la posible ventaja competitiva de una actividad en un determinado territorio. Estos factores son: las condiciones de los factores productivos, las condiciones de la demanda, los sectores de apoyo y relacionados y la estructura, y rivalidad de las empresas. Añade además, la casualidad y el papel del gobierno como factores que pueden influir enormemente en la competitividad.

En la siguiente ilustración se muestra una adaptación del diamante de competitividad de Porter al sector turístico:

Ilustración 2. Una aplicación del Diamante de la Competitividad de Porter a la actividad turística.



Fuente: Vera y Marchena (1996)

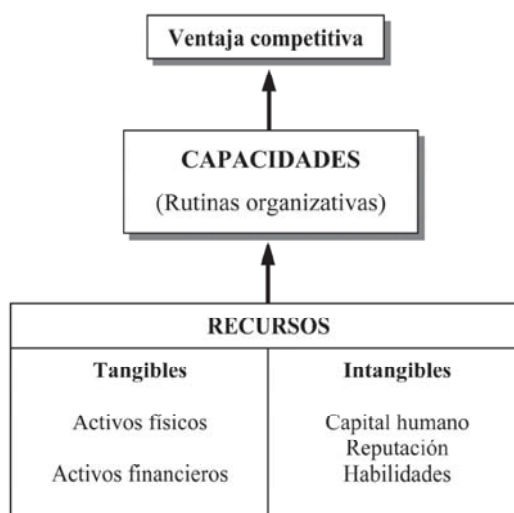
¹⁰ Define clúster como la concentración geográfica de empresas e instituciones interconectadas dentro de un campo en particular.

Podemos considerar el diamante de competitividad como una herramienta para medir la competitividad de los destinos turísticos. La actividad turística será más competitiva en un país que en otro, en la medida en que todos estos factores sean más favorables.

Así, como señalan Claver, Molina y Pereira (2007), existe una relación entre la competitividad de los destinos y las empresas localizadas en él. De esta forma, se considera que el sector hotelero forma parte en este diamante, del sector de apoyo y relacionados. Así Porter 1998, establece que las empresas hoteleras pueden hacer que un destino sea más competitivo. Del mismo modo que las empresas hoteleras se pueden volver más competitivas, en la medida en que el destino emprenda iniciativas como la organización de cursos de formación, la información sobre la industria, el conocimiento de las necesidades de los turistas o la creación de complementariedades con el turismo de negocios.

Otro enfoque para medir la competitividad y el éxito empresarial es a través de la Teoría de recursos y capacidades (Monfort, 2004). Esta teoría según Lillo (2009), “analiza la importancia de los recursos y capacidades que poseen las empresas como fuente de ventajas competitivas a largo plazo”.

Ilustración 3. Recursos y Capacidades



Fuente: Lillo Bañuls (2009), adaptado de Grant (1991)

En esta teoría, y así lo plantea Monfort (2004), la unidad básica de análisis es la empresa y sus recursos, entendiendo a la empresa como un organismo heterogéneo que está compuesta por un conjunto “idiosincrásico y ordenado” de recursos y capacidades. Entendiendo como recurso, aquel medio que permite alcanzar un objetivo concreto, y capacidad, como la facultad para gestionar adecuadamente estos recursos a la hora de realizar cualquier tarea en la empresa.

Los recursos, a su vez pueden ser tangibles o intangibles. Dentro de los primeros se encuentran tanto los activos físicos (la maquinaria, los muebles, los elementos de transporte, etc.), como los financieros que es donde se engloba la estructura financiera de la empresa. Para Monfort (2004), los recursos intangibles son lo que constituyen la base de la ventaja competitiva de la empresa y están compuestos por los recursos humanos, tecnológicos, comerciales y organizativos, así como la cualificación de los trabajadores, la reputación, la imagen de marca comercial, etc. (Lillo, 2009:21). En definitiva, Monfort (2004), añade que si bien los activos intangibles tienen siempre un componente físico, el carácter de intangibilidad lo dota la gestión o la utilización de este recurso.

Lillo (2009), diferencia a su vez entre activos defendibles, que son aquellos sobre los que recae un derecho de propiedad (activos físicos, financieros y parte de los activos intangibles como marcas registradas y patentes) y otros activos sobre los que no existe un derecho de propiedad, es decir, el prestigio y reputación de la empresa y la cualificación de sus trabajadores. Sobre éstos últimos, la empresa únicamente tiene el compromiso establecido por un contrato de trabajo, pero no tiene el derecho de propiedad sobre el capital humano específico del trabajador que para esta autora constituye en recurso valioso para la empresa.

Monfort (2004), relaciona los recursos intangibles y las capacidades con el conocimiento explícito y tácito. Ambos conceptos están ligados a la intangibilidad, pero para este autor, las capacidades están relacionadas con el conocimiento tácito o el saber-hacer (Know-how) de una organización. En este sentido, las capacidades son las que

dirigen el proceso de transformación de los recursos en productos, por tanto crean valor añadido y aumentan la productividad, mejorando la calidad, la eficacia y la eficiencia del producto o servicio que finalmente es suministrado por la empresa. Por tanto y en lo que alude al capital humano, este autor plantea que “las capacidades se fundamentan en el desarrollo del intercambio de información a través del capital humano de la organización, lo que permite aprovechar al máximo todos sus recursos y explicaciones que sean el fruto del uso ordenado y global de los recursos con los que cuenta la empresa. Para este autor las competencias son las que coordinan e integran las capacidades y las define como “el conocimiento tácito en su dimensión cognitiva”, es decir aquellos conocimientos y habilidades singulares que acumulados por la empresa permiten explotar conjuntamente sus recursos y capacidades y hacer frente a los nuevos procesos y desafíos que se vayan planteando dentro de un entorno en constante innovación.

Por tanto, lo que proporciona a la empresa de competencias distintivas y permiten la obtención de productos que satisfagan las necesidades de la demanda, son las capacidades. Éstas son las que proporcionan una ventaja competitiva a la empresa haciendo que se diferencie del resto de sus competidores. Así, Monfort señala que para el logro de ventajas competitivas sostenibles, que es lo que persiguen las empresas líderes, es esencial para la empresa la dotación de un volumen adecuado de intangibles (entendidos como recursos, capacidades y competencias) y su correcta administración. Por tanto, el logro de ventajas competitivas se basa en los activos intangibles que atesora la empresa, y se fundamenta en las capacidades y en las competencias.

De esta forma, Lillo (2009) establece que ante un entorno globalizado, las empresas deben diferenciarse del resto, por lo que esto se hace creando capacidades difíciles de imitar que “distingan a las empresas de sus competidores a los ojos de los clientes”.

Así, Camisón (1996:236), establece que la ventaja competitiva de una empresa turística se basa en la posesión de una “cartera¹¹ de competencias valiosas, principalmente de corte cualitativo, que condicionan la forma de diferenciación de cada empresa”. De esta cartera destacamos entre todas las demás, la posesión por parte de la empresa de unos recursos humanos cualificados, que estén identificados con la misión de la empresa y comprometidos con la mejora continua.

En este sentido, Camisón (1996), atribuye un gran valor a los intangibles en el sector turístico porque son difícilmente transmisibles en el mercado y pueden originar ventajas competitivas, atribuyendo principalmente al capital humano este valor.

Como señala Lillo (2009), el capital humano es un elemento de gran importancia para el sector turístico, ya que los servicios son intangibles, heterogéneos, son producidos y consumidos simultáneamente y no pueden ser almacenados para un consumo posterior. Además los servicios están vinculados a los trabajadores que los prestan, y por tanto la calidad del servicio y la percepción del mismo por parte de los clientes, está estrechamente relacionado con el capital humano, entendido como “la cantidad de conocimientos técnicos, y cualificaciones que poseen los trabajadores, procedentes de las inversiones en educación formal y en formación en el trabajo” (Lillo, 2009:22).

Para Camisón (1996:238), 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.

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.

¹¹ De esta cartera de competencias valiosas, el autor cita: “El acierto de la selección de las actividades que la empresa desarrolla internamente o externaliza. La cantidad y calidad de las habilidades y recursos que posee, no sólo activos específicos tangibles sino sobre todo activos intangibles: licencias, marcas, imagen y prestigio, etc. El conocimiento de los mercados y el dominio de sistemas de información. La eficacia de las estructuras de gobierno que coordinan esos recursos en cada actividad para maximizar la eficacia en la en la ejecución de todas ellas. Por último unos recursos humanos cualificados [...]”.

Ilustración 4. Capital humano como ventaja competitiva

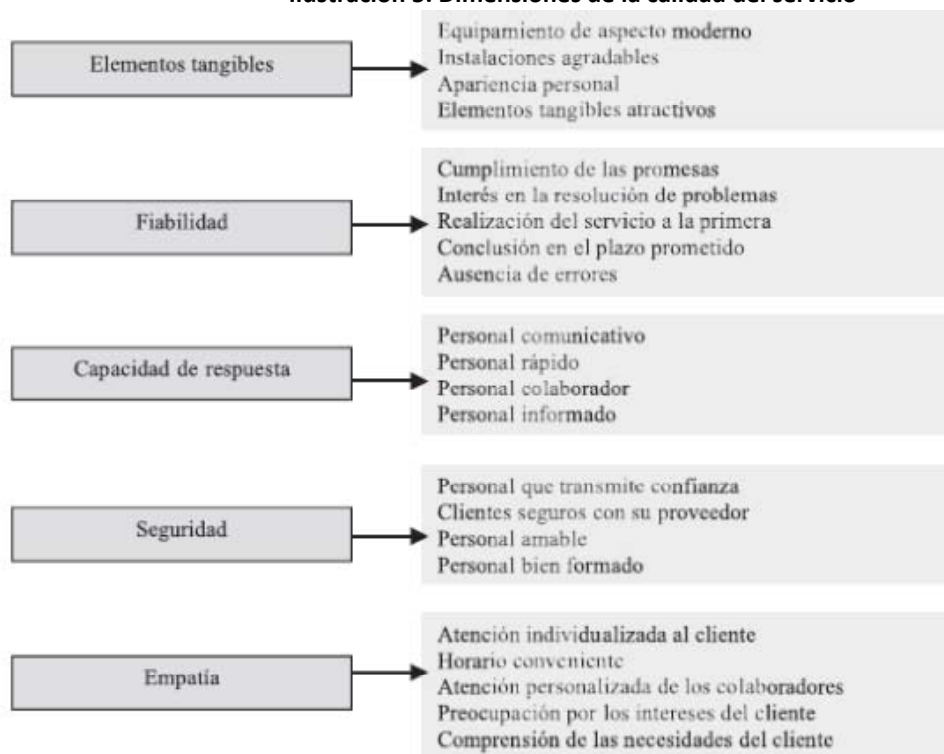


Fuente: Lillo (2009)

Según Marrero y Santana (2008), la idea de calidad y competitividad son conceptos que van de la mano en turismo. La calidad en el servicio, según estos autores, tiene que ver con la satisfacción de las expectativas de los clientes. Afirma además, que la competencia por precios en países desarrollados, está abocada al fracaso, por lo que la alternativa es la diferenciación, y en el caso del turismo, ésta se consigue a través de la calidad del servicio.

Gutiérrez y Rubio (2009), señalan que dado la naturaleza y características de los servicios, la calidad no se puede gestionar de la misma forma que en los productos. Afirma además que en el sector turístico predominan los elementos intangibles y que éstos introducen un mayor riesgo percibido para los consumidores y hacen difícil que la empresa establezca “especificaciones sobre su elaboración” por lo que la estandarización de la calidad en las empresas turísticas resulta muy difícil, a la vez que su medición y su evaluación. Por tanto, establece que para las empresas del sector turístico es muy importante conocer las dimensiones de la calidad del servicio y gestionar sus posibles deficiencias. En el gráfico siguiente se pueden apreciar las dimensiones de la calidad del servicio.

Ilustración 5. Dimensiones de la calidad del servicio



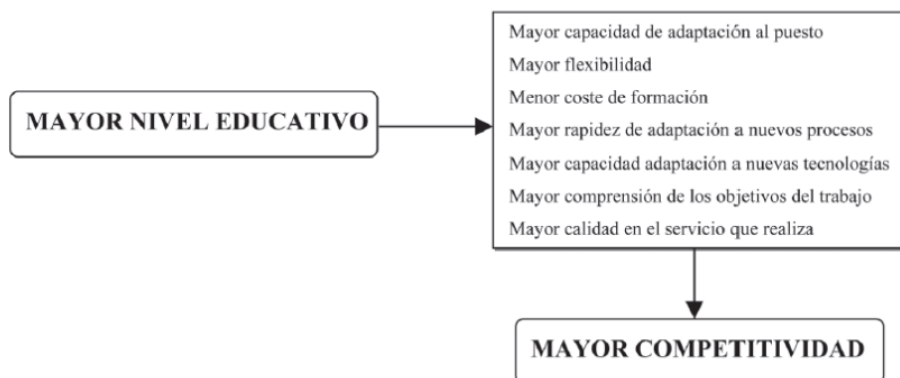
Fuente: Gutiérrez y Rubio (2009), extraído de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991).

Gutiérrez y Rubio (2009), establecen que a la falta de calidad del servicio se atribuyen a cinco deficiencias: la diferencia entre las expectativas de los usuarios y lo que los directivos perciben como expectativas de los mismos; Diferencia entre lo que la dirección percibe que espera el usuario y las especificaciones de calidad que la empresa ha establecido para satisfacer tales expectativas; Las diferencias entre las especificaciones establecidas de calidad de

servicio y el servicio prestado; La diferencia entre el servicio prometido a través de la comunicación externa y el servicio prestado. La empresa deberá disminuir estas deficiencias para evitar la deficiencia 5, que es la denominada como deficiencia percibida por los clientes en la calidad del servicio.

En los últimos años se han dado importantes cambios e innovaciones tecnológicas, lo que ha hecho que se incrementen las necesidades de una mano de obra cualificada y de mayor nivel educativo capaz de adaptarse a las nuevas necesidades del mercado. Por tanto una buena formación en turismo ofrece una base sólida para la adaptación de los individuos al mercado laboral y por tanto ofrece competitividad a las empresas que tienen a estos trabajadores formados. Según Lillo (2009:47) es importante formar a jóvenes especializados, flexibles y abiertos a aprender más, en un entorno competitivo, global y en constante cambio.

Ilustración 6. Relación nivel educativo y Capacidades del Capital Humano



Fuente: Lillo (2009)

En la siguiente figura podemos identificar que un mayor nivel educativo de los trabajadores o futuros trabajadores logra una mejora del capital humano y por tanto una mayor competitividad. Así, podemos establecer que un mayor nivel formativo da lugar a una mayor capacidad de adaptación al puesto de trabajo, una mayor flexibilidad, menor coste de formación adicional para la empresa, mayor rapidez y adaptación a nuevos procesos y tecnologías, mayor comprensión de los objetivos del trabajo y por último y más importante, conseguir mayor calidad en el servicio que se realiza.

Por tanto, podemos concluir con que el capital humano otorga a la empresa capacidad para diferenciarse de sus competidores a través de la calidad del servicio y por tanto dota de competitividad a la empresa. Así Lillo (2009:24) establece que si bien la satisfacción del viajero está relacionada con la labor desempeñada por los profesionales del sector, el componente humano juega un papel fundamental. Es decir, la empresa debe contar con un personal especializado capaz de prestar un servicio adecuado para satisfacer las expectativas del cliente. Por tanto, esta especialización la ofrece la formación. Según Lillo (2009), la inversión en formación y una mayor valoración de la educación, permite ofrecer un servicio de mayor calidad, que otorgue mayor beneficio al sector.

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.

Por tanto, para entender la competitividad del capital humano en el sector turístico, es necesario tratar el tema de la formación, ya que como varios autores comentan, la formación es la que da calidad al servicio, competitividad a las empresas y permite la diferenciación de unas empresas y otras.

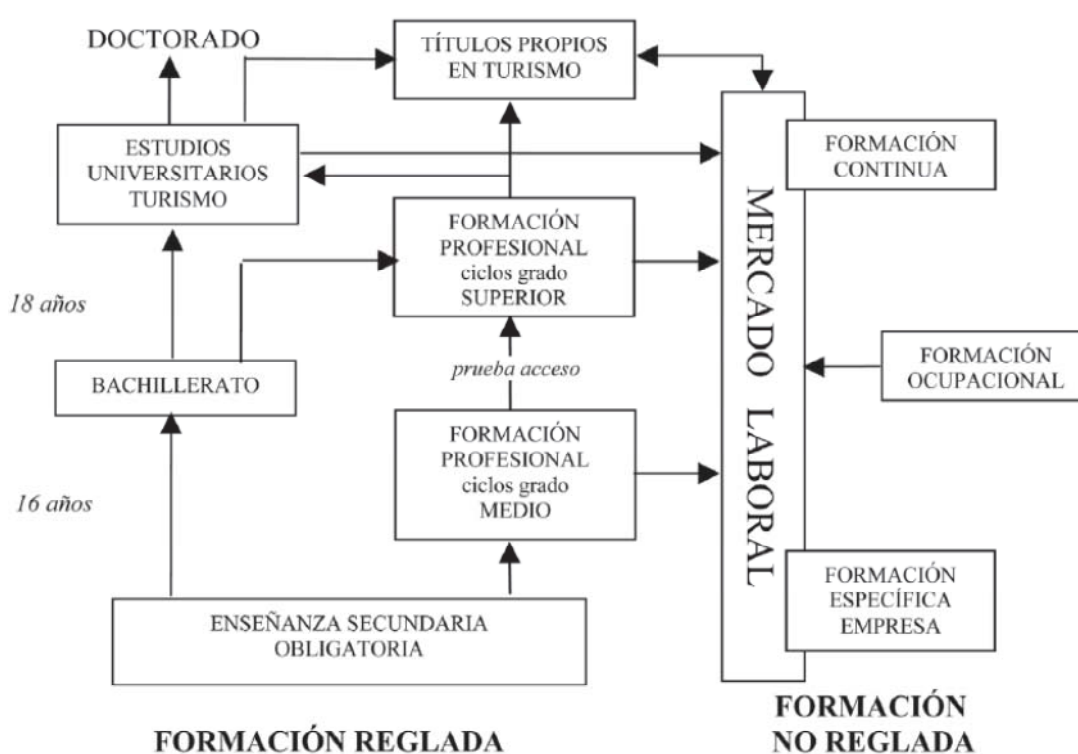
2. Formación en turismo

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 sentido, Lillo (2007) señala la formación de los trabajadores como una forma de medir el capital humano.

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). En el siguiente cuadro se establece toda la formación que en materia de turismo existe en nuestro país:

Ilustración 7. Educación y formación turística en España



Fuente: Lillo (2009), adaptado de Vera e Ivars (2001)

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 Autónomas¹² 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 turismo¹³, clasificadas en las siguientes áreas profesionales: alojamiento, animación, agencias de viaje, ferias y congresos, información promoción y desarrollo turístico, restauración y otros.

¹² La Comunidad Valenciana, mediante la Red CDT (Centros de Turismo para la Cualificación Profesional), ofrece este tipo de formación y además formación continua y a medida.

¹³ Inscrito en el BOE de 5 de enero de 2007.

Tabla 2. Cuadro de Cualificaciones profesionales en hostelería y turismo

CUALIFICACIONES HOSTELERÍA Y TURISMO
Nivel 1
Operaciones básicas de catering
Nivel 2
Alojamiento rural
Servicios de bar y cafetería
Servicios de restaurante
Nivel 3
Creación y gestión de viajes combinados y eventos
Dirección en restauración
Dirección y producción en cocina
Gestión de pisos y limpieza en alojamientos
Gestión de procesos de servicios en restauración
Guía de turistas y visitantes
Promoción turística local e información al visitante
Sumillería

Fuente: elaboración propia a partir del R.D 1700/2007

La formación continua en turismo es aquella ofertada a profesionales del sector en activo que pretenden su actualización y reciclaje. En el caso de la Comunidad Valenciana, la Red CDT a la que hemos hecho mención antes, ofrece cursos especializados de corta duración que abarca todas las áreas de la empresa turística.

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.

Lillo (2009:30) propone que es necesario detectar los desajustes educativos en el sector. Esta autora, considera que el “desajuste educativo (*mismatch*) en el mercado de trabajo se produce cuando el nivel de estudios que poseen los individuos, no es el requerido para el puesto que ocupa”. En este sentido, Lillo (2009), establece que se habla de infraeducación cuando los individuos tienen un nivel de estudios inferior al requerido para el puesto que ocupan y por el contrario, se habla de sobreeducación (*overeducation*), cuando los individuos ocupan puestos de trabajo que requieren menor formación de la que éste posee. Por último, adecuadamente educado es aquel individuo que posee la formación exacta para el puesto que ocupa.

Lillo (2009:30), por tanto, identifica el capital humano en su acepción más básica con los niveles de educación reglada. Considera que los niveles educativos en el sector turístico se han considerado tradicionalmente bajos, comparados con otros sectores económicos y es necesario, por tanto, conocer el valor que se otorga al nivel educativo en el sector con el fin de seguir con la teoría de capital humano, en la que se establece un nexo entre educación, productividad y salarios.

En cuanto a la formación reglada, distinguimos en nuestro país dos ámbitos, esto es, la formación profesional específica y la Universidad. Sobre la formación reglada en materia de turismo, trataremos a lo largo de este punto, viendo la evolución de la formación superior en turismo, los planes de estudio en la Universidad de Alicante, la Formación Profesional y los planes de estudios relacionados con la misma en materia de turismo.

2.1 Formación Superior en Turismo

2.1.1 Evolución de la formación Superior en Turismo

Hasta 1963 con la aprobación del Real Decreto del 7 de Septiembre del Ministerio de Información y Turismo, existía un vacío legal que impedía la existencia de unos estudios de turismo capaces de formar a los futuros profesionales que ocuparían puestos de responsabilidad en las empresas del sector (ANECA, 2004).

Las propias empresas del sector, por tanto, se convertían en centros de formación para sus empleados, donde cada uno de ellos se iba formando a sí mismo a lo largo de su carrera, en cada puesto que ocupara (Ceballos Hernández, 2009).

Según la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, en su Libro Blanco del Grado en Turismo (2004:59), para poder ocupar cargos directivos, los empleados debían recorrer casi toda la “escala laboral” y se les promocionaba profesionalmente según la capacitación demostrada a lo largo de su carrera, su actitud frente al puesto y la adaptación del perfil del trabajador al perfil que requería la propia empresa.

Así, en 1957 se funda en Madrid la primera escuela de turismo de España¹⁴, por parte del Centro Español de Nuevas Profesiones (CENP) que ofrece formación turística especializada de carácter privado.

Son seis años más tarde, con el Real Decreto 2427/1963¹⁵ por el que se crea la Escuela Oficial de Turismo donde se considera a ésta como “patrón y estímulo de las enseñanzas no oficiales de similar especialidad y que recogerá en su plan de estudios las experiencias de todo lo realizado con éxito en este campo de la docencia en otros países de gran tradición turística”.

Es en este mismo decreto donde se impone como “obligatorio el reconocimiento legal por el Ministerio de Información y Turismo de aquellos Centros de enseñanza turística no oficial cuyos alumnos aspiren a revalidar sus estudios en la Escuela Oficial, con el fin de otorgar mayor dignidad legal y prestigio a sus enseñanzas”.

En 1963 y en el Decreto antes mencionado, nace el título de Técnico de Empresas Turísticas (TET) y se inauguran oficialmente los estudios de turismo en España (Vera e Ivars, 2001:6).

El TET¹⁶ tiene una duración de tres años estructurada en dos años de materias comunes y un último año categorizado como de especialidad (ANECA, 2004). Por su parte, las materias comunes del plan de estudios se clasifican en: “jurídicas, empresariales, culturales (geografía e historia) y los propios de la enseñanza de idiomas” (Vera e Ivars, 2001).

Este nuevo título nació para dar respuesta a las necesidades del sector turístico donde el turismo había dejado de ser una moda pasajera para pasar a convertirse en una actividad estratégica del sector económico en España (Vera e Ivars 2001).

En 1980 y tras quince años desde la aprobación del plan de estudios¹⁷ aparece el título Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT), regulado en el Real Decreto 865/1980 del 14 de abril. Este nuevo plan nace tras las peticiones del sector que requerían una formación más dedicada a la propia empresa (Ceballos, 2010) pero según afirma la ANECA (2004), “el plan tenía carácter provisional y experimental”.

No existen diferencias significativas en el plan de estudios entre el anterior TET y el actual TEAT, si bien, ambos tienen la misma duración de tres años. La principal diferencia estriba en que a este último título se le otorgó un carácter más empresarial en cuanto a contenido se refiere. Así la ANECA (2004) afirma que “se convirtió en objetivo prioritario el saber gestionar bien una empresa, obviando determinados conocimientos humanísticos, que si se encontraban en el plan anterior [...] El nuevo técnico tenía que ser un empresario eficaz, más que un técnico turístico”.

Este título era, según la Orden de 22 de marzo de 1983, equivalente al título de Diplomado Universitario, con una orientación hacia la dirección hotelera y agencias de viajes, de ahí su carácter empresarial. Su carga docente se correspondía a 54 créditos por curso, lo que suponía una reducción de 18 créditos anuales con respecto al TET. Se pretendía incluir un cuarto curso de especialización donde se podrían igualar los 216 créditos requeridos en el TET para obtener el título, pero este curso de especialización no llegó a instaurarse (ANECA, 2004).

Para obtener el título tanto de Técnico en Empresas turísticas como el de Técnico en Empresas y actividades turísticas, era necesario realizar en la Escuela Oficial de Madrid, una prueba que englobaba el total de asignaturas estudiadas en los tres años de formación. Durante mucho tiempo y según afirma Ceballos Hernández (2010), la de Madrid era la única escuela oficial. Es en 1989 a partir de la delegación de competencias autonómicas, cuando se crean otras escuelas oficiales en diferentes Comunidades Autónomas del territorio Español. Así según ANECA (2004) la primera escuela en ser constituida fue la de Catalunya en 1989, con sede en Girona, siguiéndole la de Baleares y

¹⁴ Según la página Web del CENP

¹⁵ Con este decreto y tras el análisis de la importancia y el creciente desarrollo del turismo en España, se determina la “necesidad de organizar y regular la formación del personal que ha de ejercer profesiones turísticas u ocupar puestos cualificados en la empresas y entidades [...] La mejora de la calidad como país turístico ha de depender en gran parte de las personas que profesionalmente se dediquen a estas tareas”.

¹⁶ El Plan de estudios de la EOT se publica dos años más tarde, así se recoge en la Resolución de 31 de julio de 1965 por el Consejo Rector del Instituto de Estudios turísticos, como anexo al Reglamento de la Escuela Oficial de Turismo aprobado por Orden de 30 de Julio de 1064 (R. 1873).

¹⁷ La escuela Oficial de Turismo se crea en 1963 pero es en 1965 cuando se hace oficial el plan de estudios tras la resolución antes mencionada.

Canarias en 1990; Valencia constituida en 1994, con sede en Alicante y la de Castilla-León y Andalucía fundadas en 1995 y 1996 respectivamente como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 3. Escuelas Oficiales de España (1963-1996)

Año de constitución	Centro	Ubicación	Ámbito
1963	Escuela Oficial de Turismo (EOT)	Madrid	C. Madrid y Comunidades sin EOT establecidas
1989	EOT Cataluña	Girona	Catalunya
1990	EOT Canarias	Las Palmas	Islas Canarias
1990	EOT Baleares	Palma de Mallorca	Illes Balears
1994	EOT Valencia	Alicante	Comunitat Valenciana
1995	EOT Castilla-León	Ávila	Castilla-León
1996	EOT Andalucía	Sevilla	Andalucía

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la ANECA

Torres Bernier (1993) hace una evaluación sobre la capacitación y la formación turística en España, y considera que la formación se caracteriza por ser: insuficiente, incompleta, no integrada y obsoleta. Para este autor, del total de población ocupada en el sector turístico, tan sólo un número reducido de personas tenían formación especializada y considera que ésta no se adapta a las necesidades del mercado, ya que no engloba los distintos subsectores profesionales que integran el complejo sistema turístico. Considera además que la formación en turismo carece de contenidos formativos actualizados para un mercado en constante cambio y evolución.

Esta valoración según Vera e Ivars (2001:10) refleja un desajuste entre la importancia del turismo para España y la situación real de la formación turística. De esta forma se explica la necesidad de ampliar y mejorar la formación turística y adaptarla al mercado.

