

**Instituto Tecnológico de Costa Rica**  
**Escuela de Educación Técnica**



**“Análisis del dominio del idioma inglés adquirido por los egresados, de la especialidad de turismo en hotelería y eventos especiales, del Colegio Técnico Profesional de Venecia, San Carlos, en los años 2014 y 2015”**

**Seminario de graduación para optar por el título de**  
**Máster en Educación Técnica**  
**con el grado académico de Maestría**

**Proponente:**

**Francisca Odilie Rosales Leal**

**San Carlos, enero 2017.**

## **Dedicatoria**

A Dios, por darme la vida. A mis padres, Apolinar Rosales y Nery Leal, quienes con mucho esfuerzo y dedicación me dieron todo su apoyo, desde mis inicios para estudiar y llegar a cumplir mis metas y sueños, para que fuera el ser humano que soy. A mi hija Nerys Eugenia, por todo su apoyo incondicional y su comprensión, por sacrificar tanto tiempo, también por su amor y motivación para seguir mis sueños.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios Todopoderoso por darme la salud, fortaleza, sabiduría, discernimiento, compromiso y responsabilidad para culminar con éxito esta etapa de mi vida.

Agradecimiento profundo a los 26 egresados del Colegio Técnico Profesional de Venecia, quienes, amablemente, colaboraron para que pudiera realizar este proyecto de investigación. A mi compañera, Liliana Zúñiga, más que una compañera, fue una madre abnegada y preocupada porque todo me saliera bien. Sus motivaciones y su gran compañerismo la caracterizaron en todo momento.

Un agradecimiento especial al señor Carlos Coto, por su ayuda y buenos consejos, por compartir su conocimiento y su tiempo., al Máster Jeison Alfaro Aguirre, tutor de este proyecto, por el apoyo incondicional brindado, por su paciencia y sus palabras de motivación dadas en todo momento.

También agradezco a mi hija Nerys Eugenia, por ser mi motor, mi motivo. Por todo su apoyo, comprensión y por haberme dado ánimo en todo momento.

## **Resumen Ejecutivo**

A través de este estudio se hace un análisis del dominio del idioma inglés, en los egresados de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, del Colegio Técnico Profesional de Venecia. Esta especialidad se imparte en esta institución desde el año 2002 y ha generado una cantidad significativa de egresados, para laborar en la industria hotelera, seguir estudios en esa carrera o diseñar y montar su propia empresa.

Como estudiante de la Maestría en Educación Técnica, surgió la idea de hacer un estudio transversal de la situación laboral y el dominio del idioma inglés que poseen los egresados e intencionalmente se escogió a los egresados del 2014 y 2015. La idea se transformó en un problema de investigación, se documentó a través de fuentes de información, se escogió una población sujeto de estudios que corresponde a los egresados, y a los empleadores hoteleros, que son los que califican el dominio del idioma inglés en el personal contratado. Se diseñó la metodología que responde al tipo de investigación descriptiva y cualitativa, para la aplicación del método científico. Se formularon los objetivos y las variables correspondientes, se recogieron los datos, se ordenan, se tabulan, se analizan y se expresan en cuadros y gráficos, obteniéndose las conclusiones y recomendaciones. En la investigación los empleadores manifiestan, en algunos casos satisfacción por dominio del idioma inglés de los egresados, y hacen énfasis en que en algunas competencias como en bar y restaurante el dominio del idioma inglés es necesario. En otras competencias de ama de llaves no es tan necesario el dominio del idioma inglés.

**Palabras Claves:**

Dominio del idioma inglés, competencias blandas, competencias en el en las áreas de Hotelería y Eventos especiales, tales como: recepción, reservaciones, ama de llaves, bar y restaurante, cafetería, cocina, animación turística, botones, proveduría que contempla el programa de estudio. Empleadores Hoteleros, Egresados, Hotelería y Eventos Especiales,

## **Abstract**

Throughout this research analysis about graduate students from tourism area from Colegio Técnico Profesional of Venecia, this specialty is thought in this institution since the 2002, the same has generated a meaningful quantity of graduate students to work on the different tourism areas, even some of them have had the opportunity of continuing in the tourism major, in other hands they have had the opportunity to design or create their own small businesses.

As master degree in technical education student, the idea came true to make a transversal study about the actual employment situation to measure the language proficiency (English Skills) with graduate students from 2014 and 2015 specifically. The idea was transformed in a research problem, it was documented by information sources and some surveys, a certain population were selected to act as evaluation commission, for this case employer from different hotels have the responsibility to test students in English proficiency, this study was also designed as descriptive and qualitative research methods to the scientific method. It was also needed to formulate the objectives and the corresponding variables, in addition it was required to make a compilation survey tables, after that was possible to gather the required information, recommendations and conclusions regarding to the given research topic. In some cases, the employers demonstrate satisfaction with the English language proficiency of the graduates, and emphasize that in some competitions such as in the bar and restaurant, English proficiency is necessary. In other competitions of housekeeper is not so necessary the command of the English language.

**Keywords:** Proficiency, in the areas of Hotel and Special Events, such as reception, reservations, housekeeper, bar and restaurant, cafeteria, kitchen, tourist animation, bellboys, office of the program. Employers Hoteliers, Graduates, Hotel and Special Events

# Contenido

Dedicatoria .....	i
Agradecimientos .....	ii
Resumen Ejecutivo .....	iii
Palabras Claves:.....	iv
Abstract .....	v
Índice de cuadros y gráficos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Capítulo I .....	2
Introducción .....	2
Capítulo II .....	4
Planteamiento del Problema .....	4
2.1 Antecedentes .....	4
2.2 Problema de investigación .....	5
2.3 Objetivos .....	6
2.3.1 Objetivo General: .....	6
2.3.2 Objetivos Específicos.....	6
2.4 Preguntas de investigación .....	7
2.5 Justificación .....	8
2.6 Viabilidad.....	9
2.7 Localización .....	10
2.7.1 Antecedente del Colegio Técnico Profesional de Venecia .....	10
Capítulo III Marco Teórico.....	12
3.1 Actividad turística en el siglo XXI.....	12
3.2 Educación Técnica en Costa Rica.....	14
3.3 Oferta académica del Ministerio de Educación Pública, Educación Técnica, Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.....	16
3.4 Educación basada en normas por competencias.....	17
3.5 Competencias Lingüísticas .....	19
3.6 Perfil del estudiante de la especialidad de turismo en hotelería y eventos especiales.....	19
3.7 Perfil Ocupacional en Turismo .....	20
3.8 Enseñanza del Inglés en Costa Rica.....	22
3.8.1. Historia del Inglés en Costa Rica .....	22

3.8.2	Importancia del Inglés para la comunicación.....	24
3.9	Metodología en la Enseñanza del idioma Inglés .....	25
3.9.1	Concepto de Método: .....	25
3.9.2	Método de gramática-traducción (Grammar translation method). .....	26
3.9.3	Método Directo (direct method).....	27
3.9.4	Método Audio-Lingual (Audio-lingual method). .....	27
Capítulo IV	.....	28
Marco Metodológico	.....	28
4.1	Tipos de Estudio .....	28
4.3	Alcances.....	28
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de la información .....	29
4.5	Técnicas .....	29
4.6	Fuentes de información .....	30
4.7	Tipo de Muestra .....	30
Cuadro 1 Muestra	.....	30
4.8	Tipo de análisis por realizar.....	30
4.9	Cuadro de variables.....	31
4.9.1	Cuadro 2 Variables .....	32
Capítulo V	.....	33
Análisis de resultados	.....	33
5.1	Variable 1: Sitio donde laboran los egresados de los años 2014 -2015.....	33
5.2	Variable 2: Áreas donde laboran los egresados de los años 2014- 2015.....	35
5.3	Variable 3: Aplicación del idioma inglés según opinión de los empleadores Hoteleros.....	40
Capítulo VI	.....	58
Conclusiones y Recomendaciones	.....	58
6.1	Conclusiones.....	58
Conclusiones finales	.....	62
6.2	Recomendaciones. ....	62
Capítulo VII	.....	65
7.1	Referencias Bibliográficas. ....	65
Capítulo VIII	.....	68
Apéndices y anexos	.....	68
8.1	Instrumentos.....	68

Cuestionario #1 ..... 68  
Cuestionario #2 ..... 70

## Índice de Cuadros

<b>Cuadro 3</b> Empresas donde laboran los egresados del 2014 -2015 de la Especialidad.....	33
Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, del Colegio Técnico Profesional de Venecia, de San Carlos.....	34
<b>Cuadro 4</b> Tipos de empresas donde laboran los egresados del 2014 -2015 de la Especialidad Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, del Colegio Técnico Profesional de Venecia, de San Carlos.....	34
<b>Cuadro 5</b> Competencias del área de hotelería y eventos especiales, donde laboran los Egresados del 2014 -2015 del Colegio Técnico Profesional de Venecia, de San Carlos.....	35
<b>Cuadro 6</b> Opinión de los egresados con respecto a la suficiencia, poca suficiencia y la insuficiencia del idioma inglés aprendido en el Colegio Técnico Profesional de Venecia, para laborar en las empresas de Hotelería y eventos especiales .....	36
<b>Cuadro 7</b> Opinión de los egresados con respecto a la limitante del idioma inglés aprendido en el Colegio Técnico Profesional de Venecia, para laborar en las empresas de Hotelería y eventos especiales.....	37
<b>Cuadro 8</b> Necesidad de cambios en la metodología de la enseñanza del inglés de la Especialidad de Turismo en el Colegio Técnico Profesional de Venecia.....	38
<b>Cuadro 9</b> Aspectos del idioma inglés que según opinión de los egresados del Colegio Técnico Profesional de Venecia, se deben aumentar con mayor intensidad en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.....	39
<b>Cuadro 10</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo en el área de Hotelería, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	40

<b>Cuadro 11</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del C.T.P. de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área eventos especiales, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	40
<b>Cuadro 12</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de administración, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	41
<b>Cuadro 13</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de recepción, según opinión de los Empleadores Hoteleros .....	42
<b>Cuadro 14</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de reservaciones, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	42
<b>Cuadro 15</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de botones, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	44
<b>Cuadro 16</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de ama de llaves, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	45
<b>Cuadro 17</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de servicio a la habitación, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	46
<b>Cuadro 18</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de bar, restaurante y cafetería, según opinión de los Empleadores Hotelero.....	47

<b>Cuadro 19</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de proveeduría, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	48
<b>Cuadro 20</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de cocina, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	49
<b>Cuadro 21</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de animación turística, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	50
<b>Cuadro 22</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos Especiales, en la competencia de organización de eventos, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	51
<b>Cuadro 23</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos Especiales, en la competencia de puesta a punto de salón, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	52
<b>Cuadro 24</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos Especiales, en la competencia de salonero, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	53
<b>Cuadro 25</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos Especiales, en la competencia de decoración de salones, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	54

<b>Cuadro 26</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos Especiales, en la competencia de montaje de mesas, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	55
<b>Cuadro 27</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos especiales, en la competencia de tipos de servicios, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	56
<b>Cuadro 28</b> Opinión de los empleadores, respecto a si han laborado o no egresados de Turismo del C.T.P. de Venecia, en la empresa a su cargo.....	57
<b>Cuadro 29</b> Opinión que tienen los empleadores sobre el dominio del idioma inglés utilizado por los egresados del Colegio Técnico Profesional de Venecia, para laborar en la industria hotelera.....	57

## Índice de Gráficos

<b>Gráfico 1:</b> Empresas donde laboran los egresados del 2014 -2015 de la Especialidad Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, del Colegio Técnico Profesional de Venecia, de San Carlos.....	33
<b>Gráfico 2:</b> Tipos de empresas donde laboran los egresados del 2014 -2015 de la Especialidad Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, del Colegio Técnico Profesional de Venecia, de San Carlos.....	34
<b>Gráfico 3:</b> Competencias del área de hotelería y eventos especiales, donde laboran los egresados del 2014 -2015 del Colegio Técnico Profesional de Venecia, de San Carlos.....	35
<b>Gráfico 4:</b> Opinión de los egresados con respecto a la suficiencia, poca suficiencia y la insuficiencia del idioma inglés aprendido en el Colegio Técnico Profesional de Venecia, para laborar en las empresas de Hotelería y eventos especiales.....	36
<b>Gráfico 5:</b> Opinión de los egresados con respecto a la limitante del idioma inglés aprendido en el Colegio Técnico Profesional de Venecia, para laborar en las empresas de Hotelería y eventos especiales.....	37
<b>Gráfico 6:</b> Aspectos del idioma inglés que según opinión de los egresados del Colegio Técnico Profesional de Venecia, se deben aumentar con mayor intensidad en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.....	39

<b>Gráfico 7:</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de administración, según opinión de los Empleadores Hoteleros .....	41
<b>Gráfico 8:</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de botones, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	43
<b>Gráfico 9:</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de ama de llaves, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	44
<b>Gráfico 10:</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de servicio a la habitación, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	45
<b>Gráfico 11:</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de proveeduría, según opinión de los Empleadores Hotelero .....	47
<b>Gráfico 12:</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de cocina, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	48
<b>Gráfico 13:</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de animación turística, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	49

<b>Gráfico 14:</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos Especiales, en la competencia de organización de eventos, según opinión de los Empleadores Hoteleros. ....	50
<b>Gráfico 15:</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos Especiales, en la competencia de puesta a punto de salón, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	51
<b>Gráfico 16:</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos Especiales, en la competencia de decoración de salones, según opinión de los Empleadores Hoteleros .....	53
<b>Gráfico 17:</b> Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos Especiales, en la competencia de montaje de mesas, según opinión de los Empleadores Hoteleros.....	54
<b>Gráfico 18:</b> Opinión que tienen los empleadores sobre el dominio del idioma inglés utilizado por los egresados del Colegio Técnico Profesional de Venecia, para laborar en la industria hotelera.....	57

## **Capítulo I**

### **Introducción**

El estudio que se desarrolla en esta investigación tiene como temática el dominio del idioma inglés que deben tener los egresados de la especialidad de turismo, que se imparte en el Colegio Técnico Profesional de Venecia.

Para ubicar la problemática que genera el tema en investigación, se consideran dos grandes áreas del turismo, la industria hotelera y el área de eventos especiales, cada una de ellas con sus propias características, en las que los egresados deben demostrar el dominio del idioma inglés, para ser competitivos en el mercado laboral, una vez egresados del colegio y de la especialidad.

Por eso el egresado debe demostrar el dominio del idioma en las competencias propias de la hotelería tales como: recepción, reservación, ama de llaves, bar y restaurante y cafetería, botones, proveeduría, cocina, entre otros; y en las competencias de eventos especiales, que comprende animación, tipos de servicio, puesta a punto del salón, montaje de mesa y otras propias de cada área.

La pregunta que genera la temática, se plantea como problema de investigación y para dilucidarlo, se recurre a la formulación de objetivos de investigación, en donde la población sujeto de estudio comprende los empleadores, los cuales actúan como evaluadores del dominio del idioma, por parte de los egresados.

Los egresados y los empleadores, que constituyen la población sujeto de estudio expresan, una serie de resultados, que ponen de manifiesto, lo que los empleadores requieren del dominio del idioma por parte de los egresados, las

competencias donde deben demostrar un dominio total del idioma, además de las insuficiencias detectadas. Por su parte los egresados manifiestan, a través de sus respuestas, la necesidad de mejorar la enseñanza del inglés, aumentar el diálogo y la conversación, para eliminar temores e inseguridad en el momento de la puesta en práctica del idioma aprendido en el colegio. El propósito de la investigación es hacer un estudio transversal, que evidencia lo que están haciendo los egresados, dónde trabajan, y qué opinión se genera en los empleadores con respecto al dominio del idioma inglés que muestran los egresados del 2014 y 2015, que han logrado ubicarse como empleados en la industria hotelera.

