

**UNIVERSIDAD DON BOSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**



**PROYECTO DE GRADUACIÓN**  
DISEÑO CURRICULAR DEL SEMINARIO DE ESPECIALIZACIÓN EN FRANCÉS  
ORIENTADO AL TURISMO BAJO EL ENFOQUE POR COMPETENCIAS

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL CURRÍCULUM, DIDÁCTICA Y  
EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS

**AUTORES:**  
WILBER OVIDIO BELTRÁN VELÁSQUEZ  
CLAUDIA VERÓNICA GONZÁLEZ VENTURA

**ASESORA:**  
MTRA. SANDRA CAROLINA DURÁN MENDOZA

ANTIGUO CUSCATLÁN, EL SALVADOR, C.A.

**ENERO DE 2023**

**Rector Universidad Don Bosco**

*Dr. Mario Rafael Olmos*

**Secretaria General**

*Inga. Yesenia Xiomara Martínez Oviedo*

**Decano de la Facultad de Ciencias y Humanidades**

*Dr. Milton Ascencio Velásquez*

**Directora de la Maestría**

*Mtra. Sandra Carolina Durán Mendoza*

**Asesor/a del proyecto de graduación**

*Mtra. Sandra Carolina Durán Mendoza*

**Lector/a del proyecto de graduación**

*Mtra. Mónica Esther Pérez*

## Agradecimientos

Quiero dedicar este esfuerzo a mis padres que han creído en mi potencial desde que era un niño, que me han visto lograr muchas cosas y eso los llena de mucho orgullo. También quiero dedicárselo a mis suegros y a mis cuñados que son como papás y hermanos para mí porque son un pilar fundamental en mi vida. Lo dedico especialmente a mi esposa y a mi hija que son mi razón de ser para crecer juntos.

Estoy agradecido por todas las oportunidades que he tenido en la vida para crecer profesionalmente lo cual me llena de mucha satisfacción personal. Decidirme a estudiar la maestría me tomó un poco de tiempo por diversas razones en un momento de mi vida. Sin embargo, era algo que necesitaba hacer y que solo bastaba dar ese paso para emprender ese viaje que pareció largo al principio pero que al escribir estas líneas parece que fue ayer que inicié. Expreso mi más grande gratitud a mi esposa por haberme inspirado a descubrir el camino de la gestión del currículo, la didáctica, a conocer el mundo de las competencias en educación y por haberme motivado y apoyado constantemente en todo este proceso. Trabajé en equipo con Claudia a quien agradezco su paciencia y su trabajo, desarrollamos la investigación con Lorena a quien agradezco por su manera tan amena de enseñar y hacer que se disfrute investigar. Debido a la pandemia, conocí a mis compañeros de cohorte en línea con quienes me conecté como si los hubiera conocido en persona. Todas estas y muchas más experiencias se quedan conmigo porque contribuyeron en mi formación como profesional de la enseñanza y como persona y estoy muy agradecido con todos y por todo.

Wilber Beltrán

## Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a Dios por propiciar los medios, el tiempo y las personas para completar este reto de formación. A mi madre, a mi hija, de casi 4 años, y a mi esposo agradezco el apoyo incondicional en el proceso, la paciencia y el esfuerzo por comprenderme. A mis hermanas y amigas quienes siempre me acompañan y me impulsan en mis decisiones tomadas y también se enorgullecen de mis logros. Gracias a Wilber por haber hecho equipo conmigo, funcionar como tal fue un aspecto muy importante para lograr alcanzar los objetivos propuestos. La experiencia de formación en la Universidad Don Bosco ha sido satisfactoria por lo que expreso también mis agradecimientos a la institución por facilitar el proceso, así como a los docentes por haber compartido sus conocimientos durante el proceso. De las personas antes mencionadas aprendí que pertenecer a una comunidad es importante y necesario. Gracias también a los ausentes, el vacío generado se convierte en motor para seguir.

Claudia González

## Tabla de contenido

<b>Resumen</b>	<b>1</b>
<b>Introducción</b>	<b>3</b>
Problemática del Proyecto	3
Antecedentes	5
Propuesta de solución	7
Estructura del Documento	8
<b>Capítulo 1. Formulación del Proyecto</b>	<b>9</b>
Valor Innovador del Proyecto	9
Relevancia Social	10
Objetivos del Proyecto	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos	11
Descripción del producto	11
<b>Capítulo 2. Fundamentación Teórica</b>	<b>12</b>
Formación en turismo en El Salvador	14
Conceptos para comprender la adquisición de idiomas	15
Competencia Comunicativa	15
Nivel de dominio de una lengua extranjera	16
Percepciones de Desarrollo de Competencias en Otras Profesiones	18
<b>Capítulo 3. Metodología</b>	<b>20</b>
Enfoque y Alcance Metodológico	20
Universo y Muestra	21
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	21
Análisis de Datos	24
Discusión de resultados	25
Utilización de las competencias lingüísticas en francés en el área laboral	26
Percepción de los profesionales sobre su nivel de dominio del idioma francés	31
Decisiones y Acciones Tomadas a Partir de los Hallazgos	35

Actividades Curriculares Realizadas para Desarrollar el Proyecto	36
Perfil de Egreso	36
Organización y Estructuración Curricular del Seminario	36
Alcance y Cobertura del Proyecto	37
<b>Capítulo 4. Propuesta de Solución</b>	<b>37</b>
Declaración del Perfil de Salida	37
Declaración de Competencias	38
Indicadores de logro	38
Distribución de indicadores	39
PROGRAMA	39
ESPECIFICACIONES GENERALES	39
DESCRIPCIÓN DEL CURSO	39
ÁMBITO DE REALIZACIÓN	40
COMPETENCIAS	40
INDICADORES DE LOGRO Y UNIDADES DE APRENDIZAJE	40
ESTRATEGIA METODOLÓGICA	42
ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN	42
<b>Capítulo 5. Conclusiones y Recomendaciones</b>	<b>44</b>
Conclusiones	44
Recomendaciones	45
<b>Referencias</b>	<b>46</b>
<b>Anexos</b>	<b>51</b>
Anexo 1. Prueba Piloto	51
Anexo 2. Cuestionario	55
Anexo 3. Guía de entrevista	60

## Resumen

El dominio de dos o más idiomas es una competencia esencial en el desarrollo del sector turístico. Al igual que las competencias profesionales relacionadas a la gestión del turismo, las competencias lingüísticas necesitan ser desarrolladas a lo largo de la formación académica. Para sustentar el diseño del seminario de especialización en francés orientado al turismo bajo el enfoque por competencias se realizó un proceso investigativo con el objetivo de explorar las percepciones de profesionales de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo de la Universidad Don Bosco de El Salvador sobre su nivel de dominio de las competencias lingüísticas en francés y la correspondencia con el mercado laboral. Bajo un enfoque metodológico mixto, se hicieron entrevistas y se aplicó un cuestionario a graduados y egresados de esta licenciatura. Los resultados obtenidos demostraron que la mayoría de los profesionales no laboraba en el área del turismo y tampoco usaba el idioma francés en sus respectivas prácticas laborales lo cual indicó que el campo laboral en turismo era reducido y la utilización del francés era mucho menor. Además de esto, se concluyó que los profesionales se percibían específicamente en desventaja con el idioma francés dado que consideraron que su nivel de dominio era insuficiente para desenvolverse adecuadamente en las actividades que lo requerían. Los resultados de la investigación realizada evidenciaron la necesidad de proponer una práctica integral de las competencias que los egresados adquieren durante los años de estudio de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo. En consecuencia, se propuso el diseño curricular del seminario de especialización en francés orientado al turismo bajo el enfoque por competencias con el fin de integrar y reforzar aspectos de las competencias lingüísticas en francés y de las competencias relacionadas a la gestión y a la asesoría turística de manera que el

profesional en Idiomas con especialidad en Turismo cumpla con las exigencias del mercado laboral actual.

*Palabras clave:* percepción, francés, turismo, competencia lingüística, práctica laboral

#### Abstract

Mastering two or more languages is an essential skill in the development of tourism. Both professional skills related to tourism management and language skills need to be developed throughout the academic training. To support the design of the tourism-oriented specialization seminar in French under the competency-based approach, a research was carried out to explore the perceptions of professionals of the major in languages specialized in tourism from the Don Bosco University of El Salvador about their level of proficiency in French language skills and the correspondence with their working practices. Following a mixed approach, interviews were conducted and a questionnaire was applied to graduates of this major. The results showed that the majority of professionals did not work in the field of tourism and did not use French in their respective working practices, which indicates that the career field in tourism is reduced and the use of French is much lower. In addition to this, it was concluded that professionals perceived themselves specifically at a disadvantage in French since they considered that their level of proficiency was insufficient to perform adequately in the activities that required it. The results of the research carried out showed the need to propose a comprehensive practice of the skills that graduates acquired during the years of study of the major in languages specialized in tourism. Consequently, the curricular design of the tourism-oriented specialization seminar in French under the competency-based approach is proposed in order to integrate and reinforce aspects of French language skills and competencies related to tourism management and advice in a way that the professional in languages specialized in tourism meets the needs of the current job market.