En el Real Decreto 259/1996 de 16 de febrero se establece el título “Diplomado en Empresas y Actividades Turísticas” (DEAT) y en él se dispone que:

“Las enseñanzas especializadas en turismo se imparten en la Escuela Oficial de Turismo [...] Y es preciso reconocer la labor desarrollada por estas escuelas [...] No obstante, el análisis del actual sistema, abordado en el seno de la Comisión Interministerial del Turismo, ha puesto de manifiesto la necesidad de resolver alguna deficiencias existentes en los niveles de formación y dar respuesta a la demanda de una superior capacitación entre los directivos de nuestras empresas turísticas, que se reclama desde los sectores empresarial, institucional e incluso académico. Todo ello aconseja la incorporación plena de los estudios superiores de turismo al ámbito universitario, en el marco de lo previsto en la Ley Orgánica 11/1983, de 25 de agosto, de Reforma Universitaria, de tal forma que éstas enseñanzas puedan ser organizadas y desarrolladas por la Universidad”.

Este título es considerado como transitorio y de adaptación entre el TEAT y la posterior Diplomatura en turismo, para el periodo de adaptación e integración de las Escuelas Oficiales de Turismo y la consiguiente coordinación y gestión académica de sus estudios superiores con las respectivas universidades¹⁸.

Es en ese mismo año, con el Real Decreto 604/1996 de 15 de Abril¹⁹, cuando se incorporan por primera vez en España los estudios Superiores de turismo a la Universidad con el consiguiente título de “Diplomado en Turismo” (DT), constituyendo la primera titulación turística integrada plenamente en la Universidad y regida, en consecuencia por la normativa universitaria. De esta forma se ha ido corrigiendo el desequilibrio entre un país que ostentaba un posición de liderazgo en la recepción de turistas internacionales y la existencia de carencias en materia de formación e investigación (Vera e Ivars 2001).

En el Decreto antes mencionado se expresa que “las enseñanzas conducentes a la obtención del título de Diplomado en Turismo deberán proporcionar la formación teórico-práctica adecuada para la gestión de organizaciones e instituciones relacionadas con el turismo”.

Por lo tanto, la Diplomatura en turismo se estructura en tres cursos, incrementando ligeramente los créditos del TET, con una carga lectiva global que en ningún caso será inferior a 180 créditos, dispuestos en asignaturas troncales,

¹⁸ Así lo dicta en la Disposición Transitoria cuarta del Real Decreto 259/1996 de 16 de febrero, publicado en el BOE núm. 56 del 5 de marzo.

¹⁹ Real Decreto 604/1996 de 15 de Abril, publicado en BOE núm. 101 del 26 de abril, por el que se establece el título oficial de Diplomado en Turismo y las directrices generales propias para la elaboración de los planes de estudios conducentes a la obtención de dicho título.

optativas y de libre configuración. Las once asignaturas troncales indicadas en el Real Decreto 604/96, suman un total de 82 créditos y las materias responden a la gran variedad de áreas con las que se debe enfrentar un futuro profesional diplomado en turismo (Cuadro siguiente).

Según Vera e Ivars (2001), el Plan de Estudios se agrupa en bloques con contenidos de gestión tanto empresarial como pública, jurídicos, culturales y de idiomas, lo que significa una mayor especialización, teniendo en cuenta la "Uniformidad" del plan de estudios TEAT (indicado para la dirección hotelera y agencias de viajes). De este modo, el plan de la Diplomatura de Turismo "amplía el carácter multidisciplinar de los estudios superiores en turismo e incrementa las posibilidades profesionales de los nuevos titulados" (Vera e Ivars, 2001) hacia otras áreas diferentes de la dirección hotelera y las agencias de viajes, como por ejemplo, la consultoría turística, empresas de comunicación y promoción turística y empresas vinculadas a la adaptación de nuevas tecnologías al turismo.

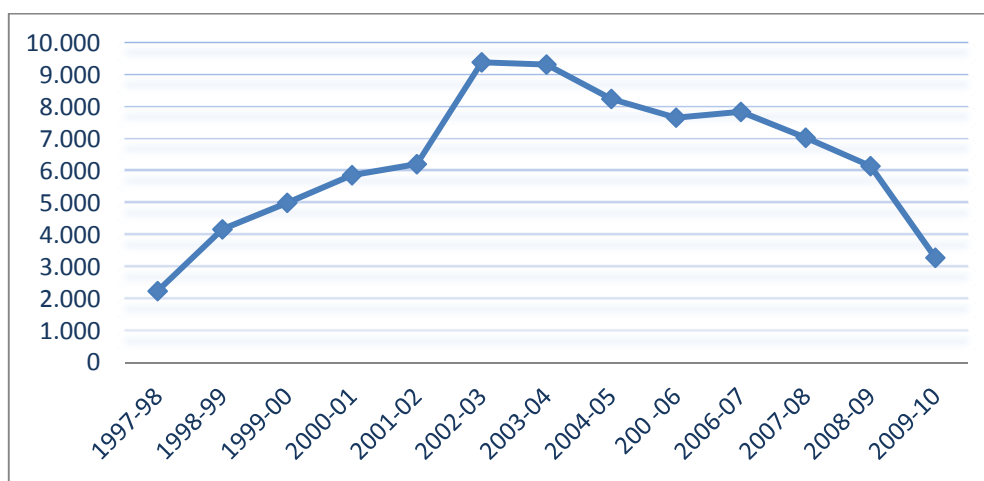
La Diplomatura de Turismo está regulada por la misma normativa que las restantes Diplomaturas Universitarias existentes, de forma que cada estudiante puede diseñar su propio currículum a partir de las asignaturas optativas ofertadas. De esta forma, en torno a lo establecido en el Real Decreto 1497/1987²⁰ se ordenan los contenidos del plan de estudios atendiendo a:

- Materias troncales: que son los contenidos mínimos que debe tener un plan de estudios y están definidas por las Directrices Generales de cada título.
- Materias obligatorias: son libremente establecidas por cada universidad, que las incluirá en el correspondiente plan de estudios como obligatorias para el alumno.
- Materias optativas: al igual que las obligatorias, las establece cada Universidad y las incluirá en el correspondiente plan de estudios para que el alumno escoja entre las mismas.
- Materias de libre elección: permite al estudiante la configuración flexible de su propio currículum.

De esta forma los propios alumnos pueden diseñar su propio currículum a partir de las asignaturas optativas y de libre elección ofertadas por cada universidad, lo cual permite la especialización de cada alumno en tres perfiles: el perfil empresarial (gestión hotelera y agencias de viajes), el de "guía-informador" y el de "planificador" (Ministral, 1998)

Tal es la importancia del turismo para España que desde que se empezó la formación en éste ámbito en las universidades el número de inscritos en la Diplomatura de Turismo en las universidades públicas ha ido aumentando considerablemente, como se muestra en el gráfico siguiente.

Gráfica 1. Alumnos nuevos inscritos en la Diplomatura de Turismo en las Universidades Públicas Españolas.



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos del INE.

Si bien, desde la implantación de la Diplomatura de Turismo, el número de alumnos matriculados en el primer curso, ha seguido una evolución creciente, llegando en el curso académico 2002-2003 hasta los 9.400 inscritos, es a

²⁰ Real Decreto 1497/1987 por el que se establecen las directrices generales comunes de los planes de estudio de los títulos universitarios de carácter oficial y de validez en torno a todo el territorio nacional. Modificado parcialmente por el Real Decreto 1267/1994.

partir de este año cuando se produce un descenso generalizado de las matrículas en la Diplomatura, debido principalmente a la instauración del título de Grado en Turismo que veremos más adelante.

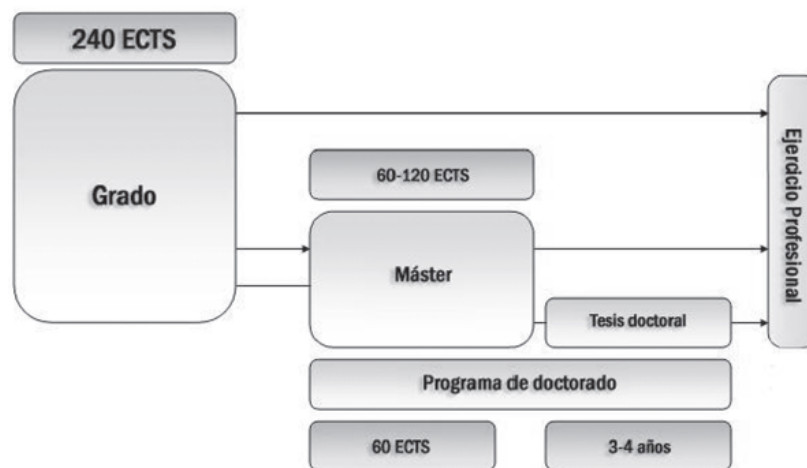
Según afirman Vera e Ivars (2001) existe intromisión en las empresas del sector turístico, por parte de profesionales con disciplinas distintas a las turísticas, a partir de la derogación en la primera mitad de los noventa, de las normas donde se obligaba poseer el título TEAT para la dirección de empresas turísticas. Por tanto los diplomados en turismo deben competir con profesionales como economistas o licenciados en Administración de empresas para la dirección hotelera; o sociólogos, geógrafos o biólogos para la planificación pública en turismo. En esta competición por el mercado laboral turístico, los Diplomados en Turismo juegan en desventaja frente a sus oponentes, al tener éstos un nivel de cualificación superior, al tratarse generalmente de Licenciatura Universitaria.

Es por esto que los Diplomados en turismo debían aumentar su cualificación mediante cursos de Postgrado o especialización. Estos cursos se desarrollaban tanto en Escuelas Oficiales de Turismo como en centros privados y Universidades. Éstas últimas ofertaban estos cursos de postgrado en tres modalidades: Magister, Especialista y Experto (Vera e Ivars, 2001). Universidades como la de las Islas Baleares, Girona, Rovira i Virgili, Alicante, Málaga o Las Palmas de Gran Canaria, llevan muchos años impartiendo este tipo de cursos, formándose en ellas numerosos profesionales del sector tanto nacionales como extranjeros, lo que avala su dedicación a la formación en turismo (Ceballos, 2010).

Tras catorce años de Diplomatura en Turismo, la formación en turismo vuelve a cambiar y a organizarse de nuevo con el proyecto impulsado por la Unión Europea con el fin de unificar los sistemas universitarios en los países miembros y así evitar el complejo sistema de homologación de títulos. La Declaración de Bolonia, sienta las bases para proyecto de "Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) organizado conforme a los principios de calidad, movilidad diversidad y competitividad, y cuyos objetivos son: facilitar la movilidad de los estudiantes y de los titulados universitarios, estructurar las titulaciones (en dos ciclos principales) y el sistema de créditos (ECTS²¹), y garantizar la calidad y el aprendizaje permanente²².

Tras la Ley Orgánica 4/2007 de 12 de Abril se establecen tres ciclos en las enseñanzas universitarias: Grado, Máster y Doctorado. Así aparece el Grado en Turismo con una mayor duración, pasando de tres cursos a cuatro, aportando mayor especialización a la formación en turismo (Ceballos y otros, 2010).

Ilustración 8. Organización de la enseñanza Universitaria. (R.D. 1393/2007)



Fuente: Ceballos, 2010.

El Título de Grado se estructura en torno a 240 créditos (como se puede ver en la figura anterior) que deben recoger toda la formación teórica y práctica que el estudiante debe adquirir. Este título supone una mejora en la formación turística, ya que pasa de 196 créditos requeridos en la Diplomatura de turismo a estos 240 créditos. Estos créditos recogen además de las materias obligatorias y optativas, seminarios, prácticas externas, trabajos dirigidos, trabajo de fin de Grado y otras actividades formativas (Ceballos y otros, 2010).

En la Diplomatura de turismo, el alumno tiene la obligación de cursar la asignatura de Prácticum que supone la realización de prácticas profesionales en empresas turísticas. A esta asignatura troncal le correspondían 10 créditos

²¹ European Credit Transfer and Accumulations System.

²² <http://www.eees.es/es/eees>

establecidos en las directrices generales. En el Grado en Turismo esta asignatura comprende 60 créditos, lo que supone un 25% de los créditos totales necesarios para la obtención del título (Ceballos y otros, 2010).

Otra observación importante a recalcar en el nuevo título de Grado en Turismo es la formación por competencias, es decir los estudiantes deben adquirir competencias para su desarrollo profesional en el sector turístico por lo que los planes de estudios deben diseñarse conforme a métodos de aprendizaje por competencias y establecer los procedimientos para evaluarlas (Ceballos y otros, 2010).

Los estudios de turismo se completan con el Postgrado, es decir máster oficial y doctorado (tabla). En la Universidad de Alicante, además de en otras universidades de la Red Intur²³, se imparte el “Máster en Dirección y Planificación del turismo” cuyo objetivo según aparece en la Web, es la “formación de profesionales de alto nivel para la dirección y planificación de empresas, actividades, e instituciones turísticas, así como la formación de expertos que orienten su carrera hacia el ámbito de la investigación y el desarrollo del conocimiento en el ámbito del turismo”.

A lo largo de este punto se ha abordado la evolución de la formación que en materia de turismo se ha dado en España. Formación que se ha caracterizado por ser incompleta. Podemos decir que a lo largo de esta evolución, la oferta formativa ha ido mejorando y adaptándose a las necesidades del mercado. Con la aparición del Grado en Turismo y la posibilidad de desarrollar un Doctorado en la materia, se fomenta la investigación turística incrementándose su calidad, y esperemos, respondiendo a las iniciativas que el sector lleva años demandando (Ceballos y otros, 2010:54).

Tras esta evolución de la formación turística superior, pasamos a identificar los planes de estudios de la Diplomatura de Turismo, Grado en Turismo y Máster en Dirección y Planificación que actualmente se llevan a cabo en la Universidad de Alicante.

2.1.2 Currículo Diplomatura de Turismo. Universidad de Alicante.

En la actualidad, en la Universidad de Alicante, se sigue ofertando la Diplomatura de Turismo, dentro de los estudios de primer y segundo ciclo a extinguir.

Los objetivos²⁴ de dicha formación son:

- Proporcionar una formación académica adecuada en los aspectos vinculados con el mundo del ocio y el turismo.
- Facilitar las herramientas y técnicas que permitan al futuro diplomado satisfacer la demanda laboral y desarrollar tareas de planificación, gestión o dirección de empresas, organismos e instituciones relacionadas con la actividad turística.
- Dominio de dos o más idiomas comunitarios (inglés, francés, alemán,...), posibilitando el trabajo en empresas u organismos de otros países o en entidades e instituciones españolas que dan servicio a turistas extranjeros.

Para conseguir los objetivos propuestos para la formación de los titulados en turismo, la Universidad de Alicante plantea una estructura de materias y asignaturas que pueden agruparse en cuatro bloques formativos: materias instrumentales (Lengua Inglesa, Francesa y Alemana, Informática aplicada a la Gestión Turística, Sistemas de Información y Gestión turística), materias específicas de Turismo (gestión y producción de alojamiento y restauración, intermediación turística, gestión de agencias de viajes, geografía del turismo, ocio y la recreación, estructura del mercado turístico, etc.), materias relacionadas con la Gestión de Empresas Turísticas (Economía Turística, contabilidad Financiera y de Costes, Derecho de la contratación y el consumo turístico, economía de la empresa, etc) y por último el prácticum especializado en Hoteles, Agencias de Viajes o Planificación. En el siguiente cuadro podremos observar la distribución de las asignaturas.

En cuanto a las salidas profesionales, el Diplomado en Turismo puede acceder a:

- Empresas de alojamiento en todas sus modalidades (hotelero, extrahotelero y camping).
- Empresas de restauración y catering.
- Compañías y Organizaciones de transporte.
- Departamentos de turismo de organismo e instituciones públicas.
- Consultoría y asesoría del sector turístico.
- Organización de eventos, congresos y salones profesionales.
- Encargados de relaciones exteriores en las empresas turísticas.
- Gestión de infraestructuras de ocio y turismo.

²³ <http://www.red-intur.org/>

²⁴ <http://www.ua.es>

La formación consta de tres cursos académicos y supone un total de 206.5 créditos distribuidos en asignaturas troncales (101.5 créditos), materias obligatorias (79.5), materias optativas (4.5 créditos) y créditos de libre configuración (21 créditos).

Tabla 4. Plan de estudios de la Diplomatura de Turismo en la Universidad de Alicante (PLAN 2000)

PRIMER CURSO (7 TRONCALES 1 OBLIGATORIA)	
ASIGNATURA TRONCAL	CRÉDITOS
Derecho Civil Patrimonial	4,5
Derecho Privado de la contratación y del consumo en el sector turístico	6
Introducción a la Economía	9
Organización y Gestión de Empresas	9
Contabilidad	6
Recursos Territoriales Turísticos	9
Inglés para Turismo I	9
ASIGNATURA OBLIGATORIA	CRÉDITOS
Geografía del Turismo, del Ocio y la Recreación	9
SEGUNDO CURSO (4 TRONCALES + 1 OBLIGATORIA + 13, 5 CLE)	
ASIGNATURA TRONCAL	CR
Estructura de Mercados	9
Marketing Turístico	9
Patrimonio Cultural	6
Francés para Turismo I	9
Alemán para Turismo I	9
ASIGNATURAS OBLIGATORIAS	CR
Derecho administrativo y Tributario del turismo	9
Sociología del Turismo y del Ocio	6
Inglés para Turismo II	6
Informática aplicada a la Gestión turística	9
TERCER CURSO (2 TRONCALES + 8 OBLIGATORIAS + 4,5 CR.OPT.+ 7, 5 CLE)	
ASIGNATURA TRONCAL	CRÉDITOS
Operaciones y procesos de producción	6
Practicum en Hoteles y Restauración	10
Practicum en Agencias de Viajes	
Practicum en Planificación Turística	
ASIGNATURAS OBLIGATORIAS	CRÉDITOS
Francés para Turismo II	6
Alemán para Turismo II	6
Derecho del Trabajo	4,5
Dirección y gestión del personal	4,5
Gestión Financiera	6
Investigación de Mercados	6
Geografía de las Regiones Turísticas de España	4,5
Impacto Ambiental del Desarrollo Turístico	4,5
Sistema de Información y Gestión Turística	4,5
ASIGNATURAS OPTATIVAS	CRÉDITOS
Instrumentos sociológicos para el análisis del Turismo	4,5
Dirección de Calidad en los Servicios Turísticos	4,5
Control de Calidad en Gestión de Empresa	4,5
Dirección Estratégica de la Empresa Turística	4,5
Fundamentos de Nutrición y Bromatología	4,5
Marketing de la Promoción y Publicidad	4,5
Planificación Regional del Turismo	4,5
Tipologías de los Espacios Turísticos	4,5
Gestión y Conservación de Recursos Ambientales de interés Turístico	4,5
Antropología del Turismo	4,5

Patrimonio arqueológico y Turismo	4,5
Historia del Turismo	4,5
Inglés Turístico especializado	4,5
Francés Turístico Especializado	4,5
Alemán Turístico Especializado	4,5
Ruso para Turismo	4,5
Instalaciones y Equipamientos Turísticos	4,5

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Universidad de Alicante.

El Plan de estudios permite al alumno la posibilidad de obtener un cierto grado de *especialización* siguiendo unos itinerarios curriculares. En este sentido, para acreditar un itinerario en hoteles y restaurantes, agencias de viajes y planificación turística, el alumno deberá cursar el Practicum correspondiente y 18 créditos entre la oferta de optativas de cada itinerario curricular, para así obtener la acreditación del itinerario cursado.

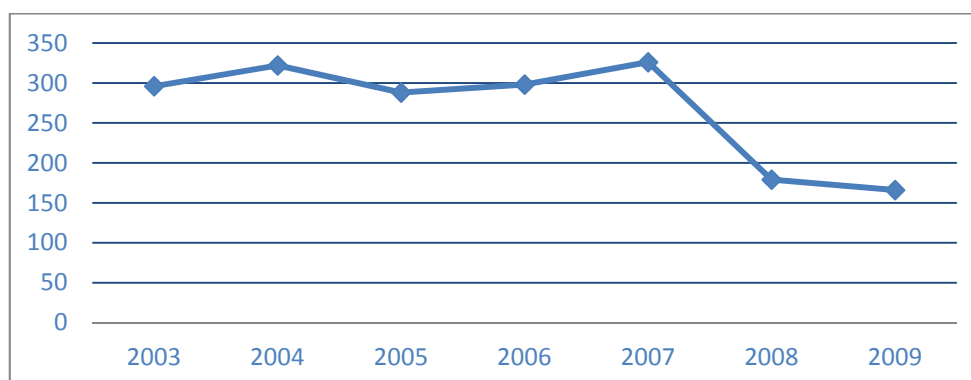
El prácticum de la Diplomatura de Turismo, está regulado en la Resolución de 20 de julio de 2000, de la Universidad de Alicante, relativa al plan de estudios conducentes a la obtención del título de Diplomado en Turismo²⁵. Éste consta de 10 créditos troncales con un valor de 30 horas por crédito, a cursar, como podemos apreciar en la tabla anterior, en el tercer año de carrera. Supone una docencia y aprendizaje práctico tutorizado de 300 horas (120 horas teóricas y 180 horas prácticas en empresas del sector) como mínimo, según el prácticum elegido. Como vemos en la tabla anterior, se puede elegir entre el Prácticum de Hoteles y Restaurantes, Agencias de Viajes y Planificación y Administración turística. El prácticum está desglosado en tres módulos que se componen de:

- Módulo I (2 créditos) Orientación a la práctica: consiste en el contenido teórico de la opción elegida (Hoteles y Restaurantes, Agencias de Viajes y Planificación) que se distribuye en 60 horas lectivas en aula.
- Módulo II (2 créditos) Seminarios, talleres y salidas de campo: consiste en la realización de 60 horas de seminarios, talleres y mesas redondas, que se desarrollan a lo largo del curso y en ellas participan empresarios, docentes, investigadores y gestores que aporten sus conocimientos y experiencias.
- Módulo III (6 créditos) Prácticas presenciales: en empresas y organismos vinculados al sector turístico donde los alumnos podrán realizar prácticas presenciales en empresas elegidas por ellos mismos, que deben reunir las características profesionales acordes con los contenidos y materias desarrolladas en la Orientación. Consisten en un mínimo de 180 horas y un máximo de 350 horas.

Los principales objetivos de las prácticas en las empresas son:

- Formar al alumno en su misión estratégica dentro del sector turístico.
- Conocer las diferentes actividades en la venta de los Servicios turísticos.
- Complementar la formación académica con el conocimiento real de las actividades en el ámbito empresarial: Organización, distribución, asesoría, intermediación, relación clientes – proveedores y técnicas de gestión.
- Fomentar la relación a todos los niveles entre la Universidad y las Empresas turísticas.

Gráfica 2. Evolución del número de egresados en Turismo en la Universidad de Alicante



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por la Universidad de Alicante.

²⁵ Publicado en el BOE número 188 de lunes, 7 de agosto del 2000.

2.1.3 Currículo Grado en Turismo. Universidad de Alicante

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.

El propósito fundamental del este título es formar profesionales en el ámbito del Turismo. Se persigue una formación generalista en la disciplina y de carácter transversal ya que en el turismo participan diversas disciplinas científico-sociales. El plan de estudios pretende una formación en todas las áreas relacionadas con el turismo, que debe permitir no sólo la obtención de una serie de competencias específicas en las diferentes disciplinas, sino la consecución de una serie de capacidades genéricas que faciliten la inserción laboral de los graduados²⁶.

Los objetivos generales del Grado en Turismo de la Universidad de Alicante son:

- Responder a las necesidades de formación existentes facilitando el conocimiento de instrumentos útiles para la toma de decisiones en el contexto actual del turismo.
- Ofrecer una formación básica de carácter superior que permita la especialización técnica y de gestión directiva de empresas e instituciones turísticas.
- Abordar aspectos esenciales para el desarrollo de ventajas competitivas con relación a productos y destinos.
- Generar dos perfiles de especialización que recogen las líneas clave de especialización en turismo: una dedicada a la economía y la empresa turística y otra centrada en la vertiente de la Planificación y Gestión de destinos Turísticos.
- Crear las condiciones para el desarrollo de líneas de investigación de carácter transdisciplinar, multidisciplinar e interdisciplinar.

Además de estos objetivos, se pretende preparar a los futuros graduados para su especialización en estudios de postgrado, en los cuales podrá completar su formación hacia la especialización y el ajuste del perfil profesional concreto como demanda el mercado laboral.

Las salidas profesionales de este Grado en Turismo son:

- Profesiones ligadas con la dirección corporativa e institucional en el ámbito del alojamiento, restauración, intermediación, transporte y ocio y recreación.
- Profesiones ligadas con los cargos intermedios en el ámbito del alojamiento, restauración, intermediación, transporte y logística.
- Técnico de gestión de una institución pública de planificación y política turística.
- Técnico gestor de una institución pública de promoción o director de una campaña en destino.
- Responsable de programas o planes de desarrollo turístico.
- Técnico asesor de gestión del patrimonio natural, cultural e instalaciones de ocio y eventos.
- Responsables de promoción y comercialización turística.
- Guía intérprete.
- Gestor de productos turísticos y de ocio.
- Consultoría turística junior.
- Profesor e investigador.

El grado en Turismo en la Universidad de Alicante consta de cuatro cursos académicos y supone un total de 240 ECTS²⁷, distribuidos en formación básica (60 ECTS), asignaturas obligatorias (120 ECTS), asignaturas optativas (42 ECTS), Prácticas externas (12 ECTS) y Trabajo de fin de Grado (6 ECTS).

La formación básica consta de 10 asignaturas impartidas en el primer curso, pertenecientes a las materias básicas de antropología, economía, geografía, idioma moderno, informática, empresa y derecho.

Las materias obligatorias se desarrollan en el segundo y tercer curso y están distribuidas en 20 asignaturas de 6 ECTS cada una.

²⁶ <http://www.ua.es>

²⁷ European Credit Transfer System. (Sistema de créditos europeos).

Tabla 5. Plan de estudios del Grado en Turismo de la Universidad de Alicante

PRIMER CURSO (60 ECTS Básica)	
FORMACIÓN BÁSICA	ECTS
Regulación Jurídico Civil del turismo	6
Fundamentos de Economía de la empresa	6
Introducción a la Economía	6
Introducción a la Geografía del turismo	6
Inglés del Turismo I	6
Marketing Turístico	6
Recursos Territoriales Turísticos	6
Informática aplicada al turismo	6
Patrimonio cultural	6
Francés para el Turismo I*	6
Alemán para el Turismo I*	6
SEGUNDO CURSO (60 ECTS obligatorios)	
OBLIGATORIAS	ECTS
Tipología de los espacios turísticos	6
Inglés del Turismo II	6
Estructura de mercados	6
Contabilidad	6
Derecho del mercado y la contratación turística	6
Sociología del turismo	6
Dirección y planificación de recursos humanos en el turismo	6
Operaciones y procesos de producción en empresas turísticas	6
Derecho del trabajo	6
Francés para el Turismo II*	6
Alemán para el Turismo II*	6
TERCER CURSO (60 ECTS obligatorios)	
OBLIGATORIAS	ECTS
Investigación de mercados turísticos	6
Economía mundial del turismo	6
Política turística	6
Inglés del Turismo III	6
Publicidad y relaciones públicas en turismo	6
Derecho tributario	6
Dirección estratégica de empresas turísticas	6
Planificación territorial del turismo	6
Antropología del turismo	6
Francés para Turismo III*	6
Alemán para Turismo III*	6
CUARTO CURSO MENCIÓN 1. ECONOMÍA DE LA EMPRESA TURÍSTICA (18 ECTS obligatorios + 30 ECTS optativos + 12 ECTS obligatorias de la mención 1)	
OBLIGATORIAS	ECTS
Prácticas externas	12
Trabajo fin de Grado	6
OBLIGATORIAS DE LA MENCIÓN 1	ECTS
Gestión de calidad en turismo	6
Gestión financiera de empresas turísticas	6
OPTATIVAS	ECTS
Estrategias de crecimiento de empresas turísticas	6
Tendencias e innovación en el sector hotelero	6
Agencias de viaje e intermediación en el mercado turístico	6
Promoción y técnicas de venta	6
Análisis de datos	6

Derecho administrativo	6
Geografía turística de España: regiones, rutas y destinos.	6
Turismo y prácticas territoriales en desarrollo local	6
Nuevas tecnologías en la gestión de empresas y destinos turísticos	6
Investigación social del turismo	6
CUARTO CURSO MENCIÓN 2. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS (18 ECTS obligatorios + 30 ECTS optativos + 12 ECTS obligatorias de la mención 2).	
OBLIGATORIAS	ECTS
Prácticas externas	12
Trabajo fin de Grado	6
OBLIGATORIAS DE LA MENCIÓN 2	ECTS
Gestión integral de destinos turísticos	6
Sistemas de información geográfica aplicados a la planificación y gestión de espacios turísticos.	6
OPTATIVAS	ECTS
Gestión turística de los espacios litorales	6
Sostenibilidad ambiental y ecoturismo	6
Protocolo y organización de eventos en turismo	6
Actividades turísticas en el mercado rural	6
Valorización turística del patrimonio arqueológico	6
Derecho administrativo	6
Geografía turística de España: regiones, rutas y destinos	6
Turismo y prácticas territoriales en desarrollo local	6
Nuevas tecnologías en la gestión de empresas y destinos turísticos	6
Investigación social en turismo	6

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Universidad de Alicante.