Es significativo el hecho de que los empleadores consideran que inglés enseñado en el colegio es suficiente para desempeñar su trabajo pero que debe mejorarse.

## **Capítulo II**

### **Planteamiento del Problema**

#### **2.1 Antecedentes**

En el año 2002 se crea la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales en la zona norte de San Carlos, específicamente en el Colegio Técnico Profesional de Venecia.

El propósito de este estudio es realizar un alto en el devenir histórico del desarrollo de la especialidad, preguntarse qué piensan los empleadores de la industria hotelera sobre los egresados en turismo, dónde están laborando, en qué áreas de la industria hotelera, qué limitaciones han encontrado en el mercado laboral, ha sido suficiente el inglés aprendido en la especialidad, para laborar en las diferentes competencias. Todas estas interrogantes, aunadas a la naturaleza misma de la especialidad, permiten plantear el presente problema por investigar, como una necesidad, para observar a través del método científico aplicado a las ciencias sociales, la realidad que viven los egresados de turismo del Colegio Técnico Profesional de Venecia de San Carlos, en los años 2014 y 2015.

## **2.2 Problema de investigación**

¿Resulta suficiente el dominio del idioma inglés, que se demuestra en las competencias de las áreas de Turismo en el campo laboral de la Hotelería y Eventos Especiales, según opinión de los empleadores de los Egresados del Colegio Técnico Profesional de Venecia, de San Carlos, de los años 2014 y 2015.

El problema es importante porque surge de la necesidad sentida por el investigador de darle seguimiento a los egresados de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, y comprobar la función del idioma inglés en la inserción laboral.

Obsérvese la claridad del problema, en el sentido de que cumple con la condición indispensable de ser objetivo y posible de abordar, aplicando las técnicas de investigación social. Para su planteamiento se utiliza el método deductivo, de lo general que compete a la enseñanza del inglés, hasta las formas particulares que exigen las competencias en las diferentes áreas de la industria hotelera.

En síntesis, este problema permite recolectar los datos para la identificación de la situación problema. Está definido en un tiempo determinado y una delimitación contextual que comprende el espacio y el área de aplicación, abarca el sistema educativo, la educación técnica, la especialidad de Turismo y en exclusividad el análisis de la utilización del idioma inglés por parte de los egresados en las competencias de la hotelería y eventos especiales.

## **2.3 Objetivos**

Como guías de esta investigación se plantean los siguientes objetivos:

### **2.3.1 Objetivo General:**

Analizar el dominio del idioma inglés, para laborar en las competencias de las áreas de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, según opinión de los empleadores de los egresados, graduados en el Colegio Técnico Profesional de Venecia, de San Carlos, en los años 2014 y 2015.

### **2.3.2 Objetivos Específicos**

1. Identificar el lugar donde laboran los egresados de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, del colegio Técnico Profesional de Venecia en los años 2014 y 2015.
2. Determinar las competencias de las áreas donde laboran los egresados.
3. Indagar la necesidad de la aplicación del idioma inglés, en áreas de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, según opinión de los empleadores hoteleros.
4. Constatar la opinión que tienen los empleadores sobre el dominio del idioma inglés de los egresados que laboran en los diferentes sectores.

## **2.4 Preguntas de investigación**

Derivadas del problema por investigar, se plantean las siguientes preguntas a las que se pretende dar respuesta en esta investigación:

1. ¿Laboran los egresados de la especialidad de Turismo en empresas turísticas?
2. ¿Con qué frecuencia utilizan el idioma inglés en el lugar donde laboran?
3. ¿El perfil de salida del egresado de la especialidad de turismo, le permite desempeñar su labor de forma adecuada?
4. ¿El nivel de dominio del idioma inglés, obtenido en la especialidad, es suficiente para que el egresado sea competente en el mercado laboral?
5. ¿Están los empleadores Hoteleros satisfechos con el dominio de idioma inglés mostrado por los egresados?
6. ¿Es necesario realizar modificaciones en los planes y programas de estudio, para el aprendizaje del dominio del idioma inglés, en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales?

## **2.5 Justificación**

Esta investigación comprende el análisis del dominio del idioma inglés que poseen los egresados, en las competencias que integran las diferentes áreas de la Hotelería y la Especialidad de Hotelería y Eventos Especiales, requisito fundamental, una vez aprobado el programa y plan de estudio que los faculta como Técnicos medios en Turismo. El idioma inglés y el dominio en las diferentes competencias que integran el área, se concretiza en la habilidad de los egresados para comunicarse.

La importancia de esta investigación está en que permite realizar un análisis de la opinión de los empleadores de la industria hotelera, respecto a la capacidad mostrada por los egresados, para comunicarse en el idioma inglés.

El dominio de este idioma es condición indispensable, exigida por la industria hotelera a las personas que integran el recurso humano de estas empresas, y se asume que el idioma inglés recibido en los colegios técnicos es suficiente para comunicarse en el mercado laboral.

Los resultados de la investigación permiten evidenciar la opinión de los egresados y su desempeño en el turismo en general. También se sabrá en qué tipo de empresas laboran los egresados, si utilizan o no el idioma inglés para realizar su trabajo, con qué frecuencia, qué se opina de la calidad del inglés recibido en el colegio, para la atención de la población turística; en este caso la de Hotelería y Eventos Especiales.

Se pretende determinar si el recurso humano que actualmente labora en estos servicios está capacitado para comunicarse en el idioma inglés en las diferentes áreas que integran la industria hotelera.

El estudio pretende ser trascendente, en el sentido de que los resultados sirvan como base para la toma de decisiones, por parte de los departamentos de inglés de los colegios

técnicos y principalmente para los profesores encargados de impartir lecciones del idioma inglés en la especialidad de Turismo. Los beneficiados directos serán los futuros egresados, los empleadores, los departamentos de inglés y los encargados de la enseñanza aprendizaje de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

## **2.6 Viabilidad**

La viabilidad se manifiesta en el sentido de que permite un análisis de la puesta en práctica del idioma inglés por parte de los egresados, en donde el perfil de salida del egresado se traduce en habilidades y destrezas, en el desempeño de las diferentes competencias.

Esta investigación es viable, porque se cuenta con la disponibilidad de los recursos materiales y humanos, programas de estudios, base de datos de los egresados de los años 2014 y 2015 de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, empresarios turísticos.

## **2.7 Localización**

### **2.7.1 Antecedente del Colegio Técnico Profesional de Venecia**

Se creó en el año 1976, con el propósito de dar una alternativa de educación secundaria a los jóvenes de la comunidad de Venecia de San Carlos y lugares aledaños, con una matrícula de 117 estudiantes.

Funciona hasta 1978 en la escuela de la comunidad, en el año 1979 se inauguran las instalaciones donde trabaja actualmente la institución, con la donación de maderas por parte de algunos vecinos. La ayuda incondicional de la Municipalidad de San Carlos, del diputado Edgar Ugalde Álvarez y aportes del Estado.

En ese mismo año, el profesor Francisco Molina, creó el actual escudo del Colegio Técnico Profesional de Venecia y en 1982 se obtuvo la primera promoción, con un total de 144 graduados en las diversas especialidades: 53 en Secretariado, 32 en Industria de la Madera, 28 en Industria del Vestido y 31 en Electricidad.

En el año 2016 cuenta con una matrícula de 963 estudiantes, de los cuales 922 pertenecen a una población regular y 41 a estudiantes con necesidades educativas especiales, que forman parte del Pre Vocacional de la institución. Se recibe estudiantes de los cantones de Grecia, Poás, San Carlos y Sarapiquí.

El Colegio Técnico Profesional de Venecia (C.T. P) se financia con recursos provenientes de la Ley 7372, que fortalece las especialidades y talleres, la Ley 6746 de las Juntas Administrativas, la Ley 8283 para el Pre vocacional y los fondos del Programa de Alimentación y Nutrición del Escolar y del Adolescente (PANEA).

El C.T.P de Venecia, atendiendo las necesidades del mercado, ha ido modificando su oferta técnica y se ofrece en el año 2016, las especialidades de: Secretariado Ejecutivo, Secretariado Bilingüe, Ejecutivo para Centros de Servicios, Contabilidad General, Construcción de Muebles y Estructuras, Electromecánica, Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

El estudio se realiza con base en los datos suministrados por la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales del Colegio Técnico Profesional de Venecia, Dirección Regional de Educación San Carlos, circuito educativo 01. Ubicado en la provincia de Alajuela, en el cantón de San Carlos, distrito de Venecia, un kilómetro al este del Servicentro Venecia. Teléfono: 2472 – 2059 / 2472 – 2726, Fax: 2472 – 2059. Correo electrónico: [ctp.venecia@mep.go.cr](mailto:ctp.venecia@mep.go.cr)

## **Capítulo III Marco Teórico**

### **3.1 Actividad turística en el siglo XXI**

En la actualidad, el turismo se ha convertido en una de las actividades económicas importantes del país para ayudar en la productividad y el mejoramiento económico de los ciudadanos. Es de suma importancia por su desempeño, al crear grandes fuentes de divisas, empleo y actividades redistribuidoras de los ingresos que se producen dentro del país.

Como lo muestra Rodríguez, M (agosto 2005) “el turismo genera alrededor de 110.000 empleos directos en el país, lo que representa aproximadamente el 9% del total de los empleos que genera la empresa privada costarricense. Lo más importante es que si se mantiene el ritmo de crecimiento turístico de los últimos años, para el 2015 el sector turismo será el mayor empleador en Costa Rica.” Lo anterior demuestra cómo el turismo va en aumento y proporciona una gran oportunidad de trabajo. También proporciona seguridad en esta rama para los años próximos y lo que esto significa para el desarrollo económico de muchos ciudadanos en el país. Al mismo tiempo, Rodríguez, M (agosto, 2005) menciona que “el 56% de esos empleos están fuera de la región central del país.

Es importante mencionar que el turismo genera actividades para el desarrollo, por ejemplo: agricultura, transporte, construcción, comercio, la cultura, funciones públicas como migración y aduanas, en los puestos de entrada al país, entre muchas otras. Con base en los cálculos hechos por la Organización Mundial de Turismo (OMT) la cual establece que se producen cuatro empleos indirectos por cada uno de los directos, En Costa Rica 550.000 habitantes dependen de una manera directa o indirecta de la actividad turística.

Suficiente muestra de cómo el turismo en Costa Rica, actualmente, debe mejorarse de forma estratégica para ayudar al progreso del país, ofrecer condiciones de vida favorables y establecer una mayor estabilidad emocional y económica para los habitantes del país. Constituyendo una de las principales actividades generadora de ingresos y por demás demostrado su crecimiento a partir del año de 1984. El crecimiento del turismo en Costa Rica fue lento y de carácter accidental hasta la década de 1970. “En 1950 el total de turistas que ingresaron al país fue de 20 225 personas” (Vargas, 1997). “Ya para 1968 se registraron 118 000 turistas” (Alfaro, 1999). Dicho turismo se centraba sobre dos espacios geográficos específicos: el Valle Central, con destinos específicos en el centro del país, específicamente lugares como los volcanes Irazú y Poás; el otro espacio correspondía al Pacífico Central, hacia Puntarenas y en menor medida Jacó.

Entre las razones fundamentales de la preferencia hacia estos dos espacios en específico, están la inexistencia de una distribución vial adecuada, la escasa cobertura de infraestructura de servicios destinados a suplir las necesidades del turista, en zonas con mayor potencial turístico y como lo afirma Vargas (1997) “carencia de una visión empresarial eficiente para la implementación del turismo y la inexistencia de políticas gubernamentales bien planificadas para considerar el desarrollo del turismo”.

“En la década de 1970, aunque se contaba con una infraestructura aceptable en la capital para la recepción del turismo, no sucedía lo mismo en los sitios de mayores atractivos naturales, como es el caso de las regiones Caribe y Pacífico Norte”. (Quesada Castro, 2000).

“En 1982 llegaron 317 600 turistas, atraídos por el turismo de “sol, playa y mar”. En el período comprendido entre 1980 y 1983 el turismo significó la tercera fuente de ingresos, cuyo aporte al PIB fue de un 12, 4% para 1980 y un 20% para 1983. Esta cifra disminuyó en los años siguientes, a causa de la inestabilidad política en el resto de Centroamérica” (Alfaro, 1999).

Esto hace ver cómo el turismo ha ido en aumento día con día, ayudando al mejoramiento y desarrollo del país.

Para la década de 1990, el turismo representó la segunda fuente de divisas a nivel nacional, superada solamente por el cultivo agroexportador del banano. En 1996 se registraron 792 287 turistas y en 1998 esta cifra ascendió a 915 000 turistas. (ICT, 1999)

Para los primeros años del siglo XXI, el turismo representó la segunda fuente generadora de divisas, superada solamente por la producción de microestructuras electrónicas (ICT, 2001)

Actualmente, las expectativas en torno a la actividad turística en el país son altas; en materia de políticas e instrumentos de gestión turística se ha avanzado notablemente.

### **3.2 Educación Técnica en Costa Rica**

La Educación Técnica Profesional es un subsistema del sistema educativo formal, cuyo origen se establece en la Ley Fundamental de Educación No. 2298, Art 17, del 22 de noviembre de 1958.

Su creación la respalda la ley en el siguiente artículo:

Artículo 17. “La enseñanza técnica se ofrecerá a quienes deseen hacer carreras de naturaleza vocacional o profesional, de grado medio, para ingresar a las cuales se requiera: Haber terminado la escuela primaria o una parte de la secundaria. La duración de dichas carreras y los respectivos planes de estudio serán establecidos por el Consejo Superior de Educación de acuerdo con las necesidades del país y con las características peculiares de las profesiones u oficios. Se ofrecerán, además de la enseñanza técnica a que se refiere el párrafo anterior, a juicio del Consejo Superior de Educación, programas especiales de aprendizaje.”

La Educación Técnica en Costa Rica le ofrece una oportunidad de estudio a aquella población que es vulnerable y que posiblemente se encuentra en riesgo social, por esta razón la educación técnica es una forma de retener a los jóvenes dentro del sistema educativo, dándoles herramientas para que tengan una mejor calidad de vida y por ende, mejores ingresos y condiciones, Otro aspecto importante por resaltar, es que la Educación Técnica no solo trata de que los Jóvenes se preparen como empleados, sino también como empleadores, que tengan una visión con mayores deseos de superación, capaces de ser emprendedores, y desarrollarse como seres humanos capaces de lograr sus propias metas y objetivos, creando conciencia de la diversidad cultural y social, así como también del medio ambiente. Así lo establece la OIT, 1998:

“La educación técnica y la formación profesional no tienen sólo el objetivo de preparar a todos los jóvenes para el empleo. Como los otros tipos de enseñanza, deben contribuir también a la preparación de los jóvenes de ambos sexos para la vida ciudadana, su desarrollo cultural y político y su vida privada. Esto exige programas que los ayuden a desarrollar valores democráticos, una conciencia medioambiental, y comprensión hacia la diversidad cultural que no deben servir de pretexto para justificar la desigualdad de los derechos y la política de los ghettos y la discriminación. Estos aspectos son también de gran importancia para el desarrollo de la vida laboral” (OIT, 1998)

Es importante que los jóvenes del futuro, tengan una visión distinta a la de nuestros antepasados, esto no significa que deben prepararse para un trabajo nada más, sino que para ser exitosos en la vida, se debe pensar en ser personas capaces de desempeñar labores generales así como también ser emprendedores, creando así una conciencia de futuros empresarios, que vienen a coadyuvar en el desarrollo económico de la región y por ende del país.