*Keywords:* perception, french, tourism, linguistic competence, working practice

## **Introducción**

### **Problemática del Proyecto**

Los idiomas facilitan el intercambio en cualquier ámbito, particularmente en el área del turismo, por lo que formar profesionales con altas competencias lingüísticas y excelentes habilidades de comunicación se vuelve imperativo para facilitar intercambios con otros individuos de distintas latitudes que se interesan en conocer la cultura y recursos de otros países. Se ha visto que a lo largo de la historia, el rubro del turismo ha crecido exponencialmente como consecuencia del desplazamiento de individuos entre los diferentes continentes en busca de nuevas y mejores experiencias (Fernández et al., 2011); es por eso que en el mundo moderno, el turismo se ha convertido en un importante sector generador de grandes ingresos que contribuyen al desarrollo económico de los países (Brida et al., 2014). Por tanto, aprender un idioma extranjero, como el francés, se ha vuelto un complemento crucial en la formación de los profesionales del turismo.

La lengua francesa se ha convertido en un idioma de uso muy frecuente en el sector turístico dada la importancia actual de la población francófona presente en los cinco continentes (Cansigno, 2006). Actualmente, los turistas francófonos se desplazan alrededor del mundo para visitar diferentes regiones en busca de experiencias únicas (Direction Générale des Entreprises, 2019) con lo que se generan fuentes de empleo y mayores divisas para los países visitados. No obstante, para ofrecer este tipo de experiencias, las sociedades se ven en la necesidad de formar profesionales competentes en el dominio del francés y de la gestión y asesoría del turismo. Gutiérrez et al. (2010) concuerdan en que aprender un idioma es un aspecto esencial para la

interrelación entre diferentes países porque favorece las relaciones entre sus habitantes lo que genera contactos interculturales importantes.

Considerando la necesidad de especializarse en idiomas y en turismo, y en vista que la UDB tiene la licenciatura en idiomas con especialidad en Turismo, se seleccionó esta carrera para ofertar a los egresados una oportunidad de incrementar sus competencias lingüísticas en francés y en gestión y asesoría del turismo con un seminario de especialización que integre ambas competencias, para apoyar el perfil que se promete al graduado en el plan de estudios dado que se establece que:

Los profesionales en idiomas con especialidad en turismo son gestores y asesores de turismo que dominan la lengua inglesa y francesa, además del español, y están capacitados para facilitar intercambios culturales entre personas y organismos en áreas relacionadas al turismo local e internacional. De igual manera, dominan los ámbitos de la comunicación efectiva en diversas situaciones culturales, académicas y profesionales; así como los ámbitos de asesoría y gestión en el turismo. Su formación en el área de los idiomas garantiza el manejo eficiente de las lenguas desde consideraciones estratégicas, gramaticales y socioculturales. Su formación en el área de turismo les permite diseñar y emprender proyectos y servicios turísticos innovadores con criterios de rentabilidad y sostenibilidad, posicionando el turismo de su país de forma competitiva en el mercado local e internacional (Plan de estudios, 2018, p. 9).

Como se lee del perfil, esta licenciatura busca formar profesionales con un excelente dominio de habilidades lingüísticas en idiomas extranjeros de manera que permitan intercambios culturales

en diferentes contextos. Así, el dominio de idiomas se convierte en una importante herramienta para dar ventajas a los expertos en turismo y los vuelve más competitivos en el campo laboral.

En esta línea y para concretar la propuesta curricular, se llevó a cabo un estudio que permitió explorar las percepciones de profesionales de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo de la UDB sobre sus competencias lingüísticas en francés y la correspondencia con el mercado laboral. Los resultados demostraron que la mayoría de los profesionales no labora en el área del turismo y tampoco usa el idioma francés (González et al., s.f.). Además, los profesionales se perciben en desventaja específicamente con el idioma francés dado que consideran que su nivel de dominio es insuficiente para desenvolverse adecuadamente en las actividades que requieren la integración de las competencias lingüísticas con las de gestión y asesoría del turismo (González et al., s.f.). El presente proyecto responde a esa necesidad de integración de competencias en un seminario de especialización, dirigido a egresados de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo.

### **Antecedentes**

La Universidad Don Bosco es una institución de educación superior que busca formar integralmente a profesionales que contribuyan al desarrollo humano y social del país y de la región. Así lo establece su Modelo Educativo descrito en el documento institucional que recopila los Fundamentos Institucionales de la universidad (UDB, 2010), por lo que considera de suma importancia que los agentes que tomarán acción en el campo laboral sean capaces de desempeñar un buen rol en su ejercicio profesional. Es así como la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo surgió en el 2008 como una iniciativa para formar profesionales competentes en el dominio del inglés y del francés, así como en la gestión y asesoría del turismo de manera que con

estas herramientas respondan a las exigencias laborales contribuyendo así a las condiciones económicas de la sociedad (Plan de estudios, 2007, pp. 4-9).

Actualmente, esta licenciatura forma parte de la oferta académica de la Escuela de Idiomas de la Universidad Don Bosco. Su plan de estudio ha tenido dos actualizaciones en las que han participado diferentes actores como la Dirección del Instituto de Investigación y Formación Pedagógica, el Consejo Académico de la UDB, el Decanato de la Facultad de Humanidades, La Dirección de la Escuela de Idiomas y Educación y los docentes tiempo completo de la misma Escuela. Además, en la fase de consultas de la actualización, se involucran actores del sector productivo, estudiantes y docentes hora clase. De la misma forma, para que las actualizaciones sean acertadas y busquen responder a las necesidades de nuevos contextos se hace un levantamiento de demanda con actores del rubro en el que se tiene en cuenta las tendencias en el mercado, necesidades emergentes en el sector productivo, resultados de estudios de opinión realizados con estudiantes activos, egresados y graduados, así como resultados de estudios de opinión realizados con docentes tiempo completo y hora clase (M. Pérez, comunicación personal, 27 de julio de 2022)

En el programa de estudios inicial de la licenciatura del 2007 las asignaturas de adquisición del francés como las de gestión y asesoría turística se abordaban por separado. Es decir, el francés se enseña de manera general para desarrollar las competencias lingüísticas, propias del marco común europeo, mientras que las competencias turísticas se desarrollan en el idioma español. La primera actualización del programa de estudio de la licenciatura se realizó en el 2013 y tuvo un incremento de 8 unidades valorativas para la adquisición del francés, sin embargo, no hubo cambios que incluyeran la integración de estas competencias con las competencias de la especialidad en turismo. La segunda actualización realizada en el 2017, y

actualmente vigente, se mantiene en esta línea (Universidad Don Bosco, 2007, 2013, 2018); con base en este hecho de no haber un abordaje que integre la adquisición de idiomas con las competencias profesionales en turismo, buscar propuestas de solución a esta problemática se vuelve una necesidad.

### **Propuesta de solución**

El estudio de levantamiento de demandas realizado para la elaboración de esta propuesta (González et al., s.f.) demuestra la falta de integración de competencias lingüísticas en francés con las de asesoría y gestión del turismo. Por lo que se propone como alternativa de solución, el diseño de un seminario de especialización para egresados de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo de manera que los participantes diseñen y dirijan circuitos turísticos en francés. La propuesta responde a lo establecido en el artículo 91 del reglamento general administrativo académico de la UDB (2021) puesto que una de las modalidades de trabajo de graduación es el seminario de especialización en el que el egresado desarrollará un proyecto de aplicación acorde a la formación recibida en la carrera. Es por lo anterior que se propone diseñar un seminario de especialización en francés para el turismo bajo el enfoque por competencias dirigido a egresados de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo que integre las competencias lingüísticas en francés con las competencias en turismo para fortalecer ambas por igual. Este seminario de especialización permitirá la incorporación de las competencias lingüísticas en francés a las competencias en turismo lo que les dará mejor dominio de sus competencias lingüísticas y les dará mayores ventajas profesionales en el campo laboral.

El seminario de especialización en francés para el turismo bajo el enfoque por competencias dirigido a egresados de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo

es una forma de crear oportunidades para que los participantes pongan en práctica y fortalezcan tanto las competencias lingüísticas adquiridas en el área del francés, como las competencias adquiridas en el ámbito del turismo. Este seminario brinda la oportunidad de combinar ambas competencias que utilizarán en contextos profesionales en los que el contacto directo con turistas francófonos en diferentes zonas geográficas generará fuentes de empleo y divisas para el país. Es por ello que este seminario de especialización integra las competencias lingüísticas con las de gestión y asesoría del turismo, además de los requerimientos disciplinares, profesionales, sociales, ambientales y laborales del contexto para cumplir con los criterios del enfoque por competencias lo que les permitirá tener una opción de especialización integral (Tobón, 2006).

En resumen, el graduado de este seminario diseñará circuitos turísticos en francés con los que facilitará intercambios culturales al momento de dirigirlos. De igual manera, el participante del seminario desarrollará competencias para resolver tareas propias de la gestión y asesoría turística de manera autónoma o colaborativa.