*A elegir entre estas 2 asignaturas.

En el Título de Grado, el cuarto curso está especificado para el diseño del itinerario de cada alumno. De esta forma, puede elegir entre dos itinerarios: el de economía de la empresa turística o el de planificación y gestión de destinos turísticos, como podemos ver en la tabla anterior. Ambos itinerarios están compuestos por dos asignaturas obligatorias en cada uno de ellos y el alumno debe cursar además cinco asignaturas optativas del itinerario que elijan entre las 15 ofertadas en el plan de estudios.

Por lo tanto, en este cuarto curso, el alumno deberá cursar 42 ECTS de asignatura optativas repartidas a lo largo de 2 semestres, y a esta carga lectiva se le unen 12 ECTS de las prácticas externas y 6 ECTS del trabajo de fin de grado de carácter obligatorio.

Las prácticas externas consisten en que el estudiante se integre en el ejercicio profesional real y aplique en la práctica los conocimientos y habilidades que ha ido adquiriendo a lo largo de los cursos. Las tareas deben estar directamente vinculadas al ejercicio profesional e un graduado en turismo y se realizarán en empresas y organizaciones vinculadas al turismo. Consta además de 30 horas de de clases presenciales en seminarios teórico-prácticos. Los seminarios y las horas de prácticas presenciales en empresas deben sumar un total de 12 ECTS.

El trabajo de fin de grado consiste en la elaboración y defensa de un trabajo de investigación. La Universidad de Alicante establecerá entre todos los profesores, el tutor que deberá fijar con el estudiante el tema, los objetivos del trabajo, supervisar el proceso de elaboración del mismo y aprobar su presentación y defensa. Los trabajos de fin de grado serán evaluados por una Comisión o Tribunal.

2.1.4 Programa simultáneo TADE: Turismo y Dirección de Empresas

Este programa simultáneo de Grado en turismo y Administración y Dirección de empresas se implantó en la universidad de Alicante en el año 1010 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.

Los perfiles profesionales de esta doble titulación son, en cuanto al sector turístico:

- Alojamiento
- Restauración

- Intermediación
- Transporte y logística
- Planificación y gestión pública de destinos
- Productos y actividades turísticas
- Formación, investigación y consultoría.

En cuanto a la Organización de empresas:

- Administración de Empresas Privadas y Entes Públicos
- Analista Financiero
- Auditor
- Consultoría de Organización de Empresas, comercial y contable
- Creación de Empresas
- Director comercial
- Director contable
- Director de Recursos Humanos
- Director Financiero
- Docencia e Investigación

La oferta de estudios se estructura en cinco cursos lectivos (añadiendo un curso más al título de Grado en Turismo) y el programa de estudios integra los contenidos de ambas titulaciones, eliminando las duplicidades, para así al final obtener ambos títulos de grado. Se debe conseguir un total de 360 ECTS para superar el programa. De esta forma, el plan de estudios se ordena en materias de formación básica (96 ECTS), obligatorias (216 ECTS), optativas (30 ECTS), prácticas externas obligatorias (12 ECTS) y trabajo fin de máster (6 ECTS).

Tabla 6. Plan de estudios TADE

PRIMER CURSO (72 ECTS Formación Básica)	
FORMACIÓN BÁSICA	ECTS
Matemáticas I	6
Matemáticas II	6
Introducción a la microeconomía	6
Introducción a la macroeconomía	6
Introducción al marketing	6
Contabilidad financiera I	6
Fundamentos de economía de la empresa	6
Introducción a la estadística	6
Derecho de la empresa	6
Dirección de operaciones	6
Inglés para el turismo I	6
Francés para el turismo I	6
Alemán para el turismo I	6
OBLIGATORIA	ECTS
Dirección de operaciones	6
SEGUNDO CURSO (24 ECTS Formación Básica + 54 ECTS Obligatorias)	
FIRMACIÓN BÁSICA	ECTS
Regulación jurídico civil del turismo	6
Recursos Territoriales turísticos	6
Informática aplicada al turismo	6
Economía Española	6
OBLIGATORIAS	ECTS
Estadística e introducción a la econometría	6
Economía mundial	6
Contabilidad financiera II	6
Historia económica mundial de España siglos XIX y XX	6
Investigación comercial	6
Matemáticas de las operaciones financieras	6

Francés para el turismo II	6
Alemán para el turismo II	6
Tipología de espacios turísticos	6
Inglés para el turismo II	6
TERCER CURSO (78 ECTS Obligatorias)	
OBLIGATORIAS	ECTS
Microeconomía intermedia	6
Diseño de la organización	6
Contabilidad financiera III	6
Macroeconomía intermedia	6
Finanzas	6
Contabilidad de gestión	6
Dirección de marketing	6
Finanzas corporativas	6
Estructura de mercados	6
Patrimonio cultural	6
Inglés para turismo III	6
Economía mundial del turismo	6
Francés para el turismo II	6
Alemán para el turismo II	6
CUARTO CURSO (72 ECTS Obligatorias)	
OBLIGATORIAS DE LA MENCIÓN 1	ECTS
Sistema fiscal I	6
Sistema fiscal II	6
Dirección estratégica de la empresa I	6
Marketing estratégico	6
Análisis de estados contables	6
Dirección estratégica de la empresa II	6
Dirección financiera	6
Sociología del turismo	6
Política económica	6
Dirección y planificación de recursos humanos en turismo	6
Operaciones y procesos de producción en empresas turísticas	6
Publicidad y relaciones públicas en turismo	6
QUINTO CURSO (30 ECTS obligatorias + 6 ECTS optativa mención +24 ECTS Optativos)	
OBLIGATORIAS	ECTS
Política turística	6
Derecho del trabajo	6
Prácticas externas	12
Trabajo fin de grado	6
OPTATIVA OBLIGATORIA PARA LA MENCIÓN "Economía de la empresa turística"	ECTS
Gestión de calidad en turismo	6
OPTATIVAS	ECTS
Estrategia de crecimiento de empresas turísticas	6
Promoción y técnicas de venta	6
Tendencias e innovación en el sector hotelero	6
Análisis de datos	6
Agencias de viajes e intermediación en turismo	6
Investigación social en turismo	6

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Universidad de Alicante

En el cuarto curso el alumno debe cursar 30 ECTS optativos para obtener la doble titulación. En el caso de querer titularse con la mención "Economía de la empresa turística", el alumno deberá cursar 24 ECTS optativos y la asignatura Gestión de calidad en turismo (6 ECTS).

2.1.5 Currículo Máster en Dirección y Planificación del turismo de la Universidad de Alicante.

El Máster Oficial en Dirección y Planificación del Turismo es un programa formativo adaptado al nuevo modelo de educación en Europa que configura el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), al igual que el Grado en Turismo. Constituye la primera titulación superior de segundo ciclo, con carácter oficial en materia de turismo en la Universidad de Alicante.

La Universidad de Alicante participa en la Red Interuniversitaria de Posgrados en Turismo (Red INTUR), creada para la coordinación de los planes de estudio de Másteres Oficiales con el objetivo de facilitar la movilidad de estudiantes y de este modo permitir la especialización de los mismos en alguna de las Universidades que integran la Red²⁸.

El programa de este Máster Oficial tiene la finalidad de formar profesionales e investigadores de alto nivel para la dirección y planificación de empresas, actividades e instituciones turísticas. Sus objetivos²⁹ son:

- Preparar profesionales para la toma de decisiones en puestos de alta responsabilidad en empresas, actividades e instituciones de turismo.
- Capacitar a los profesionales para dar respuesta a las exigencias de sostenibilidad, diversidad y calidad de los mercados turísticos.
- Formar en la aplicación de métodos, instrumentos y prácticas la investigación científica en turismo.
- Facilitar la incorporación de soluciones tecnológicas en la gestión de establecimientos, actividades y destinos.
- Desarrollar perfiles de especialización que tengan en cuenta la innovación en la gestión turística.

El Máster Oficial en Dirección y Planificación del turismo, trata de cubrir los siguientes perfiles:

- Planificador y Gestor de destinos: gerente de destinos (Administraciones, Patronatos, Sociedades mixtas...), gerente de Planes de Destinos (responsable del plan turístico de un destino), director de Programas de Destinos (responsable del aprovechamiento turístico de las oportunidades generadas por un proyecto de desarrollo), técnico de Planificación Turística (responsable de la planificación turística en administraciones públicas de cualquier nivel territorial).
- Director de Producto Turístico: gestor de productos específicos (responsable de la planificación, promoción, comercialización y gestión de productos específicos como eventos, golf, nieve activo, náutico...), técnico de Desarrollo del producto turístico.
- Director corporativo de organizaciones: gerente de entidades no lucrativas de turismo, director de grupo empresarial turístico (cadena hotelera, intermediación, corporaciones de ocio...), director de empresa turística, director de división turística de un grupo empresarial.
- Director operativo de empresa turística: director de información, promoción y comercialización turística, director de producto dentro de una organización (servicios spa...) y director de áreas de gestión.
- Responsable de I+D+I: consultor, asesor o analista.
- Profesor y ayudante de investigación.

El máster Oficial en Dirección y Planificación del Turismo se estructura en dos cursos de 60 ECTS cada uno, con una carga lectiva total correspondiente a 120 ECTS, repartidos entre materias obligatorias (78 ECTS), optativas (12 ECTS), prácticas externas obligatorias (15 ECTS) y Trabajo Fin de Máster obligatorio (15 ECTS). En la siguiente tabla se muestra la estructura de los cursos y las asignaturas impartidas.

Tabla 7. Plan de Estudios del Máster en Dirección y Planificación del turismo. Universidad de Alicante

PRIMER CURSO (15 asig. Obligatorias (54 ECTS) + 2 asig. Optativas (6 ECTS))	
MÓDULO I: El sistema turístico y su entorno	
OBLIGATORIAS	ECTS
Economía turística Internacional	3
Economía regional	3
Regulación de contratos, Marcas e Instrumentos electrónicos en el turismo	3
Desarrollo Turístico y sociedad local	
Desarrollo turístico y Sociedad local	3

²⁸ Instituto de Investigaciones Turísticas (IUIT) de la Universidad de Alicante, que coordina este Máster.

²⁹ <http://web.ua.es/es/master-turismo/master-en-direccion-y-planificacion-del-turismo.html>

MÓDULO II: Instrumentos y técnicas de gestión de empresas turísticas	
OBLIGATORIAS	ECTS
Análisis y planificación financiera de la empresa turística	4
Dirección estratégica y gestión de empresas de ocio y turismo	5
Nuevas tecnologías en la información y comunicación y gestión empresarial	3
Dirección y proyectos de empresas de oferta complementaria	3
OPTATIVAS MÓDULO I y II	ECTS
Turismo y desarrollo económico	3
Lengua extranjera para el turismo I: Inglés	3
MÓDULO III: Planificación de destinos turísticos	
OBLIGATORIAS	ECTS
Factores de desarrollo turístico	3
Instrumentos de planificación y gestión del espacio turístico	6
Valorización de recursos patrimoniales y gestión turística	3
MÓDULO IV: Métodos y técnicas de investigación social	
OBLIGATORIAS	ECTS
Investigación de mercados	4
Métodos y técnicas de investigación social en turismo	4
Nuevas tecnologías en la gestión del espacio turístico	3
Técnicas de análisis económico aplicadas al turismo.	4
OPTATIVAS MÓDULO III y IV	ECTS
Desarrollo local y turismo	3
Lengua extranjera para el turismo I: Alemán*	3
Lengua extranjera para el turismo I: Francés*	3
SEGUNDO CURSO (8 asig. Obligatorias (54 ECTS) + 2 asig. Optativas (6 ECTS))	
MÓDULO V: Dirección de marketing	
OBLIGATORIAS	ECTS
Dirección y técnicas de venta	4
Marketing Internacional	4
Marketing Público	4
MÓDULO VI: Gestión de la calidad y del medio ambiente de las empresas y organizaciones turísticas	
OBLIGATORIAS	ECTS
Implantación de sistemas de calidad en empresas y organizaciones turísticas	5
Implantación de sistemas de gestión ambiental en empresas y organizaciones turísticas	4
Turismo y Medio Ambiente	3
OPTATIVAS MÓDULO V y VI	ECTS
Lengua extranjera para el turismo II: Inglés	3
Lengua extranjera para el turismo II: Francés*	3
Lengua extranjera para el turismo II: Alemán*	3
Conducta del consumidor turista y gestión comercial	3
Régimen jurídico de la planificación y gestión de la actividad y espacios de ocio.	3
MÓDULO VII: Trabajo fin de máster y prácticas externas	
OBLIGATORIAS	ECTS
Trabajo fin de máster	15
Prácticas Externas	15

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Universidad de Alicante.

*A elegir entre lengua extranjera I y II, Francés o Alemán.

Como podemos observar en la tabla anterior, el plan de estudios del Máster en Dirección y Planificación del Turismo, se estructura en torno a 7 bloques, dos por cada uno de los tres primeros semestres y un séptimo, constituido por el Trabajo fin de Máster y las prácticas externas que se desarrollan en el cuarto semestre. Cuatro de los siete módulos, permiten al alumno elegir diferentes materias optativas como lenguas extranjeras o complementarias al módulo que se ofrecen.

2.2 Formación Profesional en Turismo

La formación profesional se regula en la Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo de 1990 (LOGSE), donde se explicitaba que se pretendía realizar una reforma profunda de la Formación Profesional por tratarse de uno

de los problemas del sistema educativo y se pretendía acercar las enseñanzas a las necesidades reales de la empresa. En el artículo 30. 2 de dicha ley, se establece que “la formación profesional, en el ámbito del sistema educativo, tiene como finalidad la preparación de los alumnos para la actividad en un campo profesional, proporcionándoles una formación polivalente que les permita adaptarse a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo de su vida. Incluirá tanto la formación profesional de base como la formación profesional específica de grado medio y de grado superior”.

La formación Profesional es una de las enseñanzas del sistema educativo, cuyo valor añadido es la formación práctica adecuada al desempeño de las distintas profesiones³⁰. La oferta de formación profesional para el empleo está vinculada al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, que se estructura en 26 familias profesionales.

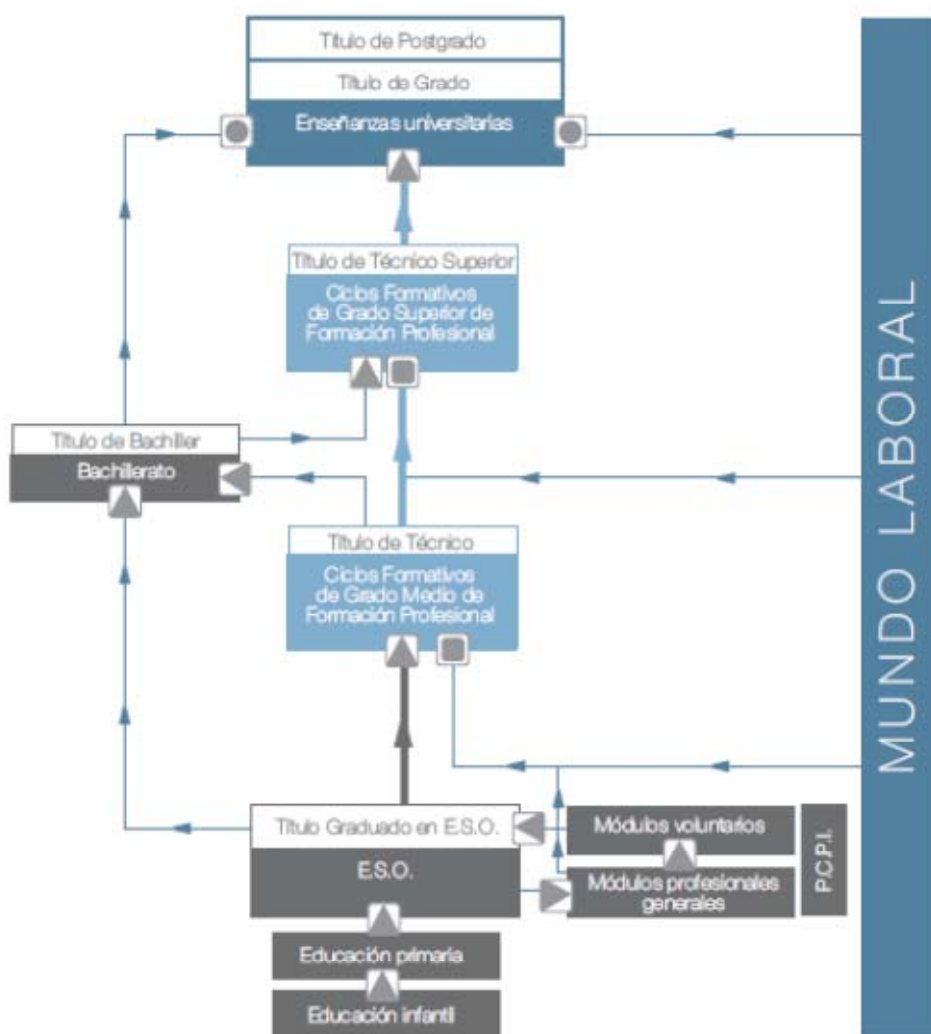
Esta formación se imparte en los centros de educación secundaria y está configurada por un conjunto de ciclos formativos con una organización modular, de duración variable, constituidos por áreas de conocimientos teórico – prácticas, según las diversas familias profesionales (ANECA, 2004). Se establecen por tanto, dos niveles de formación: el grado medio y el superior.

A los Ciclos de Grado Medio se accede directamente al obtener el título de Graduado en E.S.O.

Por el contrario, a los Ciclos de Grado Superior se accede directamente con el título de Bachillerato. En el caso de querer acceder al grado superior, habiendo adquirido previamente el Título de Técnico, se deberá realizar una prueba de acceso específica.

Con el título de técnico Superior, se puede entrar directamente a la universidad. Además las personas que superen la prueba de Acceso a la Universidad para mayores de 25 años, tienen acceso directo a los Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior.

Ilustración 9. Estructura de la Formación Profesional en el Sistema Educativo Español



Fuente: <http://todofp.es>

³⁰ <http://todofp.es>

Se establecen una serie de unidades de competencia distribuidas en módulos profesionales con una duración determinada en función de la competencia profesional de cada ciclo, pero que oscila entre las 1300 y las 2000 horas. Según la ANECA (2004), hasta el 25 % de estas horas se realizan en la empresa, y son las denominadas FCT (Formación en Centros de Trabajo). La Formación en Centros de Trabajo (FCT) es un módulo profesional de formación, obligatorio, que se cursa en todos los ciclos tanto de grado medio como de grado superior y que se desarrolla en la empresa. Permite, por lo tanto, la realización de actividades productivas propias del perfil profesional del título que se pretende conseguir. Por lo tanto, con los FCT, se pretende:

- Completar la adquisición de las competencias profesionales previstas en el ciclo formativo que estás cursando.
- Adquirir conocimientos de la organización productiva.
- Contribuir al logro de las finalidades generales de la formación profesional, relacionadas con la integración en entornos de trabajo.
- Evaluar la competencia profesional del alumno, en especial aquellos aspectos que no pueden comprobarse en el centro educativo por exigir situaciones reales de trabajo.

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 grado superior. A continuación en la siguiente tabla se muestra la totalidad de ciclos formativos de la familia de hostelería y turismo a nivel estatal.

Tabla 8. Ciclos Formativos de la Familia de Hostelería y Turismo ofertados a nivel estatal.

CICLO FORMATIVO	TÍTULO	HORAS
Grado Medio		
Servicios en restauración	Técnico en servicios de restauración	2000 hs.
Cocina y gastronomía	Técnico en cocina y gastronomía	2000 hs.
Grado superior		
Guía, información y asistencias turísticas	Técnico Superior en Guía, Información y asistencias turísticas	2000 hs.
Agencias de viajes	Técnico Superior en Agencias de Viajes.	1400 hs.
Animación turística	Técnico Superior en animación turística	1400 hs.
Información y comercialización turísticas	Técnico superior en Información y Comercialización turísticas	1400 hs.
Restauración	Técnico Superior en Restauración	2000 hs.
Gestión de alojamientos turísticos	Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos	2000 hs.
Agencias de Viajes y gestión de eventos	Técnico Superior en Agencia de Viajes y gestión de eventos	2000 hs.
Alojamiento	Técnico Superior en Alojamiento	1400 hs.
Dirección en Cocina	Técnico Superior en dirección de Cocina	2000 hs.
Dirección de servicios de restauración	Técnico Superior en Dirección de servicios de restauración	2000 hs.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional.

En la Comunidad Valenciana, se ofrecen los dos ciclos formativos de grado medio (servicios de restauración y Cocina y gastronomía) y cinco cursos de grado superior:

- Grado superior en Agencias de Viajes y gestión de eventos,
- Grado superior en Alojamientos turísticos.
- Grado superior en guía, información y asistencias turísticas.
- Grado superior en dirección de cocina.
- Grado superior en dirección de servicios de restauración.

En cuanto a la provincia de Alicante, se ofrece únicamente un ciclo formativo de grado medio (Dirección de cocina), impartido en el IES Miguel Hernández (Alicante) y el IES Mediterránea (Benidorm). En cuanto a los ciclos formativos de grado superior, son cuatro los cursos que se ofrecen y que podemos ver en la tabla siguiente:

Tabla 9. Relación de Ciclos Formativos de Grado Superior y Centros donde se imparten en la Provincia de Alicante

Ciclo Formativo	Centro donde se Imparte
Agencias de Viajes y gestión de eventos	<ul style="list-style-type: none"> • IES Miguel Hernandez (Alicante) • IES Mediterránea (Benidorm)
Gestión de Alojamientos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> • IES Miguel Hernandez (Alicante) • IES Mediterránea (Benidorm)
Guía, información y asistencias turísticas	<ul style="list-style-type: none"> • IES Miguel Hernandez (Alicante) • IES Mediterránea (Benidorm) • IES María Ibars (Dénia) • IES Monastil (Elda) • IES Tirant Lo Blanc (Elche) • IES Serra Mariola (Muro de Alcoy) • IES Mare Nostrum (Torrevieja)
Dirección de cocina	<ul style="list-style-type: none"> • IES Miguel Hernández (Alicante) • IES Mediterránea (Benidorm)

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació de la Generalitat Valenciana.

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.

2.2.1 Currículo del Ciclo Formativo Superior en Guía, Información y Asistencias turísticas.

El Ciclo formativo de Grado Superior en Guía, Información y Asistencias turísticas, se regula por el Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas, y donde se regulan sus enseñanzas mínimas. Lo dispuesto en esta orden, es de aplicación a los centros docentes que desarrollan las enseñanzas de dicho ciclo formativo, ubicados en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana.

Los objetivos generales de este ciclo formativo que quedan reflejados en el Capítulo III, artículo 9 del R.D 1255/2009, son:

- Analizar e interpretar diferentes fuentes, seleccionando la información sobre la oferta turística del entorno y las ayudas institucionales para estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona.
- Realizar procesos de investigación de mercados turísticos, interpretando cada una de las fases secuenciadas para diseñar y modificar productos turísticos de base territorial rentables y de calidad.
- Identificar los destinos turísticos nacionales e internacionales más relevantes, analizando su oferta, características y ciclos de vida para proponer acciones de promoción y comercialización.
- Identificar y seleccionar información turística, analizando las fuentes, los medios, el nivel y los procedimientos más adecuados para asesorar e informar al turista en puntos de información, viajes o en el destino, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.
- Identificar y seleccionar estrategias de comunicación analizando su adecuación en cada tipo de servicio para guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.
- Reconocer y valorar el patrimonio natural y cultural, analizando sus peculiaridades para informar y conducir a turistas y viajeros.

- Analizar los procesos de servicios y los medios técnicos y humanos, identificando los procedimientos en cada caso para coordinar las operaciones en diferentes tipos de eventos.
- Reconocer los problemas más comunes asociados al servicio y sus posibles soluciones, analizando y aplicando las técnicas de atención al cliente apropiadas para atender las posibles contingencias, imprevistos y quejas.
- Analizar los procesos de prestación del servicio, identificando los recursos técnicos y humanos así como los procedimientos habituales en terminales de transporte de viajeros para prestar servicios específicos al cliente.
- Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones postventa, seleccionando las técnicas apropiadas para la aplicación de los protocolos de calidad.
- Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
- Analizar las actitudes positivas valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo y delegar funciones del puesto de trabajo.
- Identificar las normas de seguridad ambiental y de prevención de riesgos laborales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a la prestación de los servicios de guía, información y asistencia turística para aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental durante todo el proceso de prestación de servicio.
- Valorar las actividades de trabajo en los procesos de prestación de los servicios de guía, información y asistencia turística, identificando su aportación al proceso global de prestación del servicio para conseguir los objetivos previamente identificados.
- Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas y creencias para resolver problemas y tomar decisiones.
- Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo de la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
- Reconocer e identificar posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad de los proyectos para la generación de su propio empleo.

En cuanto a las salidas profesionales, este Real Decreto en su artículo 6, establece que el profesional que adquiera esta titulación ejercerá su actividad en el sector turístico, en el ámbito de la gestión de eventos, terminales de viajeros y empresas de transporte, además de las áreas turísticas tradicionales como destinos y puntos de información turística. Así establece que las salidas profesionales son:

- Guía local.
- Guía acompañante.
- Guía en emplazamientos de bienes de interés cultural.
- Informador/a turístico/a.
- Jefe/a de oficinas de información.
- Promotor/a turístico/a.
- Técnico/a de empresa de consultoría turística.
- Agente de desarrollo turístico local.
- Azafata/Asistente en medios de transporte terrestre o marítimo.
- Asistente en terminales (estaciones, puertos y aeropuertos).
- Encargado/a de facturación en terminales de transporte.
- Asistente en ferias, congresos y convenciones.
- Encargado/a de servicios en eventos.

El plan de estudios se organiza en dos cursos con una duración total de 2.000 horas, distribuidas en módulos profesionales, así como la carga lectiva para la docencia en inglés (que completa el número de horas). A continuación podemos los módulos que contempla este Ciclo Formativo de Grado Superior, así como el total de horas establecido para cada uno.

Tabla 10. Plan de estudios del Ciclo Formativo Superior: Guía, Información y Asistencia Turística

PRIMER CURSO		
MÓDULO PROFESIONAL	CÓDIGO	DURACIÓN (horas)
Estructura del mercado turístico	0171	96
Protocolo y RRPP	0172	128
Marketing turístico	0173	128
Destinos turísticos	0383	160
Recursos turísticos	0384	160
Formación y orientación laboral	0389	96
Inglés	0179	96
SEGUNDO CURSO		
Servicios de información turística	0385	100
Procesos de guía y asistencia turística	0386	140
Diseño de productos turísticos	0387	140
Proyecto de guía, información y asistencia turística	0388	40
Empresa e iniciativa emprendedora	0390	60
Segunda lengua extranjera	0180	120
Formación en centros de trabajo	0391	400

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació de la Generalitat Valenciana.

Suman un total de 14 asignaturas impartidas a lo largo de 2 cursos académicos. Como hemos dicho anteriormente, el ciclo formativo está compuesto por un total de 2000 horas que comprende el total de horas lectivas además de 136 horas reservadas para el módulo impartido en inglés y 400 horas de formación en centros de trabajo (prácticas).

En el artículo 4 del Real Decreto 1255/2009, se establece que el módulo profesional de Formación en Centros de trabajo, se debe realizar con carácter general en el tercer trimestre del segundo curso. Añade además que el módulo profesional de Proyecto de guía, información y asistencias turísticas, consistirá en la realización individual de un proyecto de carácter integrador y complementario del resto de módulos que componen el ciclo formativo que deberá ser entregado y defenderse ante un tribunal formado por el profesorado del equipo docente del ciclo formativo.