### **3.3 Oferta académica del Ministerio de Educación Pública, Educación Técnica, Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.**

El año 2002 se abre e implementa la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, que pertenece a la modalidad comercial y de servicio, en el Colegio Técnico Profesional de Venecia, en San Carlos, ubicado en una zona de mucho tránsito de turismo tanto nacional como internacional, lo que representa un aporte en la demandad laboral

Un aspecto importante por considerar en esta especialidad es el idioma inglés, ya que constituye un complemento esencial para el trabajo, permitiéndole al egresado tener la oportunidad de ser contratado una vez que termine la educación técnica diversificada.

Otro aspecto importante es que dentro de este contexto, surge un nuevo requerimiento de personal que domine el idioma inglés en el área de la Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, ya que existe un alto porcentaje de turistas que visitan el país y que en su mayoría son de habla inglesa, según Instituto Costarricense de Turismo, (ICT, Anuario Estadístico de Turismo, 2015), en el año 2015, registra una llegada de turistas de 1.077.044 provenientes de Estados Unidos. Por cuanto el aumento en la cobertura y acceso a las tecnologías asociadas a esta área, tanto en el ámbito empresarial como en el doméstico, ha creado una necesidad cada vez mayor de personal especializado y capaz de asumir retos.

Por lo tanto, de acuerdo con los lineamientos de la Política Educativa hacia el Siglo XXI, los programas de turismo, constituyen un eje de desarrollo social, económico y personal, aportando un valor agregado para la vida en igualdad de oportunidades y acceso, sin distinción de género, credo o raza.

La Especialidad Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, exige el dominio del idioma inglés, en el área conversacional, como en el área académica, que corresponde al inglés que se imparte en el tercer ciclo en la educación diversificada, independiente de la especialidad.

### **3.4 Educación basada en normas por competencias**

Otro aspecto importante con relación a la Educación Técnica, es el Modelo de Educación basado en normas por competencia (EBNC), que es una propuesta hecha por el Ministerio de Educación Pública en el año 2006, y aprobada por el Consejo Superior de Educación, (CSE, 2006). Dicho modelo nace con el objetivo de atender las necesidades de forma integral, de los estudiantes, considerando las necesidades particulares, para identificar cuáles son sus capacidades, para posteriormente incorporarse al sector productivo del país.

En esta modalidad el joven requiere de la preparación de una enseñanza y aprendizaje más significativo, a través de la consecución de diferentes etapas durante el aprendizaje, como lo es la construcción del conocimiento, aplicando sus habilidades y destrezas y a la vez comprender, transformar y llevar a la práctica, todo lo aprendido, atendiendo así, sus propias necesidades y los requerimientos de los sectores productivos.

En Costa Rica la educación con base en normas por competencias, se da como una modalidad educativa que promueve el desarrollo integral y armónico del estudiante y le capacita en todas y cada una de las competencias, que además requiere de una actividad productiva específica. Así, se atienden las necesidades del sujeto y los requerimientos de las demandas del mercado laboral. Cuando se habla de una competencia, esta se refiere a la realización de diferentes actividades, y hace que el estudiante ponga en práctica todas las habilidades cognoscitivas, psicomotrices o socio-afectivas necesarias pueda realizar el trabajo que se le indique, ya sea de orden personal, social o profesional. Por lo tanto desde la perspectiva de la educación con base en normas por competencia, la formación para el trabajo, busca desarrollar los atributos del joven para aplicarlos de manera óptima e inteligente en las tareas de su ocupación laboral. Al respecto la evaluación basada en normas por competencia en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, el docente realiza la evaluación recopilando todas aquellas evidencias que se requieran para determinar que el estudiante ha alcanzado el aprendizaje requerido, una vez revisadas se clasifican, utilizando la técnica de recopilación de evidencias llamado “Portafolio de Evidencias”, esta recolección de evidencias no solamente resumen el trabajo académico de un estudiante, sino que explicitan procesos de aprendizaje individual y grupal, desempeño integral de las y los jóvenes y el desarrollo de competencias reflejadas en productos que han elaborados y que colaboran con las metas futuras de desarrollo personal. (-Ávila, Gerardo y López, Xinia. SINETEC, 2000.)

### **3.5 Competencias Lingüísticas**

Las competencias se definen como “las habilidades para responder a las demandas o llevar a cabo tareas con éxito y consistentes con las dimensiones cognitivas y no cognitivas” (OCDE, 2002, p. 4). Por tanto, las competencias deben contribuir al desarrollo de las sociedades y los individuos, siendo capaces de atender a la demanda en diversos contextos en que se desenvuelven.

### **3.6 Perfil del estudiante de la especialidad de turismo en hotelería y eventos especiales**

En la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos especiales el estudiante que ingresa debe ser capaz de realizar los siguientes aspectos, como lo cita el programa de estudio, de la sub área de inglés. (M. Campos, Asesor Nacional de Turismo, 2010).

- Interpreta información técnica relacionada con la especialidad.
- Transmite instrucciones técnicas con claridad, empleando la comunicación apropiada.
- Demuestra habilidad y destreza en las tareas propias de la especialidad.
- Dirige procesos de producción, cumpliendo las instrucciones de los técnicos superiores.
- Propone soluciones a los problemas que se presentan en el proceso de producción.
- Elabora y evalúa proyectos de la especialidad.
- Demuestra calidad en su trabajo. Utiliza la computadora como herramienta en las tareas propias de la especialidad.
- Aplica normas de Salud Ocupacional.
- Demuestra ética profesional en el cumplimiento de las tareas que forman parte de la Especialidad. Protege el medio ambiente, eliminando los focos de contaminación que se originan en los procesos de producción.
- Usa racionalmente los materiales, equipos y utensilios que se requieren en la especialidad.
- Utiliza tecnología apropiada en la especialidad para contribuir a la competitividad, calidad y desarrollo del país.

### 3.7 Perfil Ocupacional en Turismo

Una vez egresado el estudiante de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, el perfil de salida estipula que el egresado debe ser capaz de realizar las siguientes acciones: según se encuentra fundamentado en el programa de estudio de la especialidad. (M. Campos, Asesor Nacional de Turismo, 2010).

- Planifica labores de recepción utilizando procedimientos administrativos,
- Elabora reportes de entrada y salida de los huéspedes y efectúa el trámite correspondiente, ofrece información de los servicios del hotel a los huéspedes,
- Aplica adecuadamente, conocimientos de recursos turísticos para ofrecer información de calidad al cliente
- Resuelve solicitudes e inquietudes de los huéspedes en forma eficiente en inglés y español
- Redacta en inglés y español documentos utilizados en los diferentes departamentos del hotel. Aplica técnicas de mercadeo y ventas en los servicios de eventos especiales, servicio de catering, restaurante y recepción
- Maneja el programa del sistema de reservaciones y lo interpreta eficazmente
- Utiliza adecuadamente los procedimientos y aptitudes para trabajar en equipo
- Supervisa labores operativas del personal de recepción
- Elabora los reportes de cierre de turno,
- Aplica técnicas de servicio al cliente en la atención de los huéspedes
- Comunica eficazmente información oral y escrita en inglés y español
- Elabora conciliaciones bancarias por saldos ajustados,
- Aplica normas de salud ocupacional en las diferentes áreas de trabajo del hotel,

- Aplica la computación como herramienta básica en los diferentes departamentos de hotel.
- Organiza adecuadamente los procedimientos operativos del área de restaurantes
- Aplica técnicas adecuadas en la venta de productos del restaurante
- Ejecuta labores de limpieza de las áreas de restaurante,
- Organiza el equipo utilizado en el área de restaurante,
- Realiza la puesta a punto del área de restaurante,
- Realiza el montaje de mesas de acuerdo a la oferta del restaurante y del catering service.  
Acondiciona correctamente el equipo para la puesta a punto de las mesas,
- Aplica normas de higiene y presentación personal en la labor diaria,
- Aplica correctamente el procedimiento para la toma de orden de los clientes,
- Tramita órdenes de pedido a los departamentos utilizando el procedimiento adecuado,
- Dispone correctamente el montaje de buffet de acuerdo al tipo de evento organizado,
- Aplica procedimientos adecuados en la organización de eventos acorde al tipo de actividad planeada
- Elabora presupuestos para diferentes tipos de eventos

Se hace necesario destacar que las competencias relacionadas con el dominio del idioma que corresponde al perfil de salida del egresado del turismo son las siguientes: recepción, reservaciones, servicio al cliente, bar y restaurante, cafetería, animación.

## **3.8 Enseñanza del Inglés en Costa Rica**

### **3.8.1. Historia del Inglés en Costa Rica**

La enseñanza de idiomas en Costa Rica, especialmente del inglés y del francés, se inició a mediados del siglo XIX. Como lo afirma González (1978-345), "la enseñanza de idiomas extranjeros despertó ya el interés en los primeros años de la República.". En relación con la enseñanza del inglés en nuestro país, la primera referencia que se puede encontrar data del año 1825, cuando el Poder Ejecutivo decretó el reglamento interno de la Casa de Enseñanza Santo Tomás, iniciándose así el estudio de lenguas en forma institucional. Según González (1978), "el plan de estudios de la Casa de Enseñanza ofrecía clases de latín, francés e inglés." Lo cual demuestra el interés por los idiomas extranjeros y su importancia para el desarrollo del país.

En 1854, se inicia con más auge la promoción del idioma y su desarrollo en el país, como lo afirma (González. 1978, p, 345) "A partir de 1854, surgieron las primeras ofertas de profesores extranjeros para impartir clases privadas de inglés y otros idiomas". Aunque no se conoce con certeza el método de enseñanza utilizado en estos años, es de suponer que se basaba en la traducción gramatical, método de gran auge en la enseñanza de las lenguas clásicas que fue adoptado para la enseñanza de las lenguas modernas. De esta forma, la enseñanza del idioma inglés formó parte de nuestro sistema educativo desde sus inicios. Con la creación de los colegios primaria- secundarios, precursores de los colegios de segunda enseñanza, las lecciones de inglés se vuelven parte de los planes de estudio (Quesada, 1993, pág. 22).

En 1887 se establecieron los colegios secundarios, los cuales también incluyeron el inglés dentro de sus planes de estudios. Según González (1976), "se adoptó el Método Directo Alemán, con el estudio de las obras del Dr. Rodolfo Lenz y Schnitzler" 1976 (pág. 76).

Este método establece que “el aprendizaje de una segunda lengua debe ser igual al de la primera, espontáneo, con mucha actividad oral, sin usar la traducción y con poco o ningún análisis de reglas gramaticales” (Brown, 2000, pág.45). Sin embargo, no es hasta 1957 cuando se profesionaliza la enseñanza del inglés en Costa Rica, con la apertura de la carrera de inglés en la Facultad de Educación de la Universidad de Costa Rica.

Alrededor de 1978 y hasta 1990, el Ministerio de Educación Pública (MEP) elimina el plan de estudios y, en su lugar, prepara y envía a los docentes una guía muy simple en la que se indican los libros que se deben usar y las unidades que se deben cubrir en cada nivel.

En 1990 se da un cambio radical, pues “se elaboran otros planes que establecen nuevos objetivos, nuevas situaciones de aprendizaje y nuevas formas de evaluación. El enfoque se acerca más al Método Comunicativo y, es así cómo, la parte oral toma gran importancia dentro de los planes establecidos.” (Córdoba, Coto, Ramírez 2005, pag.6). Es ahí donde se da el impulso de crear nuevos libros ya no por parte de extranjeros sino por medio de profesores nacionales.

Hasta el año 2005, se continúa utilizando para la enseñanza del inglés el Método Comunicativo basado en el plan de estudios de inglés elaborado por la Comisión Asesora Evaluadora para la enseñanza del inglés del MEP. Los profesores tienen flexibilidad de utilizar varios textos, entre ellos *Have Fun* de Rosa María Bonilla et al, *New Interchange* de Jack C. Richards, *Super Goal* de Manuel dos Santos hasta tercer año y *Solutions I y II* de Madeline Mc Hugh para cuarto y quinto años. Otros profesores se inclinan por elaborar sus propias antologías, lo que es aceptado por el MEP, en el tanto se cumpla con el plan de estudios.

### **3.8.2 Importancia del Inglés para la comunicación.**

El idioma inglés ha sido muy importante en la comunicación internacional durante muchos años. La necesidad de comunicarse en inglés se manifiesta en los negocios, política, educación, medicina, viajes y turismo entre otros.

En la actualidad resulta imprescindible aprender el idioma inglés, cada día se emplea más en las áreas del conocimiento y desarrollo humano,

La enseñanza del idioma inglés está, desde sus inicios, relacionada con la actividad productiva del país. Desde que fue exportado el primer saco de café a Inglaterra, en 1820, los costarricenses mostraron interés por aprender inglés. Como lo afirma Cabrea, 1996, (pág.7).

“esto tenía el fin primordial de hacer negocios y, también, de comprender la lengua, su cultura y su literatura.” Hacia 1840, ya se puede hablar de que las exportaciones de café son un negocio consolidado. Poco tiempo después, a finales de la década de 1850, la presencia del poder económico de los Estados Unidos en nuestro país, se hace sentir más”

Como respuesta a las nuevas necesidades comerciales del país por la producción cafetalera, el 3 de mayo de 1843, se instaura la Universidad de Santo Tomás, institución que sucede a la Casa de Enseñanza del mismo nombre. Este recinto educativo impulsará estudios en los campos que el Estado desea fortalecer, con el fin de ayudar con su desarrollo económico. Con las primeras exportaciones de café aparece, en el escenario histórico, una nueva fuerza económica, la cual se infiltra en las estructuras sociales y en las decisiones del Estado. Es así como, de una manera sutil, Inglaterra absorbe la economía naciente de nuestro país. Al respecto, Quesada afirma que “la alianza entre capital comercial costarricense y capital comercial británico, fue determinante en el empuje que necesitaba el país para vincularse al mercado mundial”. (1993, pág.7)

### **3.9 Metodología en la Enseñanza del idioma Inglés.**

#### **3.9.1 Concepto de Método:**

Según Real Academia Española, término ‘méthodo’, tomado del griego (methodos), significa ‘seguir una vía o camino’. ‘Conjunto de ejercicios, técnicas, reglas y procedimientos usados para la enseñanza o el aprendizaje de algo’. Es decir, por ‘método’ se entiende tanto ‘el camino sistemático y ordenado de hacer algo’, como ‘el conjunto de técnicas o actividades que definen ese camino o manera de actuar’.

El Diccionario Longman de lingüística aplicada, 1997, la metodología es definida como:

“- el estudio de prácticas y procedimientos usado en la enseñanza, lo cual incluye: - el estudio de las habilidades naturales del idioma - estudio de la preparación de planes de lecciones, materiales, y libros - evaluación y comprensión de los métodos de enseñanza”.