### **Estructura del Documento**

El informe del proyecto de aplicación está estructurado en cinco capítulos. En el capítulo 1 se presenta la formulación general del proyecto que incluye los siguientes apartados: el valor pedagógico e innovador del proyecto, la relevancia social, los objetivos del proyecto, así como la descripción del producto. En el capítulo 2 se muestra la fundación teórica que respalda la problemática, así como la propuesta de proyecto. En el capítulo 3 se presenta la metodología que describe las acciones más importantes realizadas que validan y sustentan la propuesta final del proyecto de aplicación. De igual manera, se incluyen los resultados más importantes que permitieron proponer una respuesta a la problemática. En el

capítulo 4 se describe la propuesta de solución de manera detallada. En ella se incluye el diseño del seminario de especialización en francés para el turismo bajo el enfoque por competencias. Finalmente, en el capítulo 5 se presentan las conclusiones y recomendaciones.

## **Capítulo 1. Formulación del Proyecto**

### **Valor Innovador del Proyecto**

Actualmente la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo de la UDB no cuenta con un seminario de especialización en francés aplicado al turismo por lo que este proyecto representa un espacio en el que se integrarán las competencias lingüísticas en francés a las de asesoría y gestión del turismo. Con ello, los egresados de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo practicarán y fortalecerán estas competencias lo que contribuirá a mejorar su nivel de dominio del francés. A su vez, el diseño de este seminario permitirá a los maestros acompañar y guiar a los participantes en la aplicación y armonización de las competencias lingüísticas bajo el enfoque por competencias con lo que los participantes podrán aprovechar los beneficios de este enfoque para fortalecer estas competencias y mejorar su nivel de dominio.

El seminario contempla sesiones durante las cuales los participantes fortalecerán sus competencias por medio de actividades de aplicación del francés al turismo, tales como la planificación de circuitos turísticos en diferentes entornos y la aplicación de técnicas y procedimientos de conducción de los circuitos a través de una comunicación técnica y efectiva en francés. Al final del curso, los participantes serán capaces de organizar circuitos turísticos, así como de guiarlos utilizando el idioma francés de manera eficaz.

## **Relevancia Social**

Contar con profesionales competentes en el idioma francés y en la gestión y asesoría del turismo puede tener efectos positivos en la promoción del turismo del país a nivel nacional e internacional. En El Salvador, ciudades como Alegría, Apaneca, Ataco y La Libertad que cuentan con ofertas turísticas innovadoras progresan, gracias a la inversión económica que genera la atracción tanto de turistas locales como de extranjeros y a la generación de más empleos en la región. Gracias a las buenas relaciones tanto de negocios como de cooperación y de desarrollo cultural con países francófonos, principalmente con Francia que es una de las economías más importantes en Europa (Universidad Don Bosco, 2018), el comercio se vuelve más dinámico, la inversión en la infraestructura hotelera es mayor al igual que la inversión en la red vial y de servicios de transporte para mejorar la conectividad y dar mejores servicios a los turistas. En consecuencia, la sociedad salvadoreña mantendrá una mejor calidad de vida como resultado de las divisas generadas por el turismo.

Es así que este seminario de especialización contribuirá a cumplir con la exigencia de profesionales competentes en el dominio de idiomas, así como en la gestión y asesoría del turismo para contribuir al desarrollo social y económico del país. Los egresados de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo de la UDB se beneficiarán con el presente proyecto dado que contarán con una opción de seminario de especialización en un área de formación que integrará y reforzará las competencias lingüísticas y turísticas lo que les permitirá alcanzar un mejor nivel de dominio de ambas competencias para ofrecer mejores productos y mejores experiencias a los turistas francófonos cumpliendo así con las expectativas que la sociedad tiene de la función de profesionales competentes en el manejo de idiomas en el ámbito del turismo (Consejo Directivo, UDB, 2020). Como consecuencia, estas herramientas permitirán

a los profesionales en Idiomas con especialidad en Turismo ser elementos clave para atraer turistas francófonos al país lo que permitirá la creación de más empresas turísticas como tour operadores, hoteles, empresas de transporte, entre otros. que generarán mayores fuentes de empleo y consecuentemente generará mayores divisas que contribuirán a la economía de diferentes sectores de la sociedad.

## **Objetivos del Proyecto**

### ***Objetivo General***

Diseñar un diplomado bajo el enfoque por competencias para egresados de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo de la Universidad Don Bosco que integre competencias lingüísticas en francés y de especialidad en turismo para fortalecer el nivel de dominio de ambas competencias de manera simultánea.

### ***Objetivos Específicos***

Diagnosticar las necesidades de formación mediante un proceso investigativo que fundamente el diseño curricular del seminario de especialización.

Formular un perfil de egreso que defina con claridad las competencias que alcanzarán los participantes durante el diplomado.

Diseñar la propuesta formativa con la que se cumplirán los criterios establecidos en el perfil de egreso.

## **Descripción del producto**

El seminario de especialización en francés para el turismo bajo el enfoque por competencias es un proceso de formación que se enfoca en el fortalecimiento de competencias ya adquiridas, pero de manera integrada, pues combina las competencias lingüísticas en francés y las competencias en turismo. Estos aspectos contribuyen a la formación continua de profesionales expertos en turismo que serán entes gestores de intercambios socioculturales en el

contexto del turismo por medio del excelente dominio de idiomas extranjeros y en particular del francés.

Actualmente, existen seminarios de especialización como requisito de graduación de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo de la Universidad Don Bosco para validar los procesos de formación profesional por medio de la generación de nuevas capacidades que permitan a los futuros profesionales responder a las necesidades emergentes del mercado. Sin embargo, lo que distingue esta propuesta de las ya existentes es la incorporación del área lingüística en francés y del turismo; dos grandes competencias que se adquieren por separado a lo largo de la licenciatura que serán reforzadas a través del seminario en francés para el turismo bajo el enfoque por competencias (Universidad Don Bosco, 2007, 2013, 2018). Este seminario retoma los puntos comunes de referencia para el idioma francés en un nivel B1 establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia (Consejo de Europa, 2020) que permitirán desarrollar competencias para la gestión y asesoría turística en francés. Lo anterior contribuirá al desarrollo y fortalecimiento de las competencias de los participantes lo que consecuentemente les beneficiará en el contexto laboral del turismo.

## **Capítulo 2. Fundamentación Teórica**

La propuesta de diseño del seminario de especialización en francés para el turismo bajo el enfoque por competencias está fundamentada en constructos tanto de adquisición de lenguas extranjeras como en la literatura sobre el ámbito del turismo. Se abordan aspectos de la formación de profesionales trilingües español, inglés y francés, con especial énfasis en los hablantes de francés, y con competencias en turismo en el ámbito nacional. De igual forma, se toman en consideración conceptos que ayudan a entender la adquisición del idioma francés como

la competencia comunicativa y sus componentes, así como los principales niveles de dominio lingüístico y sus características. Así mismo, la propuesta de seminario de especialización en francés para el turismo bajo el enfoque por competencias que aquí se presenta es elaborada a partir de hallazgos de investigaciones que han evaluado los niveles de dominio de las competencias lingüísticas y su correspondencia con el mercado laboral, desde la perspectiva de los mismos profesionales en el rubro. El seminario de especialización en francés para el turismo bajo el enfoque por competencias tiene como base la integración de competencias lingüísticas en francés y de gestión y asesoría del turismo desde un enfoque de aprendizaje como lo define Tobón.

procesos complejos de desempeño, integrando diferentes saberes, para realizar actividades y para resolver problemas con sentido de reto, motivación, flexibilidad, creatividad, comprensión y emprendimiento, dentro de una perspectiva de procesamiento metacognitivo, mejoramiento continuo y compromiso ético, con la meta de contribuir al desarrollo personal, la construcción y afianzamiento del tejido social, la búsqueda continua del desarrollo económico-empresarial sostenible (Tobón, 2008, p. 5).

En este sentido, el enfoque por competencias desde el pensamiento complejo será esencial para el fortalecimiento de las competencias propuestas a lo largo de todo el seminario de especialización. De igual manera, el seminario se basa en conceptos de adquisición de lenguas extranjeras, así como también en investigaciones realizadas en diferentes áreas de especialización en relación con las percepciones de profesionales sobre su propio nivel de dominio de las competencias adquiridas. Estos conceptos y estudios realizados se discuten a continuación.

## **Formación en turismo en El Salvador**

La formación profesional para la promoción del turismo en El Salvador ha sido impulsada de forma gradual en el país. Actualmente existen 5 especialidades de bachillerato que se orientan a la gestión de servicios y al desarrollo turístico (MINEDUCYT, 2020). En cuanto a la oferta académica de educación superior se contemplan 7 licenciaturas y 8 técnicos en turismo bilingüe (MINEDUCYT, 2019). Al revisar esta oferta de formación turística se observa una tendencia a la formación en turismo para un público de habla hispana e inglesa. También, se puede resaltar que la oferta académica en francés es mucho menor dado que, en el país, únicamente existen 2 licenciaturas orientadas a la adquisición de este idioma y solamente 1 de ellas ofrece el turismo como especialidad. Los datos anteriores sugieren que a pesar que distintas instituciones en El Salvador ofertan sus carreras en la adquisición del inglés y en el área de turismo, la formación de profesionales competentes en el dominio de francés es menor.