2.2.2 Currículo del Grado Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos

El Ciclo Formativo de Grado Superior en Agencias de viajes y Gestión de eventos está regulado por el Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por lo que se establece el Título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de eventos y sus enseñanzas mínimas. Lo dispuesto en este título es de aplicación a los centros docentes que desarrollen las enseñanzas de este ciclo en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana.

Los objetivos de esta titulación son:

- Identificar y seleccionar información sobre los consumidores, la competencia y la evolución del sector aplicando las técnicas de investigación apropiadas para reconocer las oportunidades de negocio.
- Analizar información sobre proveedores de servicios, estándares de calidad, precios de mercado y demanda de clientes, aplicando procedimientos establecidos y la normativa vigente para programar y ofertar viajes combinados y otros servicios turísticos complejos.
- Analizar información sobre el mercado de reuniones y demanda de clientes, determinando los recursos propios y ajenos y las necesidades de coordinación para programar y ofertar servicios para congresos, convenciones, ferias y otros eventos.
- Valorar variables económicas y de calidad, aplicando diferentes métodos para seleccionar los proveedores.
- Analizar las herramientas y estrategias del marketing reconociendo sus fases y aplicaciones para proponer programas de promoción, comunicación y distribución.
- Seleccionar servicios turísticos y análogos, identificando las necesidades, motivaciones y expectativas de los consumidores para asesorar y proponer la mejor alternativa al cliente, empleando al menos dos idiomas extranjeros.

- Identificar tarifas de diferentes servicios y proveedores, cotizando y/o calculando el importe teniendo en cuenta la normativa vigente para reservar los derechos de uso de servicios y productos turísticos.
- Caracterizar la documentación propia de las agencias de viajes y de los proveedores de servicios, aplicando diversos procedimientos para emitir la documentación oportuna relativa a viajes y otros servicios.
- Analizar recursos humanos y materiales, caracterizando puestos, funciones del personal y equipamiento para establecer estructuras organizativas y administrar departamentos de agencias de viajes.
- Analizar los procesos de facturación y liquidación con clientes y proveedores, identificando los requisitos legales, económicos y empresariales para desarrollar las tareas de administración en las agencias de viajes y la gestión de eventos.
- Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
- Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones post-venta, seleccionando las técnicas más adecuadas para aplicar protocolos de calidad.
- Analizar las actitudes positivas, valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo.
- Reconocer e identificar posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad de los proyectos para mantener el espíritu empresarial.

En cuanto a las salidas profesionales, este Real Decreto, en el Capítulo II, artículo 7, establece que el profesional que obtiene el título de Técnico en Agencias de Viajes y Gestión de eventos, puede ejercer su actividad en el subsector turístico de agencias de viajes minoristas, mayoristas y mayoristas-minoristas, así como en las agencias especializadas en recepción y eventos. Establece además que pueden ser trabajadores por cuenta propia que gestionan su propia agencia de viajes o eventos, así como trabajadores por cuenta ajena que ejercen su actividad como empleados o jefes de oficina o departamento en las áreas funcionales de administración, reservas, producto, venta de servicios, productos turísticos y eventos. Siguiendo esto, resuelve que las ocupaciones y puestos más relevantes son los siguientes:

- Jefe/a de oficina de agencia de viajes.
- Jefe/a de departamento en agencia de viajes.
- Agente de viajes. Consultor/a de viajes.
- Organizador/a de eventos.
- Vendedor/a de servicios de viaje y viajes programados.
- Promotor/a comercial de viajes y servicios turísticos.
- Empleado/a del departamento de «booking» o reservas.

La duración total del currículo de este ciclo formativo es de dos cursos, con una carga lectiva de 2.000 horas, donde se incluye tanto la carga lectiva de sus módulos profesionales como la reservada para la docencia en inglés. A continuación, se exponen los módulos profesionales que comprenden el total del currículo, así como la duración de cada uno de ellos.

Tabla 11. Plan de estudios del Ciclo Formativo de Grado Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos

PRIMER CURSO		
MÓDULO PROFESIONAL	CÓDIGO	DURACIÓN (horas)
Estructura del mercado turístico	0171	96
Protocolo y RRPP	0172	128
Marketing turístico	0173	128
Destinos turísticos	0383	160
Recursos turísticos	0384	160
Formación y orientación laboral	0389	96
Inglés	0179	96
SEGUNDO CURSO		
Gestión de productos turísticos	0397	80
Venta de servicios turísticos	0398	160
Dirección de entidades de intermediación turística	0399	140

Proyecto de Agencias de viajes y gestión de eventos	0400	40
Empresa e iniciativa emprendedora	0390	60
Segunda lengua extranjera	0180	120
Formación en centros de trabajo	0391	400

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació de la Generalitat Valenciana.

Como podemos observar, el Ciclo Formativo de Grado Superior de Agencias de Viajes y gestión de eventos, está compuesto por un total de 14 módulos que junto con las 400 horas de formación en centro de trabajo y las 136 horas reservadas para el módulo impartido en inglés, suman un total de 2.000 horas.

En el artículo 4 del Real Decreto 1254/2009, se establece al igual que en Ciclo Superior correspondiente al Título de Guía, Información y Asistencias turísticas, que el módulo Profesional de Formación en centros de trabajo, se debe realizar en el tercer trimestre del segundo curso. De igual forma que el Proyecto de Agencias de Viajes y Gestión de eventos consistirá en la realización individual de un proyecto que integre todos los módulos formativos estudiados en el curso, y deberá ser entregado y expuesto ante un tribunal formado por profesorado del equipo docente del centro donde se imparte este ciclo formativo.

Como podemos apreciar, existen similitudes en los módulos que se cursan para la titulación de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias turísticas, y el de Agencias de Viajes y gestión de eventos. Estos módulos comunes en ambas titulaciones son:

- Estructura del mercado turístico.
- Protocolo y Relaciones Públicas.
- Marketing turístico
- Destinos turísticos
- Recursos turísticos
- Formación y orientación laboral
- Empresa e iniciativa emprendedora
- Formación en centros de trabajo
- Inglés y segunda lengua extranjera.

Por tanto los módulos impartidos únicamente en el Grado Superior en Agencias de Viajes y Gestión de eventos son: gestión de productos turísticos, venta de servicios turísticos, dirección de entidades de intermediación turística y proyecto de Agencias de viajes y gestión de eventos.

2.2.3 Currículo del Grado Superior en Gestión de Alojamientos turísticos.

El Ciclo Formativo de Grado Superior de Gestión de Alojamiento Turísticos, está regulado por el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre y por la Orden de 29 de julio de 2009, de la Conselleria de Educación por la que se establece para la Comunitat Valenciana, el currículo del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

Los objetivos generales del Ciclo formativo de Grado Superior en Gestión de Alojamiento Turísticos se regulan en el artículo 9, del Capítulo III del Real Decreto 1686/2007, y son los siguiente:

- Identificar los sistemas de gestión analizando sus prestaciones y adecuación a las necesidades del establecimiento para optimizar la explotación del mismo.
- Identificar los departamentos del establecimiento turístico analizando sus estructuras organizativas y sus funciones, para proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores.
- Analizar el sector turístico identificando los tipos de establecimientos, destinos turísticos y tendencias de la demanda para detectar oportunidades de negocio.
- Identificar los recursos económicos y financieros de la empresa interpretando los informes contables para proponer alternativas de inversión y financiación.
- Evaluar estrategias comerciales reconociendo las diferentes técnicas de marketing para comercializar los productos y servicios del establecimiento turístico.

- Caracterizar y aplicar los diferentes tipos y sistemas de reservas relacionándolos con sus implicaciones económicas para gestionar la ocupación.
- Analizar el departamento de pisos y el de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para controlarlos y supervisarlos.
- Caracterizar el departamento de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos para controlarlo, supervisarlos o realizarlo en su caso.
- Analizar los diferentes tipos de eventos determinando los recursos propios y las necesidades de coordinación interdepartamentales para organizarlos y promocionarlos.
- Relacionar la calidad del servicio prestado con los estándares establecidos aplicando las técnicas de atención al cliente para supervisar dicha atención.
- Identificar las normas de seguridad laboral, medioambientales e higiénico-sanitarias utilizando la normativa vigente, manuales de empresa y documentación establecida para supervisar el cumplimiento de éstas.
- Reconocer las estrategias de motivación del personal a su cargo determinando las funciones y tareas que son susceptibles de delegar para gestionarlo con eficiencia.
- Identificar las herramientas asociadas a las tecnológicas de la información y de la comunicación, reconociendo su potencial como elemento de trabajo para su aplicación.
- Analizar la estructura jerárquica de la empresa, identificando los roles y responsabilidades de cada uno de los componentes del grupo de trabajo para organizar y coordinar el trabajo en equipo.
- Identificar las oportunidades que ofrece la realidad socio-económica de su zona, analizando las posibilidades de éxito propias y ajenas para mantener un espíritu emprendedor a lo largo de la vida.
- Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para participar activamente en los grupos de trabajo y conseguir los objetivos de la producción.
- Identificar y valorar las oportunidades de aprendizaje y su relación con el mundo laboral, analizando las ofertas y demandas del mercado para mantener un espíritu de actualización e innovación.
- Reconocer las oportunidades de negocio, identificando y analizando demandas del mercado para crear y gestionar una pequeña empresa.

El ciclo formativo de Grado Superior de Gestión de alojamientos turísticos, tiene, al igual que los anteriores, una duración de 2.000 horas y se configura en 14 módulos profesionales que junto con las 400 horas de formación en centros de trabajo y las 136 reservadas para impartir el ciclo en inglés, conforman el número de horas totales necesarias para obtener el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamiento.

Tabla 12. Plan de Estudios del Ciclo Formativo de Grado Superior en Gestión de Alojamientos turísticos

PRIMER CURSO		
MÓDULO PROFESIONAL	CÓDIGO	DURACIÓN (horas)
Estructura del mercado turístico	0171	96
Protocolo y RRPP	0172	128
Marketing turístico	0173	128
Dirección de alojamientos turísticos	0174	224
Recursos humanos en el alojamiento	0177	96
Formación y orientación laboral	0182	96
Inglés	0179	96
SEGUNDO CURSO		
Gestión de departamento de pisos	0175	120
Recepción y reservas	0176	160
Comercialización de eventos	0178	100
Proyecto de gestión de alojamiento turístico	0181	40
Empresa e iniciativa emprendedora	0183	60
Segunda lengua extranjera	0180	120
Formación en centros de trabajo	0184	400

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Conselleria D'Educació de la Generalitat Valenciana.

Este ciclo superior comparte, al igual que los anteriores, módulos comunes, como son: Estructura del mercado turístico, Protocolo y Relaciones Públicas, Marketing turístico, inglés, Formación y orientación laboral, Empresa e iniciativa emprendedora, segunda lengua extranjera y la Formación en centros de trabajo.

Por tanto, pasamos a exponer los objetivos de los módulos formativos correspondientes únicamente a este ciclo superior, por estar éste inmerso en nuestro objeto de estudio. Estos módulos formativos que a continuación se representan, conforman el 46,5 % de la carga lectiva total del ciclo formativo sin tener en cuenta las 400 horas de formación presencial en la empresa.

Dirección de Alojamientos turísticos: Comprende un total de 224 horas y sus contenidos generales hacen referencia a la coordinación del área de alojamiento, determinación de la rentabilidad económica y financiera de proyectos de inversión empresarial, control del sistema de gestión de la calidad en los establecimientos de alojamiento turístico, control de la explotación económica, coordinación del sistema de gestión ambiental y dirección de establecimientos de alojamiento rural.

Recursos humanos en el alojamiento: este módulo, comprende un total de 96 horas y entre sus contenidos, encontramos los referentes a la selección del personal, planificación de Recursos Humanos, integración del personal dependiente a la estructura organizativa y por último, dirección de personal.

Gestión de departamento de pisos: Comprende un total de 120 horas lectivas y sus principales contenidos son la organización del departamento de pisos, el control de productos, materiales y equipamientos en el departamento de pisos, revisión del estado de mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipos, control del consumo de suministros y rentabilidad del departamento de pisos.

Recepción y Reservas: Comprende un total de 160 horas y sus contenidos comprenden la supervisión del departamento de recepción, el control y realización de operaciones originadas durante la estancia del cliente, el control y la realización de operaciones relativas a la salida del cliente y por último, el control y realización de operaciones relativas a la salida del cliente.

Comercialización de eventos: comprende un total de 100 horas y sus contenidos hacen referencia a la comercialización de eventos, la organización del departamento de comercialización de eventos y la planificación, supervisión y cierre de eventos.

Proyecto de gestión de alojamiento turístico: supone un total de 40 horas de dedicadas a la realización de un proyecto y los contenidos de éste módulo orientan a la identificación de la organización de la empresa y las funciones de los puestos de trabajo, elaboración de anteproyectos relacionados con el sector de alojamiento y evaluación de proyectos.

BLOQUE 2. Mercado laboral y Recursos Humanos en el sector hotelero.

3. Recursos Humanos en el Sector hotelero.

La acepción Recursos Humanos, toma su mayor vigencia a mediados de los años ochenta y concilia la faceta social y económica para afirmar que “el personal es un recurso que debe ser optimizado como una oportunidad pensado en el largo plazo y atendiendo a su vertiente cualitativa (no sólo cuantitativa)” (Rubio Gil, 2001). Por lo tanto, según esta autora, los Recursos Humanos no son únicamente las personas, sino que son “aquellas condiciones que las personas poseen y están en disposición de utilizar como participantes del organismo social que es la empresa”.

Tras esta acepción, Lee-Ross y Price (2010) señalan la importancia de las personas en las organizaciones turísticas, señalando que los empleados tienen el potencial para proveer a la empresa de un punto de diferenciación y por tanto una ventaja competitiva en un mercado relativamente homogéneo.

Estos mismos autores señalan que cuanto más intangible es el servicio ofrecido, más importante es la prestación del mismo, ya que “la experiencia del servicio” supone la mayor responsabilidad del empleado que lo ofrece, ya que en el sector turístico, y especialmente el sector hotelero, la calidad percibida del servicio y la satisfacción del mismo se basa en el éxito del diálogo que se da entre los empleados y los clientes. Considera que en el sector turístico se venden “emociones” y por tanto para conseguir la calidad del servicio y en consecuencia, la satisfacción del cliente, el trabajador debe ser capaz de mostrar las “emociones” apropiadas compatibles con las expectativas de los clientes.

Para Claver, Pereira y Andreu (2004), las empresas hoteleras deben incrementar su nivel de calidad a la hora de competir en el sector turístico. El aumento de la calidad percibida por el cliente cuando se aloja en un hotel está ligada al papel que juegan los Recursos Humanos ya que los servicios se materializan a través de ellos al estar en contacto directo con el cliente. Éste cliente requiere “comunicación, relación y servicio directo” que sólo el empleado puede ofrecer. Por tanto podemos decir que la gestión de los Recursos Humanos, su operatividad y su efectividad juega un papel muy importante para conseguir el éxito de las empresas turísticas en un entorno globalizado, competitivo y en constante cambio.

Según Martínez Carballo (2007), existe una relación entre la satisfacción en el puesto de trabajo, el nivel de compromiso con la organización y la productividad de los empleados. Además asegura que la insatisfacción de los empleados puede influir en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio recibido, por tanto señala que en una organización dedicada a la prestación de servicios, “la satisfacción en el trabajo es tan importante como la satisfacción de los clientes”.

Son varias las razones que explican la satisfacción del trabajador en su puesto de trabajo y éstas han sido estudiadas por varios autores a lo largo de los años. La satisfacción está relacionada con el nivel jerárquico de los empleados, así lo afirman autores como Davis y Newstrom (1991), Burke (1995) y Johnson (2002), que afirman que un mayor nivel jerárquico de los empleados supone un mejor salario, mejores condiciones laborales, la posibilidad del desarrollo de habilidades, mayor autoridad y por tanto toma de decisiones e implicación en la planificación estratégica, mayores oportunidades de reconocimiento, etc., motivos por los cuales aumenta el grado de satisfacción.

El nivel educativo también juega un papel importante en la satisfacción de los trabajadores. Así, Martínez Carballo (2007), plantea que el ajuste entre el nivel educativo alcanzado por el trabajador y el requerido por el puesto influye en la satisfacción laboral. Así establece que un mayor nivel educativo genera mayores expectativas profesionales, que de verse truncadas, pueden llevar a niveles de insatisfacción. De la misma forma, asegura que la insatisfacción será mayor cuando mayor fuese la diferencia entre la educación actual y la requerida por el puesto, de igual forma que una

mayor insatisfacción genera menores niveles de esfuerzo en el trabajo por lo que se reduce la productividad de los trabajadores.

En este sentido, afirma que si el puesto ocupado no se ajusta al nivel educativo del empleado, las recompensas obtenidas (en forma de salarios, reconocimiento y posibilidades de desarrollo, de participación y ejecución de tareas significativas) serán inferiores a las de aquellos empleados que con el mismo nivel educativo desempeñan trabajos que se ajustan al mismo.

Otra de las causas de satisfacción de los empleados, está relacionada con el entorno laboral, por ende, un entorno laboral en el que se respete y se proteja a los trabajadores, conlleva a un aumento de la productividad y la creatividad de los mismos (Martínez Carballo, 2007).

De esta forma, Martínez Carballo (2007:88), afirma que para mejorar la calidad del servicio en la empresa, y a través de éste obtener nuevos clientes, mantener los que ya se tienen y en definitiva, aumentar el beneficio, es necesario contar con empleados satisfechos con su trabajo, con posibilidades de crecer en el mismo y con la oportunidad de utilizar sus habilidades y capacidades en el puesto que ocupan.

En este sentido, debemos hacer alusión a la Cadena Servicio – Beneficio (Service Profit Chain), teoría desarrollada por la Harvard Business School y desarrollada por varios autores, entre los que destaca Van Domele (2002).

Ilustración 10. Cadena de Servicio-Beneficio



Fuente: Peter Van Dommele (2002)

El concepto general de esta cadena es: “Empleados satisfechos producen satisfacción y lealtad en los clientes. Clientes satisfechos generan beneficio y crecimiento”.

Como podemos ver en la figura anterior, en la Cadena Servicio- Beneficio, existe una relación directa entre el beneficio, crecimiento, valor añadido para el cliente, lealtad y satisfacción de los clientes, con la productividad, el conocimiento, la lealtad y la satisfacción de los empleados. Así, Martínez Carballo (2007), establece que los empleados productivos, bien formados, satisfechos y leales, aumentan el valor añadido para el cliente, lo que influye positivamente en los resultados de la empresa y por tanto podemos constatar que el empleado añade valor añadido a la empresa. Pero según Martínez Carballo (2007:89), para que el cliente aporte este valor añadido, es necesario que la empresa cree las circunstancias para que sus empleados sean excelentes, leales, productivos y a fin de cuentas, que estén satisfechos.

Según Hayes (2009), los trabajadores del sector hotelero configuran el recurso más importante para estas empresas, ya que la gestión de su trabajo impacta directamente en el éxito o fracaso de la organización. En este sentido, afirma que la capacidad de un empleado para realizar bien su trabajo radica en las habilidades y competencias del mismo, la disponibilidad de la formación y el acceso a las herramientas o la información necesaria para completar correctamente las tareas asignadas. Relaciona además la voluntad del trabajador de realizar correctamente su trabajo con la motivación en la empresa por lo que las políticas de motivación del personal adoptadas por la organización y su implementación, son cruciales para obtener un mejor rendimiento del empleado.

Para Hayes (2009), la compensación por el trabajo realizado es una parte muy importante de la satisfacción laboral y la motivación de los empleados. Distingue entre recompensas extrínsecas que son aquellas concedidas a los trabajadores por parte de los directivos e intrínsecas, aquellas recompensas que nacen por iniciativa del propio trabajador³¹. Entre las extrínsecas diferencia las financieras (salarios, propinas, comisiones, bonos, pago de incentivos, participación en los beneficios de la empresa, vacaciones pagadas, etc.) y las no financieras, como por ejemplo mayor espacio en la oficina, plaza de aparcamiento propia, tarjetas de visita, descuentos en comidas y viajes, etc. Algunos ejemplos para las recompensas intrínsecas, serían, la participación en el diseño del trabajo, participación en la toma de decisiones, mayor libertad en el trabajo, puesto de trabajo más estimulante e interesante, oportunidades de ascenso, etc. El autor señala que para la mayoría de empleados, ambas recompensas (extrínsecas e intrínsecas), son igual de importantes, aunque, reconoce que no todos los empleados reaccionan de la misma forma ante las recompensas. Para un empleado pueden ser más importantes las recompensas económicas, pero para otro, son más importantes las recompensas intrínsecas.

Este autor, añade que el sistema de compensación sirve para atraer, motivar y retener a los trabajadores competentes, pero para lograr este objetivo, las compensaciones deben ser esencialmente justas y equitativas.

Un ejemplo de recompensa y reconocimiento, lo extraemos del Libro Blanco de los Recursos Humanos del Turismo en España (2005:106), donde explicita que la cadena Hotelera Omni³² considera que existe una “correlación entre el reconocimiento de los empleados que realizan un trabajo excelente y las mejoras en la satisfacción del cliente y la calidad del servicio”. El éxito de esta empresa en relación con los Recursos Humanos reside en la filosofía Omni de “la Imagen ante el Espejo” que consiste en que los jefes y mandos intermedios se comportan ante los trabajadores como ellos quieren que los trabajadores se comporten con los huéspedes. De esta forma, se otorga un reconocimiento, denominado “Premio Omni al Mejor servicio” (Omni Service Champion), a aquellos trabajadores que han ido más allá de sus responsabilidades habituales para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos. Los candidatos al premio son elegidos por sus compañeros y mandos intermedios (a través de una tarjeta que describe el “acontecimiento en el que el trabajador fue más allá de sus responsabilidades) y por los propios clientes. Esta estrategia innovadora implica y motiva al trabajador a prestar al cliente un mejor servicio y además al ser elegido por sus propios compañeros y jefes, le hace asumir un sentimiento de pertenencia en la empresa.

La implantación de programas de formación en la empresa según Muñoz y Salinero (2011), puede dar lugar a un aumento de la productividad, mayor compromiso de los trabajadores y una mejor actitud de éstos hacia la empresa, aumenta la calidad de los empleados y por tanto la calidad del servicio, reduce errores de producción y mejora el comportamiento de los trabajadores.

Para Hayes (2009:172), la formación ofrecida por la empresa, si bien tiene asociada unos costes, lleva asociada también una serie de beneficios, como por ejemplo:

- Mejora del rendimiento de los trabajadores.
- Reducción de costes operativos, ya que la inversión en formación ayuda a la reducción de errores.
- Mayor satisfacción de los clientes.
- Reducción del estrés laboral ya que las personas que pueden realizar correctamente las actividades que le son demandadas, se siente mejor realizando el trabajo, reduciéndose por tanto, el estrés creado por un trabajo mal realizado.
- Aumentan las oportunidades de promoción de personal.
- Se mejoran las relaciones entre los trabajadores, ya que las personas que realizan eficientemente su trabajo pueden formar parte de un equipo de trabajo.
- Se reducen los problemas de funcionamiento, ya que los jefes pueden delegar en sus empleados diversas actividades y ellos centrarse en aquellas que les son prioritarias.
- Disminuye la rotación de personal, ya que aquellos que están mejor formados y por tanto, realizan mejor su trabajo, son menos propensos a ser despedidos.
- Aumenta la moral tanto de los trabajadores como de los empleadores.
- Aumentan los niveles de calidad del trabajo.
- Aumentan los beneficios de la empresa.

³¹ Entre las compensaciones intrínsecas, el autor señala como ejemplo el propio orgullo del trabajo realizado, el sentimiento del logro profesional y el disfrute por formar parte de un equipo de trabajo.

³² Hoteles Omni es una cadena hotelera fundada en 1855 con sede en Irving (Texas). Cuenta con 40 establecimientos hoteleros de alto nivel en Estados Unidos, México y Canadá. Recibió en 2002, 2003 y 2004 el HR Service Excellence Awards (premio que la revista Human Resources Executive concede en Estados Unidos a la empresa con el mejor departamento de RRHH del país).

Hasta ahora hemos comentado la necesidad de una buena formación, satisfacción y motivación de los empleados en el sector hotelero para conseguir así una mejor calidad en el servicio ofrecido. Ante esto Claver, Pereira y Andreu (2004), señalan los problemas de gestión de los Recursos Humanos en el subsector del alojamiento, señalando que las características más relevantes del actual mercado de trabajo son: un elevado porcentaje de trabajadores a tiempo parcial, importante presencia de jóvenes con escasa cualificación y el número de horas semanales trabajadas es mayor y se producen en horarios y turnos especiales (fines de semana y noches). Estas condiciones hacen que se generen una serie de problemas en materia de Recursos Humanos como son los propios estereotipos del sector³³, el trabajo en fines de semana y periodos vacacionales, los horarios extremos y que la remuneración no sea superior a la de otros sectores, provoca que este subsector tenga serios problemas para reclutar personal cualificado.

Añaden además que existe una deficiencia de formación en la propia empresa, debida a la estacionalidad de los negocios hoteleros, lo que imposibilita ofrecer mejores niveles de calidad en el servicio. Afirman, además que la motivación de los empleados suele ser baja y éstos suelen estar poco comprometidos con la empresa, debido también a la estacionalidad del sector. Esto se debe a que los empleados contratados suelen ser eventuales, lo que supone que cuando termine la temporada dejarán el empleo, lo que radica también en que exista un grave problema en la retención del personal.

A raíz de esto, éstos autores señalan algunas acciones sobre los Recursos Humanos para aumentar la calidad percibida por el cliente. Estas acciones son:

- Dar prioridad al desarrollo de programas formativos efectivos en los propios hoteles e instituciones docentes.
- Generar un ambiente de trabajo positivo que aumente la satisfacción de los empleados.
- Empowerment: que consiste en delegar a los trabajadores responsabilidades formales e informales de todo lo que suceda en el hotel, para que éstos refuercen su formación, tengan mayor poder de control sobre sus puestos de trabajo y se sientan más valorados por la empresa.
- Flexibilidad funcional, horaria y contractual. Esto es, los hoteles necesitan flexibilidad funcional para dar respuesta a cualquier cambio o modificación en las tareas que deba realizar el trabajador, de la misma forma que éste necesita de flexibilidad horaria en la jornada de trabajo y flexibilidad contractual ya que la estacionalidad de la demanda en muchos destinos no permite el mantenimiento de plantillas fijas a lo largo del año.
- Implantar estrategias de gestión del conocimiento para aumentar la calidad del servicio prestado, como por ejemplo la estrategia E-Business³⁴ que ha desarrollado la empresa Marriott.

En este sentido, Baum (1997) identifica que el futuro de la calidad y la competitividad de la empresa turística dependen en gran medida de sus Recursos Humanos. Sugiere que las empresas de alojamiento deben formular políticas referentes a la formación, educación y satisfacción de sus empleados para conseguir una mayor calidad en el servicio. Señala, por tanto, que en un entorno competitivo donde existe globalización de productos y clientes con expectativas muy distintas, la ventaja competitiva reside, cada vez, mas en los Recursos Humanos de una organización. Por tanto, para conseguir un servicio de calidad, las organizaciones turísticas deben incluir tanto en la misión como en los objetivos de las mismas, a su personal.

³³ Los autores reflejan que el trabajo en el sector es percibido como "desagradable, mal pagado, muy poco cualificado y con un cierto grado de servilismo".

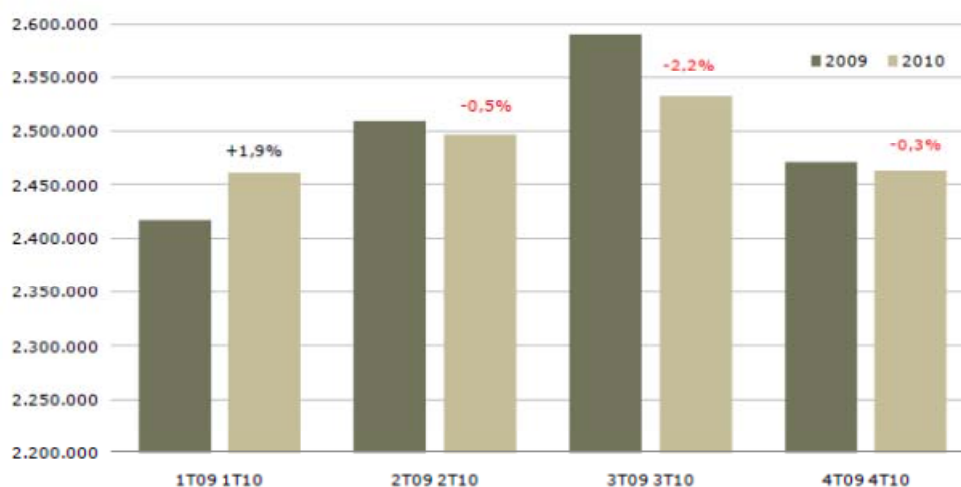
³⁴ Esta estrategia consiste en captar conocimiento tácito de los clientes y convertirlo en explícito para el hotel y sus empleados.