La metodología en la enseñanza del idioma Inglés en Costa Rica, hace énfasis en la comunicación, considerando las cuatro habilidades lingüísticas básicas: escuchar, hablar, leer y escribir que se dan en la puesta en práctica del idioma inglés, estas habilidades permiten a los estudiantes comunicarse de acuerdo a los conocimientos adquiridos en la especialidad, (Programa de Estudio de Inglés para la Conversación, M.E.P, 2003)

De los enfoques utilizados en la enseñanza y aprendizaje del idioma inglés es el enfoque comunicativo, cuya esencia es, en el enriquecimiento de los objetivos de aprendizaje, no se

trata únicamente de que los estudiantes adquieran un determinado sistema lingüístico, sino de que sean capaces de utilizarlo para comunicarse de forma adecuada y efectiva.

Por consiguiente el idioma inglés se concibe como una herramienta lingüística y cultural para la comunicación, permitiéndole al estudiante complementar su educación, además, le permite aplicar técnicas para comprender y producir mensajes orales y escritos adecuados. Al final, el estudiante aplicará sus conocimientos de inglés para aceptar y adaptarse a los cambios, tal y como lo manifiestan: José María Luzón Encabo, Inés Soria Pastor, Instituto Cervantes, (España),

Por lo tanto la metodología de la enseñanza y aprendizaje del idioma inglés se lleva a cabo a través de diferentes actividades de aprendizaje, el estudiante puede comparar y aplicar diferentes registros (formales e informales) y reconocer expresiones en inglés, americano y otras variedades de inglés, Programa de Estudio MEP, (2003).

Según González (1976), se adoptó el Método Directo Alemán, con el estudio de las obras del Dr. Rodolfo Lenz y Schnitzler (1976, p. 76). Este método establece que el aprendizaje de una segunda lengua debe ser igual al de la primera, espontáneo, con mucha actividad oral, sin usar la traducción y con poco o ningún análisis de reglas gramaticales (Brown, 2000, pág. 45)

Dentro de los métodos del idioma inglés se presentan los siguientes:

### **3.9.2 Método de gramática-traducción (Grammar translation method).**

Empezó en la época de Erasmo (1466-1536). Su objetivo principal es la memorización de paradigmas verbales, reglas de gramática y vocabulario. La aplicación de este conocimiento iba a la traducción de textos literarios, enfocando el desarrollo de los estudiantes a la

apreciación de la literatura del lenguaje a aprender, así como a la enseñanza del mismo. Durante muchos siglos se usó esta otra idea, que el sistema de educación insistía en que la gente aprendiera latín o griego; el propósito de aprender una lengua no era comunicarse, sino ser una persona culta.

### **3.9.3 Método Directo (direct method).**

Fue introducido por el educador alemán Wilhelm Vtétor, (Pekelis, 1987). Enfocando mucho su instrucción en el lenguaje oral, requería que toda la enseñanza fuera conducida en el idioma a aprender, sin recurrir a la traducción; en términos generales, este método propone que el aprendizaje de la segunda lengua debe imitar la adquisición de la primera, es decir, la idea de que al estudiante hay que ponerlo en contacto directo con el idioma que quiere aprender. (Pekelis, 1987).

### **3.9.4 Método Audio-Lingual (Audio-lingual method).**

También, denominado lingüístico por ser el primero que se basa consciente e inintencionadamente en una determinada concepción del lenguaje y de su adquisición, surge en los Estados Unidos (E.U.), al final de la década de los años 30, debido al creciente desengaño de los profesores expertos sobre los resultados del método directo, como consecuencia de las necesidades de comunicación en diferentes idiomas.

## **Capítulo IV**

### **Marco Metodológico**

#### **4.1 Tipos de Estudio**

El estudio que se realiza responde al tipo de investigación descriptiva. La investigación descriptiva busca describir, especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Busca evaluar o recolectar datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En síntesis, permiten indicar cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno social (Hernández, et al, 2003).

Las investigaciones descriptivas presentan las características de un determinado fenómeno, igualmente sugieren la asociación de variables o categorías de análisis como punto de partida de estudios de carácter explicativo. No obstante, no permiten hacer predicciones o comprobar relaciones de causa y efecto entre variables, conceptos o categorías de análisis.

#### **4.3 Alcances**

Los alcances de una investigación se relacionan con aquello que se pretende lograr a partir de la realización de un proceso de investigativo, tiene que ver con los objetivos y las metas que se quieren alcanzar; en otras palabras, indican hasta dónde se pretende llegar con el desarrollo de la investigación y qué beneficios ofrece a los ámbitos académico y educativo. En el apartado de los alcances o proyecciones se explica a quien le servirá la información generada por la investigación. En este sentido, aquí se detallan a aquellas metas que buscan lograrse al final del proceso de investigación y a quienes van dirigidas. (Barrantes, 2006, pág., 96).

En concordancia con lo expuesto en el párrafo los alcances de este estudio van dirigidas a las instancias involucradas en esta investigación, a los egresados de los años 2014 – 2015, a los empleadores de las empresas turísticas hoteleras. Al convertirse este estudio en un instrumento de análisis, sirve para que el departamento de inglés para Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, realice los ajustes necesarios según los datos que arrojen las variables en esta investigación. Los alcances también van dirigidos al logro de los objetivos, en esta forma se pretende con este estudio darle una mayor cobertura idiomática a las diferentes competencias que integran las empresas hoteleras. Se pretende también darle calidad necesaria al estudiante como egresado del idioma inglés para que aumente su competitividad en el mercado laboral, a través de un mayor abordaje del idioma inglés.

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

Para la recolección de la información se aplicaron dos tipos de instrumentos (encuesta) para la recolección de los datos a una población de 32 sujetos encuestados, 26 de ellos egresados del Colegio Técnico Profesional de Venecia, 6 empleadores hoteleros de la zona norte de San Carlos. Los datos arrojados por las variables se ordenan, se clasifican y se expresan en cuadros y gráficos para lograr una mejor interpretación del fenómeno estudiado, en este caso el dominio del idioma inglés.

#### **4.5 Técnicas**

Se utilizaron las siguientes técnicas: observación de documentos bibliográficos, aplicación de cuestionarios, entrevistas, internet, correos electrónicos.

Los datos que arrojan las variables se ordenan, se cuantifican y se expresan en cuadros de frecuencias y en gráficos circulares y de barras.

#### 4.6 Fuentes de información

Las fuentes de información primarias corresponden a las respuestas dadas en el cuestionario a empleadores y egresados que comprenden a la población y a la muestra.

Las fuentes secundarias corresponden a la bibliografía acorde al tema que incluye Planes y Programas de estudio de educación técnica, diagnóstico institucional, archivos físicos y digitales del departamento de coordinación, correos electrónicos, redes sociales.

#### 4.7 Tipo de Muestra

La muestra que se utiliza es intencionada, comprende veintiséis egresados de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, del Colegio Técnico Profesional de Venecia – San Carlos, y seis empresas de hospedaje turístico de la Zona Norte del país, específicamente del distrito de la Fortuna perteneciente al cantón de San Carlos.

#### Cuadro 1 Muestra

Población	Cantidad	Porcentaje
Empleadores Hotelero	6	19%
Egresados	26	81%
TOTAL	32	100%

**Fuente:** Archivos del Colegio Técnico Profesional de Venecia

#### 4.8 Tipo de análisis por realizar

Los resultados de esta investigación se dan en el orden establecido por las variables, y el análisis de los datos que arrojen esas variables se hace en el orden establecido en los objetivos específicos y se contextualizan en el marco teórico. El estudio, argumenta al tipo de investigación descriptiva, la misma busca describir, especificar las propiedades, características, así como

también los perfiles importantes de personas y grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sujeto sometidos a estudio y análisis. Por otra parte busca evaluar y/o recolectar datos sobre diversas perspectivas, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

El análisis que se realiza de cada cuadro, corresponde al comportamiento de los datos, con respecto a la opinión que tienen los empleadores, del dominio del idioma inglés que deben de tener los egresados, para laborar en las diferentes áreas de la industria hotelera, y en las competencias que corresponden a cada una esas áreas. Los datos incluyen también la opinión de los egresados sobre el dominio del idioma inglés que en la actualidad necesitan, para tener un mejor desempeño en el mercado laboral.

#### **4.9 Cuadro de variables**

Las variables, siguen orden el establecido para los objetivos específicos, el objetivo específico 1 y 2 está referido a la opinión de los empleadores como sujetos de estudio y las variables 3 y 4 están referidas a los objetivos específicos que involucran directamente a los egresados. En síntesis se dan dos objetivos que corresponden a los empleadores y dos objetivos que corresponden a los egresados.

#### 4.9.1 Cuadro 2 Variables

<i>Variable</i>	<i>Conceptualización</i>	<i>Operacionalización</i>
1. Sitio donde laboran los egresados de los años 2014 -2015,	Para efectos de esta investigación se entiende por sitios, el lugar donde laboran los egresados de turismo, comprende, empresas turísticas públicas, privadas a fines a la actividad turística en hotelería y eventos especiales.	Se enlistan los lugares o empresas donde laboran los egresados, se expresa en cifras absolutas y relativas la cantidad de egresados que laboran directamente en las empresas de hotelería y eventos especiales.  Cuestionario #2 dirigida a los egresados de turismo de los años 2014 -2015 en las preguntas #1, #2
2. Competencias donde laboran los egresados de los años 2014- 2015, según empleadores Hoteleros.	Para efectos de esta investigación se entiende por competencias, servicio al cliente, etiqueta y protocolo, ama de llaves, bar y restaurante, recepción y reservaciones, organización de eventos y salonero, cocina básica, elementos que conforman las diferentes áreas.	Se enlistan las competencias donde laboran y luego se cuantifican de mayor a menor importancia donde se aplica el inglés.  Cuestionario #2 dirigida a los egresados de turismo de los años 2014 -2015 en las preguntas # 3, #4, # 5
3. Aplicación del idioma inglés según opinión de los empleadores Hoteleros.	Para efectos de esta investigación se entiende aplicación del idioma inglés la opinión de los empleadores hoteleros con respecto al dominio del idioma, que los egresados deben demostrar en las diferentes áreas y competencias de la empresa hotelera.	Se expresa en cifras absolutas y relativas, la frecuencia que según opinión de los hoteleros corresponde a las necesidades en las diferentes áreas y competencias de la industria hotelera. Si las respuestas dadas en la apreciación, mucho, superan el 70% se considera una necesidad del dominio del idioma por para los empleadores hoteleros. Si las respuestas dadas en las apreciaciones poco o nada superan el 70% se considera innecesaria la aplicación del idioma.  Cuestionario #1 dirigida a los empleadores hoteleros en las preguntas 1, 2, 3
4. Opinión de los empleadores sobre el dominio del idioma inglés de los egresados.	Para efectos de esta investigación se entiende como dominio del idioma inglés la respuesta expresa, dado por los empleadores, sobre el grado de satisfacción del dominio del idioma inglés que muestran los egresados en las diferentes áreas y competencias de la industria hotelera.	Se expresa en cifras absolutas y relativas, la frecuencia del grado de satisfacción que dicen tener los hoteleros sobre el dominio del idioma. Si las respuestas dadas en las apreciaciones, muy suficiente y suficiente superan el 70% se considera que el grado de satisfacción del dominio del idioma por parte de los empleadores hoteleros es aceptable, si las respuestas dadas en las apreciaciones poco suficiente e insuficientes superan el 70% se considera el grado de satisfacción inaceptable.  Cuestionario #1 dirigida a los empleadores hoteleros en las preguntas 4.

## Capítulo V

### Análisis de resultados

#### 5.1 Variable 1: Sitio donde laboran los egresados de los años 2014 -2015

Siguiendo el orden establecido para las variables, se expresan los siguientes resultados.

#### Cuadro 3

Empresas donde laboran los egresados del 2014 -2015 de la Especialidad Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, del Colegio Técnico Profesional de Venecia, de San Carlos

Opciones	Absoluta	Relativa
Empresa afín a la especialidad que egresó	14	54%
Empresa que no es afín a la especialidad que egresó	12	46%
Total	26	100%

#### Empresas donde laboran los egresados del 2014 -2015 de la Especialidad Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, del Colegio Técnico Profesional de Venecia, de San Carlos

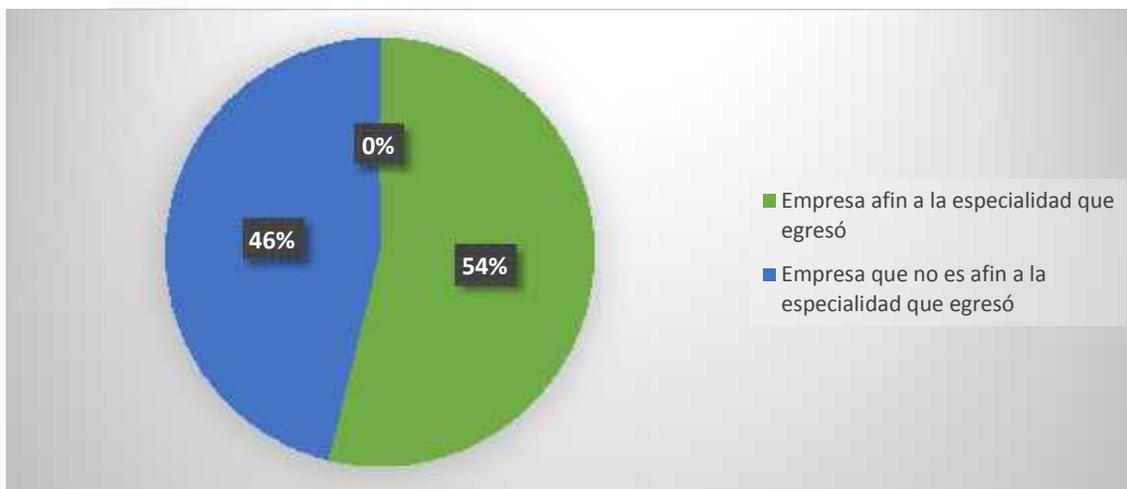


Gráfico 1

Fuente: Encuesta 2 dirigida a egresados.

El 54% de los egresados laboran en una empresa afín a la especialidad, y el 46% no labora en una empresa afín a la especialidad. Los datos muestran que la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos especiales no cumple con las expectativas laborales una vez egresados, lo que significa que el mercado laboral es cada vez más reducido con respecto a la cantidad de egresados.

#### Cuadro 4

Tipos de empresas donde laboran los egresados del 2014 -2015 de la Especialidad

Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, del Colegio Técnico Profesional de Venecia, de San Carlos

Opciones	Absoluta	Relativa
Otro	14	54%
Empresa privada hotelera	10	38%
Empresa privada Eventos Especiales	2	8%
Empresa pública relacionada con el Turismo	0	0%
Empresa de animaciones turísticas	0	0%
Total	26	100%

Tipos de empresas donde laboran los egresados del 2014 -2015 de la Especialidad

Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, del Colegio Técnico Profesional de Venecia, de San Carlos.