Al momento de nuestra investigación, existen estas 2 licenciaturas orientadas a la adquisición del francés aunque solamente 1 de ellas ofrece el turismo como especialidad. La Universidad de El Salvador ofrece la licenciatura en Lenguas Modernas con especialidad en francés e inglés que comprende 184 unidades valorativas de las cuales 72 están enfocadas a la adquisición del francés y de estas solo 4 unidades valorativas, en una asignatura, abordan la gestión y asesoría del turismo (Secretaría de Asuntos Académicos de la Universidad de El Salvador, 2021). Por su parte, la UDB por medio de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo tiene un mayor énfasis en la gestión y asesoría del turismo con 55 unidades valorativas distribuidas a lo largo de la licenciatura. Por otro lado, la UDB propone la adquisición del idioma francés en 6 asignaturas con las que cubre 40 unidades valorativas distribuidas desde el sexto al décimo semestre. Sin embargo, se puede constatar que en la

licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo de la UDB las competencias lingüísticas en francés se desarrollan separadas de las competencias para la asesoría y gestión del turismo dado que las competencias para la asesoría y gestión del turismo se desarrollan en español. Otro aspecto, en el plan de estudios no se observa un punto de integración de las competencias propuestas en ambas áreas lo que no permite una comunicación efectiva por parte de los gestores asesores en la atención de turistas francófonos al comunicarse con ellos (Consejo Directivo, UDB, 2020).

### **Conceptos para comprender la adquisición de idiomas**

Existen ciertos conceptos a considerar en el proceso de la adquisición de idiomas. Según el Consejo de Europa (2002) se debe tomar en cuenta la competencia comunicativa, el nivel de dominio de un idioma; y también se debe considerar la percepción de las competencias alcanzadas. A continuación, se discuten estos conceptos claves que están relacionados con la adquisición de idiomas y a su vez con el ámbito del turismo.

#### ***Competencia Comunicativa***

Un aspecto a considerar cuando se trata de valorar competencias lingüísticas en hablantes de un segundo idioma es la competencia comunicativa dado que todo profesional debe alcanzarla para desenvolverse adecuadamente en el ámbito del turismo. De acuerdo con Pompa et al. (2015), la competencia comunicativa es el conjunto de habilidades para comunicar bien, para ser entendido y para entender a los demás. En otras palabras, la integración correcta de estas 3 habilidades da paso al establecimiento de las relaciones sociales en las que se debe respetar las reglas lingüísticas relacionadas al contexto socio-histórico y cultural en el que tiene lugar la comunicación.

La competencia comunicativa también comprende varios componentes que involucran conocimientos, destrezas y habilidades. Pompa et al. (2015) mencionan que los hablantes de un idioma extranjero deben tener un buen dominio del componente lingüístico que consiste en tener los conocimientos, las destrezas léxicas fonológicas y sintácticas. También, los mismos autores destacan que la competencia comunicativa se acompaña del componente sociolingüístico que hace referencia a las condiciones socioculturales del uso del idioma mediante su sensibilidad de las convenciones sociales, las normas de cortesía, las normas que ordenan las relaciones entre generaciones, sexos, clase y grupos sociales, la codificación lingüística de determinados rituales fundamentales para el funcionamiento de una comunidad. De igual forma, se incluye el componente pragmático entendido como el uso funcional de los recursos lingüísticos, así como de la producción de funciones de lengua. Es de esta manera que, al adquirir este conjunto de habilidades, los gestores turísticos en francés facilitarían intercambios más significativos con los turistas.

#### ***Nivel de dominio de una lengua extranjera***

Otro aspecto a considerar cuando se trata de valorar competencias lingüísticas en hablantes de un segundo idioma es el nivel de dominio de las competencias que todo profesional debe alcanzar para desenvolverse adecuadamente en el ámbito del turismo. Para Bermúdez et al. (2011) el nivel de dominio de una determinada competencia es el nivel de profundización al que se ha trabajado dicha competencia y también es el resultado de la evaluación al nivel de profundización. En otras palabras, para determinar el dominio de una competencia, se considera tanto el proceso como el resultado y no por separado. Por su parte, el Diccionario de términos clave de ELE (2021) define la proficiencia como la capacidad que una persona demuestra en el uso de una lengua extranjera y puede aplicarse tanto al uso global de la lengua como al de una

sola destreza lingüística en particular. En esta línea, el Marco común europeo de referencia para las lenguas (Consejo Europeo, 2020) detalla las características que determinan los principales niveles de dominio lingüístico. La Tabla 1 presentada a continuación sintetiza los niveles B1, B1+ y B2, que son los niveles que los programas de licenciaturas salvadoreñas procuran desarrollar en los futuros profesionales.

**Tabla 1**

*Niveles de dominio del francés relacionados a la licenciatura y al tema de investigación*

<b>Nivel</b>	<b>Características</b>
<b>B1</b>	Tiene 2 características principales que son: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La capacidad de mantener una interacción y de hacerse entender en una variedad de situaciones.</li> <li>2. La capacidad de saber cómo enfrentar problemas cotidianos de forma flexible.</li> </ol>
<b>B1+</b>	Se tienen las mismas dos características principales del nivel B1 con el añadido de descriptores que se centran en el intercambio de cantidades de información.
<b>B2</b>	Representa un nivel avanzado. En este nivel se adquiere una perspectiva más amplia y es capaz de explicar y defender sus opiniones, proporcionando explicaciones, argumentos y comentarios adecuados, explicando ventajas y desventajas. Tiene 2 puntos importantes: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se desenvuelve con soltura en un discurso de carácter social.</li> <li>2. Se logra un nuevo grado de conciencia de la lengua.</li> </ol>

*Nota.* Tabla adaptada del *Marco común europeo de referencia para las lenguas: Aprendizaje, enseñanza, evaluación*, por Consejo de Europa, 2020.

Alcanzar los niveles de dominio descritos anteriormente podría garantizar la promoción adecuada del turismo en el idioma francés en nuestro país. En adición al componente lingüístico en este resumen literario se ha considerado incluir algunos estudios que describen la percepción que los profesionales tienen de su propio nivel de dominio de las competencias profesionales dado que esto permite prevenir posibles decepciones de los graduados y tomar acción para

alcanzar el nivel de dominio requerido en un área profesional para tener un buen desempeño en el campo laboral.

### ***Percepciones de Desarrollo de Competencias en Otras Profesiones***

En Latinoamérica y en Europa existen diversas investigaciones que abordan la evaluación de la percepción de los profesionales sobre el nivel de dominio de las competencias adquiridas por ellos mismos en diversas ramas a lo largo de la formación académica y su uso en el campo laboral. Estos estudios abordan la correspondencia de las competencias ofrecidas en los programas de estudios y buscan relacionarlas con el mercado laboral con el objetivo de mejorar la calidad académica.

Por ejemplo, Contreras et al. (2018) realizaron una investigación en la que evaluaron la percepción de estudiantes de la licenciatura en turismo de tres universidades del estado mexicano de Puebla sobre las competencias en su formación académica profesional y su relación con el mercado laboral. El objetivo de esta investigación fue estudiar el desarrollo de las competencias del conocimiento relacionado al turismo, al igual que la atención al cliente y el trabajo en equipo. Para ello, tomaron como objeto de estudio a estudiantes de dos universidades públicas y una privada. Los resultados de la investigación concluyeron que aunque los estudiantes se percibieron con un nivel de dominio satisfactorio de las competencias antes mencionadas, existía la necesidad de fortalecer competencias como las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), la realización de eventos, la calidad en turismo y el idioma inglés.

En la misma línea, Rojas et al. (2020) llevaron a cabo un estudio sobre la percepción de las competencias desarrolladas por practicantes de Tecnología en Producción Industrial e Ingeniería Industrial, de una institución universitaria de la ciudad colombiana de Medellín en el que compararon la percepción de estudiantes, docentes y empresas, en relación con las

competencias del Ser, el Saber y el Saber-Hacer. Entre las conclusiones se destaca que los estudiantes percibieron y demostraron un notable desempeño en competencias relacionadas con el Saber- Hacer, pero tuvieron una menor valoración a las competencias del Ser y el Saber. Es así que este estudio llevó a los autores a concluir también que debe existir una importante relación entre las competencias adquiridas en el proceso formativo y un adecuado desempeño en la práctica profesional.

En España, Del Valle et al. (2015) llevaron a cabo un estudio con el propósito de evaluar la percepción de las competencias profesionales que tienen los mismos profesores de educación física en primaria y secundaria de la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha para dar respuesta al análisis del estado de la educación física desde esta perspectiva. Los resultados permitieron tener varias conclusiones entre las que destacan que las diferencias son significativas en la percepción del dominio del contenido de enseñanza y que los docentes de primaria se percibieron más competentes que los profesores de secundaria en la gestión/organización de la clase y en el conocimiento didáctico de la enseñanza.

En suma, estas investigaciones demuestran que ha sido necesario conocer cómo estos profesionales perciben sus competencias para establecer la correspondencia con el contexto laboral. Los resultados han dado paso a diferentes conclusiones entre las que se destaca la necesidad de fortalecer las áreas de especialidad para mejorar el nivel de dominio de estas competencias en el contexto laboral.