4. Estructura del Mercado Laboral en Turismo³⁵.

El Instituto de Estudios Turísticos, en su Informe Anual 2010 sobre el Empleo en el sector turístico establece que el empleo, en el sector turístico se ha comportado mejor que en otros sectores debido sobre todo a la recuperación de los flujos turísticos internacionales. Por lo tanto, según los datos obtenidos de la Encuesta anual de población activa (EPA), en 2010, el número de activos en el sector turístico ascendió a 2.488.525, un 0.3 % menos que en 2009³⁶. De estos casi 2.5 millones, 2.120.405 están ocupados, lo que representa el 11.5 % del total de ocupados a nivel nacional.

El número de parados en el sector turístico en el año 2010 fue de 368.120, lo que situó la tasa de paro del sector turístico en el 14,8%. Este porcentaje es inferior al de sectores como la agricultura (con una tasa de paro del 21,6%) o la construcción (con 23,5%), pero superior al sector servicios (9,7%) o la industria (9,1%).

Gráfica 3. Evolución de los activos en el sector turístico. Trimestres 2009 – 2010



Fuente: Elaboración del IET a partir de los datos de la EPA.

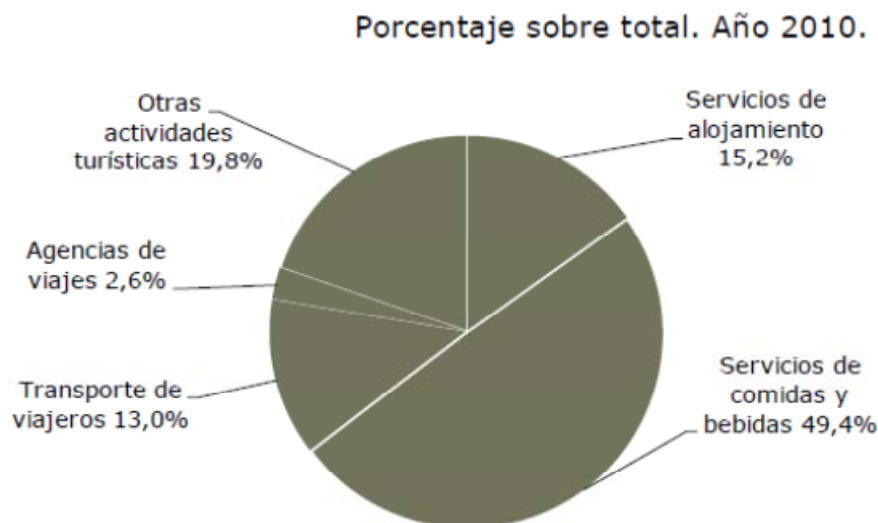
Como podemos apreciar en el gráfico anterior, el número total de activos en el sector turístico fue más elevado en el tercer trimestre, que comprende los meses estivales (2.533.062 personas), debido a la estacionalidad en la actividad turística.

Por ramas de actividad, el 64% de los ocupados en el sector turístico en el año 2010, estaban empleados en hostelería: el 49.9% (1.048.165) en servicios de comidas y bebidas y el 15.2% (322.102) en servicios de alojamiento. En la rama de transportes de viajeros el número de ocupados fue de 276.270 personas y en la rama de agencias de viajes y turoperadores 54.786 personas fueron ocupadas, lo que supuso un 13% y un 12% respectivamente. Otras actividades turísticas en su conjunto como alquiler de vehículos y las anexas al transporte, actividades de creación, artísticas y de espectáculos, actividades culturales y deportivas y actividades recreativas, dieron empleo a 419.082 personas, que representó el 19,8% del total. En el siguiente gráfico se muestra la representación de ocupados en el sector turístico por ramas de actividad.

³⁵ Todos los datos de este apartado han sido extraídos del Informe Anual 2010, de empleo en el sector turístico elaborado por el Instituto de Estudios Turísticos.

³⁶ En 2009, el número de activos en el sector turístico ascendió a 2.496.561, lo que supuso el 10.8 % de los activos de la economía nacional. (EPA. 2009)

Gráfica 4. Ocupados del Sector Turístico por ramas de actividad

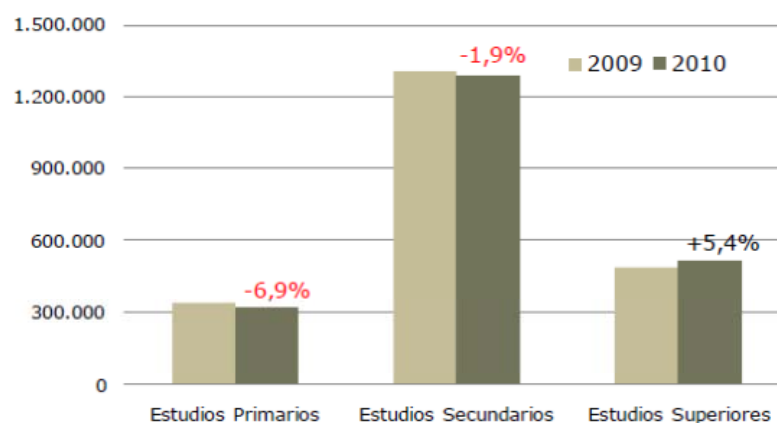


Fuente: Elaboración del IET a partir de los datos de la EPA.

En 2010, en el sector turístico predominan los varones ocupados (1.134.934, lo que supone un 53.5% de los ocupados en turismo), sobre las mujeres (985.470, lo que supone el 46.6%) siendo éstas más representativas en la hostelería y en las agencias de viajes con el 67,7%, mientras que los varones son mayoritarios en el transporte de viajeros. Así mismo, el 42.7% de los ocupados en turismo, tienen una edad comprendida entre los 30 y los 44 años.

En España el sector turístico cuenta en general con formación, ya que en 2010, de los 2,1 millones de ocupados el 60,7% del total poseía un grado de formación equivalente a estudios secundarios (en el total de la economía española este porcentaje fue del 50,5% de los ocupados). El porcentaje de ocupados con estudios primarios fue del 15,0%, mientras que los ocupados con formación superior (estudios universitarios) supusieron el 24,2% de los ocupados en turismo, cifra inferior a la del conjunto de la economía (36,7%). En el siguiente gráfico podemos observar como la tasa interanual por nivel de formación solo ha crecido en los ocupados con estudios superiores, mientras que la tasa interanual de ocupados con estudios primarios y secundarios, ha disminuido.

Gráfica 5. Ocupados del Sector turístico por nivel de formación. Año 2009-2010



Fuente: Elaboración por el IET a partir de los datos de la EPA.

En la siguiente tabla se muestra a los ocupados por nivel de estudios y rama de actividad en la que trabajaron en el 2010.

Tabla 13. Ocupados por Formación según ramas del sector turístico. Año 2010

	Estudios Primarios	Estudios Secundarios	Estudios Superiores	Estudios Primarios	Estudios Secundarios	Estudios Superiores
Hostelería	256.704	878.636	232.268	80,9%	68,3%	45,3%
<i>Servicios de alojamiento</i>	53.154	187.066	80.660	16,8%	14,5%	15,7%
<i>Servicios de comidas y bebidas</i>	203.549	691.569	151.608	64,2%	53,7%	29,5%
Transporte de viajeros	29.668	173.496	73.106	9,4%	13,5%	14,2%
Otras actividades turísticas	30.825	235.165	207.702	9,7%	18,3%	40,5%
Total turismo	317.198	1.287.296	513.076	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaborado por el IET a partir de los datos de la EPA.

En el sector turístico el 69,4% de los asalariados estaba contratado de forma indefinida en el año 2010, mientras que el 30,6%, es decir, un total de 506.723 trabajadores estaban contratados de forma temporal. Los asalariados con estudios primarios y superiores tienen un mayor peso en los contratos indefinidos (71% y 72,9% respectivamente), como podemos apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 14. Asalariados por nivel de formación y tipo de contrato

	De duración indefinida	Temporal	Total tipo de contrato
Estudios primarios	71,9%	28,1%	100,0%
Estudios secundarios	67,5%	32,5%	100,0%
Estudios superiores	72,9%	27,1%	100,0%
Total	69,0%	31,0%	100,0%

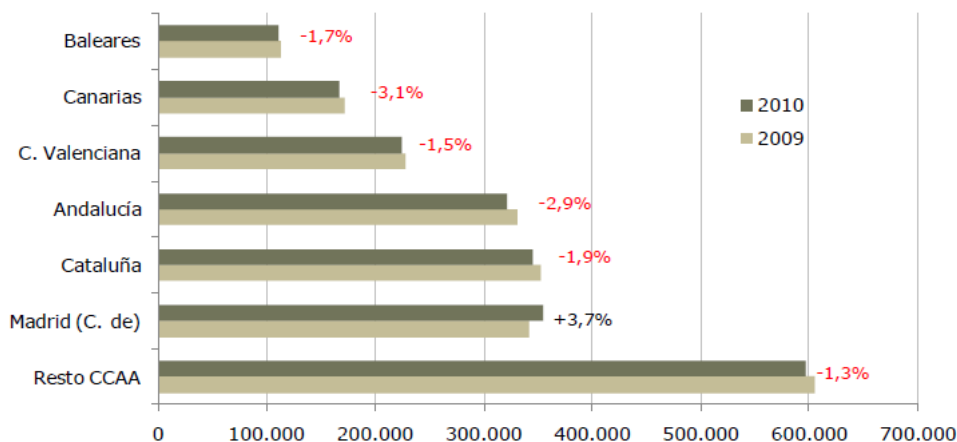
Fuente: Elaborado por el IET a partir de los datos de la EPA.

Además, de los 1.657.626 asalariados en el sector turístico, el 77,8% trabajó a tiempo completo y un 22,2% a tiempo parcial, siendo en la rama de hostelería, por ser la actividad con mayor fuerza de trabajo, donde se contó con mayor número de asalariados. Hay que añadir que la tasa de temporalidad³⁷ más alta se dio en la hostelería con un casi 34%. Además, en este mismo año, de los 1.657.526 asalariados del sector turístico el 77,8% lo fue a tiempo completo, un porcentaje inferior al de la economía nacional (86,0%). Por otro lado, el 22,2% de los asalariados del sector turístico trabajó a tiempo parcial (INE).

En el año 2010, seis comunidades autónomas concentraron el 71,9% del total de ocupados en el sector turístico. La Comunidad Valenciana se encuentra en el cuarto lugar, por detrás de la Comunidad de Madrid, Cataluña y Andalucía, con un total de 225.015 ocupados, es decir, el 10,6% del total nacional.

³⁷ Entendida como la proporción de asalariados con contrato temporal sobre el total de asalariados.

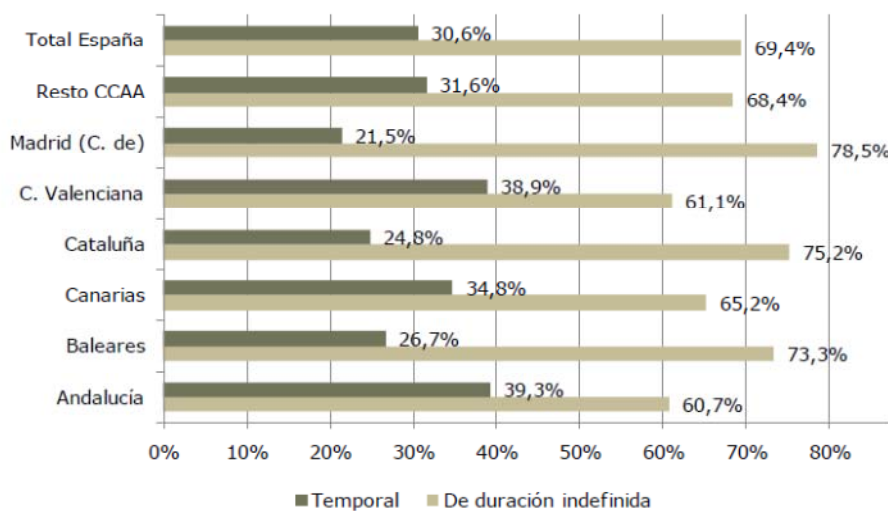
Gráfica 6. Ocupados en turismo por Comunidades Autónomas Principales en el Empleo del Sector Turístico



Fuente: Elaborado por el IET, a partir de los datos de la EPA.

Así mismo, la Comunidad Valenciana contó en 2010 con 168.239 asalariados en el sector turístico, teniendo el 38.9% de éstos, contrato temporal (situándose este año como la tercera Comunidad Autónoma con mayor número de asalariados temporales).

Gráfica 7. Asalariados en turismo por Comunidad Autónoma y Tipo de Contrato



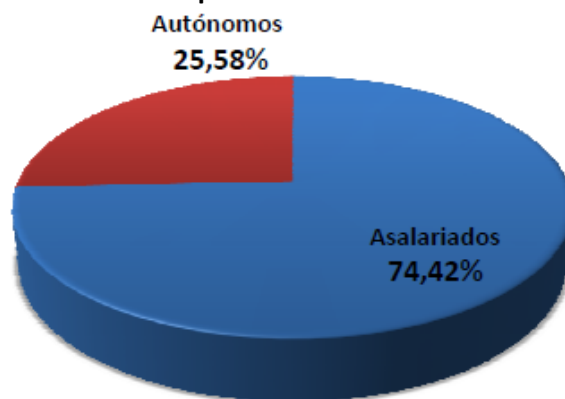
Fuente: Elaborado por el IET a partir de los datos de la EPA.

4.1 Mercado laboral en el Sector Hotelero en la Provincia de Alicante

En cuanto al sector del Alojamiento, la provincia de Alicante, en el año 2010 contaba con un total de 470 establecimientos hoteleros, lo que significa un total de 67.327 plazas hoteleras y un total de 8173 empleados (INE).

En el año 2010, la provincia de Alicante representa el 41% del total de la ocupación del sector turístico de la Comunidad Valenciana. Del total de ocupados, un 25,58 son autónomos y el 74,42% asalariados, como podemos ver en el siguiente gráfico.

Gráfica 8. Distribución de los ocupados en la Provincia de Alicante en el Sector Turístico



Fuente: Observatorio turístico de la provincia de Alicante.

Entre los asalariados en el sector del alojamiento, según los datos del Observatorio Ocupacional, podemos decir que se han realizado un total de 26.996 contratos en el servicio de alojamiento, de los cuales el 97% representa contratos de duración determinada y el 3% contratos indefinidos.

Tabla 15. Contratos en la Provincia de Alicante en Servicios de Alojamiento

TIPO DE CONTRATO	NÚMERO DE CONTRATOS	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL
De Duración determinada	26.187	97%
De Formación	15	0.05 %
Indefinidos	794	2.95%
TOTAL	26.996	

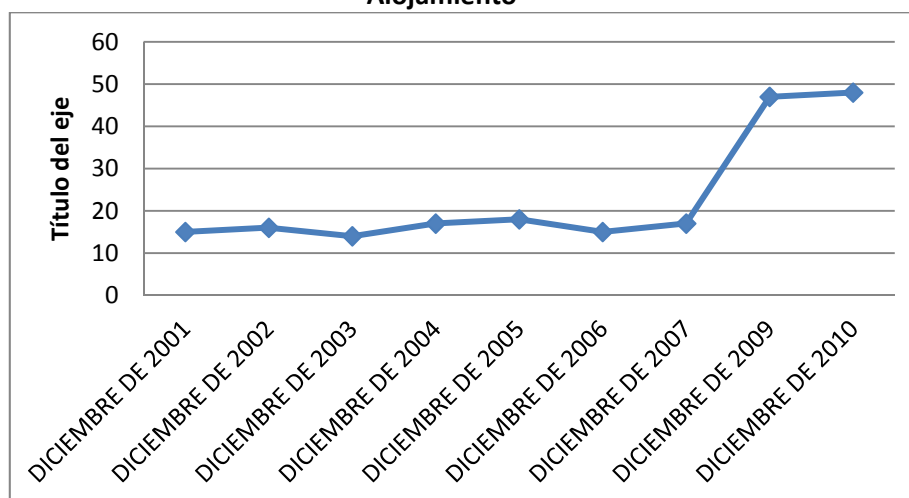
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Observatorio Ocupacional de la Provincia de Alicante.

La provincia de Alicante, en el año 2010, contaba con un total de 4.489 parados en el servicio de alojamiento, lo que supone 384 parados más que en el año 2009 (4.105 parados)³⁸.

En cuanto a la formación académica relacionada con el ámbito del alojamiento, podemos decir que en la Provincia de Alicante, en el año 2010, son 48 parados con la titulación de Técnico Superior Gestión de alojamientos turísticos, y 444 parados con la titulación de Diplomados en turismo. A continuación podemos visualizar en los siguientes gráficos, cuál ha sido la evolución de parados para ambas titulaciones.

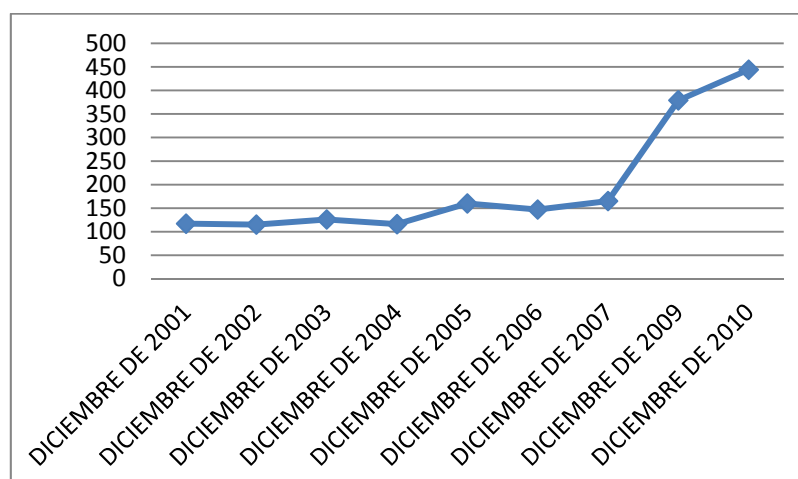
³⁸ SERVEF

Gráfica 9. Evolución del paro registrado en la Provincia de Alicante de los Técnicos Superiores en Alojamiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del SPEE

Gráfica 10. Evolución del paro registrado en la Provincia de Alicante de los Diplomados en Turismo



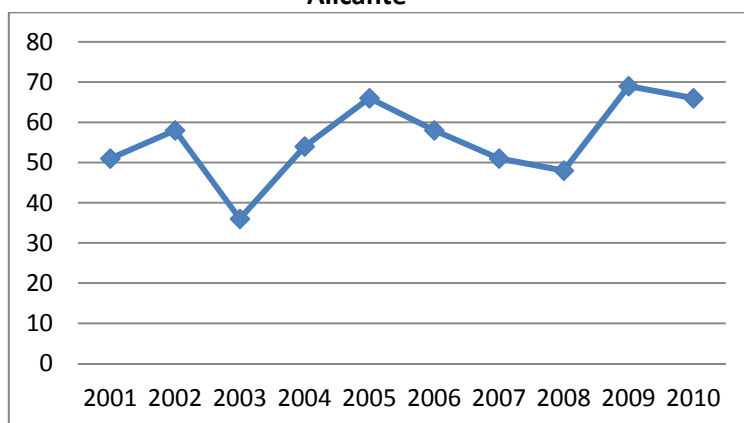
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del SPEE

En este sentido, los contratos realizados por titulación académica relacionada con el área del alojamiento, han sido para el año 2010 de 66 contratos para los Técnicos Superiores en Alojamiento y 642 contratos para los Diplomados en turismo (SEPE 2010)

En lo que corresponde al sector del alojamiento en la Comunidad Valenciana, se realizaron un total de 348 contratos a Técnicos Superiores en Turismo y 1726 contratos a Diplomados en turismo. De esto se desprende que del total de Técnicos Superiores en Alojamiento, contratados en la Comunidad Valenciana en el año 2010, el 18.96% de estos contratos, corresponden a la Provincia de Alicante. Del mismo modo que el 37.2% de los Diplomados en Turismo contratados en el año 2010, corresponden a la Provincia de Alicante (SEPE 2010)

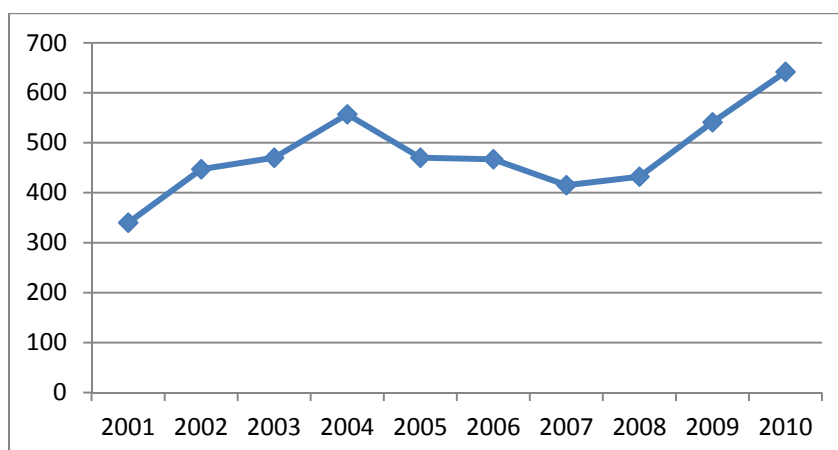
A continuación en las siguientes gráficas, se muestra la evolución de los contratados con formación turística en el área de alojamiento en la provincia de Alicante.

Gráfica 11. Evolución de la contratación de Técnicos Superiores en Alojamiento en la Provincia de Alicante



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Observatorio Ocupacional.

Gráfica 12. Evolución de la contratación de los Diplomados en Turismo en la Provincia de Alicante

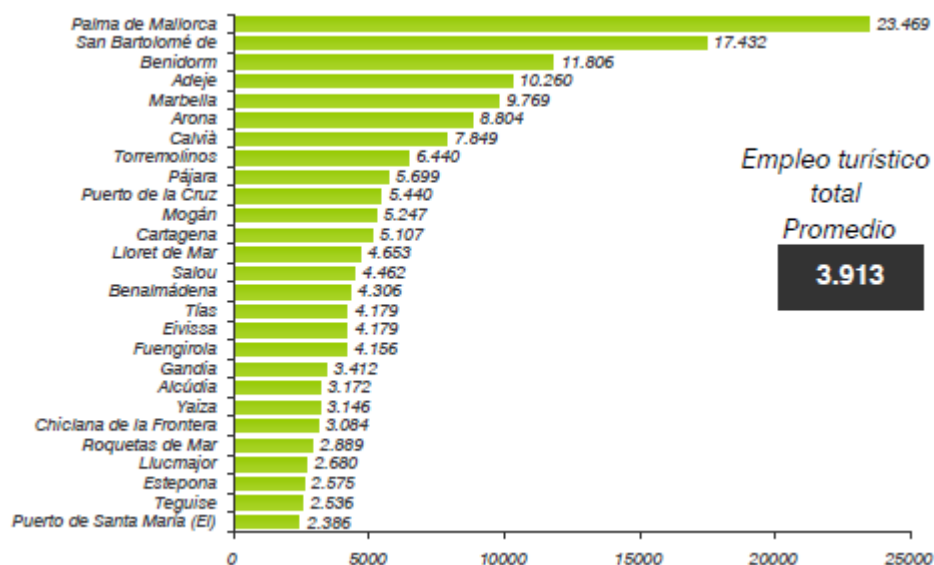


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Observatorio Ocupacional.

4.2 Mercado laboral en el Sector Hotelero en Benidorm

Benidorm, en 2010, ha generado un total de 11.806 puestos de trabajo relacionados con el sector turístico (Afiliados a la seguridad Social. Encuesta EOH del INE). Del Barómetro de la rentabilidad y el empleo de Exceltur, se desprende que Benidorm, como ciudad generadora de empleo turístico, ocupa el tercer lugar en el ranking de destinos vacacionales generadores de empleo, como podemos ver a continuación:

Gráfica 13. Ranking según el empleo turístico total en destinos vacacionales. Año 2010

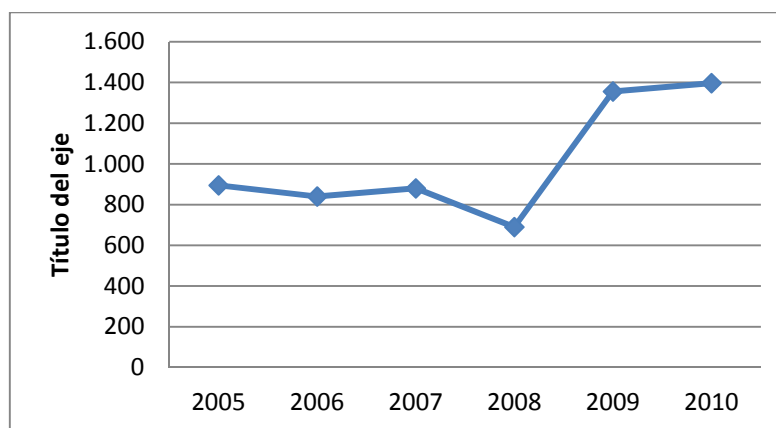


Fuente: Nuevo barómetro de la rentabilidad y el empleo de los destinos turísticos españoles (Exceltur)

Analizando esta gráfica, podemos decir que Benidorm se encuentra por encima de ciudades vacacionales por excelencia como Marbella, Torremolinos o Salou, en lo que al empleo turístico se refiere.

Según los datos de la Encuesta de Ocupación Hotelera del 2010, elaborada por el Instituto Nacional de Estadística, Benidorm cuenta con 4.791 trabajadores en el sector del alojamiento. A pesar de esto, en 2010, en el sector de la hostelería de Benidorm, 2.712 personas se encuentran en estado de paro y éste se ha visto aumentado con respecto al año anterior (2.568 personas en paro).

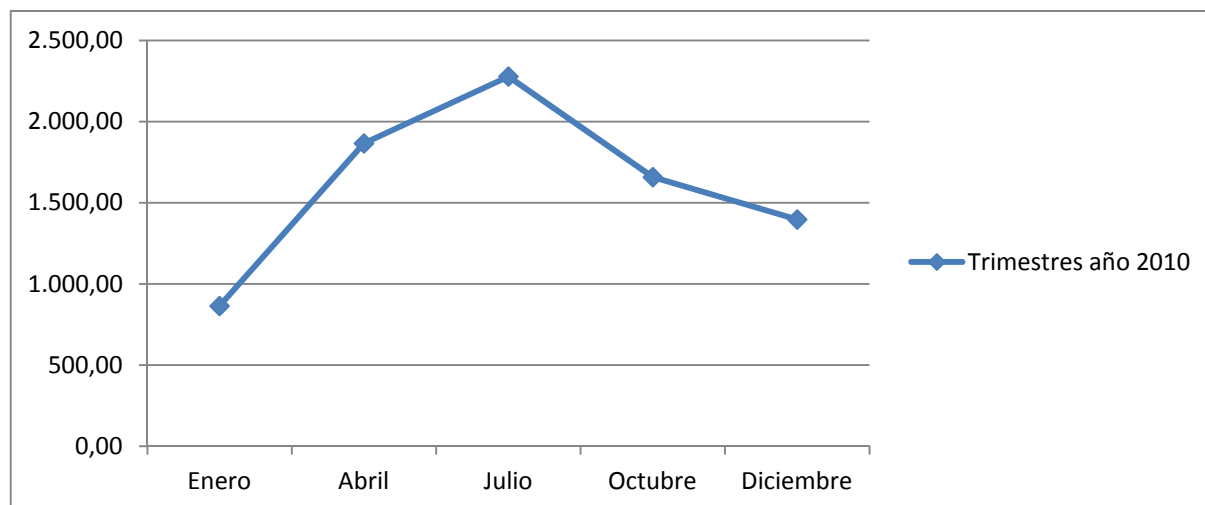
Gráfica 14. Contratos registrados en Benidorm en el sector de la Hostelería. Año 2010



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del SERVEF

Como podemos apreciar en la Gráfica 13, el número de contratos en Hostelería en Benidorm, ha ido decreciendo, hasta el año 2008. Es en el año 2010, cuando el número de contratos en el sector de la hostelería de Benidorm (1.397 contratos), ha cubierto récords, posicionándose por encima del 2005 y duplicando los contratos en 2008.