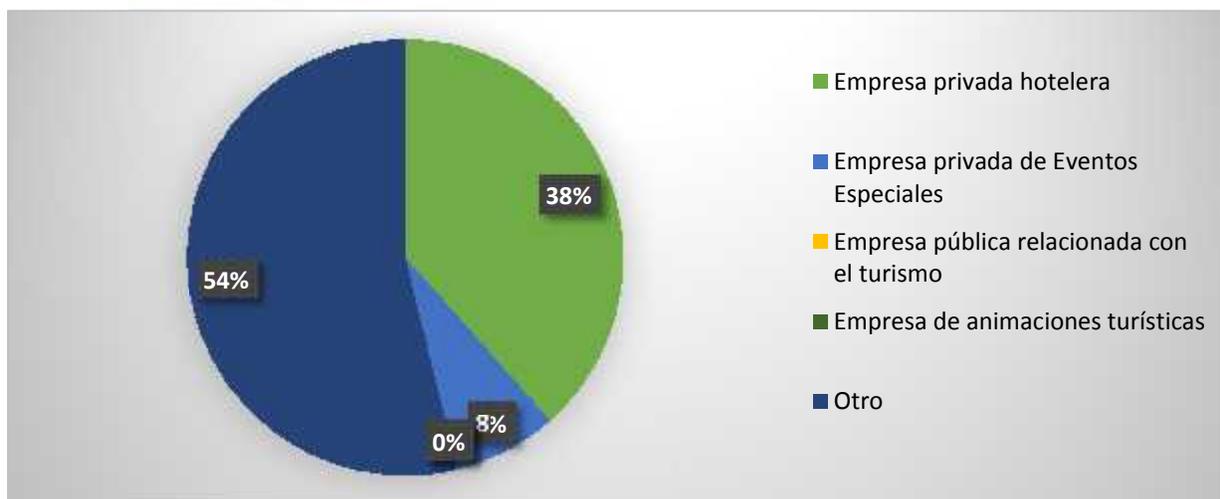


Gráfico 2

Fuente: Encuesta 2 dirigida a egresados.

El 54% de los egresados laboran en una empresa no a fin de la especialidad, 38% en Empresas privadas Hoteleras y 8% en Empresas privadas de Eventos Especiales, los datos indican que se hace necesario la apertura de más industria hotelera y afín a la especialidad, para que los egresados tengan un mayor acceso al mercado laboral, de lo contrario los egresados tendrían que ubicarse en empresas no a fin a la especialidad, situación que está ocurriendo en la actualidad. El desempleo está afectando a los egresados.

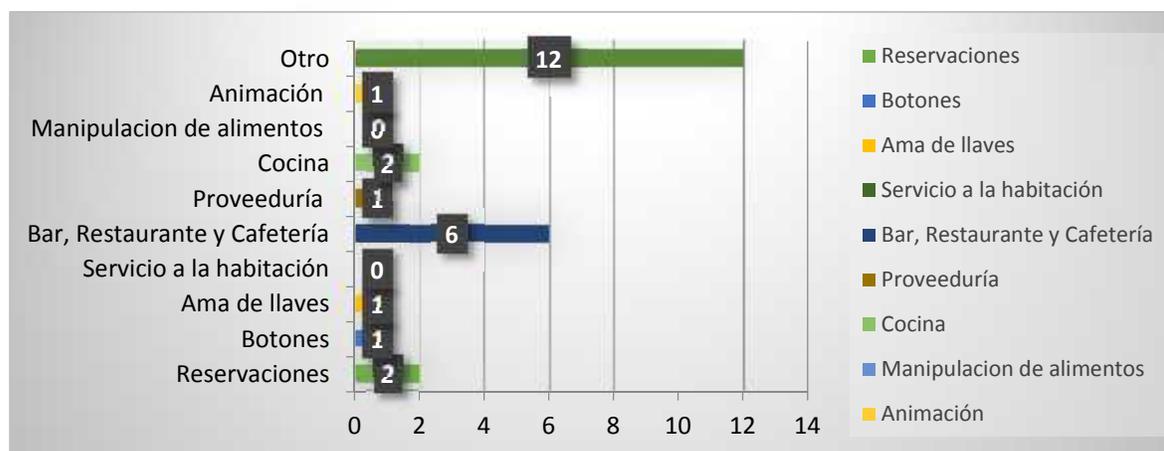
## 5.2 Variable 2: Áreas donde laboran los egresados de los años 2014- 2015 Empleadores Hoteleros

**Cuadro 5**

Competencias del área de hotelería y eventos especiales, donde laboran los egresados del 2014 -2015 del Colegio Técnico Profesional de Venecia, de San Carlos

Opciones	Absoluta	Relativa
Otro	12	46%
Bar, Restaurante y Cafetería	6	23%
Cocina	2	8%
Reservaciones	2	7%
Botones	1	4%
Ama de llaves	1	4%
Proveeduría	1	4%
Animación	1	4%
Servicio a la habitación	0	0%
Manipulación de Alimentos	0	0%
Total	26	100%

### Competencias del área de hotelería y eventos especiales, donde laboran los egresados del 2014 -2015 del Colegio Técnico Profesional de Venecia, de San Carlos



**Gráfico 3**

**Fuente: Encuesta 2 dirigida a egresados.**

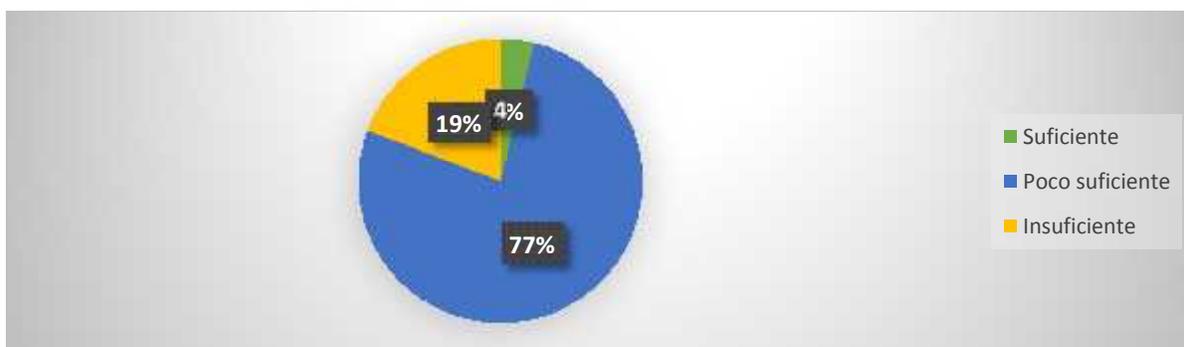
El 46% de los egresados, se desempeña en otras competencias, no a fines a la especialidad, el 23% en Bar, Restaurante y Cafetería, el 8% en Cocina, el 7% Reservaciones y un 4% para Proveeduría, el 4% en Botones, el 4% en Ama de Llaves y 4% en Animación. Se hace necesario destacar que en Bar, Restaurante y Cafetería, es donde más se requiere el dominio del idioma inglés y representa mayor oferta laboral, seguido de las reservaciones.

### Cuadro 6

Opinión de los egresados con respecto a la suficiencia, poca suficiencia y la insuficiencia del idioma inglés aprendido en el Colegio Técnico Profesional de Venecia, para laborar en las empresas de Hotelería y eventos especiales

Opciones	Absoluta	Relativa
Poco suficiente	20	77%
Insuficiente	5	19%
Suficiente	1	4%
total	26	100%

**Opinión de los egresados con respecto a la suficiencia, poca suficiencia y la insuficiencia del idioma inglés aprendido en el Colegio Técnico Profesional de Venecia, para laborar en las empresas de Hotelería y eventos especiales**



**Gráfico 4**

**Fuente: Encuesta 2 dirigida a egresados.**

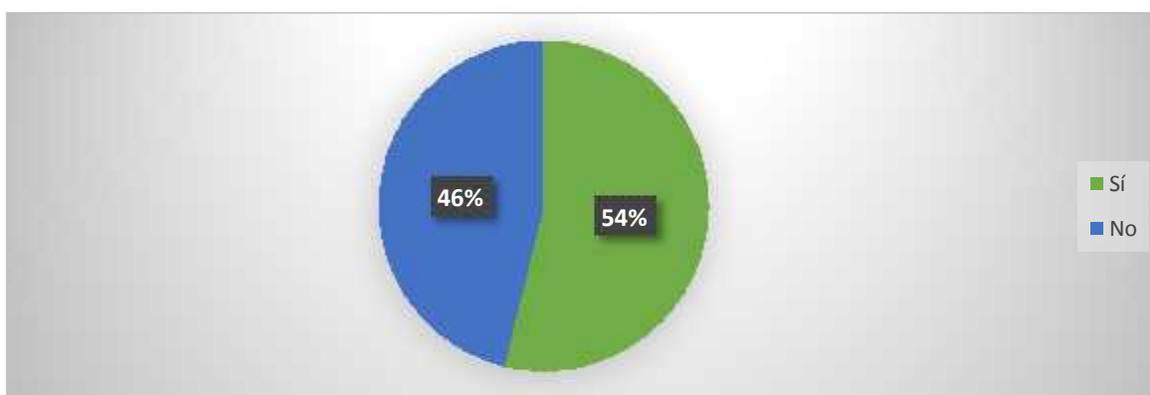
El 77% de los egresados encuestados considera que el idioma inglés aprendido para laborar en las empresas de hotelería y eventos especiales es poco suficiente, 19% insuficiente y un 4% suficiente. Esto se atribuye a que se debe considerar más práctica del lenguaje

### Cuadro 7

Opinión de los egresados con respecto a la limitante del idioma inglés aprendido en el Colegio Técnico Profesional de Venecia, para laborar en las empresas de Hotelería y eventos especiales.

Opciones	Absoluta	Relativa
Sí	14	54%
No	12	46%
Total	26	100%

**Opinión de los egresados con respecto a la limitante del idioma inglés aprendido en el Colegio Técnico Profesional de Venecia, para laborar en las empresas de Hotelería y eventos especiales.**



### Gráfico 5

**Fuente: Encuesta 2 dirigida a egresados.**

El 54% de los egresados consideran que el inglés aprendido en la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, es una limitante para laborar en la industria hotelera, el 46% considera que no. Estos datos son posibles en el sentido de que el egresado presenta cierto grado de timidez y de inseguridad para expresarse en inglés, situación que se refleja cuando el egresado solicita que la metodología empleada en la enseñanza del inglés debe de hacerse con base en una mayor cantidad de diálogo que le den seguridad en el momento de ponerlo en práctica. Los que manifiestan no tener ninguna limitante, son egresados que como estudiantes tenían una actitud positiva para el idioma inglés.

**Cuadro 8**

Necesidad de cambios en la metodología de la enseñanza del inglés de la Especialidad de Turismo en el Colegio Técnico Profesional de Venecia.

Opciones	Absoluta	Relativa
Sí	26	100%
No	0	0%
Total	26	100%

**Fuente: Encuesta 2 egresados.**

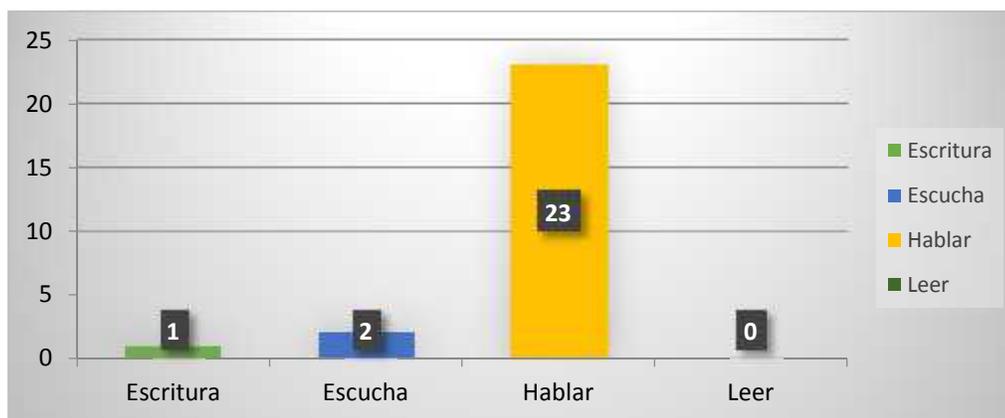
El 100% de los egresados consideran que es necesario cambios en la metodología de la enseñanza del inglés en la Especialidad de Turismo del Colegio Técnico Profesional de Venecia. En el siguiente gráfico los egresados consideran que el cambio metodológico se debe al hablar, es decir en el diálogo más que la escucha y la escritura.

### Cuadro 9

Aspectos del idioma inglés que según opinión de los egresados del Colegio Técnico Profesional de Venecia, se deben aumentar con mayor intensidad en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.

Opciones	Absoluta	Relativa
Habla	23	88%
Escucha	2	8%
Escritura	1	4%
Lectura	0	0%
Total	26	100%

**Aspectos del idioma inglés que según opinión de los egresados del Colegio Técnico Profesional de Venecia, se deben aumentar con mayor intensidad en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.**



### Gráfico 6

Fuente: Cuestionario 2 egresados

El 88% de los egresados considera aumentar la intensidad de la enseñanza del idioma inglés en el aspecto del habla, 8% en la escucha y un 4% la escritura. Las competencias que demandan mayor dominio del inglés, como bar, restaurante y cafetería, que es donde se da el diálogo entre el trabajador y el cliente.

### 5.3 Variable 3: Aplicación del idioma inglés según opinión de los empleadores Hoteleros

#### Cuadro 10

Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo en el área de Hotelería, según opinión de los Empleadores Hoteleros.

Opciones	Absoluta	Relativa
Mucho	6	100%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

Fuente: cuestionario 1 empleadores hoteleros

El gráfico indica que el 100% de los empleadores hoteleros consideran que los egresados deben tener mucho conocimiento y dominio del idioma inglés para desempeñarse en el área hotelera. A los hoteleros les interesan que el egresado domine el idioma inglés en las diferentes áreas de la industria; lo que le asegura un mejor servicio y atención al cliente.

#### Cuadro 11

Aplicación del idioma inglés por los egresados del C.T.P. de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área eventos especiales, según opinión de los Empleadores Hoteleros.

Opciones	Absoluta	Relativa
Mucho	6	100%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

Fuente: encuesta 1 dirigido a empleadores hoteleros

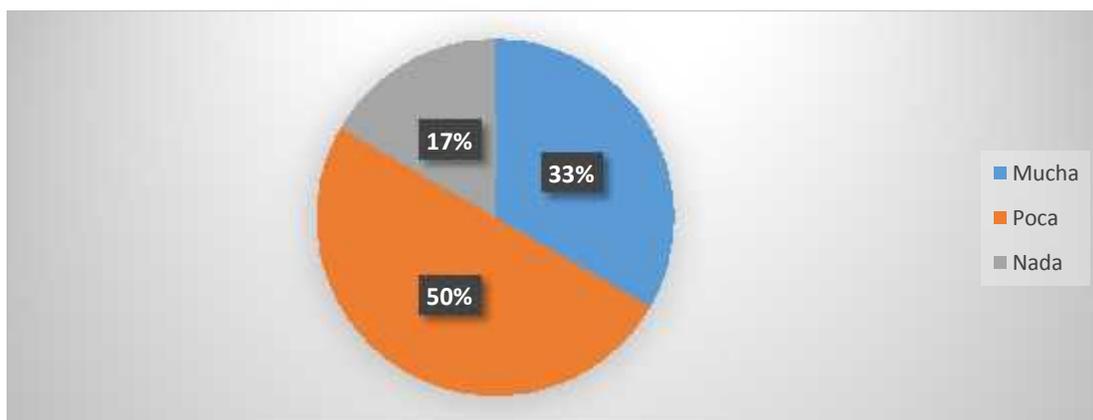
El 100% de los empleadores hoteleros encuestados consideran que los egresados deben tener mucho conocimiento y dominio del idioma inglés para desempeñarse en el Área de Eventos Especiales, tal y como se observa en el gráfico.