Un aspecto a resaltar es el hecho de no haber encontrado literatura o investigaciones que busquen determinar las concepciones de los profesionales de turismo con respecto a sus competencias lingüísticas en francés, lo que respalda la necesidad de identificarlas. Por tanto,

previo a la realización de la propuesta de seminario de especialización en francés para el turismo bajo el enfoque por competencias dirigido a egresados de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo, se examinó la percepción de los egresados y graduados de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo de la UDB sobre la correspondencia entre su nivel de dominio de las competencias lingüísticas en francés y las necesidades de uso del idioma en el campo laboral. Determinar estas percepciones ha sido un paso fundamental para la creación de una propuesta de formación pertinente para contribuir a la formación de profesionales competentes en el idioma francés y capaces de desempeñar un rol adecuado en el intercambio cultural en el campo laboral.

### **Capítulo 3. Metodología**

La presente sección contiene la descripción y argumentación de las principales decisiones metodológicas adoptadas para fundamentar el diseño de la propuesta del seminario de especialización en francés para el turismo bajo el enfoque por competencias. El objetivo de cualquier ciencia es adquirir conocimientos, y la elección del método adecuado que nos permita conocer la realidad es fundamental (Behar, 2008). Así, los componentes de la ruta metodológica investigativa se presentan a continuación.

#### **Enfoque y Alcance Metodológico**

Este capítulo describe el enfoque metodológico para la elaboración de la propuesta de seminario de especialización en francés para el turismo bajo el enfoque por competencias dirigido a egresados de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo. Previo al diseño del seminario, se realizó una investigación cuyo enfoque fue mixto, de corte exploratorio descriptivo sobre un problema que aún no había sido estudiado. El propósito de este estudio fue explorar las percepciones de profesionales en Idiomas con especialidad en Turismo sobre el nivel

de dominio de las competencias lingüísticas en francés y su correspondencia con el mercado laboral. Hernández et al. (2014) dicen que “es importante recordar que aquellos problemas que necesitan establecer tendencias se acomodan mejor a un diseño cuantitativo; y los que requieren ser explorados para obtener un entendimiento profundo empatan más con un diseño cualitativo” (p. 549). En este sentido, los autores señalan características de ambos enfoques que se ajustan muy bien a la problemática en estudio. Por estas razones se decidió abordar la investigación desde el enfoque mixto en vista que el objetivo principal es combinar las ventajas tanto de la investigación cualitativa como la cuantitativa para lograr reducir las posibles debilidades que ambos tipos de investigación puedan presentar (Hernández et al., 2014). Por un lado, desde la perspectiva cuantitativa, fue también no experimental – transeccional o transversal dado que se recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único. Por otro lado, desde lo cualitativo, se abordó un diseño de tipo teoría fundamentada con el objetivo de producir explicaciones generales de datos empíricos desde diferentes puntos de vista (Restrepo-Ochoa, 2013).

### **Universo y Muestra**

El estudio se dirigió a 120 profesionales de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo. De este total se recibieron 81 respuestas de las cuales 5 fueron de egresados y 76 fueron de graduados de la misma licenciatura. Posteriormente, se contactó a 4 de los 81 profesionales que respondieron para entrevistarlos con el objetivo de complementar la recolección de datos.

### **Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos**

Para la recolección de datos en este estudio se utilizó la encuesta y la entrevista como técnicas con las que se complementaron los datos que dieron paso a interpretaciones más profundas. Según Baena (2017), la encuesta consiste en “la aplicación de un cuestionario a un

grupo representativo del universo que estamos estudiando” (p. 82). También la encuesta se define como:

...una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (Casas et al., 2003, p. 144)

En este sentido, la encuesta ayudó en la sistematización de ítems que respaldan los objetivos del estudio.

Para recolectar datos precisos y cuantificables se usó el cuestionario estructurado como herramienta destinada a obtener respuestas sobre la problemática en estudio. Para tal fin se creó un formulario de Google cuyos ítems se adaptaron de los tipos de competencias desarrolladas en el área de turismo en tres diferentes universidades de México (Contreras et al., 2018). El cuestionario fue enviado por correo electrónico y fue autoadministrado. Para el diseño de este cuestionario se tomaron en cuenta tres cuestiones esenciales expuestas por Leong y Austin (2006): a) una adecuada formulación de preguntas estructuradas y sus opciones de respuesta, b) un cuidadoso control en la recolección de los datos y c) recoger datos de una muestra grande, representativa, dispersa y cuidadosamente seleccionada.

El formulario usó escalas tipo Likert que incluyó tres secciones: la primera para determinar la frecuencia con la que se realizan las actividades relacionadas al campo laboral en el caso de cada encuestado, la segunda para determinar la frecuencia con la que se usa el idioma francés al realizar estas actividades y la tercera para conocer la percepción de los encuestados sobre su nivel de dominio del idioma francés al realizar las actividades. De igual forma, se

agregó un espacio para que los encuestados pudieran agregar comentarios que consideraron pertinentes al tema de investigación (Ver Anexo 1). Con este instrumento se obtuvo la información sobre un mayor número de personas en un período breve y permitió obtener, cuantificar, analizar e interpretar datos de forma más práctica. Además, permitió identificar posibles egresados o licenciados para realizar la entrevista posterior.

También se propuso una entrevista semiestructurada con el objetivo de recolectar datos cualitativos que complementaron los datos cuantitativos para alcanzar los objetivos del estudio. Fundamentalmente, la entrevista es una técnica de recolección que consiste en un encuentro entre sujetos con el objetivo de generar una situación comunicativa que permita la comprensión y el análisis del contexto social donde actúan los entrevistados (Tonon, 2008). En esta investigación la entrevista le dio el papel protagónico al encuestado dado que se centró en su experiencia académica y laboral.

Se usó la guía de entrevista de elaboración propia como herramienta de recolección de datos cualitativos en vista que es más flexible, abierta y es considerada “como uno de los instrumentos más poderosos de la investigación” (McCracken, 1988). El intercambio de información entre el entrevistador y el entrevistado permite indagar con mayor profundidad (Hernández et al., 2014). En las entrevistas que se llevaron a cabo, se buscó conocer la experiencia de los licenciados en el campo laboral para determinar la relación existente con las competencias lingüísticas en francés. Del mismo modo, sirvió para explorar la percepción de su formación académica en competencias lingüísticas del francés a lo largo de la licenciatura. Gracias a ello, se logró una profundización que permitió construir significados respecto al tema de investigación. Esta entrevista fue semiestructurada porque se diseñó una guía que incluyó nueve preguntas específicas para alcanzar los objetivos trazados (Ver Anexo 2) y se tuvo la

libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información (Hernández et al., 2014).

### **Análisis de Datos**

Después de haber tomado las primeras cuatro decisiones del proceso de investigación: enfoque, alcance, origen y recolección de los datos, se procedió al análisis de los datos (Hernández et al., 2014). Para garantizar la confiabilidad y la validez de este estudio se llevó a cabo un proceso riguroso de validación de los instrumentos de investigación tanto para el enfoque cuantitativo como para el enfoque cualitativo.

El cuestionario fue validado por medio de una consulta a expertos en el diseño del currículum, didáctica y evaluación por competencias y de procesos de enseñanza aprendizaje del idioma francés con el objetivo de garantizar que el instrumento aborde la temática de investigación de forma apropiada. Al recibir la respuesta de los expertos se eliminaron los ítems que no cumplieron con el criterio establecido y luego se determinó el índice de validez de contenido (IVC) siendo este de 0.81 del instrumento completo.

El grado de confiabilidad, se verificó a través de la prueba de consistencia interna para medir la correlación de los ítems dentro del instrumento y cuestionar qué tan bien en conjunto miden un comportamiento o característica particular dentro de la prueba. Se realizó una prueba piloto del cuestionario a 30 participantes. Una vez se recolectaron los datos de esta prueba piloto, se determinó su confiabilidad con un resultado de 0.83 en la prueba estadística de Alfa de Cronbach. El cuestionario fue enviado por correo electrónico y fue autoadministrado.

Para análisis cuantitativo de los datos obtenidos en las encuestas, se usó la estadística descriptiva dado que su objetivo es organizar y sintetizar la información. Rendón-Macías et al.

(2016) la definen como “la rama de la estadística que formula recomendaciones de cómo resumir, de forma clara y sencilla, los datos de una investigación en cuadros, tablas, figuras o gráficos” (p. 398). Se inició por ordenar lo que dio paso al análisis estadístico para luego hacer la descripción. Con este método se propuso obtener un resumen claro e interpretable de los datos recolectados que facilitó la realización de los análisis posteriores.

Para el análisis cualitativo de la información obtenida en las entrevistas, se utilizó el método de comparación constante desarrollado por Glaser y Strauss (1967, citado por García, 2019) que consiste en “realizar un análisis de información en espiral donde se combina la obtención de la información y el análisis de la información recolectada” (p. 34). Estos autores afirman que el método comparativo constante se basa en la construcción de teoría a partir de la constante comparación para analizar los datos y buscar similitudes y diferencias. Con este método se utilizó la categorización sistemática que permitió crear categorías según la información obtenida en las entrevistas. Así mismo se usó la codificación selectiva para elegir una categoría como núcleo del análisis con la cual se relacionan todas las demás. En resumen, se crearon categorías y subcategorías que convergieron en una unidad conceptual, que a su vez integraron la realidad expresada por todos los sujetos de la investigación.