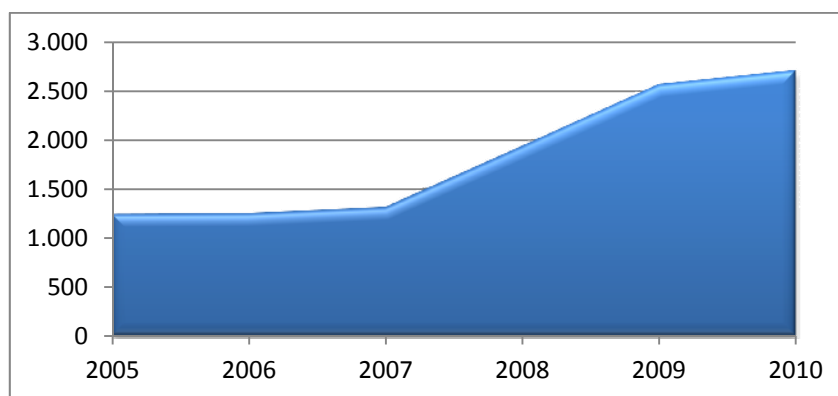
Gráfica 15. Evolución de los contratos en el sector de la Hostelería en Benidorm. Trimestres año 2010



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del SERVEF

Si bien, como hemos observado en la gráfica 13, se produce un aumento en el número de contratos en el año 2010, en la gráfica 14, que el punto álgido de contratación se produce en el tercer trimestre del año, coincidiendo con la época estival, lo que conduce a comprobar la marcada estacionalidad que se produce en el ámbito de la hostelería en Benidorm.

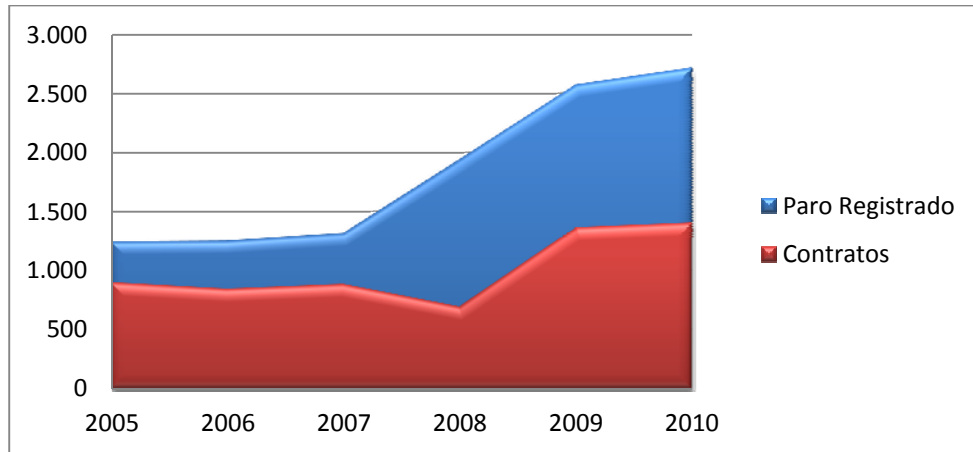
Gráfica 16. Evolución del paro registrado en Benidorm en el sector de la Hostelería



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del SERVEF

En la gráfica 14, observamos la evolución del paro en el sector de la Hostelería en Benidorm. Entre los años, 2005 y 2006, parece constante el número de parados, siendo a partir en los tres años siguientes cuando se produce un aumento considerable, debido al descenso en el número de turistas. En el año 2010, el paro sigue aumentando pero lo hace de forma más moderada, situándose en 2.712 parados en este subsector turístico.

Gráfica 17. Evolución del paro registrado y del número de contratos en el sector de la hostelería en Benidorm



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del SERVEF

BLOQUE 3. Análisis de los Recursos Humanos en el Sector Hotelero de Benidorm: Valoración y comparación de la formación reglada y su adecuación al puesto de trabajo

5. El sector hotelero en Benidorm

La estructura económica de Benidorm está especializada en la prestación de servicios turísticos. Es 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 uno a cinco estrellas.

Tabla 16. Distribución de la oferta en establecimientos hoteleros. Año 2010

CATEGORÍA	Nº ESTABLECIMIENTOS	Nº PLAZAS HOTELERAS	PORCENTAJE
1 Estrellas	8	489	1,2
2 Estrellas	29	5.114	12,9
3 Estrellas	59	20.028	50,1
4 Estrellas	31	13.259	33,2
5 Estrellas	3	1.024	2,6
TOTAL	129	39.941	

Fuente: Elaboración propia a partir del informe sobre la Oferta municipal y comarcal de la Comunitat Valenciana, elaborado por la Conselleria de Turisme.

En este sentido, prácticamente la totalidad de plazas hoteleras está representada en hoteles de tres a cinco estrellas como hemos podido comprobar en la tabla anterior (Tabla 15). Los hoteles de tres estrellas representan el 50% de la oferta hotelera, seguida por los hoteles de 4 estrellas con una representación del 33,2%.

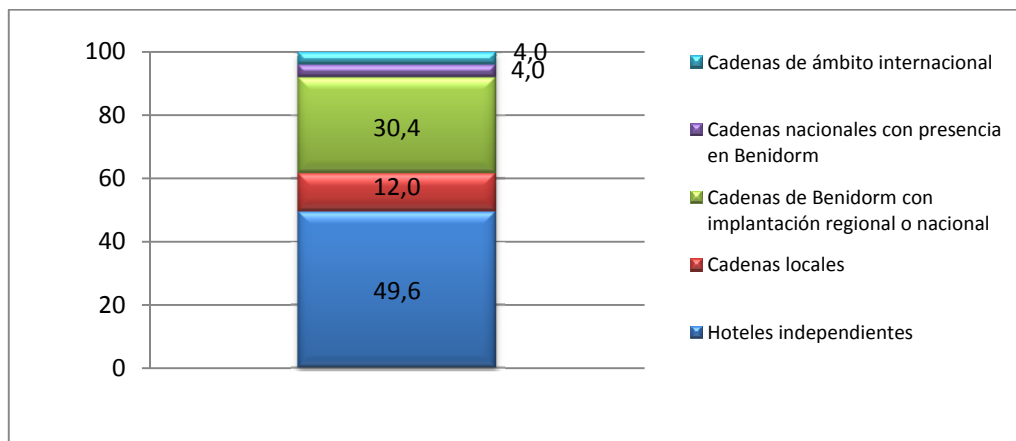
Una característica del sector hotelero en Benidorm es el predominio de establecimientos creados y gestionados por empresarios locales, que poseen parte de los establecimiento independientes de Benidorm y que cuenta con numerosos grupos hoteleros (Vera, Rodríguez y Capdepón, 2010).

Según estos autores, existen en el año 2009, un total de 62 hoteles independientes gestionados por empresarios locales. En este sentido, existen además cadenas locales que explotan sus hoteles en Benidorm, éstos son: Dynastic Explotaciones, Hoteles Benidorm, Medina Hoteles, Nou Hotel, Xeresa Golf, Gestión hotelera La Marina. Hay cadenas hoteleras locales que explotan sus establecimientos además de en Benidorm, en otros destinos. Ése es el caso del Grupo Servigroup, Ona Sol, Hoteles Costa Blanca Magic, Hoteles Poseidón, RH, Gupo Bali y Kaktus Grup.

Además del empresariado local, en Benidorm, encontramos establecimientos hoteleros pertenecientes a cadenas de ámbito nacional (Med Playa Hoteles, Mediterráneo Sur Hoteles, Hoteles Helios y Sandos Hotel & Resort) y de ámbito internacional como Sol Meliá y Barceló Hoteles.

En el siguiente gráfico podemos comprobar la distribución de la planta hotelera, siendo los hoteles más representativos los independientes (49,6%) y las cadenas de Benidorm con implantación regional o nacional (30,4%)

Gráfica 18. Estructura de la planta hotelera de Benidorm. Año 2009



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de Vera, Rodríguez y Capdepón (2010:8)

6. Análisis de la formación reglada en turismo del Capital Humano en el sector del alojamiento en Benidorm: adaptación al puesto y utilidad de los estudios

En este punto, analizamos la formación en turismo desde el punto de vista de los empleadores del sector y los propios trabajadores. Bien es sabido que el turismo abarca muchos sectores, pero en este caso se estudia el sector hotelero y el departamento de recepción por ser el que más empleados recibe, dentro del sector de la hostelería. Por tanto, elegimos Benidorm por ser el municipio turístico en el que existe mayor representatividad de establecimientos hoteleros de la Costa Blanca.

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.

Tabla 17. Distribución de las entrevistas por categoría hotelera

CATEGORÍA DEL HOTEL	HOTELES	Nº DE ENTREVISTAS REALIZADAS
Hoteles de 3 estrellas	4	5
Hoteles de 4 estrellas	4	8
Hoteles de 5 estrellas	1	2
TOTAL	9	15

Fuente: Elaboración propia.

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 Grado Superior 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.

La información que queremos obtener de los empleadores y por tanto los objetivos en cuanto a éste grupo interesado es:

- Identificar los requisitos que exigen los empresarios a la hora de contratar a personas para el puesto de recepción.
- Conocer la valoración de los empleadores sobre las titulaciones en turismo.

- Conocer las posibilidades de promoción y si éstas está relacionada con la formación.
- Según su experiencia, identificar que titulación se adecúa mejor al puesto de recepción.
- Identificar las políticas de Recursos Humanos en cuanto a motivación y satisfacción del trabajador.

Desde el punto de vista de los recepcionistas, los objetivos de la investigación se centran en:

- Conocer la valoración de la formación recibida y su adecuación al puesto de trabajo.
- Identificar los cambios que harían al plan de estudios de las distintas formaciones para que se adecúen más al puesto de trabajo.
- Conocer la satisfacción tanto de la formación recibida como del puesto que ocupan en la empresa.
- Identificar el grado de educación para el puesto de trabajo.
- Comparar la Diplomatura de Turismo y el Grado Superior en Turismo, desde el punto de vista de los trabajadores, en cuanto al grado de especialización para el puesto de trabajo.

Por tanto, 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 este sentido la distribución de las entrevistas en cuanto a cargos ostentados, ha sido la siguiente:

Tabla 18. Distribución de las entrevistas por cargo

CARGO	Nº ENTREVISTAS
DIRECTOR	3
SUBDIRECTOR	2
JEFE DE RECEPCIÓN	2
RECEPCIONISTAS	8

Fuente: Elaboración propia

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.

Tabla 19. Entrevistas según la formación

FORMACIÓN	CARGO	Nº Entrevistas
Diplomatura de Turismo	Director	2
	Subdirector	2
	Recepcionistas	4
Grado Superior en Alojamiento	Recepcionistas	3
Ambas titulaciones	Recepcionistas	1
Sin titulación	Director	1
	Jefes de recepción	2

Fuente: Elaboración propia

6.1 El punto de vista de los empleadores: directores y subdirectores

Se han entrevistado un total de cinco directores y subdirectores de hoteles con diferente categoría hotelera (Tabla 19). Éstos ejercen el papel de empleadores por lo que su opinión resulta interesante para conocer el perfil del demandante de empleo que necesitan para ocupar el puesto en recepción, al igual que la valoración de la formación recibida.

Tabla 20. Entrevistas realizadas a empleadores

NUMERACIÓN ENTREVISTAS EN ANEXO	CARGO	CATEGORÍA ESTABLECIMIENTO	TIPO DE HOTEL
A.1	Director	Hotel de 3 estrellas	Familiar
A.2	Director	Hotel de 4 estrellas	Cadena hotelera familiar
A.3	Director	Hotel de 5 estrellas	Cadena hotelera familiar
B.1	Subdirector	Hotel de 4 estrellas	Cadena hotelera internacional
B.2	Subdirector	Hotel de 4 estrellas	Familiar
TOTAL DE ENTREVISTADOS		5	

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la formación de los entrevistados, podemos decir que cuatro de ellos poseen estudios superiores en turismo, concretamente, son Diplomados en Turismo por la Universidad de Alicante, en cambio el director de un hotel perteneciente a una cadena familiar (A.2) posee el título de Bachiller y se ha ido formando a lo largo de los años en la propia empresa, ascendiendo de departamento en departamento:

A.2 Yo tengo bachiller superior y COU. Después un hice muchos cursos. Entré a trabajar en hostelería en el año 1985 y la empresa en aquella me fue formando poco a poco en cada departamento. Empecé como camarero en un hotel de la cadena, luego pasé a recepción y luego fui haciendo los cursos de formación específica que daba la empresa. Entré en el año 1993 de director en el otro hotel de 3 estrellas de la misma cadena, pasé en el año 2006 a éste.

En cambio, los directores y subdirectores con estudios empezaron a trabajar como recepcionistas, en el periodo de prácticas tras la realización de los estudios en turismo. A lo largo de los años, éstos, han ido ascendiendo de puestos bien en el mismo hotel donde realizaron las prácticas, en hoteles diferentes o cambiando de hotel en la misma cadena.

Todos los directores y subdirectores entrevistados, llevan muchos años dedicándose a la hostelería y han ido ascendiendo por méritos propios hasta ocupar el puesto de dirección o subdirección en el momento actual.

En cuanto a la política de motivación y satisfacción de los trabajadores, todos los entrevistados, dicen realizar políticas de motivación según objetivos cumplidos, bien con incentivos económicos, el ascenso a mejores puestos u otras políticas como cenas en hoteles de la cadena o sesiones de spa y masajes. A continuación se exponen fragmentos de estas entrevistas:

A.1 Nosotros establecimos hace tiempo un sistema de incentivos basado en la satisfacción del cliente. Esto lo medimos a través de los cuestionarios de satisfacción que les pasamos a los clientes [...] en función de unos objetivos altos pero que son alcanzables, motivamos a los departamentos [...] con sesiones de spa gratuitas en un acuerdo que hicimos con Balnearia pero esta empresa cerró. Ahora continuamos con el mismo sistema de motivación pero con masajes, es decir, tenemos una persona en plantilla que es una “animadora del bienestar”. [...]La gente lo agradece mucho y nosotros preferimos que el incentivo sea de este tipo antes que uno de tipo económico puro y duro.

A.2 La motivación en nuestra empresa yo creo que es la promoción. En varios hoteles de la cadena, muchos de los jefes de recepción han subido a directores. La empresa se fía mucho de los informes y de lo que van viendo los directores de esas personas. Por tanto la motivación que se sigue es la promoción.

A.3 Se realizan evaluaciones semanales de personal, sobre todo en los mandos intermedios, como jefes de recepción... Se evalúa de forma interna en cuanto a la calidad del servicio, imagen, etc. Y de forma externa por la página web. Tras esta evaluación, se da remuneración de forma adicional según el cumplimiento de objetivos.

B.1 Si, dentro de la cadena, nosotros tenemos muchas iniciativas y programas para mejorar la satisfacción del empleado. Tenemos programas de reconocimiento: menciones en cuestionarios de los clientes, reuniones con el personal para recibir sugerencias.

Gratificamos al personal con premios al final de temporada. Se va haciendo un seguimiento a lo largo del año, y al final del año se entregan premios que suelen ser ir a cenar a otro hotel de la cadena, entradas para parques temáticos o regalos materiales.

B.2 *Hay departamentos que según objetivos, tienen un porcentaje de comisión. Ofrecemos incentivos económicos.*

Además de diferentes premios, los entrevistados afirman que en hostelería existen muchas posibilidades de ascenso y consideran esto como un factor de motivación dentro de la empresa pero aseguran que estas posibilidades no están relacionadas con la formación del empleado, sino que está relacionada con la actitud del individuo frente al puesto, su dedicación a la empresa, su experiencia y si cumple o no los objetivos del puesto vacante. En este sentido, las opiniones más relevantes son las siguientes:

A.1 *Las posibilidades de ascenso no necesariamente están relacionadas con la titulación. En teoría el que es un diplomado en turismo, por su formación ya debería ser una persona que reúne más requisitos para ser elegido, pero sólo en teoría. Si ha hecho una diplomatura, se supone que tiene más interés, está más motivado y por lo tanto su objetivo es ser director, pero es que no es necesariamente así. Te puedes encontrar y de hecho me he encontrado con personas que no tienen estudios en hostelería pero que realmente tiene una motivación, un interés, trabaja bien y se lo merece más.*

A.2 *Las posibilidades de ascenso no están relacionadas con la formación, ya que esto se supone que es una formación continua, por lo tanto el tener más o menos estudios no es un requisito indispensable. Está muy bien tener una base pero aquí lo que vale mucho es la experiencia dentro de la empresa, sobre todo la actitud que tú tengas para liderar un equipo, el trato al cliente, etc.*

En cambio, el subdirector del hotel de cadena internacional sí confirma la necesidad de una titulación en turismo para poder ascender de puesto, por lo tanto se puede observar una diferencia en cuanto a hoteles familiares y cadenas internacionales. De esta forma afirma:

B.1 *En esta empresa, el ascenso sí está relacionado con la titulación. Dependiendo de qué puesto sea, tiene una serie de requisitos. Por ejemplo para el plan de desarrollo interno de dirección, piden la titulación de turismo, idiomas, etc.*

Aunque la mayoría de los entrevistados afirma que no es necesaria una formación en turismo para el ascenso a determinados puestos, todas las empresas ofrecen e incentivan a sus empleados a recibir formación adicional, que bien puede ser impartida por la propia empresa como impartida por empresas externas. En este sentido, aunque si bien no es necesaria una titulación previa para el ascenso a determinados puestos, sí que establecen la necesidad de una formación específica para que sus empleados realicen lo mejor posible su trabajo.

En cuanto a los requisitos necesarios para ocupar el puesto de trabajo y su vinculación con la formación en turismo, todos los entrevistados afirman el requisito indispensable para ocupar el puesto de recepción son los idiomas y el trato al cliente. En este sentido, existen diferentes opiniones sobre la necesidad o no de experiencia previa a la hora de ocupar el puesto de trabajo. Así, por ejemplo uno de los entrevistados afirma que necesita *“personas que no hayan tocado una recepción nunca para para que no vengan con vicios”* (A.1), en cambio el subdirector del hotel de cuatro estrellas perteneciente a una cadena internacional, afirma que *“la experiencia es un requisito importante”* (B.1).

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, sino que valoran otros aspectos que hemos mencionado antes. En este sentido, 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. Así afirman:

A.1. *Yo no exijo titulación para acceder al puesto y de hecho, mi subdirector [...] terminó BUP y no hizo ni COU. [...] El convenio de Hostelería no marca diferencias entre Diplomados y Técnicos para ocupar el puesto de recepción. Creo que ni siquiera exige ningún requisito para el puesto.*

A.2. *No pedimos ningún título a la hora de elegir, puesto que cuando te entrevistas con la persona valoras más el conocimiento de idiomas y la actitud frente al público que si tiene o no formación turística. Aquí más importante que los idiomas por ejemplo es tener un “saber estar” frente al cliente.*

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.

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, conocer 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. Las opiniones más destacables respecto a este punto son las siguientes:

A.1 Los diplomados necesitan recibir formación adicional a la hora de ocupar el puesto. La gente llega de la diplomatura muy pez, se ve mucha teoría y no se practica, cosa que si se hace en FP que practican entre ellos en mostrador. En la Diplomatura te enseñan cómo dirigir un hotel pero hay que tener en cuenta que para llegar a eso antes tienes que pasar por el mostrador de recepción.

B.1 En FP tienen más experiencia que los que salimos de la diplomatura, ya que ésta es muy teórica y no salimos preparados para el puesto. En FP salen más preparados para lo que es el mundo laboral porque en la diplomatura, básicamente aprendes los idiomas, pero no tienes la experiencia necesaria para coger el ritmo. Éste lo coges cuando empiezas a trabajar. Pero sales sin saber manejarte [...] Los Diplomados, si acaban de salir, su formación es buena por los idiomas, pero en gestión hotelera por ejemplo, pues no tienen mucha idea, porque es un programa informático que no se ve a lo largo de la carrera y además la atención al cliente por mucho que la hayas visto en una asignatura, no la sabes hasta que no estás en el puesto.

B.2 Personalmente creo que la diplomatura de turismo deja un poco que desear. Falta lo que es la parte práctica. Sales de la carrera como sin saber nada. Práctica no se ha tenido. Sin embargo sé que hay escuelas de turismo en Valencia o Barcelona que desde el primer año te obligan a pasar por todos los departamentos de un hotel, que sería lo suyo [...] Los de FP salen más preparados para el puesto porque estudian materias más específicas y según me cuentan, realizan simulaciones en varios departamentos. Verdaderamente los de FP conocen el funcionamiento del hotel. Por mi experiencia te puedo decir que a la hora de ocupar el puesto de recepción, salen más formados los de FP. Éstos conocen el programa informático, cómo se debe atender al cliente, etc. A los Diplomados hay que enseñarles más. Mi caso fue así, y así lo sigo viendo.

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:

A.3 Desde mi experiencia te puedo decir que no me han dado buenos resultados los de Formación Profesional porque desde mi punto de vista tienen menos preparación, vamos menos nivel. Yo siempre he trabajado en hoteles de 4 y 5 estrellas y en éstos pido a mis trabajadores una preparación óptima para la atención al cliente. Los de FP no tienen un actitud abierta a la hora de aprender, desde mi experiencia te digo, así que si tengo que elegir, elijo antes a un Diplomado en Turismo que a un técnico superior en alojamiento.

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. Por lo que a la pregunta de si tienen más posibilidades los Diplomados en turismo que lo Técnicos Superiores, a la hora de ocupar el puesto de dirección, los entrevistados responden:

A.1 Antes, cuando en un hotel se exigía que el director tuviera el título de director y una de las formas de tener el título de director era ser un diplomado o un TEAT, en ese caso había más posibilidades. En teoría, a la hora de acceder a un puesto directivo ambas titulaciones deberían ser una ventaja y yo motivo a todo el mundo a que estudie y que se forme. Debería ser una ventaja pero en la práctica no lo es.

A.2 Exactamente igual, es más, sin tener ninguna formación, también puedes llegar a ser director en esta empresa.

B.1 Si, se pide siempre, para los planes de desarrollo, titulación en turismo pero no tiene que ser estrictamente universitaria.

B.2 Yo creo que sí, aunque en Benidorm estamos en una situación diferente. Aquí los directores que entraron, empezaron como botones o recepcionistas sin titulación. Si hay más ventaja al tener una titulación porque quieras o no tienes más conocimientos, da igual la que sea, pero yo creo que la experiencia y la práctica es lo que cuenta

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:

A.1 Los 3 años de turismo a mi me sirvieron para adquirir una culturilla, que es muy importante a la hora de trabajar de cara al público. Valoro las clases de economía y contabilidad, los idiomas [...] Hay asignaturas que yo entiendo que están de más y hay otras en las que deberían haber sido más intensivos en la práctica [...]

En la universidad dan la teoría, aunque no se ajusta demasiado a la práctica en la empresa. Yo tenía la experiencia de mi trabajo en los hoteles donde había trabajado. Yo me planteaba (que ya estaba trabajando en recepción), toda esta gente que estamos aquí, nuestro primer puesto de trabajo va a ser de lo más básico en la recepción del hotel... Yo desde mi perspectiva, estando trabajando ya en un hotel, pensaba que mis compañeros no iban a tener ni idea de lo que hay que hacer en una recepción.

A.3 Para mí la Diplomatura no me ha servido de nada, no es nada práctico, es todo teórico. Yo salí y me fui a trabajar a un hotel y no sabía hacer nada. No sabía hacer escandallos, facturar y manejar las estadísticas, los horarios de recepción y muchas cosas más. Pienso que hay un déficit en la formación. No existe formación para la empresa, todo es teoría. Para mí, me hubiera gustado que en la carrera se hubieran hecho simulaciones de cómo coger el teléfono, cómo atender al cliente, etc. Creo que es importante tener en cuenta las necesidades de la empresa a la hora de formar a los estudiantes.

B.1 A mi la Diplomatura en turismo no me sirvió de nada. Se da mucha teoría durante toda la carrera y no profundizas absolutamente en nada. En el último año es cuando eliges un sector, pero seguía siendo teórico todo. Yo me matriculé en un curso que ofreció la propia cadena hotelera. Ahí es donde me formé realmente, donde me enseñaron todo el funcionamiento del hotel. Aprendí mucho más en unos meses que en los 3 años de carrera. Ahora mismo, puedo decirte que los estudios me sirvieron para entrar en la cadena, pero poco más. Valoro positivamente el aprendizaje de idiomas, pero la mayoría de asignaturas que cursas, no te sirven realmente para este trabajo.

B.2 A mi no me ha servido de nada. Es verdad que asimilas conceptos, pero no te sirven de nada para el puesto. Tuve que estudiar el Máster en Gestión Hotelera para poder conocer verdaderamente el funcionamiento del hotel. Si pudiera volver atrás, no estudiaría la Diplomatura en Turismo, ya que estudiaría otras carreras relacionadas con la empresa. En el prácticum que yo pensaba que iba a ser más específico, se volvió a dar teoría, con lo que salí al mercado laboral sin saber hacer nada, todo me lo enseñé en el periodo de prácticas en el hotel.

En cuanto a las relaciones entre la Universidad y la Empresa, todos los directores y subdirectores entrevistados aseguran que mantienen relaciones tanto con la Universidad como los Institutos de Educación Superior, a la hora de acoger gente en práctica. Valoran positivamente el recibir alumnos para realizar las prácticas en el hotel, ya que consideran que es una de las mejores formas de conocer todos los departamentos y funciones de un establecimiento alojativo. Sin embargo, pocos de los entrevistados conocen el Máster en Dirección y Planificación del Turismo que se imparte en la Universidad De Alicante

6.2 El punto de vista de los jefes de recepción.

Se han realizado en total dos entrevistas a jefes de recepción de hoteles de tres y cuatro estrellas, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 21. Entrevistas jefes de recepción

NUMERACIÓN ENTREVISTAS ANEXO II	CARGO	CATEGORÍA DEL ESTABLECIMIENTO	TIPO HOTEL
C.1	Jefe de Recepción	Hotel de 3 estrellas	Cadena hotelera familiar
C.2	Jefe de Recepción	Hotel de 4 estrellas	Familiar

Fuente: Elaboración propia

El nivel de formación de ambos jefes de recepción es el básico ya que tienen E.G.B y Bachiller, pero ambos llevan muchos años en la empresa. Empezaron como botones en ese mismo establecimiento y a lo largo de los años, han ido

ascendiendo por diferentes departamentos y puestos hasta llegar al actual. Han recibido, para ocupar el puesto actual, formación específica por parte de la empresa.

Ambos se sienten muy satisfechos con el puesto que actualmente ocupan, porque conocen a la perfección todos los departamentos de la empresa. En cuanto a remuneración ambos consideran que el sueldo no es elevado, pero que al sentirse a gusto en el puesto, eso les compensa.

En cuanto a las políticas de motivación del personal, éstos, confirman que reciben incentivos económicos por objetivos de venta conseguidos a lo largo del año.

En referencia a las posibilidades de ascenso, ambos aseguran por su propia experiencia que éstas posibilidades no están relacionadas con la formación, sino con la actitud de cada empleado y su capacidad para ocupar el puesto vacante.

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. Así lo expresan:

C.1 Enseñé a una persona que tenía la Diplomatura de Turismo y duró diez días, porque tenía base pero le faltaba lo elemental que es el trato al cliente, no sabía solucionar los problemas de los clientes. La capacidad de ser resolutivo es muy importante y eso no te lo da el título.

C.2 Por lo que me cuentan, los Diplomados tienen muchos más conocimientos teóricos, pero los de Formación Profesional, tienen conocimientos más prácticos. Los estudios del Técnico Superior en Alojamiento son más específicos, no tan genéricos como en la Diplomatura que al final tienes que enseñarles desde 0.