### Cuadro 12

Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de administración, según opinión de los Empleadores Hoteleros.

Opciones	Absoluta	Relativa
Mucho	2	33%
Poco	3	50%
Nada	1	17%
Total	6	100%

**Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de administración, según opinión de los Empleadores Hoteleros**



### Gráfico 7

**Fuente:** Cuestionario 1 empleadores hoteleros

El 50% de los empleadores hoteleros consideran que el dominio del idioma inglés no es tan necesario en el Área de Administración, el 33% considera que deben de tener mucho dominio del idioma inglés y el 17% no lo consideran necesario. El comportamiento del dato permite inferir que los egresados en el área administrativa es donde tienen menor participación, excepto los recepcionistas.

### **Cuadro 13**

Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de recepción, según opinión de los Empleadores Hoteleros

Opciones	Absoluta	Relativa
Mucho	6	100%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Cuestionario 1 empleadores hoteleros

El 100% de los empleadores hoteleros encuestados consideran que los egresados deben tener mucho conocimiento y dominio del idioma inglés para desempeñarse en el área de recepción. Los datos muestran que los hoteleros requieren que los que laboren como recepcionistas deben tener un dominio de calidad del inglés, ya que en muchos casos la recepción representa para para la industria hotelera su carta de presentación.

### **Cuadro 14**

Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de reservaciones, según opinión de los Empleadores Hoteleros

Opciones	Absoluta	Relativa
Mucho	6	100%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Cuestionario 1 empleadores hoteleros

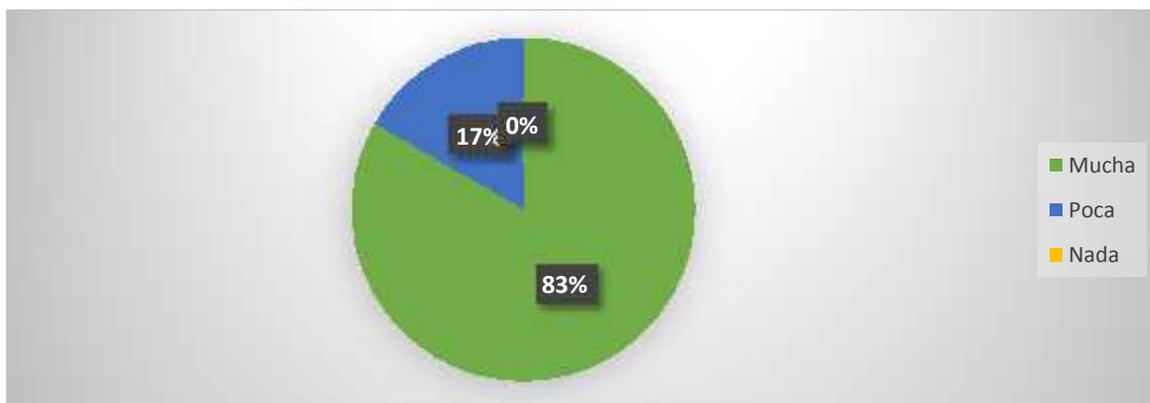
El 100% de los empleadores hoteleros encuestados consideran que los egresados deben tener mucho conocimiento y dominio del idioma inglés para desempeñarse en el área de reservaciones.

### Cuadro 15

Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de botones, según opinión de los Empleadores Hoteleros

Opciones	Absoluta	Relativa
Mucho	5	83%
Poco	1	17%
Nada	0	0%
Total	6	100%

**Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de botones, según opinión de los Empleadores Hoteleros**



### Gráfico 8

**Fuente:** Cuestionario 1 empleadores hoteleros

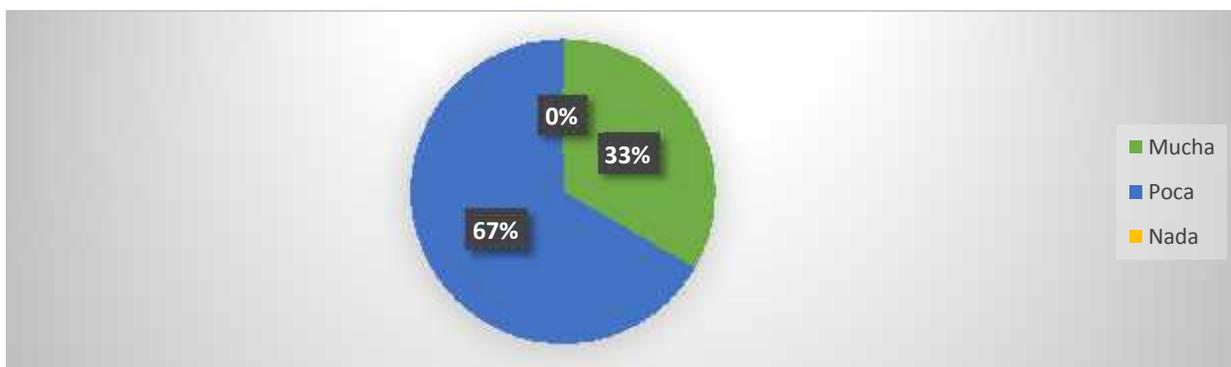
El 83% de los empleadores hoteleros consideran que los egresados deben tener mucho conocimiento y dominio del idioma inglés para desempeñarse en el área de botones y 17% lo consideran poco indispensable. Obsérvese que aun los botones que están ubicados en una escala administrativa inferior, los hoteleros exigen que deben de tener un dominio del idioma inglés.

### Cuadro 16

Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de ama de llaves, según opinión de los Empleadores Hoteleros.

Opciones	Absoluta	Relativa
Mucho	2	33%
poco	4	67%
Nada	0	0%
Total	6	100%

**Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de ama de llaves, según opinión de los Empleadores Hoteleros.**



**Gráfico 9**

Fuente: Cuestionario 1 empleadores hoteleros

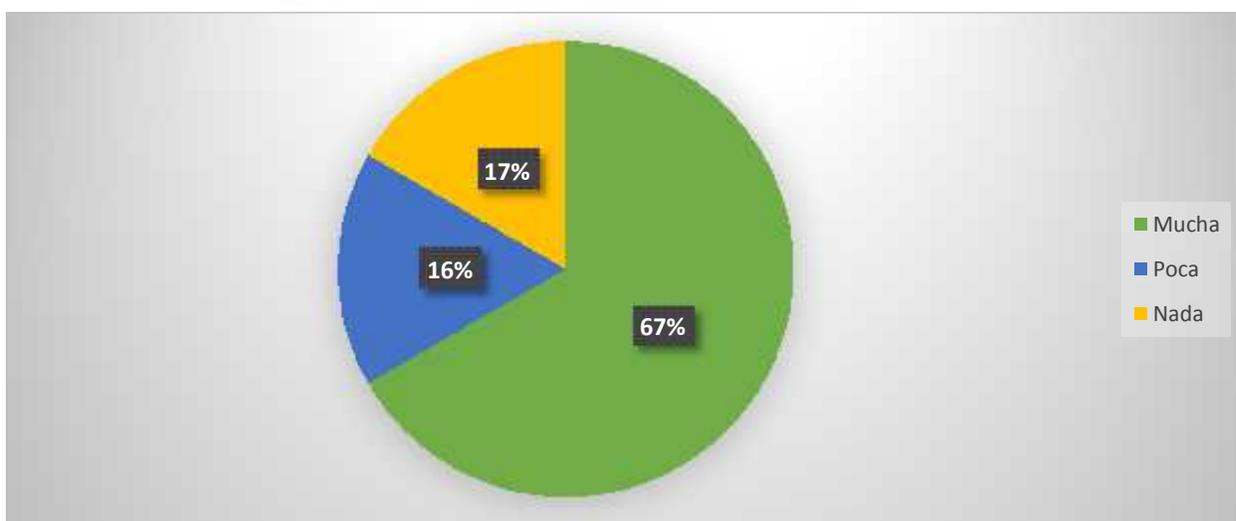
El 67% de los empleadores hoteleros consideran que los egresados deben tener poco conocimiento y dominio del idioma inglés para desempeñarse en el área de ama de llaves, el 33% lo consideran mucho.

### Cuadro 17

Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de servicio a la habitación, según opinión de los Empleadores Hoteleros.

Opciones	Absoluta	Relativa
Mucha	4	67%
Poca	1	16%
Nada	1	17%
Total	6	100%

**Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de servicio a la habitación, según opinión de los Empleadores Hoteleros.**



### Gráfico 10

Fuente: cuestionario 1 empleadores hoteleros

El 67% de los empleadores hoteleros consideran que los egresados deben tener mucho conocimiento y dominio del idioma inglés para desempeñarse en el área servicio a la habitación, el 17% consideran que no es necesario y el 16% consideran que es poca.

**Cuadro 18**

Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de bar, restaurante y cafetería, según opinión de los Empleadores Hoteleros

Opciones	Absoluta	Relativa
Mucha	6	100%
Poca	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Cuestionario 1 dirigido a empleadores hoteleros

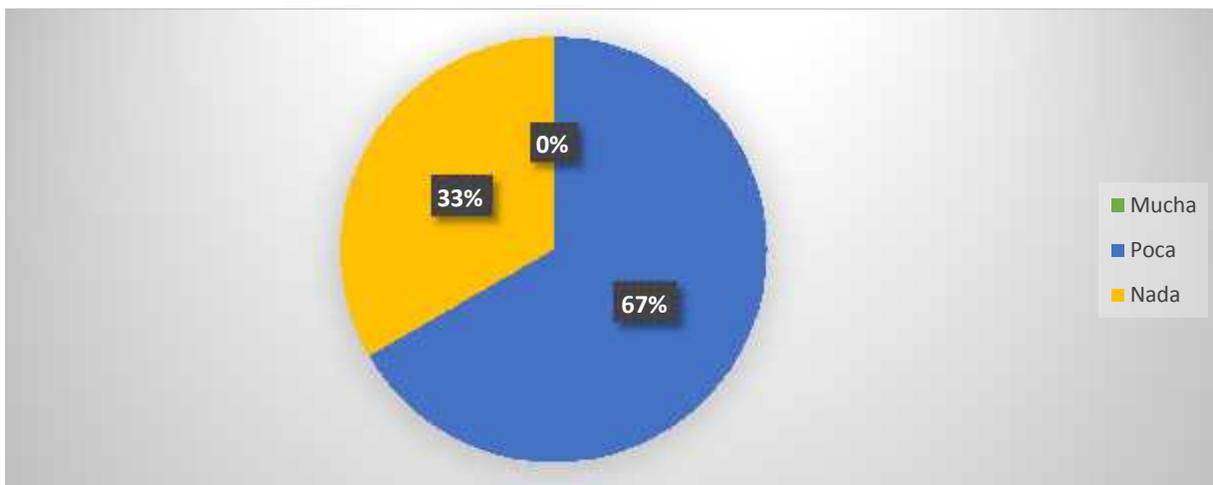
El 100% de los empleadores hoteleros consideran que los egresados deben tener mucho dominio del idioma inglés para desempeñarse en el área de Bar, Restaurante y Cafetería. Es esta competencia donde existe mayor demanda laboral y los hoteleros exigen mayor dominio del inglés.

### Cuadro 19

Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelaría, en la competencia de proveeduría, según opinión de los Empleadores Hoteleros.

Opciones	Absoluta	Relativa
Mucho	0	0%
poco	4	67%
Nada	2	33%
Total	6	100%

**Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelaría, en la competencia de proveeduría, según opinión de los Empleadores Hoteleros.**



### Gráfico 11

Fuente: Cuestionario 1 empleadores hoteleros

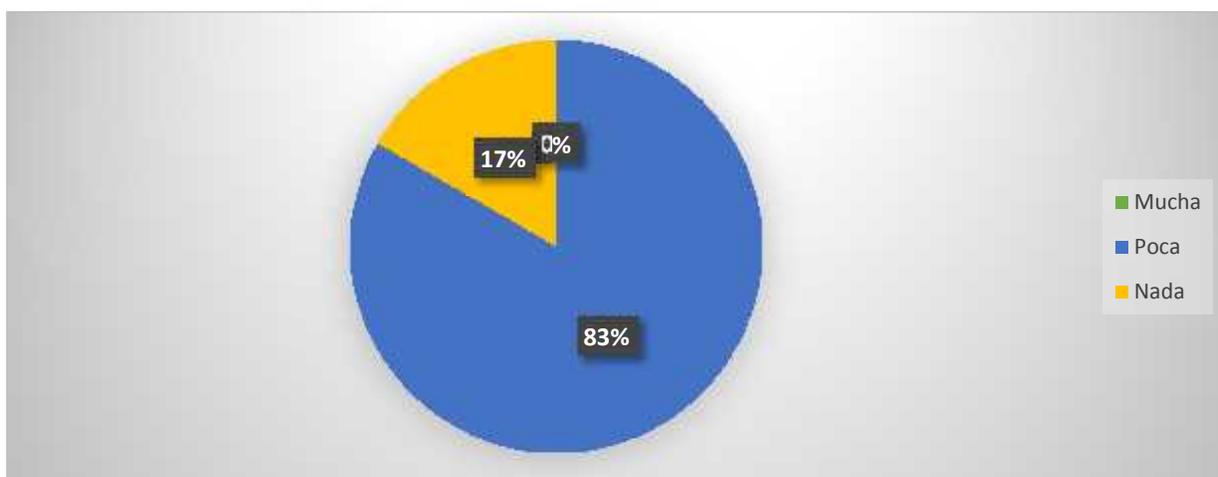
El 67% de los empleadores hoteleros consideran que los egresados deben tener poco dominio del idioma inglés para desempeñarse en el área de proveeduría y el 33% consideran que nada. Para los hoteleros el dominio del idioma inglés en los encargados de proveeduría tiene menor importancia.

### Cuadro 20

Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de cocina, según opinión de los Empleadores Hoteleros.

Opciones	Absoluta	Relativa
Mucha	0	0%
Poca	5	83%
Nada	1	17%
Total	6	100%

Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de cocina, según opinión de los Empleadores Hoteleros.



### Gráfico 12

Fuente: Cuestionario 1 empleadores hoteleros

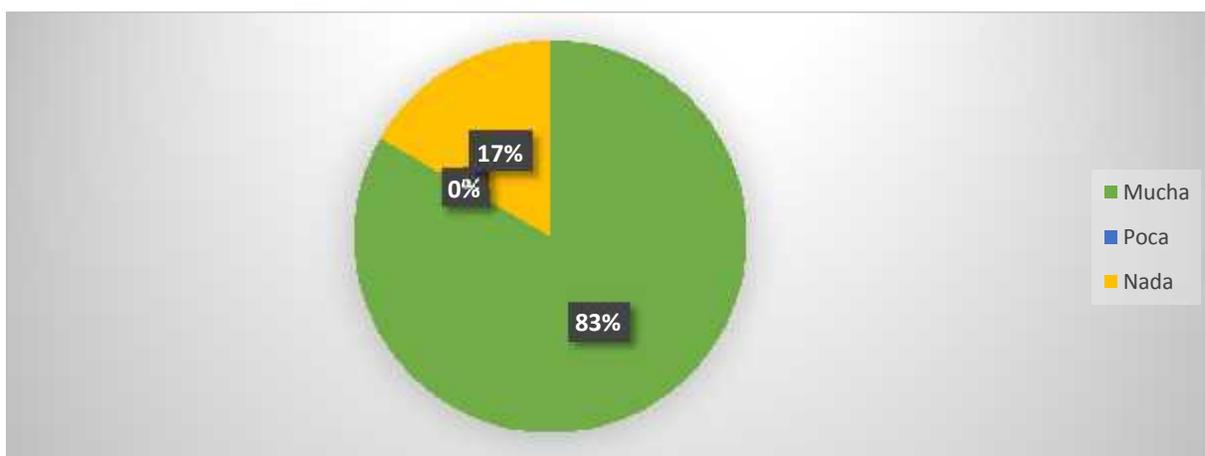
El 83% de los empleadores hoteleros consideran que los egresados deben tener poco dominio del idioma inglés para desempeñarse en el área de cocina. Los empleadores le dan poca importancia al dominio del idioma inglés, lo que le interesa es la calidad y variedad de la gastronomía.