### **Discusión de resultados**

El análisis tiene como base los datos obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas a los profesionales egresados y graduados de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo. Las técnicas e instrumentos utilizados permitieron obtener información sobre la aplicación y correspondencia de las competencias lingüísticas en las diferentes áreas de trabajo, así como la percepción que los participantes tienen de su nivel de francés. El cuestionario fue enviado a un total de 120 profesionales de los cuales se obtuvieron 81 respuestas con las que se

determinó que el 93.8% fueron graduados y el 6.2% egresados. Se ha organizado este apartado en dos subtemas principales: Utilización de las competencias lingüísticas en francés en el área laboral y percepción de los profesionales sobre su nivel de dominio del idioma francés.

### **Utilización de las competencias lingüísticas en francés en el área laboral**

En la primera sección del cuestionario se propuso una serie de actividades profesionales que, si bien pertenecen a diferentes ámbitos, son actividades que frecuentemente son realizadas por los profesionales en turismo considerando las competencias adquiridas a lo largo de la formación académica. Algunas de estas actividades abordaron aspectos generales como el servicio al cliente y algunas tareas administrativas, mientras que otras estaban enfocadas al área del turismo precisamente para determinar si los profesionales se desenvuelven en este rubro que es el principal en el perfil de egreso. Los resultados demostraron que las actividades realizadas con mayor frecuencia son: hacer o recibir llamadas (50.62%), redactar correos electrónicos (39.51%) y participar en reuniones de trabajo (34.57%).

En la segunda sección se retomaron las mismas actividades de la primera sección con el agregado del componente lingüístico en francés a fin de determinar si el componente lingüístico es parte de las herramientas que usan los profesionales en el campo laboral. La tabla 1 presenta los resultados obtenidos en la segunda sección en la que se determinó la frecuencia con la que los egresados y licenciados en Idiomas con especialidad en Turismo usan las competencias lingüísticas en francés cuando realizan las actividades profesionales propuestas.

**Tabla 1**

*Frecuencia con que se realizan actividades administrativas usando el idioma francés*

<b>Ítems</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Rara vez</b>	<b>Nunca</b>
Participar en reuniones de trabajo	8.64	6.17	7.41	12.35	65.43

Elaborar publicidad	3.70	1.23	3.70	12.35	79.01
Redactar correos electrónicos	9.88	3.70	6.17	9.88	70.37
Hacer o recibir llamadas	13.58	1.23	6.17	9.88	69.14
Participar de forma espontánea en conversaciones de interés profesional	8.64	2.47	4.94	11.11	72.84

Los resultados obtenidos en la sección 2 del cuestionario determinaron la frecuencia con la que los participantes realizan actividades profesionales usando el idioma francés. En general, los datos indican que los encuestados usan el idioma francés con poca frecuencia, pues la mayoría de ellos respondió que nunca usa el francés para realizar las actividades en cuestión. Al contrastar estos datos con los de la sección 1, podría concluirse que, aunque los encuestados sí realizan actividades como hacer o recibir llamadas y redactar correos electrónicos, no es el idioma francés el lenguaje de comunicación utilizado para estos propósitos. Probablemente, usan el idioma nativo o el inglés, sin embargo, indagar este dato va más allá del objetivo del presente estudio.

De la misma manera, la encuesta incluyó 4 ítems relacionados al campo turístico que consideran diferentes etapas de la gestión del turismo como la promoción del turismo por medio de eventos, la realización de procesos administrativos en empresas turísticas, la recepción de turistas, así como la dirección de circuitos turísticos. La Tabla 2 muestra los ítems con sus respectivos resultados en los que se evidencia que la mayoría de ellos no usa el francés para el desarrollo de sus actividades laborales en el ámbito del turismo porque los ítems con los porcentajes más elevados en la opción de respuesta "nunca" son justamente los cuatro ítems relacionados a este rubro.

## **Tabla 2**

*Frecuencia con que se realizan actividades turísticas usando el idioma francés*

Ítems	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Rara vez	Nunca
Organizar eventos para promover el turismo	2.47	1.23	3.70	11.11	81.48
Recibir turistas	4.94	2.47	4.94	6.17	81.48
Realizar procesos administrativos	3.70	1.23	3.70	4.94	86.42
Dirigir circuitos turísticos	4.94	0	3.70	3.70	87.65

A partir de los datos, se puede confirmar el poco uso de las competencias lingüísticas en francés en cualquiera de los contextos propuestos y sobre todo en los ítems relacionados al contexto turístico dado que los porcentajes de respuesta entre "siempre" y "nunca" se van al extremo el uno del otro en casi todos los ítems, siendo el porcentaje más elevado el de "nunca" y el más bajo el de "siempre". Como muestra de ello, en la tabla 2, el primer ítem: *Uso el idioma francés para recibir turistas*. muestra que el 81.48% de los encuestados "nunca" usa el francés mientras que solo el 2.47% lo usa "siempre". De igual manera, el ítem 3: *Uso el idioma francés para realizar procesos administrativos en empresas turísticas*. muestra el uso reducido del francés por parte de los profesionales con un 86.42% en la opción de respuesta "nunca" respecto al 3.70% de los encuestados que manifestó usarlo "siempre". De igual forma, se puede ver que dos de los ítems relacionados al turismo que denotan mayor uso del francés apenas alcanzan el 4.94% en la opción de respuesta "siempre" y uno de ellos alcanza el 2.47% en la opción de respuesta "casi siempre" mientras que el otro tiene 0% en la misma opción de respuesta.

En esta misma línea, las entrevistas confirman los resultados del cuestionario dado que la mayoría de los entrevistados coincidieron en haber hecho prácticas en el área de turismo como requisito para graduarse o expresaron haber intentado trabajar en este rubro. No obstante, al momento de esta investigación, los entrevistados trabajaban en áreas como la consultoría en

ingeniería, la enseñanza de artes escénicas y el emprendedurismo no relacionado al turismo. Los entrevistados también manifestaron que no han tenido la oportunidad de laborar en el área del turismo. A continuación se presentan algunos extractos de los datos cualitativos que respaldan las interpretaciones hechas:

*Sí, recuerdo que hice una pasantía en el MITUR, pero realmente en aquel entonces digamos que no había un campo laboral así para desarrollarse como tour operador, no. Solamente la parte de la agencia de viajes. Que yo fuera, por ejemplo, guía turístico, eso sí nunca lo ejercí* (Profesional 1, graduado de la licenciatura).

*Pues, soy maestra de teatro porque aprendí en los talleres de teatro que da la Don Bosco* (Profesional 2, graduada de la licenciatura).

*Cómo touroperador, no. Solamente la parte de la agencia de viajes, pero como que yo fuera guía turístico eso sí nunca lo ejercí. Por mi cuenta sí me animé a hacer algún par de tours para ponerlo en práctica, pero no es que me contrataron para eso...* (Profesional 3, graduada de la licenciatura).

*Actualmente estoy emprendiendo... desde la pandemia... no tiene nada que ver con los idiomas ni el turismo...* (Profesional 4, graduada de la licenciatura).

De igual forma, se confirman los resultados dado que, al consultar a los participantes sobre su ocupación actual, ninguno de ellos respondió estar laborando en el área de turismo al momento de esta investigación y tampoco han tenido oportunidades suficientes a lo largo de su experiencia laboral para poner a prueba sus competencias lingüísticas en francés.

*Mi título es ingeniero consultor french speaker, solo que de momento no tengo proyecto en francés* (Profesional 1, graduado de la licenciatura).

*Fíjese que prácticamente ha sido casi todo en español. Lo poco que realmente utilicé el francés fue cuando vino una artista que hacía pintacaritas que era francesa, pero fue bien básico* (Profesional 2, graduada de la licenciatura).

Estos datos se complementan con las 9 de las 20 respuestas obtenidas en la sección de comentarios incluida en el cuestionario dado que los encuestados expresaron que su área de trabajo es diferente a la de turismo. Por ejemplo, la mayoría de ellos comentó que trabaja en el área de servicio y atención al cliente en la industria de centros de llamadas y otros mencionaron que trabajan en áreas ajenas a los idiomas o al turismo sin especificar. Es así que, tanto los resultados cuantitativos como los cualitativos, se complementan para demostrar que el porcentaje de profesionales que labora en el área para la que se prepararon a lo largo de su formación académica es bajo y el uso de las competencias lingüísticas en francés en el área laboral de cualquiera de los contextos propuestos en este estudio es muy reducido.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se tomó la decisión de incluir en el seminario de especialización en francés para el turismo bajo el enfoque por competencias simulaciones de experiencias auténticas relativas a la labor turística, tales como: la definición del perfil de clientes potenciales, los precios, la duración, así como los canales de comunicación; el diseño de ofertas turísticas más competitivas, la comercialización de productos y servicios turísticos a través de las redes sociales y la descripción de las particularidades geográficas, históricas y culturales de las principales atracciones turísticas aplicando los conocimientos del idioma francés para guiar circuitos turísticos basados en un enfoque comunicativo. En este sentido, estas experiencias contribuirán a aumentar la motivación de los participantes a continuar desenvolviéndose en este contexto en el campo laboral.