Ambos coinciden en que a la hora de ocupar el puesto de recepción, está más preparado el Técnico Superior en Alojamiento, ya que éste tiene los conocimientos básicos sobre la realización de las tareas en el mostrador de recepción. Así afirman:

C.1 La gente de los módulos viene mil veces más preparados que los de la universidad. Los Diplomados son gente preparada en papeles pero no en el trato con el cliente. Para trabajar de recepcionista es mejor el módulo, saben hacerlo prácticamente todo y saben tratar al cliente, son mas resolutivos, etc. Yo, con mi experiencia, no estudiaría la Diplomatura de Turismo, es preferible un módulo de 2 años donde sales más preparado.

C.2 Por mi experiencia profesional que he trabajado con Diplomados en Turismo y Técnicos Superiores en alojamiento, te digo rotundamente que vienen más preparados los Técnicos Superiores. En este hotel tengo una compañera que ha empezado hace 4 meses y tiene la Diplomatura de Turismo y otra que tiene Formación Profesional y hay una diferencia abismal entre ellas. La chica de la Diplomatura está muy verde, de hecho lleva cuatro meses y sigue cometiendo errores, en cambio, mi otra compañera que tiene el TS en Alojamiento, a las 2 semanas se quedaba sola en el mostrador y no había ningún problema. Hay cosas básicas como atender al cliente, coger el teléfono, hacer una reserva, etc. que los Diplomados no saben hacer [...]En cambio los Técnicos si que tienen una base en cuanto a lo que hay que hacer en el puesto de recepción y hay muchas menos cosas que enseñarles.

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:

C.1 El 75% de los que han venido aquí con la Diplomatura se han dado cuenta de que no sirven para el puesto. Los Diplomados piensan que los que no tenemos estudios les quitamos el trabajo, piensan que lo saben hacer todo, pero cuando se ponen, se dan cuenta de que una persona que no tiene estudios sabe hacer mucho más. Se desilusionan bastante porque en la Diplomatura te dicen que puedes llegar a ser directivo, pero para eso debes empezar desde abajo. Creo que salen con muchos más conocimientos teóricos que prácticos. Se sienten insatisfechos porque piensan que han estudiado demasiado para realizar tareas que las hacen gente que no tiene estudios.

C.2 Creo que los Técnicos Superiores están más concienciados a lo que deben hacer por lo que creo que se sienten más satisfechos. En cambio, por lo que yo he visto, los Diplomados no se sienten bien, porque quieren aspirar a un puesto mejor y se dan cuenta de que tienen que empezar por lo bajo.

Los jefes de recepción entrevistados, afirman que los alumnos están muy satisfechos con las prácticas que realizan en la empresa ya que ejecutan todas las tareas del departamento de recepción. Del mismo modo, ambos apuntan que es beneficioso para la empresa recibir alumnos en formación puesto que trabajan como un recepcionista más.

6.3 El punto de vista de los recepcionistas

Se han entrevistado a un total de 15 recepcionistas de hoteles con diversa categoría. Estos recepcionistas poseen formación en turismo, es decir, son Diplomados y Técnicos Superiores. Su opinión resulta sobre la formación obtenida y su adecuación al puesto resulta imprescindible en este proyecto con el fin de contrastar ambas titulaciones. Además se ha entrevistado a un recepcionista que tiene ambas titulaciones, con lo que también su opinión resulta muy relevante. A continuación en la siguiente tabla se muestran todos los recepcionistas entrevistados, la categoría del hotel y el nivel de estudios:

Tabla 22. Entrevistas a recepcionistas

NUMERACIÓN ENTREVISTAS ANEXO III	CARGO	CATEGORÍA DEL ESTABLECIMIENTO	FORMACIÓN
D.1	Recepcionista	3 estrellas	Diplomado en Turismo
D.2	Recepcionista	4 estrellas	Diplomado en Turismo
D.3	Recepcionista	4 estrellas	Diplomado en Turismo
D.4	Recepcionista	5 estrellas	Diplomado en Turismo
E.1	Recepcionista	3 estrellas	Técnico Superior en Alojamiento
E.2	Recepcionista	4 estrellas	Técnico Superior en Alojamiento
E.3	Recepcionista	4 estrellas	Técnico Superior en Alojamiento
D.1	Recepcionista	3 estrellas	Diplomado en Turismo y Técnico Superior en Alojamiento
TOTAL DE ENTREVISTAS	8		

Fuente: Elaboración propia

Todos los recepcionistas entrevistados tienen una amplia experiencia profesional de dos a diez años en el sector del alojamiento, exceptuando un Diplomado en turismo que está actualmente en prácticas. No existe correlación entre el trabajo de los padres con su dedicación a la hostelería, ya que los padres de ninguno de los entrevistados se dedica a este sector, por lo tanto, el trabajo en el sector del alojamiento, les resulta vocacional. Todos tardaron relativamente poco a encontrar trabajo en el sector del alojamiento tras realizar sus estudios, pues la mayoría de los entrevistados obtuvo su primer contrato en el mismo hotel donde realizaba las prácticas.

Todos los entrevistados se sienten satisfechos con el puesto que ocupan, valorándolo positivamente, pero tres de los Diplomados en Turismo (D.2, D.3, D.4), quiere aspirar a un puesto superior, es decir ir ascendiendo de puestos. También el Técnico Superior (E.3) y el recepcionista que tiene ambas titulaciones (F.1), aspiran a un puesto superior, bien sea jefe de recepción, subdirección o dirección. Por lo tanto no existe una relación entre el la formación recibida y la satisfacción del puesto, ya que ésta depende de las inquietudes de la persona. Por otra parte, todos los entrevistados, independientemente de la formación recibida, valoran como insuficiente o baja la remuneración percibida.

Todos los entrevistados afirman que los hoteles donde trabajan, realizan prácticas de motivación a los empleados según la consecución de objetivos de ventas. Estas prácticas consisten mayoritariamente en incentivos económicos aunque también se reciben, premios como sorteo de noches de hotel y cenas de empresa para todos los empleados.

Los entrevistados, en su mayoría aseguran que la empresa fomenta la formación, ya que ofrecen anualmente cursos y seminario orientados a cada departamento.

En cuanto a la promoción, todos los entrevistados sostienen que existen posibilidades de ascenso, pero que éstas no están relacionadas con la formación recibida, sino con la actitud y la experiencia frente al puesto.

El tema relevante del análisis de estas entrevistas es la valoración de la formación recibida, su adecuación al puesto y el grado de educación en el que se consideran para ocupar el puesto de recepción. En este sentido, las opiniones son muy diferentes entre los Diplomados en Turismo y los Técnicos Superiores en Alojamiento.

De esta forma, en cuanto a la valoración y la adecuación al puesto de la formación universitaria recibida en materia de turismo, los Diplomados valoran negativamente la carrera universitaria, afirmando 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. Las opiniones expresadas han sido:

D.1 Yo le daría un 6. La carrera de turismo está más orientada hacia la dirección de empresas que hacia el trabajo diario. Así que hay asignaturas como las de derecho que no me están siendo necesarias. Además no se hace nada práctico, por lo que llegas al puesto de recepción y tienen que enseñarte todo el funcionamiento.

D.2 En la Diplomatura, sales con los conceptos técnicos pero te plantas en una recepción a trabajar y no sabes para donde tirar. La valoraría con un 6. Porque creo que deben de centrarse más en lo que es preparar a la gente para la parte práctica. El último año es cuando te hacen elegir la rama y son 2 o 3 meses de más teoría, realmente sales sin saber nada.

D.3. Me falta mucho por aprender y con la carrera no es suficiente. Yo le doy un 7. Yo valoro únicamente los idiomas, porque tocas tantas cosas durante la carrera que luego a la hora de la verdad sabes de mucho pero no eres especialista en nada.

D.4 Para que me ayude al trabajo, pues los idiomas, por eso le puedo poner un 7 o un 8, pero que realmente no te vale. Porque tienes muchas asignaturas que no te sirven para absolutamente nada, para el puesto de trabajo por lo menos no. Si te da una cultura. El practicum es lo único que me sirvió y aún así no especificaron mucho en lo que es recepción, ya que se tocaban todos los departamentos.

Al contrario de estas opiniones, 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. Así exponen:

E.1 Yo valoro muy positivamente el módulo. Gracias a esto me supe manejar en el mostrador porque aunque fuera en clase, ya había hecho prácticas de lo que se debía hacer. Creo que todas las asignaturas que dí, me han sido de ayuda. Hay asignaturas como derecho y tal que quizá no sirven mucho, pero el resto me ha servido todo.

E.2 Del uno al 10 le doy un 9. Yo estoy muy contenta, estaba muy bien. Los profesores muy competentes y nos enseñaron muy bien. Pienso que los estudios han sido muy útiles porque todo lo que he estudiado me ha servido para trabajar aquí. Hay asignatura como derecho o contabilidad que quizá no las utilizas tanto, pero si sales con mucha base para realizar el trabajo. Nosotros hacemos simulacros de front-office, back-office ... Vemos la parte real de trabajar en un hotel. Además los perfiles de salida son prácticamente los mismos, los TS también podemos ser directores. Creo que hoy en día los técnicos superiores salimos mejor preparados para el mercado laboral, somos más válidos siempre y cuando tengas claro a lo que te quieres dedicar porque son estudios más concretos, más precisos. Entonces si tienes claro el puesto al que quieres llegar, creo que merece muchísimo la pena hacer un técnico superior. Son sólo 2 años, con asignaturas específicas ... Tengo amigas que han hecho la Diplomatura y yo sé hacer muchas más cosas que ellas en la recepción del hotel.

E.3 Yo valoro la formación con un 8. La verdad es que me ha sido muy útil. Tocamos materias muy específicas y que son muy útiles para el puesto. Hacemos simulacros con los compañeros ante un mostrador de recepción y eso permite que a la hora de atender al cliente estés menos cohibida. Hay asignaturas un poco más teóricas que quitaría, pero en realidad todas las asignaturas han sido muy específicas y me han sido muy útiles.

La entrevistada que posee ambas titulaciones, afirma que la Diplomatura en Turismo es meramente teórica y que con lo que de verdad aprendió los entresijos de un hotel, fue con el Título Superior en Alojamiento.

En este sentido, sobre el practicum de la Diplomatura de Turismo, la adecuación de las materias ofertadas y la necesidad de formación adicional en el periodo de prácticas, los entrevistados con esta titulación aseveran:

D.1 Me especialicé en hoteles. En el Practicum de Hoteles se daban pinceladas de todos los departamentos, pero realmente donde más aprendí fue en las prácticas. Verdaderamente no me sirvió de utilidad porque cuando llegué al puesto, tuvieron que enseñarme prácticamente todo [...] De la Diplomatura venía bastante flojo. No se ve la realidad de un hotel hasta que estás dentro.

D.2 Me especialicé en hoteles. En el practicum solo dábamos teoría y lo único que recuerdo es que fuimos a visitar un hotel. El resto es teoría únicamente. Sinceramente no me sirvió de nada. Me lo tuvieron que enseñar todo [...] Necesité ayuda a la hora de estar en recepción. Tenía los conceptos técnicos, pero sobre trabajar en el puesto, no sabía nada. Prácticamente me tuvieron que enseñar desde cero en funcionamiento del puesto.

D.3 En el prácticum de alojamiento. Si te soy sincera, la verdad es que no. Tienes conceptos teóricos y eso pero verdaderamente el funcionamiento del departamento de recepción lo estoy aprendiendo (en ahora (en el periodo de prácticas) [...] Sí he necesitado bastante ayuda. Cuando empecé tenía la sensación de que no había aprendido nada en la carrera.

Todas estas opiniones provienen de Diplomados en Turismo de la Universidad de Alicante, pero otra recepcionista (D.4), realizó su formación en la Universidad de Almería, con un plan de estudios diferente al del resto. En este plan de estudios el prácticum es de dos años, realizándose el primero en una Escuela de Hostelería donde a través de la práctica, conocen los distintos departamentos de un hotel, desde la restauración hasta la dirección. En este sentido, para esta entrevistada su prácticum sí le sirvió de utilidad para el puesto pero asevera que “cuando llegas al hotel te das cuenta de que se necesita más formación de cara a la empresa, sobre todo en recepción [...] El prácticum es lo único que me sirvió y aún así no especificaron mucho en lo que es recepción, ya que se tocaban todos los departamentos y no daba tiempo a verlo todo en profundidad”.

En cuanto a la opinión personal sobre qué cambiaría de los estudios recibidos, los Diplomados en Turismo afirman, además de como hemos visto anteriormente, que el plan de estudios es meramente teórico y poco práctico, que existen asignaturas 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.

D.1 Haría más prácticas de plannings de ocupación, la verdad es que a veces es difícil cuadrar todo, y más la primera vez que lo haces. En realidad, hacer más prácticas de todo. Las tareas de recepción, etc. Damos demasiada teoría y cuando llegas a la vida real, apenas sabes hacer las tareas básicas.

D.2 Yo añadiría a la diplomatura más económicas, contabilidad, gestión financiera, mejorar el idioma (porque el nivel era muy básico) y otras asignaturas como arqueología que no son tan importantes, pues quitarlas. Por lo menos los que se van a preparar para gestión hotelera, tocar más asignaturas de empresa y profesionalizar el tema del prácticum. Que las asignaturas del prácticum las den empresarios del sector hotelero y que se ajusten a la realidad del hotel. Es necesario más teoría y menos práctica.

D.3 Cambiaría muchísimas cosas. Por ejemplo que el último curso fuera entero de especialización en una rama, con casos prácticos. Por ejemplo igual que los médicos tienen sus especializaciones, pues que nosotros también tengamos esa posibilidad. Pero todo el último año, no dar más teoría, sino especialización para el puesto. Es todo demasiada teoría y muy poca práctica. Con el grado ahora si se tiene algo más de práctica pero sigue siendo insuficiente. Es que incluso en el prácticum seguimos dando teoría, no se creo que se debe especializar más y profundizar más en la realidad del puesto de trabajo.

D.4 Me gustaría que incluyeran alguna asignatura que fuese más práctica, más real, porque yo por ejemplo tenía gestión hotelera y era muy de cálculos de cosas raras pero no en sí de operativa de hotel. Que hubiesen profesores que ya hayan trabajado en esto y así te enseñan la realidad de cómo funciona el hotel. Que te enseñen un poco más del mundo real, que hay mucha teoría. En definitiva, que te enseñen profesionales del sector, no académicos que únicamente te enseñan teoría.

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:

E.1 En principio no cambiaría nada. Son asignaturas muy prácticas y donde realmente ves realidad de la empresa. No sé, como te he dicho hay asignaturas que quizá no son importantes como Derecho, por ejemplo.

E.2 Creo que hubiera necesitado más idiomas o en sí los idiomas que si he visto, pues haber profundizado más. Aunque si bien, de todo lo que yo sabía de idiomas, con el Técnico superior es donde más aprendí, pero en general en el sistema educativo pues el tema de los idiomas debe cambiar y hacerse más intensivo.

E.3 La opinión es buena. Quizá mejoraría el nivel de idiomas, que es un poco básico, pero por lo demás yo estoy muy contenta.

El recepcionista que posee ambas titulaciones opina al respecto de esto:

F.1 De la diplomatura pienso que todos los conocimientos son buenos, pero como en todas las carreras, hay muchísima teoría y luego a la hora de salir preparado, no sales. Si, luego haces prácticas en empresas, pero es que sientes que has estado estudiando para nada, porque no sabes hacer nada. Además cuando haces las prácticas, estás mas observando cómo se hace que trabajando. Yo profesionalizaría más el prácticum de la Diplomatura. En FP hacemos simulacros, aprendí muchísimo vocabulario, el programa de gestión hotelera ... Hacíamos escandallos, preparábamos de todo y en esa formación si que sentí de verdad que aprendía a hacer cosas. Eso es de verdad lo que hace falta.

En cuanto al grado de educación para el puesto, los Diplomados en Turismo, se consideran adecuadamente educados para el puesto que ocupan, exceptuando uno de ellos (D.1), que se considera sobreeducado para el puesto

de recepción e infraeducado para un puesto superior, considerando que el puesto de recepción “lo puede realizar cualquier persona que no tenga formación universitaria”. Tanto los recepcionistas con Grado Superior en Alojamiento, como el recepcionista que posee ambas titulaciones, 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 que los estudios universitarios a los que catalogan de teóricos y nada prácticos. A continuación reflejamos algunas de estas reflexiones:

D.1 Un compañero mío tiene FP y la verdad es que desde el principio apenas hubo que enseñarle nada. Vino en prácticas y sabía cómo hacerlo todo, cosa que yo no. No sé si están más formados o no, pero sí creo que tienen más formación específica para este puesto.

D.2 Por mi experiencia te puedo decir que a la hora de ocupar el puesto de recepción, salen más formados los de FP. Éstos conocen el programa informático, cómo se debe atender al cliente, etc. A los Diplomados nos tienen que enseñar más, sobre todo la forma de atender al cliente, cómo solucionarle problemas, etc. En mi caso fue así y eso es lo que sigo viendo ahora mismo cuando recibimos Diplomados en Prácticas.

D.3 Creo que salen mejor preparados los de Formación Profesional. Tienen mucha más práctica y en ese sentido salen ganando por la práctica que tienen. Tengo amigas que han estudiado el Ciclo Formativo Superior en Alojamiento y saber hacer muchas más cosas que yo. Me hablaban de cosas que yo no había visto en la carrera y cuando llegué aquí me di cuenta de que esas cosas eran necesarias para la recepción.

D.4 En mi carrera son 2 años de practicum pero por mi experiencia creo que aun así salen más formados los de FP que yo a la hora de ocupar puestos. Yo hablo con amigos que tienen esta formación y saben desenvolverse muy bien en recepción. Me contaban lo que estudiaban y lo que hacían y me parecía mucho más práctico que lo que hacía yo. Mucho más real y enfocado a la empresa.

En este sentido, los Técnicos Superiores también confirman que las materias que se imparten en el Ciclo Formativo otorgan mayor resolución en el puesto de trabajo, por lo que se consideran mejor formados para el puesto de recepción.

E.1 Por la gente que ha hecho prácticas aquí, te digo que rotundamente, venimos más preparados los de FP. Porque saben manejarse bien detrás del mostrador. Hay que ir guiando, pero se desenvuelven mucho mejor en el puesto. Los que vienen de la Diplomatura a hacer prácticas, suelen estar más retraídos, hay que estar más pendientes y enseñarles prácticamente lo básico. La diferencia la verdad es que se nota.

E.3 En FP todos los módulos que se imparten son más específicos y centrados en el hotel. En la carrera tocas más temas generales y no se concreta en nada. En el ciclo por ejemplo te enseñan cómo atender al cliente, se hacen simulacros con los compañeros, te enseñan el programa de gestión de hoteles, etc. Sales mucho más preparada. Yo creo que para un tema en concreto sale más preparado el técnico. Se tocan materias más específicas y prácticamente sabes hacerlo todo del hotel. El diplomado es todo más general. Yo en el otro hotel tuve una compañera de prácticas de la carrera y le tuve que enseñar prácticamente todo. Pensaba, ¿De verdad estas cosas no las das en la carrera?

E.2 Por mi experiencia profesional ya que he trabajado con diplomados en turismo y técnicos superiores en alojamiento, te digo que rotundamente vienen más preparados los técnicos superiores. En este hotel tengo una compañera que hizo el técnico en alojamiento y una compañera que ha empezado hace 4 meses y tiene la Diplomatura y hay una diferencia abismal. También considero que están más insatisfechos los Diplomados en una recepción, porque aspiran a más. Una persona que hace el TS se conforma con empezar desde cero independientemente de que luego aspire a más. Pero los Diplomados siempre tienen unas expectativas mucho más altas. Porque de hecho ven como algo inferior lo de FP, con lo cual existe cierta rivalidad en el sentido de que un TS hace lo mismo que hago yo cuando yo tengo una carrera universitaria y él no. Encima además se sienten frustrados porque los de FP a lo mejor hacen mejor su trabajo que ellos, en el mismo puesto.

Sobre esta última opinión, resulta interesante analizar las expectativas que tenían los Diplomados en turismo y los Técnicos Superiores en Alojamiento, mientras estaban realizando los estudios. En este sentido, los Diplomados en turismo afirman que siempre son más altas que cuando empiezas a trabajar, así:

D.2 Siempre son más altas que cuando sales de la carrera. A mi me pasó que empiezas a trabajar en una recepción y dices, ¿Para esto me he pagado una carrera universitaria?. En 3 meses que es cuando realmente tocas el tema hotelero, con la diplomatura no puedes estar preparada para dirigir un hotel.

D.3 Te dicen que puedes llegar a ser directora de hotel. Luego te das cuenta de que para eso tienes que estar unos años en el departamento de recepción.

Otros entrevistados con formación universitaria, confirman haber sido durante sus estudios, conscientes de la realidad del sector hotelero:

D.1 *No muy altas, sabía de antemano que el sector hotelero es duro con las condiciones laborales (horarios, sueldos...) pero que no iba a tener problemas para encontrar trabajo. Si que pensaba que era más fácil ascender por lo que te dicen en la Diplomatura, pero me he dado cuenta de que no, que hay muchas cosas que no se hacer aún.*

D.4 *En la carrera las expectativas que te dan es llegar a ser director. Yo era consciente de que iba a empezar en recepción y estaba ilusionada por eso, pero empiezas ahí y eres consciente de que no vas a estar 30 años. Yo creo que cuando estudias algo es porque quieres llegar a más.*

Los Técnicos Superiores en Alojamiento afirman que son conscientes de la realidad del puesto, por lo que sabían que para llegar a ser director se debe empezar por el departamento de recepción.

Muy pocos entrevistados conocen el Máster en Dirección y Planificación del Turismo que oferta la Universidad de Alicante. Los que lo conocen, declaran que no lo consideran necesario para ocupar el puesto de recepción, considerándolo útil para puestos medios-altos. Otros consideran que *“es bastante teórico y enfocado más a la planificación turística que a lo que es gestión hotelera”* (D.3).

A continuación mostramos unas tablas resumen de las principales ideas extraídas de las entrevistas a todos los agentes implicados en el proyecto:

Tabla 23. Principales ideas extraídas de las entrevistas a los empleadores

TEMAS	SUBTEMAS	PREGUNTAS
Situación laboral	Experiencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los entrevistados poseen el título de Diplomado en turismo excepto uno de ellos que empezó como botones y a lo largo de su carrera ha ido ascendiendo de posición.
Política de RRHH	RRHH – Motivación y satisfacción de necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las empresas incentivan a sus trabajadores. • Plantean incentivos económicos según objetivos cumplidos. • El hotel de cadena internacional proporciona incentivos no económicos como cenas en los diferentes hoteles de la cadena, entradas a teatros y parques temáticos, etc. • Todas las empresas dan formación adicional bien impartida por la propia empresa como externa, destacando la importancia de la formación específica para ocupar un puesto. • Una de las formas de satisfacer al trabajador es ofrecer posibilidades de promoción, y todas las empresas las ofrecen. • Si bien existen posibilidades de promoción, éstas NO están relacionadas con la formación de cada uno. • Para el hotel de cadena internacional, esta promoción, en cambio si está relacionada con la titulación, puesto que para acceder a un puesto se debe tener titulación en turismo pero no diferencia entre estudios universitarios o formación profesional.
Contratación	Perfil del demandante	<ul style="list-style-type: none"> • Demandan profesionales con idiomas, con buena actitud ante el cliente y experiencia en el sector. • No consideran la formación en turismo como un requisito indispensable para ocupar el puesto de recepción. • El hotel de cadena internacional considera que la formación es un requisito indispensable para trabajar en recepción pero no diferencia entre estudios universitarios y formación profesional. • El director del hotel de 5 estrellas establece que es necesario ser titulado en turismo para ocupar el puesto de recepción.
	Correspondencia laboral de la formación	<ul style="list-style-type: none"> • Todos consideran que los Técnicos Superiores en Alojamiento salen mejor preparados para ocupar el puesto de recepción. • Los Técnicos Superiores en alojamiento tienen más conocimientos específicos y técnicos requeridos para el puesto. • Los Técnicos Superiores en alojamiento conocen la realidad del sector y atienden mejor al cliente. • Los Diplomados en turismo tienen muchos más conocimientos generales pero nada específicos ni prácticos por lo que necesitan más ayuda para habituarse al puesto de recepción. • El director del hotel de 5 estrellas considera que los Diplomados en Turismo son más aptos para el puesto porque tienen más ganas de aprender.

Tabla 24. Principales ideas extraídas de las entrevistas a los jefes de recepción

TEMAS	SUBTEMAS	PREGUNTAS
Situación laboral	Experiencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Los jefes de recepción entrevistados no tienen estudios en turismo. • Empezaron como botones y han ido ascendiendo de puesto. • Todos están satisfechos con ocupar el puesto de trabajo actual • Sienten que la remuneración percibida es baja pero se sienten satisfechos igual.
Política de RRHH en la empresa	RRHH – Motivación y satisfacción de necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Se otorgan incentivos económicos por objetivos de ventas cumplidos como forma de motivación del personal. • Existen posibilidades de promoción, pero en base a su experiencia personal, esta promoción no está relacionada con la formación del empleado.
EXPERIENCIA EN RECEPCIÓN	Experiencia en la Formación en Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Consideran que salen más formados para la empresa los Técnicos Superiores en Turismo. • Los Técnicos Superiores se desenvuelven mejor en el puesto y son más resolutivos por lo que apenas hay que enseñarles nada nuevo. • Los diplomados en turismo suelen necesitar más ayuda y cometen más errores. • Consideran que los Diplomados en Turismo están insatisfechos en su puesto porque han estudiado demasiado como para realizar tareas que hace la gente sin estudios. • Los Diplomados en turismo se sienten desilusionados porque en la carrera les dicen que van a llegar a ser Directivos, pero en el sector del alojamiento se debe empezar desde abajo. • Los Técnicos Superiores en Alojamiento son más conscientes de la realidad del sector y saben que deben empezar desde abajo, por lo que se sienten más satisfechos en su puesto.

Tabla 25. Principales ideas extraídas de las entrevistas a los recepcionistas

TEMAS	SUBTEMAS	PREGUNTAS
Datos personales		<ul style="list-style-type: none"> • Todos los entrevistados son diplomados en turismo o Técnicos Superiores en Alojamiento.
Situación laboral	<p>Experiencia profesional</p> <p>Información profesional vinculada al puesto actual.</p> <p>RRHH – Motivación y satisfacción de necesidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Todos tardaron muy poco tiempo en encontrar trabajo tras sus estudios. • Se quedaron en la empresa donde realizaron las prácticas. • Los técnicos Superiores en Alojamiento se sienten satisfechos en su puesto de trabajo actual. • Los Diplomados sienten cierta insatisfacción en su puesto porque quieren ascender. • Todos reciben incentivos tanto económicos como no económicos para sentirse motivados. • Consideran más favorables los incentivos económicos dado la baja remuneración que perciben. • Las posibilidades de ascenso están condicionadas por la experiencia en el puesto, los objetivos de la empresa y la actitud del empleado, NO con la formación. • Todos reciben formación adicional por parte de la empresa. • Algunos de los entrevistados quiere ascender a mejores puestos independientemente de su formación. • Otros en cambio se conforman con seguir en el puesto que actualmente ocupan.
Formación	Información general sobre su	<ul style="list-style-type: none"> • Todos realizaron los estudios de la Diplomatura en Turismo en la

	formación.	<p>Universidad de Alicante y se especializaron en hoteles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una entrevistada los realizó en la Universidad de Almería con un plan de estudios diferente. • Los Diplomados en Turismo tenían unas mayores expectativas con respecto a su futuro laboral mientras estudiaban. • Los Técnicos Superiores en Alojamiento conocían la realidad del sector y que debían empezar por el departamento de recepción.
	Correspondencia laboral de la formación	<ul style="list-style-type: none"> • Los Diplomados valoran con una media de un 6 los estudios recibidos. • Los Técnicos Superiores en Alojamiento valoran con una media de un 8 la formación recibida. • Todos los entrevistados piensan que los Técnicos Superiores en Alojamiento salen más preparados para ocupar el puesto de recepción. • Los Diplomados en turismo valoran los idiomas y asignaturas del ámbito económico para su aplicación al puesto de trabajo. • Los Técnicos Superiores en Turismo valoran positivamente todas las asignaturas, haciendo especial hincapié en las prácticas que han llevado a cabo en las clases. • Los Diplomados en Turismo se consideran sobreeducados para el puesto de recepción. • Los técnicos en Turismo se consideran educados. • Los diplomados afirman que han necesitado formación adicional para ocupar el puesto, mientras que los Técnicos Superiores en Turismo han recibido mucha menos. • Los diplomados valoran negativamente el prácticum en alojamiento afirmando que no les sirvió de nada. • Los Diplomados eliminarían asignaturas como antropología, sociología... y añadirían más asignaturas de económicas, más prácticas en gestión hotelera, un último curso únicamente de especialización práctica para el puesto, eliminando la teoría. • Todos concluyen con que en el plan de estudios de la diplomatura deben haber asignaturas más prácticas y más reales adaptadas a las necesidades de la empresa.