### Cuadro 21

Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de animación turística, según opinión de los Empleadores Hoteleros

Opciones	Absoluta	Relativa
Mucho	5	83%
Poca	0	0%
Nada	1	17%
Total	6	100%

**Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Hotelería, en la competencia de animación turística, según opinión de los Empleadores Hoteleros**



### Gráfico 13

Fuente: Cuestionario1 empleadores hoteleros

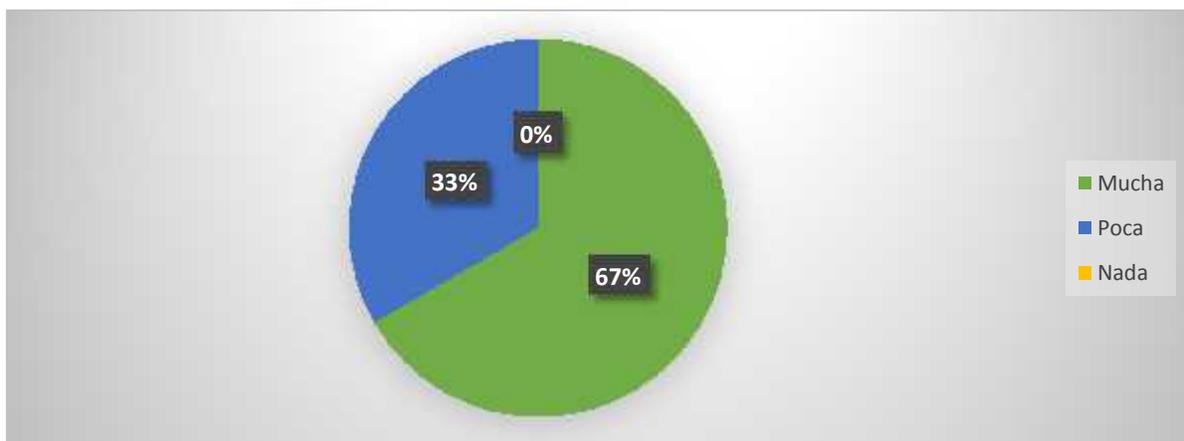
El 83% de los empleadores hoteleros consideran que los egresados deben tener mucho dominio del idioma inglés para desempeñarse en el área de Animación Turística. La animación en la industria hotelera es una competencia de esparcimiento y recreación para el turista, pasa a ser un incentivo que motiva al cliente a participar en la animación turística.

## Cuadro 22

Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos Especiales, en la competencia de organización de eventos, según opinión de los Empleadores Hoteleros

Opciones	Absoluta	Relativa
Mucha	4	67%
Poca	2	33%
Nada	0	0%
Total	6	100%

**Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos Especiales, en la competencia de organización de eventos, según opinión de los Empleadores Hoteleros**



## Gráfico 14

Fuente: Cuestionario 1 empleadores hoteleros

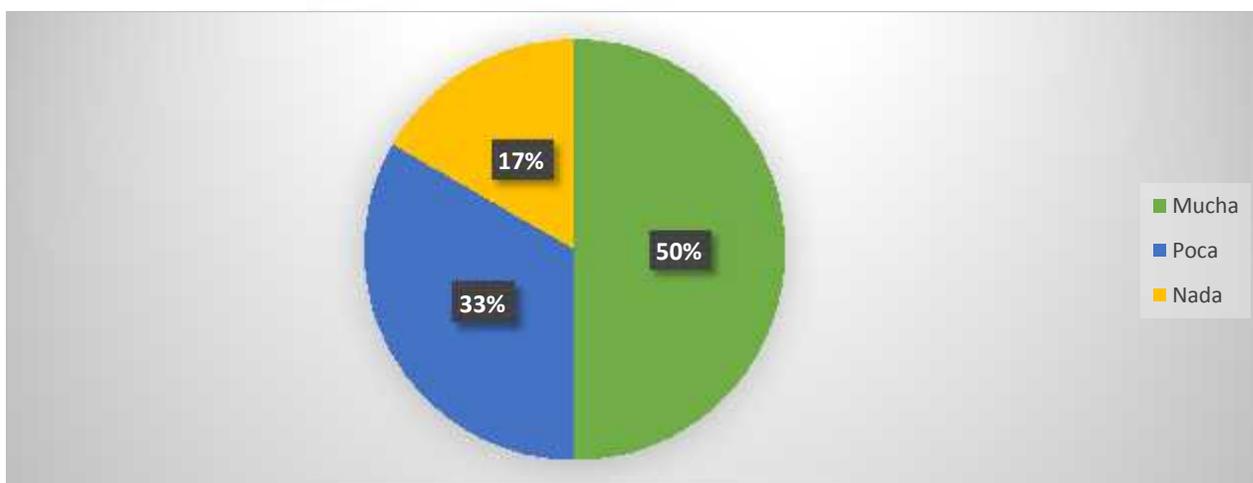
El 67% de los empleadores hoteleros consideran que los egresados deben tener mucho dominio del idioma inglés para desempeñarse en la organización de eventos y el 33% considera que es poco. Aunque los empleadores lo consideran poco importante el dominio del idioma, pero sí necesario para la organización de los eventos donde participan los clientes con idioma extranjero.

### Cuadro 23

Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos Especiales, en la competencia de puesta a punto de salón, según opinión de los Empleadores Hoteleros.

Opciones	Absoluta	Relativa
Mucho	3	50%
Poca	2	33%
Nada	1	17%
Total	6	100%

**Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos Especiales, en la competencia de puesta a punto de salón, según opinión de los Empleadores Hoteleros.**



### Gráfico 15

Fuente: Cuestionario 1 empleadores hoteleros

El 50% de los empleadores hoteleros consideran que los egresados deben tener mucho dominio del idioma inglés para desempeñarse en la competencia de puesta punto de salón, el 33% considera que poco y el 17% consideran que no es necesario.

**Cuadro 24**

Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos Especiales, en la competencia de salonero, según opinión de los Empleadores Hoteleros.

Opciones	Absoluta	Relativa
Mucha	6	100%
Poca	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Cuestionario 1 empleadores hoteleros

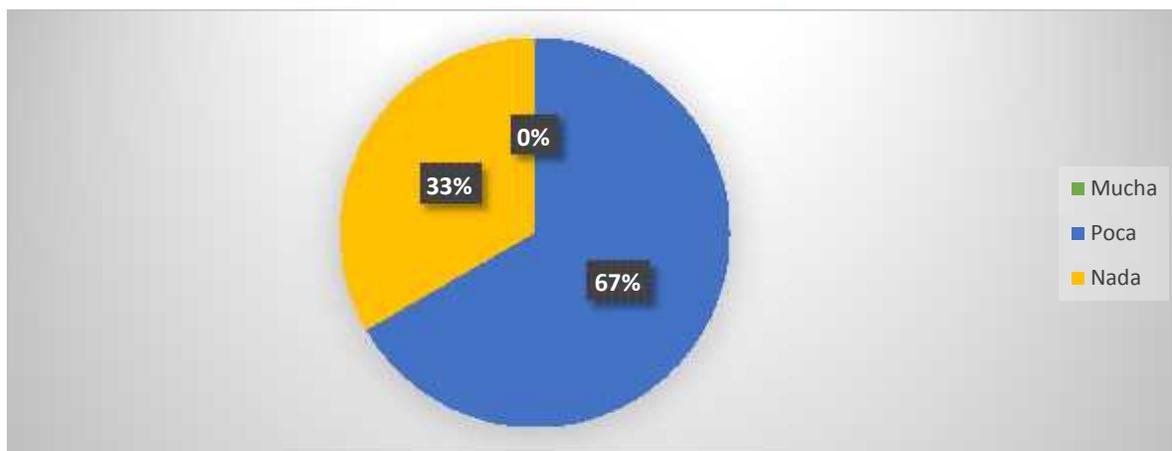
El 100% de los empleadores hoteleros encuestados consideran que los egresados deben tener mucho dominio del idioma inglés para desempeñarse en la competencia de Salonero. Esta es la competencia que más demanda laboral y es la que el empleado tiene contacto directo con los clientes.

### Cuadro 25

Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos Especiales, en la competencia de decoración de salones, según opinión de los Empleadores Hoteleros

Opciones	Absoluta	Relativa
Poca	4	67%
Nada	2	33%
Mucha	0	0%
Total	6	100%

**Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos Especiales, en la competencia de decoración de salones, según opinión de los Empleadores Hoteleros**



### Gráfico 16

Fuente: Cuestionario 1 empleadores hoteleros

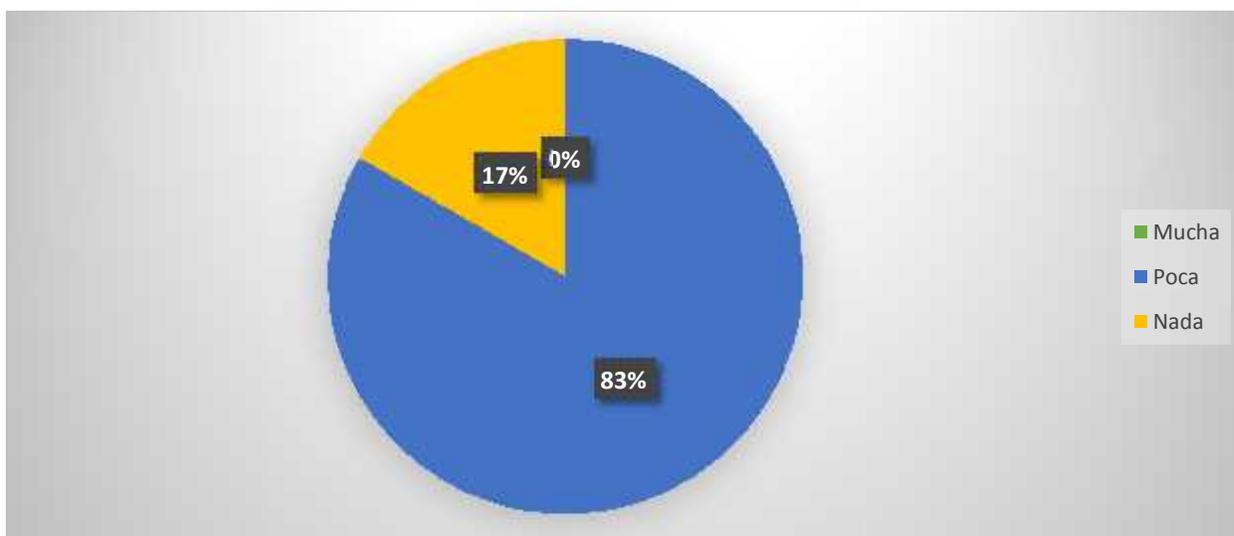
El 67% de los empleadores hoteleros consideran que los egresados deben tener poco dominio del idioma inglés para desempeñarse en la competencia de decoración de salones y el 33% no lo considera necesario.

### Cuadro 26

Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos Especiales, en la competencia de montaje de mesas, según opinión de los Empleadores Hoteleros

Opciones	Absoluta	Relativa
Poca	5	83%
Nada	1	17%
Mucha	0	0%
Total	6	100%

**Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos Especiales, en la competencia de montaje de mesas, según opinión de los Empleadores Hoteleros**



### Gráfico 17

Fuente: Cuestionario 1 empleadores hoteleros

El 83% de los empleadores hoteleros encuestados consideran que los egresados deben tener poco dominio del idioma inglés para desempeñarse en la competencia de montajes de mesa y el 17% no lo considera necesario.

**Cuadro 27**

Aplicación del idioma inglés por los egresados del CTP de Venecia, 2014 y 2015 Especialidad de Turismo, en el área de Eventos especiales, en la competencia de tipos de servicios, según opinión de los Empleadores Hoteleros.

Opciones	Absoluta	Relativa
Mucho	6	100%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Cuestionario1 empleadores hoteleros

Los datos del cuadro muestran que el 100% de los empleadores hoteleros consideran que los egresados deben tener mucho dominio del idioma inglés para desempeñarse en la competencia de tipos de servicio. Se hace necesario aclarar que el tipo de servicios se refiere a los servicios de menú concertado, servicio de bufet, servicio emplatado contemplados en el programa de estudio.

**5.4 Variable 4: Opinión de los empleadores sobre el dominio del idioma inglés de los egresados.**

**Cuadro 28**

Opinión de los empleadores, respecto a si han laborado o no egresados de Turismo del C.T.P. de Venecia, en la empresa a su cargo.

Opciones	Absoluta	Relativa
Sí	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

**Fuente:** Cuestionario 1 empleadores hoteleros

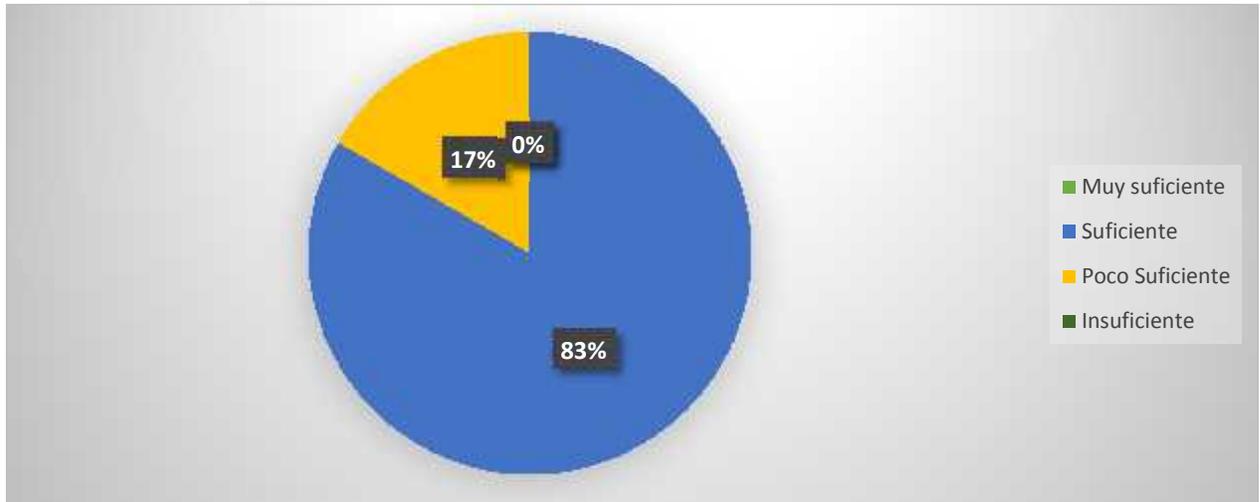
Los datos del cuadro muestran que el 100% de los empleadores hoteleros manifiestan que han laborado egresados de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos especiales del Colegio Técnico Profesional de Venecia, en las empresas a su cargo.