### Percepción de los profesionales sobre su nivel de dominio del idioma francés

La tercera sección del cuestionario abordó la percepción que los profesionales de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo tienen sobre su nivel de dominio de las competencias lingüísticas en francés al momento de usarlo para desenvolverse en las diferentes actividades laborales que desempeñan. La tabla 3 muestra en detalle los resultados de los ítems sobre cómo los profesionales que "siempre" usan el francés en actividades administrativas (Ver tabla 1) perciben su nivel de dominio del mismo en su desempeño laboral.

**Tabla 3**

*Percepciones del nivel de dominio de las competencias lingüísticas de los profesionales que siempre usan el francés en las actividades profesionales*

Ítems	En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Dominio avanzado al participar / intervenir en reuniones de trabajo	2.47	0	0	2.47	3.70	8.64
Dominio avanzado al elaborar publicidad	3.70	0	0	0	0	3.70
Dominio avanzado al redactar correos electrónicos	2.47	0	0	3.70	3.70	9.88
Hacer y recibir llamadas sin presentar inconvenientes relacionados al idioma	2.47	1.23	0	3.70	6.17	13.58
Dominio básico al participar de forma espontánea en una conversación de interés profesional	3.70	1.23	0	0	3.70	8.64

El ítem 1 muestra que del 8.64% de respuestas, el 3.70% está totalmente de acuerdo y el 2.47% está de acuerdo en que sus participaciones en francés en reuniones de trabajo demuestran un dominio avanzado del idioma francés mientras que el 2.47% está en total desacuerdo. De la misma manera, el ítem relacionado a la redacción de correos electrónicos tiene resultados muy similares dado que al igual que en el ítem anterior el 3.70% manifestó estar totalmente de acuerdo en que su dominio del francés alcanza un nivel avanzado con la diferencia que el porcentaje de encuestados en estar de acuerdo no fue del 2.47% sino del 3.70% y coinciden en el porcentaje en estar en total desacuerdo con el 2.47%. Otro ítem que sigue este patrón de respuesta es el ítem que aborda el tema de las llamadas en el que los participantes expresaron no presentar inconvenientes relacionados cuando usan el francés. Del 13.58%, el 6.17% expresó estar totalmente de acuerdo y el 3.70% de acuerdo mientras que por otro lado el 1.23% estuvo en desacuerdo y el 2.47% en total desacuerdo.

En la tabla 4 se detallan los resultados de las percepciones que tienen los profesionales de su nivel de francés cuando se desempeñan en estas actividades relacionadas al área de turismo.

**Tabla 4**

*Percepciones del nivel de dominio de las competencias lingüísticas de los profesionales que siempre usan el francés en las actividades turísticas*

Ítems	En total desacuerdo	Ni en acuerdo ni			Totalmente de acuerdo	Total
		En desacuerdo	en desacuerdo	De acuerdo		
Organizo eventos para promover el turismo utilizando eficientemente el idioma francés.	2.47	0.00	0.00	0.00	0.00	2.47

Me siento seguro(a) de mi nivel de dominio de las competencias lingüísticas en francés para recibir turistas.	2.47	0.00	1.24	0.00	1.23	4.94
Me siento seguro(a) al realizar procesos administrativos en el área de turismo usando el idioma francés.	2.47	1.23	0.00	0.00	0.00	3.70
Dirijo circuitos turísticos sin presentar dificultades con el idioma francés.	3.70	0.00	1.23	0.00	0.00	4.94

Se puede notar con claridad la tendencia de la mayoría de los participantes a estar en el lado del desacuerdo en la escala propuesta en esta sección. De todos los encuestados que usan el francés para organizar eventos turísticos, ninguno percibe que lo usa de manera eficiente dado que todos expresaron estar en total desacuerdo al preguntarles si organizan eventos utilizando eficientemente el idioma francés. Además de esto, del 3.70% de participantes que siempre usan el francés para realizar procesos administrativos, el 1.23% expresó estar en desacuerdo y el 2.47% manifestó estar en total desacuerdo al preguntarles si se sentían seguros al realizar estos procesos usando el idioma francés. Es notorio que solamente el 1.23% de los participantes que siempre usan el francés para recibir turistas manifestó sentirse seguro del nivel de dominio de las competencias lingüísticas.

Si bien es cierto que el desglose muestra que los mayores porcentajes de respuesta de los participantes que siempre usan el francés se inclina por estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en percibir que tienen un nivel avanzado del francés, los porcentajes siguen siendo muy bajos al considerar el universo de estudio. En resumen, los resultados que muestra la tabla permiten

confirmar que los porcentajes de uso del francés son muy reducidos y que los participantes que perciben su nivel de dominio en un nivel avanzado se reducen aún más con lo cual se demuestra que la mayoría no alcanza un nivel de dominio adecuado que los pone en desventaja dado que no consideran tener un dominio apropiado para desenvolverse correctamente en las diferentes áreas laborales.

Algunos de los entrevistados coinciden con estos datos al expresar que sus competencias lingüísticas en francés son básicas o de nivel intermedio.

*...se necesita muchas personas que hablen ambos, inglés y francés, pero muchos no se avientan porque tienen miedo y muchos de mis compañeros de hecho no consiguen los trabajos que quisieran porque tienen miedo de no tener el nivel adecuado. Entonces, si se pudiera implementar actividades o algo para que los que están aumenten su conocimiento en francés sería muy bueno, serviría bastante. (Profesional 3, graduada de la licenciatura).*

*...en referencia al nivel de francés, fijate que pienso que habría podido mejorar, pero en aquel entonces como la carrera relativamente nueva, creo que nosotros éramos segunda o tercer promoción, creo que tampoco se podía pedir mucho, pero creo que ahora ha mejorado, no se realmente como está, pero sí la verdad es que desde mi percepción yo tuve que hacer mucho trabajo por parte mía... (Profesional 1, graduado de la licenciatura).*

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se tomó la decisión de incluir en el diseño del seminario de especialización un proyecto de aprendizaje en el que los participantes diseñarán y conducirán un circuito turístico en francés de manera estructurada presentando información relevante tomando en cuenta conocimientos, destrezas y habilidades propios de la comunicación efectiva para facilitar intercambios culturales. De la misma manera, el seminario de

especialización incluirá sesiones para el fortalecimiento de las competencias relativas al francés. En resumen, la integración y el fortalecimiento de estas habilidades mejorará la percepción del nivel de dominio de las competencias que poseen los profesionales en idiomas con especialidad en turismo.

### **Decisiones y Acciones Tomadas a Partir de los Hallazgos**

Para respaldar la decisión de esta propuesta de proyecto, se realizó un proceso de investigación con el objetivo de explorar las percepciones de profesionales de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo de la UDB de El Salvador sobre sus competencias lingüísticas en francés y la correspondencia con el mercado laboral. Bajo un enfoque metodológico mixto, se hicieron entrevistas y se aplicó un cuestionario a graduados y egresados de esta licenciatura. Los resultados obtenidos con la muestra de 81 participantes demostraron que la mayoría de los profesionales no labora en el área del turismo y tampoco usa el idioma francés en sus respectivas prácticas laborales. De la misma manera, se muestra que el campo laboral en turismo es reducido, y la utilización del francés es mucho menor. Además de esto, se concluyó que los profesionales se perciben en desventaja específicamente con el idioma francés dado que consideran que su nivel de dominio es insuficiente para desenvolverse adecuadamente en las actividades que lo requieren. Las conclusiones apuntaron hacia la necesidad de proponer alternativas de solución tales como establecer el idioma francés como medio de instrucción en aquellas asignaturas dedicadas al desarrollo de competencias en gestión y conducción de grupos turísticos de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo de la UDB. Para estudiantes ya egresados y que no han cursado las materias de turismo en francés, se propone un seminario de especialización que integre las competencias lingüísticas en francés con las competencias relacionadas a la gestión y asesoría del turismo de manera que se mejore el nivel de dominio de

las competencias que poseen los profesionales en el idioma francés con especialidad en turismo. Es así que este proyecto de aplicación se centra en solventar la necesidad de integrar y reforzar aspectos de las competencias lingüísticas en francés y de las competencias relacionadas a la gestión y a la asesoría turística. A continuación se presentan las actividades curriculares realizadas para el desarrollo de esta propuesta de solución.

### **Actividades Curriculares Realizadas para Desarrollar el Proyecto**

#### ***Perfil de Egreso***

A través del proceso de investigación se identificó la necesidad de integrar las dos competencias de especialización de la licenciatura: las competencias lingüísticas del idioma francés y las competencias de gestión y conducción de grupos turísticos. Por tanto, se propone realizar un seminario de especialización en francés aplicado a la gestión y conducción de grupos turísticos, es decir un seminario de francés para propósitos específicos .