7. Conclusiones y recomendaciones

A lo largo de este proyecto hemos relacionado la importancia de la formación en turismo para dotar al capital humano de calidad y competitividad tanto a las empresas turísticas como al sector turístico en general. Hemos estudiado la evolución de la formación en turismo, tanto en el ámbito universitario como en la Formación Profesional Específica, sus planes de estudio y su relación con el mercado laboral.

Tras el análisis de las entrevistas hemos 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 un requisito imprescindible 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.

Por tanto, podemos decir que la formación en turismo no implica necesariamente una contratación segura ya que los empleadores no la valoran como requisito indispensable, pero en un mercado en el que hay tanta competencia y tanta gente formada, podemos decir que es importante a la hora de ser seleccionado para el puesto pero no básica e indispensable para la contratación. Podríamos añadir que 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.

En el Convenio Colectivo de Hostelería³⁹ no está regulado 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. En este convenio se regula el salario de los trabajadores por puestos ocupados, sin hacer distinción entre diferentes niveles formativos.

Estamos hablando de un destino cuyas empresas hoteleras desde sus inicios, han ido formando a sus propios trabajadores para ocupar distintos puestos dentro de la estructura del hotel. Resulta evidente que aunque han pasado muchos años, estas empresas siguen prefiriendo dotar a sus empleados de formación específica dentro de la empresa, es decir prefieren formar de forma interna a sus propios empleados, independientemente de que tengan o no formación en el área del turismo.

A pesar de no tener en cuenta la formación recibida a la hora de contratar, todos los hoteles entrevistados confirman la necesidad de una formación explícita para el puesto por lo que organizan cursos formativos para todos los empleados, bien impartidos desde la propia empresa o bien desde empresas formativas externas como los CDTs.

Bien es sabido que en turismo, los trabajadores motivados implican una mayor calidad en el servicio ofrecido. Ante esto podemos decir que todas las empresas entrevistadas, bien sean empresas locales familiares, cadenas locales y cadenas de ámbito internacional ofrecen incentivos a sus trabajadores con el fin de mantenerlos en la empresa y que éstos realicen lo mejor posible su trabajo. Estos incentivos suelen ser económicos, que los trabajadores agradecen dado su bajo salario (Regulado en el Convenio Colectivo), o bien otro tipo de compensaciones no económicas como noches de hotel gratuitas, cenas, entradas, etc.

En este proyecto hemos analizado los planes de estudio de la formación reglada que actualmente se da en nuestro país. De esta forma, hemos hecho hincapié en la comparación de la Diplomatura de Turismo y el Grado Superior en Alojamiento en cuanto a materias impartidas se refiere con el fin de aportar una conclusión sobre la utilidad de lo aprendido en el puesto de trabajo, en este caso la recepción de una empresa de alojamiento. En este sentido, podemos afirmar que los Técnicos Superiores en Turismo salen mejor preparados para el puesto. A esta conclusión llegamos tras el análisis de los comentarios tanto de los empleadores como de los propios trabajadores al preguntarles concretamente por esta comparación. Para ello, los empleadores argumentan que los Técnicos en Alojamiento que entran por primera vez a trabajar, se desenvuelven mucho mejor en el puesto que los egresados en turismo, esto es porque las materias que en este Ciclo Formativo se ofrecen son mucho más técnicas y específicas que las ofertadas en la Diplomatura de Turismo. Además de esto, afirman que a los Técnicos Superiores se les da una preparación mucho más práctica con lo cual, cuando llegan al mostrador de recepción, su actitud frente al puesto es mucho más activa, mientras que los Diplomados en turismo necesitan mucha más formación adicional para poder realizar las mismas tareas. En este punto, resulta interesante especificar que si bien esta es la creencia de la mayoría de empleadores entrevistados, no todos tienen la misma opinión, puesto que en los hoteles de cinco estrellas se requiere operarios con un nivel formativo superior, razonando que los Diplomados en Turismo dotan de mayor calidad al servicio y están más dispuestos a aprender.

Resulta interesante conocer además que tanto para los empleadores como para los recepcionistas, una de las formas de motivación más representativa en el sector hotelero es la promoción a puestos superiores, por la diversidad de departamentos que componen la estructura hotelera. En este sentido, la promoción a un puesto superior no está directamente relacionada con la formación obtenida, sino que se relaciona con la experiencia en el puesto, la actitud para liderar un equipo y en definitiva con que la persona cumpla con los objetivos que la organización requiere para el puesto. En las cadenas nacionales de ámbito internacional, si se requiere formación turística para promocionarse a un puesto superior, pero no necesariamente se necesitan estudios universitarios. Sobre esto, añadimos que 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 podemos asegurar que el retorno de la inversión realizada en formación no resulta igual de beneficiosa para ambas titulaciones. El Diplomado en Turismo invierte mayor dinero y tiempo 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 el que se ha estudiado Formación Profesional, ha invertido mucho menos dinero y tiempo y ha resultado mayor preparado para el puesto, según los entrevistados. Resulta importante añadir que muchas de las personas que ostentan cargos directivos en las empresas hoteleras de Benidorm, no poseen estudios universitarios, con lo cual, ante esto podemos decir que la inversión realizada por aquellas personas formadas no recibe la recompensa esperada en el mercado laboral.

Otra de las conclusiones que obtenemos de este estudio es que los Diplomados en Turismo se sienten insatisfechos en su puesto de trabajo como recepcionistas, porque aspiran a un puesto superior. Esto es porque durante los estudios se marcan unas expectativas altas sobre su futuro laboral, expectativas que bien las impone la

³⁹ Convenio Colectivo de Hostelería de la Provincia de Alicante, en el Boletín Oficial de Alicante, número 167 a 2 de Septiembre de 2009. Está vigente hasta el 31 de Diciembre del 2011.

formación universitaria al asegurar que el mínimo puesto a ocupar será el de jefe de recepción, o bien por las expectativas que los mismos alumnos se plantean sobre su futuro laboral. Pero la realidad del mercado laboral en turismo es bien distinta y para poder acceder a un puesto superior, se debe empezar desde cero. En este sentido, los Técnicos Superiores en Alojamiento, si bien sus expectativas son las de aumentar su posición en la jerarquía de la organización, son mucho más realistas sobre por qué posición se debe comenzar y por tanto, están mucho más satisfechos en el puesto que ocupan en la recepción.

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 podemos decir que 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 valorar ambas titulaciones, los empleados que las han estudiado valoran muy positivamente la formación recibida en el Grado Superior pero no del mismo modo la Diplomatura de Turismo. Los que han estudiado la formación universitaria en Turismo sugieren que esta titulación no les ha servido de nada para el puesto de trabajo y que todo lo que ahora saben es porque lo han ido aprendiendo en la propia organización.

Ante esto podemos decir que 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. Por el contrario, la formación profesional si que está más enfocada hacia el cumplimiento de las necesidades de personal formado que requiere la empresa, ya que dota a este personal de conocimientos técnicos, prácticos y específicos en contraposición de los conocimientos teóricos y generales que aporta la formación universitaria.

En este sentido los trabajadores del sector que poseen estudios universitarios en turismo se sienten insatisfechos de la formación recibida 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.

Para concluir podemos decir que al contrastar nuestras hipótesis de partida con las entrevistas, hemos demostrado que los Técnicos Superiores en Alojamiento, si bien poseen estudios inferiores a los universitarios, éstos salen mejor preparados para el puesto, mucho más concienciados con la realidad del mercado, muy satisfechos con la inversión realizada en su formación y con conocimientos más específicos sobre el trabajo en una empresa de alojamiento.

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 en el currículo no ha sido significativo ya que sigue manteniendo su estructura teórica y enfocada al ámbito académico. Por ello recomendamos 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. Pensamos que es 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 proponemos la profesionalización de la enseñanza universitaria.

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. Para ello recomendamos la modificación del Convenio Colectivo de Hostelería 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 de esta modificación es dar a conocer a los empleadores 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 evitar la intromisión en el mismo de profesionales titulados en otras especialidades.

Bibliografía

- ANECA (2004): *Título de Grado en Turismo*. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. Madrid.
- ARROW, K.J. (1973): "Higher Education as a Filter", *Journal of Public Economics*, 2, pp. 193-216.
- AYIKORU, M., TRIBE, J., AIREY, D. (2009): "Reading Tourism Education: Neoliberalism Unveiled", *Annals of Tourism Research*, vol.36(2), pp. 191-221.
- BAUM, T., (1994): "National tourism Policies: Implementing the human resource dimension", *Tourism Management*, vol.15(4), pp. 259-266.
- BAUM, T., AMOAH, V., SPIVACK, S., (1997): "Policy dimensions of human resource management in the tourism and hospitality industries", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 9, nº 5/6, pp.331-229.
- BAUM, T., (2007): "Human resources in tourism: still waiting for change", *Tourism Management*, vol.28(6), pp. 1383-1399.
- BECKER, G.S (1964): *Human Capital: A theoretical and Empirical Analysis, With Special Reference to Education*, New York, National Bureau of Economic Research.
- CHO, S., WOODS, R.H., SOOCHEONG, J., ERDEM, M., (2006): "Measuring the impact of human resource management practices on hospitality firms performances", *International Journal of Hospitality Management*, nº 25, pp.262-277
- CAMISÓN, C. (1996): "La empresa turística: un análisis estratégico", en PEDREÑO, A y MONFORT, V. (1996): *Introducción a la economía del turismo en España*, Editorial Civitas, Madrid.
- CEBALLOS HERNANDEZ, C.,ARIAS MARTÍN, C., RUIZ JIMENEZ, A., SANZ DOMINGUEZ, C.,VÁZQUEZ BERMÚDEZ, I., (2010): "La formación en turismo en España: pasado, presente y futuro en el nuevo espacio europeo de educación superior", *Cuadernos de turismo*, nº25, pp. 45-67.
- CLAVER CORTÉS, E., GASCÓ GASCÓ, J.L., LLOPIS TABERNER, J. (1996): *Los Recursos Humanos en la empresa: un enfoque directivo*, Civitas, Madrid.
- CLAVER CORTÉS, E., PEREIRA MOLINER, J., ANDREU GUERRERO, R. (2005): "Recursos humanos en el sector hotelero: acciones para aumentar la calidad del servicio".
<http://www.pymesonline.com/formacion/index.php?action=file&id=666>
- CLAVER CORTÉS, E., MOLINA AZORÍN, J., PEREIRA MOLINER, J. (2007): "Competitiveness in mass tourism". *Annals of Tourism Research*, vol. 34, nº 3, pp. 727-745
- DWYER, L., FORSYTH, P. y RAO, R., (2000): "The price competitiveness of travel and tourism: a comparison of 19 destinations", *Tourism Management*, 21(1), pp. 9-22.
- DWYER, L. y KIM, C. (2003). *Destination Competitiveness: A model and determinants*.
- DE LA FUENTE, A., CICCONE, A., JIMENO, J.F (2004): *La rentabilidad privada y social de la educación: un panorama y resultados para la UE*. Fundación Caixa Galicia.
- EXCELTUR (2006): *Libro Blanco de los recursos humanos del turismo en España. Competitividad turística y diferenciación a través de las personas*. Alianza para la excelencia turística, EXCELTUR.
http://exceltur.org/excel01/contenido/portal/files/LIBRO_BLANCO_%20RRHH.pdf
- EXCELTUR (2010): *Nuevo Barómetro de la Rentabilidad y el Empleo de los Destinos Turísticos Españoles. Resultados del año 2010*, Alianza para la excelencia turística, EXCELTUR.
<http://exceltur.org/excel01/contenido/portal/files/Bar%C3%B3metro%20Rentabilidad%20y%20el%20Empleo1.pdf>

- GONZALEZ, R., MENDIETA, M., (2009): "Reflexiones sobre la conceptualización de la Competitividad de destinos turísticos", *Cuadernos de turismo*, nº23, pp. 111-128
- GUERRIER, Y., DEERY, M., (1998): "Research in hospitality human resource management and organizations behavior", *International Journal of Hospitality Management*, vol. 17, pp.145-160.
- GUITIÉRREZ BRONCANO, S., RUBIO ANDRÉS, M., (2009): "El factor humano en los sistemas de gestión de la calidad del servicio: un cambio de cultura en las empresas turísticas", *Cuadernos de turismo*, nº23, pp. 129-147.
- HAYES, D.K., NINEMEIER, J. (2009): *Human Resources Management in the Hospitality Industry*, Wiley, New Jersey.
- HAYNES, P., FRYER, G., (2000): "Human resource, service quality and performance: a case study", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 12, nº 4, pp.240-248.
- HOQUE, K., (1999): "Human Resource Management and Performance in the UK Hotel Industry", *British Journal of Industrial Relations*, vol. 37, nº 3, pp.419-443.
- INSTITUTO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS, (2010): *Informe anual 2010 sobre el empleo en el sector turístico*. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Instituto de Turismo de España.
- JOLLIFFE, L., FARNSWORTH, R., (2003): "Seasonality in tourism employment: human resource challenges", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 15, nº 6, pp.312-316.
- KELLEY-PATTERSON, D., GEORGE, C., (2001): "Securing graduate commitment: an exploration of the comparative expectations of placement students, graduate recruits and human resource managers within the hospitality, leisure and tourism industries", *International Journal of Hospitality Management*, vol.20, pp.311-323.
- LAROCHE, M; MERETTE, M y RIGGERI, G.C. (1999): "On the concept and dimensions o human capital in a knowledge-based economy context", *Canadian Public Policy*, 25 (1), pp 87-100.
- LEE-ROSS, D., PRYCE, J. (2010): *Human resources and tourism. Skills, Culture and Industry*, Chanel View Publications, Canada.
- LILLO, A., RAMÓN, ANA B., (2005) "Returns on education in the Spanish tourism labor market". *Tourism Economics*, vol. 11 (1), pp. 119-132.
- LILLO, A., RAMÓN, A.B., SEVILLA, M (2006): "Un marco de análisis del capital humano en turismo", *Papers de turisme*, vol.39, pp.45-59.
- LILLO, A., RAMÓN, A.B., SEVILLA, M., (2007) "El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico". *Cuadernos de turismo*, nº19, pp. 47-69.
- LILLO, A. (2009): *El capital humano como estrategia competitiva en el sector turístico español*. Edicions UIB, Universitat de les Illes Balears.
- LILLO, A., CASADO, J.M. (2010): " the rewards on education In tourism sector. One step ahead", *Tourism Economics*, vol.16(1), pp. 11-23.
- LIU, A., WALL, G., (2006): "Planning tourism employment: a developing country perspective", *Tourism Management*, vol-27(1), pp- 159-170
- LÓPEZ PINA, P., GARCÍA HERNÁNDEZ, J.A., (1998): "Acceso laboral y formación turística", *Cuadernos de turismo*, nº1, pp. 91-98.

- MARCHENA, M. (1994): "Un ejercicio prospectivo: de la industria del turismo fordista al ocio de producción flexible", *Papers de Turisme*, nº14-15, pp. 77-94.
- MARRERO RODRÍGUEZ, R., SANTANA TURÉGANO, M., (2008): "Competitividad y calidad en los destinos turísticos de sol y playa. El caso de las Islas Canarias". *Cuadernos de turismo*, nº22, pp. 123-143.
- MARTÍNEZ CARBALLO, N., (2007): "Recursos humanos y management empresarial. El caso de la satisfacción laboral", *Cuadernos de CC.EE y EE*, nº 52, pp.75-101.
- MAZÓN, T., (2001): *Sociología del turismo*. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, (2009): *Informe del sistema educativo español 2009*, Vol. 1 y 2, Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional, Instituto de Formación del Profesorado, Investigación e Innovación Educativa IFIIE.
- MINISTRAL i MASGRAU, M., (1995): "Els Plans d'Estudi Superiors en Turisme a Espanya: la seva evolució i el paper de la geografia". Memoria de Licenciatura inédita, Universitat Autònoma de Barcelona.
- MINISTRAL, M. (2009): "La formación universitaria en turismo en España", en LOPEZ OLIVARES, D y PULIDO FERNÁNDEZ, J. (2009) *La actividad turística Española en 2008*, pp. 267-292.
- MINNAERT, L., MAITLAND, R., MILLER, G., (2011): "Exploring tourism labor", *Annals of Tourism Research*, vol.38(2), pp.316-334.
- MONFORT, V, (2002): "Estrategia competitiva y desempeño en la industria turística hotelera costera: Evidencias empíricas en Benidorm y Peñíscola", *Cuadernos de Turismo*, 10, pp. 7-22.
- MONFORT, V., (2004): "El valor de los intangibles en la empresa turística española", *Papeles de economía española*, 102, pp. 176-192.
- NANKERVIS, A.R., DEBRAH, Y., (1995): "Human resource management in hotels. A comparative study", *Tourism Management*, vol.16(7), pp. 507-513.
- NOLAN, C., (2002): "Human resource development in the Irish hotel industry: the case of the small firm", *Journal of European Industrial Training*, vol. 26, nº 2/3/4, pp.88-99.
- POLLOCK, A. (1990): "Integrated strategy for tourism education/training", *Annals of Tourism Research*, vol.17(4), pp. 568-585.
- PORTER, M. (1990): *The competitive advantage of nations*, MacMillan, Londres.
- RUBIO GIL, A. (2001): *Los recursos humanos en el sector turístico español: organización del trabajo y el empleo*, Ariel turismo.
- SANTANA TURÉGANO, M.A., (2001): "Turismo, fordista y posfordista, Una primera aproximación a la operativización de conceptos", en LATIESA Y ÁLVAREZ (comp.) *El turismo en la sociedad contemporánea: diversificación, competitividad y desarrollo*. Granada: Proyecto Sur de ediciones.
- SINGH, S., (1997): "Developing human resources for the tourism industry with reference to India", *Tourism Management*, vol.18(5), pp. 299-306.
- SPENCE, M. (1973): "Job Market signalling", *Quarterly Journal of economics*, 87, pp. 355-374.
- SOLTANI, E., WILKINSON, A., (2010): "What is happening to flexible workers in the supply chain partnerships between hotel housekeeping departments and their partner employment agencies?", *International Journal of Hospitality Management*, vol. 29, pp.108-119.

SZIVAS, E., RILEY, M., (1999): "Tourism employment during economic transition", *Annals of Tourism Research*, vol.26(4), pp.747-771.

SZIVAS, E., RILEY, M., AIREY, D., (2003): "Labor mobility into tourism: Attraction and Satisfaction", *Annals of Tourism Research*, vol.30(1), pp. 64-76.

THRANE, C (2008): "Earnings differentiation in the tourism industry: Gender human capital and socio-demographic effects", *Tourism Management*, vol.20(3), pp. 514-524.

TRHUROW, L.C. (1983): "Un modelo de competencia por los puestos de trabajo, en M.PIORE (ed), *Paro e inflación*, Alianza Universidad, Madrid, pp. 57-76.

VERA, J.F., MARCHENA, M. (1996): "El modelo turístico español: perspectiva económica y territorial", en PEDREÑO, A y MONFORT, V. (1996): *Introducción a la economía del turismo en España*, Editorial Civitas, Madrid.

VERA REBOLLO, J.F., IVARS BAIDAL, J.A., (2001): "La formación y la investigación turística en España: una visión de síntesis", *Papers de turisme*, nº29, pp. 7-27.

VERA REBOLLO, J.F., BAÑOS CASTIÑEIRA, C.J., (2010): "Renovación y reestructuración de los destinos turísticos consolidados del litoral: las prácticas recreativas en la evolución del espacio turístico", *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, nº30, pp. 329-353.

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.

ZAGONARI, F. (2009): "Balancing tourism education and training", *International Journal of Hospitality Management*, vol.28(1), pp.1-9.

Páginas Web de referencia

Van Dommele <http://feedbacksatisfaccion.wordpress.com/2007/04/18/la-contribucion-del-personal-motivado/>

Instituto de Estudios Turísticos <http://www.iet.tourspain.es>

Conselleria d'Educació <http://www.edu.gva.es>

Observatorio Profesional <https://www.redtrabaja.es>

Ministerio de Educación. Gobierno de España <http://www.educacion.gob.es>

Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional <http://todofp.es/>

Instituto Nacional de la Cualificaciones (INCUAL) http://www.educacion.gob.es/educa/incual/ice_incual.html

Asociación Empresarial Hostelera de Benidorm y la Costa Blanca <http://hosbec.com/index.php>

Diputación de Alicante <http://www.ladipu.com/>

Conselleria de Turisme de la Generalitat Valenciana <http://www.turisme.gva.es>

Universidad de Alicante <http://www.ua.es>

Red INTUR <http://www.red-intur.org/>

Centro español de Nuevas Profesiones <http://www.cenp.com>

Instituto Nacional de Estadística <http://www.ine.es>

Servici Valencià d'Ocupació i Formació (SERVEF) <http://www.ocupacio.gva.es:7017/portal/web/home>

ANEXOS

Guión de entrevistas a directores y preguntas formuladas

TEMAS	SUBTEMAS	PREGUNTAS
Datos personales		<ul style="list-style-type: none"> • Estudios
Situación laboral	Experiencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Trayectoria profesional. • Tiempo que lleva en la empresa y distintos cargos llevados en la misma. • Experiencia profesional en turismo. • Nº empleados.
Política de RRHH	<i>RRHH – Motivación y satisfacción de necesidades.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación del personal (remuneración, premios ...) • Posibilidades de ascenso y si éstas están relacionadas con la titulación de cada empleado. • Formación adicional de la empresa (cursos, seminarios, talleres...).
Contratación	Perfil del demandante	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil del demandante de empleo para ocupar el puesto de trabajo. (Formación, edad ...). (Valoración del 1 al 10) • Titulación que se necesita y valoración de la misma para acceder al puesto de trabajo. (¿Se valora igual a un diplomado en turismo que a un técnico superior). (Valoración del 1 al 10) • Retribución asignada por titulación. • Si conocen las titulaciones (Grado superior en alojamiento y diplomatura de turismo) y las materias que se imparten en ella, además de los perfiles de salida. • Valoración de las titulaciones (comparando Diplomados y técnicos superiores) . (Valoración del 1 al 10) • Si tienen las mismas posibilidades de ocupar puestos directivos los diplomados en turismo que los técnicos superiores en alojamiento. • Valoración del Máster en turismo para ocupar un puesto de trabajo en la empresa. Si tienen más posibilidades de ascenso. (Valoración del 1 al 10) • Relación del puesto de trabajo con la titulación (máster, diplomatura y Fp). Quien puede llegar a ser director.
	Correspondencia laboral de la formación	<ul style="list-style-type: none"> • Opinión sobre la formación obtenida de los diplomados en turismo , los técnicos superiores en alojamiento y máster y su adecuación al puesto de trabajo. ¿Para quién es cada puesto? ¿Todos pueden ocupar el mismo? ¿Quién tiene más posibilidades de ascenso? • Si los técnicos superiores o los diplomados en turismo deben recibir formación adicional a la hora de ocupar el puesto de recepción. • Relaciones entre la Universidad y la empresa. Si les parece bien que se pongan en contacto para hacer prácticas, si creen que los alumnos aprovechan el tiempo ...

A.1 Director de dos hoteles de 3 estrellas familiares.

A.2 Director de hotel de 4 estrellas familiar.

A.3 Director de hotel de 5 estrellas de cadena hotelera familiar.

B.1 Subdirector de hotel de 4 estrellas de cadena hotelera internacional.

B.2 Subdirector de hotel de 4 estrellas familiar

Guión de entrevistas a jefes de recepción y preguntas formuladas

TEMAS	SUBTEMAS	PREGUNTAS
Datos personales		<ul style="list-style-type: none"> • Estudios
Situación laboral	Experiencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Trayectoria profesional. • Tiempo que lleva en la empresa y distintos cargos llevados en la misma. • Experiencia profesional en turismo. • Satisfacción del puesto. • Tipo de contrato y valoración de la remuneración percibida.
Política de RRHH en la empresa	<i>RRHH – Motivación y satisfacción de necesidades.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación del personal (remuneración, premios ...) • Posibilidades de ascenso y si éstas están relacionadas con la titulación de cada empleado. • Formación adicional de la empresa (cursos, seminarios, talleres...).
EXPERIENCIA EN RECEPCIÓN	Experiencia en la Formación en Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de la formación recibida de los distintos empleados, comparando Técnicos Superiores en Alojamiento y Diplomados en Turismo. • Satisfacción de los empleados en el puesto de trabajo comparando la de los Técnicos Superiores y los Diplomados. • Valoración de la formación para el puesto de recepción. Quién está mejor preparado para el puesto. • Si los Diplomados en Turismo o Técnicos Superiores en Alojamiento deben recibir más formación a la hora de ocupar el puesto. • Satisfacción de las prácticas profesionales en el hotel. Si aprenden el funcionamiento del mismo, si resultan útiles para el hotel...

C.1 Jefe de recepción de Hotel de 3 estrellas de cadena familiar.

C.2 Jefe de recepción de Hotel de 4 estrellas familiar.

Guión de entrevistas a recepcionistas y preguntas formuladas

D.1 Recepcionista de hotel de 3 estrellas Diplomado en Turismo.

D.2 Recepcionista de hotel de 4 estrellas Diplomado en Turismo.

D.3 Recepcionista de hotel de 4 estrellas Diplomado en Turismo.

D.4 Recepcionista de hotel de 5 estrellas Diplomado en Turismo.

E.1 Recepcionista de hotel de 3 estrellas Técnico Superior en Alojamiento.

E.2 Recepcionista de hotel de 4 estrellas Técnico Superior en Alojamiento.

E.3 Recepcionista de hotel de 4 estrellas Técnico Superior en Alojamiento.

F.1 Recepcionista de hotel de 3 estrellas, con ambas titulaciones.

TEMAS	SUBTEMAS	PREGUNTAS
Datos personales		<ul style="list-style-type: none"> • Estudios • Nivel de estudios de los padres. Si estudiaron algo relacionado con hostelería y turismo.
Situación laboral	Experiencia profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Trayectoria profesional. • Experiencia profesional en turismo. • Tiempo que tardó en encontrar su primer trabajo tras la realización de los estudios. En qué consistía este empleo. Si este empleo está relacionado con turismo (si no es así, preguntar el tiempo que tardó en encontrar trabajo relacionado con turismo).
	Información profesional vinculada al puesto actual.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuándo empezó a trabajar en esta empresa? Puesto que ocupa. • Satisfacción del puesto de trabajo actual. (si se quedaría en este puesto o aspira a un puesto mejor) (valoración del 1 al 10)

	<p><i>RRHH – Motivación y satisfacción de necesidades.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración mensual neta percibida. (si le parece suficiente). (valoración del 1 al 10) • Tipo de contrato y si trabaja durante todo el año o de forma eventual (estacionalidad) • Motivación del personal (remuneración, premios ...) • Posibilidades de ascenso y si éstas están relacionadas con la titulación de cada empleado. • Formación adicional de la empresa (cursos, seminarios, talleres...). • ¿Dónde se visualiza dentro de 5 años?
<p><i>Formación</i></p>	<p>Información general sobre su formación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Centro donde realizó sus estudios y finalización de los mismos. • Especialidad con la que se tituló (hoteles, AA.VV o planificación). Le sirvió de utilidad el prácticum en su especialidad para su actual puesto de trabajo. • Realización de prácticas profesionales y el lugar. • Expectativas que tenía de su futuro trabajo mientras realizaba sus estudios.
	<p>Correspondencia laboral de la formación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de la formación recibida. (valoración del 1 al 10) • Opinión personal por su trayectoria profesional sobre quien está mas preparado para ocupar el puesto de recepción. • Utilidad de los estudios para el puesto que ocupa. (Si alguna de las asignaturas cursadas le sirvió para enfrentarse a su puesto) (valoración del 1 al 10) • Grado de educación para el desarrollo del puesto de trabajo. (Adecuadamente educado, Infraeducado y sobreeducado) (valoración del 1 al 10) • Necesidad o no de recibir formación adicional para ocupar el puesto actual. (valoración del 1 al 10) • Opinión personal sobre qué cambiaría de los estudios recibidos a la hora de enfrentarse a un puesto de trabajo.