**Cuadro 29**

Opinión que tienen los empleadores sobre el dominio del idioma inglés utilizado por los egresados del Colegio Técnico Profesional de Venecia, para laborar en la industria hotelera.

Opciones	Absoluta	Relativa
Suficiente	5	83%
Poco suficiente	1	17%
Muy suficiente	0	0%
Insuficiente	0	0%
Total	6	100%

**Opinión que tienen los empleadores sobre el dominio del idioma inglés utilizado por los egresados del Colegio Técnico Profesional de Venecia, para laborar en la industria hotelera.**



**Gráfico 18**

Fuente: Cuestionario 1 dirigido a empleadores Hoteleros

El 83% de los empleadores hoteleros consideran suficiente el dominio del inglés mostrado por los egresados, para laborar en la empresa hotelera, el 17% lo considera poco suficiente. Estas apreciaciones de los hoteleros son favorables para la puesta en práctica de la especialidad, se debe mejorar, para que ese 17% que lo considera poco suficiente quede satisfecho con el dominio del idioma inglés expresado por los egresados.

## **Capítulo VI**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

#### **6.1 Conclusiones**

De acuerdo con los objetivos específicos, se expresan las siguientes conclusiones y recomendaciones.

1. El dominio del idioma inglés en las áreas Hotelera y Eventos Especiales es de vital importancia para cualquier egresado de la especialidad de Turismo, que pretenda trabajar en la industria hotelera.
2. Los empleadores hoteleros consideran que el dominio del inglés es fundamental en todas las competencias de las diferentes áreas de la industria hotelera.
3. Los empleadores manifiestan, que el dominio del idioma inglés debe ser mejorado, apreciación que amerita especial atención en el sentido de que, da muestra de una insatisfacción de los empleadores por el dominio del idioma inglés utilizado por los egresados.
4. Se hace necesario destacar que, el nivel del dominio del idioma, no es una limitante para el egresado, lo que permite concluir que se debe hacer esfuerzos por mejorar la enseñanza y aprendizaje del inglés.

5. El dominio del idioma inglés en las diferentes áreas que comprenden la hotelería y eventos especiales, los empleadores consideran que en la competencias de recepción, reservaciones, botones, bar, restaurante, cafetería y animación turística, es necesario que los egresados tengan un dominio suficiente, ya que en estas competencias amerita el mayor uso del idioma.
6. En las competencias ama de llaves, servicio a la habitación, proveeduría y cocina, los empleadores manifiestan que no es necesario que sea muy suficiente el dominio del inglés, mientras que en animación turística, el dominio del idioma inglés debe ser muy suficiente, esto significa que el egresado debe demostrar un total dominio del idioma.
7. En el área de Eventos Especiales las competencias donde más debe utilizarse el dominio del idioma inglés es en la de salonero y tipo de servicios, la organización de eventos requiere de un menor uso del inglés, al igual que decoración y montaje de mesas.
8. En todas las competencias en menor y mayor grado se debe utilizar el dominio del inglés, según lo expresado por los empleadores hoteleros.
9. Los Empleadores Hoteleros, consideran que el dominio del idioma debe estar presente en todas las competencias, de hotelería o de eventos especiales, eso significa que el egresado debe de estar lo suficiente preparado y dominar el idioma como segunda lengua, para ser competitivo en el mercado laboral.

10. Según lo expresado por los hoteleros, el idioma inglés en las áreas de bar, restaurante, cafetería, recepción y salones exigen el mayor expresión del inglés, por lo que el dominio del idioma va de mucho a poco, y es considerado como suficiente para laborar, pero no recibe una calificación de muy suficiente por los empleadores, lo que implica que no se da un acuerdo total con el dominio del idioma inglés aprendido en el Colegio Técnico Profesional de Venecia, expresado por los egresados en la puesta en práctica de las diferentes competencias.
  
11. El análisis de esta investigación, permite suponer que las personas al estar mejor preparadas técnica y académicamente, le es más favorable ser competitivos en el mercado laboral, el 4 % que no labora es poco significativo con respecto al 96% que ha logrado conseguir trabajo.
  
12. El colegio Técnico Profesional en este caso el de Venecia, otorga el título de Bachiller y técnico medio, en la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, ha logrado ubicar el 54% de sus egresados que aunque no es altamente satisfactorio es significativo en el sentido de que la escasez de fuentes de empleo es un problema a nivel nacional.
  
13. El 44% que no labora en la industria hotelera, lo está haciendo en otras empresas no afines al turismo, lo que corrobora en la práctica la importancia de ser egresado de un colegio técnico, que abre muchas posibilidades para insertarse en el ámbito laboral.

14. La especialidad Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, impartida, ubica sus egresados principalmente en las empresas privadas hoteleras y de eventos especiales, lo que obliga al egresado a tener un dominio del idioma inglés en esas dos áreas. El 54% se refiere a los egresados que laboran en otras empresas que no son afines a las áreas de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales.
  
15. En general, los egresados deben estar preparados en el dominio del idioma inglés para laborar en todas las competencias que integran las áreas en hotelería y Eventos especiales, principalmente Bar, Restaurante y Cafetería, cocina, reservaciones, botones, ama de llaves, proveeduría, y animación.
  
16. Se hace necesario mencionar, la insatisfacción de los egresados con el idioma inglés aprendido a través de la especialidad de Turismo, sus respuestas son objetivas en el sentido de que lo consideran poco suficiente en un mayor porcentaje.
  
17. Los egresados manifiestan inseguridad en el dominio del idioma, lo que significa que sin una segunda lengua, que es vital para laborar en Turismo en Hotelería y eventos Especiales, es una llamada de atención para los docentes que imparten el idioma inglés para turismo, ya que lo ideal sería que el 100% lo consideren suficiente, lo que le daría mayor seguridad al egresado para laborar en las diferentes competencias.

## **Conclusiones finales**

Los resultados permiten concluir que el dominio del idioma inglés les permite laborar en la industria hotelera, y que los empleadores hoteleros están satisfechos con el dominio del idioma, pero consideran que deben mejorarlo para ser competitivos como lo demanda el mercado laboral.

### **6.2 Recomendaciones.**

Las recomendaciones van dirigidas directa o indirectamente a las instancias involucradas.

1. Dar a conocer los resultados de esta investigación a nivel institucional ya que los datos obtenidos en esta especialidad de Turismo, sujeto de estudio pueden ser comunes a las otras especialidades tales como Secretariado ejecutivo, Contabilidad, Maderas, y Electromecánica, en donde los egresados participan del mercado laboral, y se hace necesario observar su condición de trabajo en la actualidad.
2. Dar a conocer a través del consejo de profesores en donde participa el personal administrativo docente, además de las reuniones por departamento y por especialidad, en donde se analice la situación actual de sus egresados en su condición laboral para la toma de decisiones en el mejoramiento de la enseñanza del inglés.

3. El departamento de inglés de la Especialidad de Turismo debe tener los conocimientos de estos resultados, para que de inmediato ponga en práctica las condiciones didácticas necesarias para mejorar los métodos y técnicas en la enseñanza del inglés para que el egresado adquiera la seguridad en su puesta en práctica de la segunda lengua, y los empleadores hoteleros muestren total satisfacción por el dominio del idioma inglés de los egresados.
4. Otra instancia importante son los coordinadores con la empresa, porque ellos son los responsables de ubicar a los estudiantes en la práctica supervisada, que constituye la puerta de entrada al mercado laboral una vez egresados.
5. El departamento de la especialidad, una vez que conozca los resultados de esta investigación debe hacer un análisis de los resultados a la luz de la objetividad de las respuestas dadas por los egresados que reclaman conversación, diálogo en inglés para que el idioma no se convierta en una limitante, ni un factor de inseguridad profesional.
6. Debe darse una mayor vinculación entre la institución y los empleadores hoteleros, en donde el departamento de la especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales sea el coordinador de esas acciones, y se discuta qué es lo que ofrece la especialidad en cuanto a planes y programas de estudio, y qué es lo que requieren del dominio del idioma inglés los empleadores hoteleros y cuáles competencias son las que ellos consideran que los egresados dominen.

7. A los egresados que muestran insatisfacción por el inglés aprendido, se le recomienda utilizar otros recursos para mejorar el dominio del inglés conversacional, como lo son cursos a través de las Técnicas de Información y Comunicación, curso de inglés impartido por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), además de cursos proporcionados por las universidades públicas y privadas.
  
8. Dar a conocer los resultados de esta investigación a la asesoría de Inglés a nivel nacional, para tomar en consideración los resultados de esta investigación, y tomar medidas en cuanto metodologías de la enseñanza y aprendizaje del idioma Inglés.

## Capítulo VII

### 7.1 Referencias Bibliográficas.

Argüelles, A., & Gonzci, A. (Eds.). (2001). *Educación y capacitación basadas en normas de competencia: una perspectiva internacional*. Editorial Limusa.

Ávila Villalobos, G., & López Oviedo, X. (2001). *Educación basada en normas de competencia* (No. 370 A958). Sistema Integrado Nacional de Educación Técnica para la Competitividad, San José (Costa Rica). Instituto Nacional de Aprendizaje, San José (Costa Rica).

Asesor de Turismo, (Octubre, 2009) Programa de Estudio, Especialidad Turismo Hotelería y Eventos Especiales. Diseño Curricular bajo el Modelo de Educación Basada en Normas Por Competencias.

Brown, D.H. (2000). Principles of Language Learning and Teaching. New York: Longman.

Cabrera, L. (1996). La enseñanza de la lengua inglesa en Costa Rica desde el inicio de la vida republicana hasta nuestros días. San José, Costa Rica. *Revista Electrónica Didlogos*. Recuperado, 20.

Castillo, M. A. S. (2009). La evaluación de los aprendizajes basada en el desempeño por competencias. *Actualidades Investigativas en Educación*, 9, 1.

Córdoba, P., Coto, R., Ramírez, M (02 de Noviembre, 2007) La Enseñanza del Inglés en Costa Rica y la Destreza Auditiva en el Aula desde una Perspectiva Histórica. (31 de octubre del 2005)Universidad de Costa Rica. San José:

Cubillo, P. C., Keith, R. C., & Salas, M. R. (2011). La enseñanza del inglés en Costa Rica y la destreza auditiva en el aula desde una perspectiva histórica. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 5(2).

De Educación, C. S., & Rica, C. (1994). Política educativa hacia el siglo XXI. *Recuperado el, 11*.

González, L. (1976). Influencia Extranjera en el Desarrollo Científico y Educativo de Costa Rica. San José: Editorial Costa Rica.

Jiménez, P. V. (2011). Gestión de la Educación basada en competencias: elementos para su interpretación en el contexto de la Administración de la Educación. *Gestión de la educación*, 1(1), 1-27.

Marín, E (02 de noviembre, 2007) La Enseñanza del Inglés en Costa Rica en el siglo XIX: Una Respuesta al Modelo Económico. (Agosto-diciembre 2004) Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Segura Castillo Mario Alberto, La Evaluación de los Aprendizajes Basada en el Desempeño Por Competencias. (2009) Volumen 9, Número 2 pp. (1-25 publicado el 30 de agosto)

## Capítulo VIII

### Apéndices y anexos

#### 8.1 Instrumentos



#### Cuestionario #1

Dirigida a los empleadores hoteleros

Indicaciones:

Por este medio le solicito muy respetuosamente se sirva responder este cuestionario, para fines de realizar un proyecto de investigación el cual tiene como objetivo general, Analizar el dominio del idioma inglés de los egresados de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, del Colegio Técnico Profesional de Venecia- San Carlos.

Estimados Señores Empleadores Hoteleros:

Les solicito con todo respeto, contestar el siguiente cuestionario, con el objetivo de obtener información referente al tema de la sub área idioma inglés de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales. Sus respuestas son de carácter confidencial y serán usadas únicamente para realizar este estudio y apoyo de la investigación.

Muchas gracias.

Licda. Francisca Odilie Rosales Leal

1. Para efectos de este estudio la industria hotelera comprende dos grandes áreas, el área de hotelería y el área de eventos especiales. En cuál de esas áreas se necesita según opinión del empleador hotelero el dominio del idioma inglés por parte de los egresados del C.T.P. de Venecia.

Marque con una equis (X) la opción que considere donde necesita mucha, poca o nada el dominio del idioma inglés.

- |                               |                          |       |                          |      |                          |      |
|-------------------------------|--------------------------|-------|--------------------------|------|--------------------------|------|
| a. Área hotelería             | <input type="checkbox"/> | mucha | <input type="checkbox"/> | poca | <input type="checkbox"/> | nada |
| b. Área de Eventos Especiales | <input type="checkbox"/> | mucha | <input type="checkbox"/> | poca | <input type="checkbox"/> | nada |





## Cuestionario #2

### DIRIGIDA A LOS EGRESADOS DE CTP VENECIA

#### Indicaciones:

Por este medio le solicito muy respetuosamente se sirva responder este cuestionario, para fines de realizar un proyecto de investigación el cual tiene como Objetivo general Analizar el dominio del idioma inglés de los egresados de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, del Colegio Técnico Profesional de Venecia- San Carlos.

I Parte:

Estimados Egresados:

Les solicito con todo respeto, contestar el siguiente cuestionario, con el objetivo de obtener información referente al tema de la sub área idioma inglés de la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales. Sus respuestas son de carácter confidencial y serán usadas únicamente para realizar este estudio y apoyo de la investigación.

Muchas gracias.

Licda. Francisca Odilie Rosales Leal

1. Trabaja usted en la actualidad.

a. SI ( )                      NO ( )

Si su respuesta es positiva, marque con una equis (X) en qué tipo de empresa se encuentra laborando.

b. ( ) Empresa afín a la especialidad en que egreso

c. ( ) Empresa que no es afín a la especialidad en que egreso

d. ( ) No responde

2. Qué tipo de empresa es donde usted labora

e. ( ) Empresa Privada Hotelera

f. ( ) Empresa Privada Eventos Especiales

g. ( ) Empresa Pública relacionadas con el turismo

h. ( ) Empresa de animación turísticas

i. ( ) Otra anote: \_\_\_\_\_

3. Si usted trabaja en la actualidad en la industria hotelera en cuál de las siguientes competencias se desempeña, marque la o las opciones que ejecuta.

- a.  Reservaciones
- b.  Botones
- c.  Ama de llaves
- d.  Servicio a la habitación
- e.  Bar, Restaurante y Cafetería
- f.  Proveduría
- g.  Cocina
- h.  Manipulación de alimentos
- i.  Animación
- j.  Otras anote \_\_\_\_\_

4. Considera usted que el idioma inglés aprendido en el colegio para laborar en las empresas de hotelería y eventos especiales es:

- Suficiente
- Poco suficiente
- Insuficiente

5. El inglés aprendido en la Especialidad de Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, ha actuado como una limitación para laborar en la industria hotelera.

- SI       NO

6. Considera usted necesario hacer cambios en la metodología de la enseñanza del inglés en la Especialidad de Turismo en el Colegio Técnico Profesional de Venecia.

- SI       NO

Si su respuesta es Sí, que aspecto de los siguientes aumentaría.

- Lectura
- Escritura
- Escucha
- Hablar



**Eventos especiales**



**Cocina**



**saloneros**



**Montaje de mesas**



**Sevicio al Cliente**



**Bar y Restaurante**



**Animacion turistica**



**Ama de Llaves**



**Puesta a Punto de salón**