#### ***Organización y Estructuración Curricular del Seminario***

Este seminario de especialización en francés se desarrollará en 4 módulos distribuidos en 16 semanas que harán un total de 120 horas de trabajo. Se incluyen sesiones de clase en modo presencial, sesiones de asesoría de manera virtual y también sesiones de trabajo autónomo asincrónico. Los módulos propuestos comprenden unidades de aprendizaje relativas al diseño de circuitos turísticos en francés para facilitar intercambios culturales, así como unidades de aprendizajes orientadas a la guía de circuitos turísticos en francés. Esta organización y estructuración se ha hecho con el fin que los participantes del seminario de especialización alcancen las competencias descritas en el perfil de egreso.

### **Alcance y Cobertura del Proyecto**

El Seminario de especialización está dirigido a los egresados de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo de la UDB. Al ciclo 2-2022, un total de 1300 estudiantes están inscritos en esta licenciatura; de éstos 250 cursan el 5° año de la carrera, por lo que serían los primeros beneficiarios del presente proyecto. Con este seminario se buscará seguir formando profesionales integrales a través de la innovación y el compromiso que tiene con la comunidad (Consejo Directivo, UDB, 2020).

### **Capítulo 4. Propuesta de Solución**

El análisis de los resultados de la investigación realizada evidenció la necesidad de proponer una práctica integral de las competencias que los egresados adquieren durante los años de estudio de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo. En consecuencia, se consideró pertinente diseñar un seminario para integrar las competencias adquiridas en la gestión y asesoría turística al mismo tiempo que se fortalezcan las competencias lingüísticas en el idioma francés. Se propone el diseño curricular del seminario de especialización en francés para el turismo bajo el enfoque por competencias con el fin de potenciar el nivel de dominio del idioma francés de manera que el profesional en Idiomas con especialidad en Turismo cumpla con las exigencias del mercado laboral actual. En consecuencia, este proyecto de aplicación podría aumentar la oferta turística y fortalecer la industria turística del país, así como las oportunidades de ingresos. El seminario de especialización en francés para el turismo bajo el enfoque por competencias podrá ser implementado como opción de requisito de graduación para los egresados de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo.

### **Declaración del Perfil de Salida**

El participante que completa el seminario de especialización en francés para el

turismo bajo el enfoque por competencias diseña circuitos turísticos en francés tomando en cuenta los criterios de rentabilidad y sostenibilidad para posicionar el turismo de su país de forma competitiva en el mercado francófono. Así mismo, dirige circuitos turísticos usando la comunicación efectiva en francés como idioma principal para facilitar intercambios culturales significativos.

Se espera que el participante que completa el seminario de especialización en francés para el turismo bajo el enfoque por competencias resuelva tareas propias del turismo de manera autónoma como en colaboración con otros. Así mismo, se espera que sea proactivo en la creación de oportunidades de emprendedurismo turístico respetando la diversidad lingüística y cultural de cualquier entorno en el que se desenvuelva.

### **Declaración de Competencias**

Diseña ofertas turísticas en francés con criterios de rentabilidad y sostenibilidad que posicionan el turismo de su país de forma competitiva en el mercado francófono.

Dirige circuitos turísticos mediante el uso del francés con fluidez, precisión y vocabulario propio del campo de turismo para facilitar intercambios culturales significativos.

### **Indicadores de logro**

Define el perfil de clientes potenciales, sus gustos y preferencias, así como los canales de comunicación para ajustar las ofertas turísticas a las necesidades del mercado de manera que se ofrezca la mejor experiencia al público.

Diseña circuitos turísticos más competitivos a partir de la comparación de diferentes propuestas y productos disponibles en el mercado.

Simula la comercialización de productos y servicios turísticos a través de las redes sociales para persuadir a su público.

Describe las particularidades geográficas, históricas y culturales de las principales atracciones turísticas en francés en un nivel B2 para resaltar su importancia.

### Distribución de indicadores

Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Indicador de logro 1	■	■	■	■												
Indicador de logro 2					■	■	■	■								
Indicador de logro 3									■	■	■	■				
Indicador de logro 4													■	■	■	■

## PROGRAMA

### ESPECIFICACIONES GENERALES

Nombre del curso:	<b>Seminario de Especialización en Francés orientado al Turismo bajo el Enfoque por Competencias</b>		
Duración del curso:	16 semanas	Horas en el curso:	120 horas
Horas a la semana:	7.5 horas	Hora clase:	120 minutos

### DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Este seminario está dirigido a profesionales egresados de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo de la Universidad Don Bosco. En este seminario los participantes integran las diferentes competencias lingüísticas en francés, así como sus competencias en la asesoría y gestión del turismo para diseñar y guiar circuitos turísticos basados en un enfoque por competencias.

## ÁMBITO DE REALIZACIÓN

La gestión turística en francés: Diseña circuitos turísticos en francés con el fin de facilitar experiencias turísticas significativas.

La conducción de grupos turísticos en francés: Dirige circuitos turísticos en francés con el fin de facilitar experiencias turísticas significativas que promuevan el turismo en el mercado francófono.

## COMPETENCIAS

Diseña ofertas turísticas en francés con criterios de rentabilidad y sostenibilidad que posicionan el turismo de su país de forma competitiva en el mercado francófono.

Dirige circuitos turísticos mediante el uso del francés con fluidez, precisión y vocabulario propio del campo de turismo para facilitar intercambios culturales significativos.

## INDICADORES DE LOGRO Y UNIDADES DE APRENDIZAJE

Indicadores de Logro	Unidades de Aprendizaje
1. Define el perfil de clientes potenciales, sus gustos y preferencias, así como los canales de comunicación para ajustar las ofertas turísticas a las necesidades del mercado de manera que se ofrezca la mejor experiencia al público	Unidad 1: Turistas Potenciales y Ofertas Turísticas Competitivas <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entendiendo al turista como consumidor</li> <li>2. El perfil turístico</li> <li>3. Importancia, evolución y tendencias del turismo</li> <li>4. Rutas turísticas (temáticas o interpretativas)</li> </ol>

<p>2. Diseña circuitos turísticos más competitivos a partir de la comparación de diferentes propuestas y productos disponibles en el mercado.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Comparación de ofertas turísticas nacionales y extranjeras</li> <li>6. Servicios y productos turísticos de calidad</li> <li>7. Protocolo de la visita turística guiada</li> <li>8. Creación de un paquete turístico, planeación y manejo de la experiencia del turista.</li> </ol>
<p>3. Simula la comercialización de productos y servicios turísticos a través de las redes sociales para persuadir a su público.</p> <p>4. Describe las particularidades geográficas, históricas y culturales de las principales atracciones turísticas en francés en un nivel B2 para resaltar su importancia.</p>	<p>Unidad 2: La Comercialización y los Circuitos Turísticos Significativos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Turismo: información, comunicación y tecnología</li> <li>2. Aplicación de las tendencias para mejorar la comercialización del producto</li> <li>3. Desarrollo de las Estrategias de mercadeo turístico</li> <li>4. Abordar particularidades de una atracción turística</li> <li>5. El arte de guiar y la información turística</li> <li>6. Técnicas de comunicación para la dirección de la visita turística</li> <li>7. Patrimonio cultural: importancia y conceptos básicos</li> <li>8. Patrimonio arquitectónico y arqueológico: importancia y conceptos básicos</li> </ol>

*Nota.* Contenido de la tabla adaptado del *Plan de Estudios de la licenciatura en Idiomas con Especialidad en Turismo*, Universidad Don Bosco, 2018.

## ESTRATEGIA METODOLÓGICA

El seminario de especialización en francés para el turismo bajo el enfoque por competencias se enfoca en el fortalecimiento de competencias de manera integrada pues combina las competencias lingüísticas en francés y las competencias en gestión y asesoría del turismo. Este seminario de especialización se desarrollará bajo la modalidad semipresencial durante 16 semanas, con un total de 120 horas divididas de la siguiente manera: 30 horas de encuentros sincrónicos virtuales o presenciales con el facilitador los sábados de 09:30 a.m. a 11:30 a.m., 60 horas de trabajo autónomo asincrónico de los egresados y 30 horas de asesoría o retroalimentación asincrónica virtual con el facilitador los miércoles de 06:00 p.m. a 08:00 p.m. para acompañarlos a lo largo de la creación de las evidencias de aprendizaje que comprende el seminario.

Los alumnos realizarán trabajo independiente a través del Aula Digital de la UDB. Además, se incluyen foros de discusión, autoevaluación y coevaluación. Al finalizar el seminario, los estudiantes presentarán un proyecto de aplicación de manera grupal que refleje la integración de las competencias previamente adquiridas en el seminario.

## ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN

Unidad	Aspecto que se evaluará	Criterios	Evidencia	Instrumento	Porcentaje
Unidad 1: Turistas potenciales y ofertas	Definición del perfil de clientes potenciales.	1. Uso del lenguaje 1.1 Tecnicismos 1.2 Expresiones idiomáticas 2. Gramática	Elaboración del perfil del turista.	Rúbrica	20%

turísticas competitivas	Elección de contenido pertinente para el diseño del circuito.	2.1 Coherencia 2.2 Cohesión 3.Ortografía 3.1 Acentuación 3.2 Puntuación 4.Contenido 4.1 Calidad 4.2 Pertinencia	Diseño de un circuito turístico en francés	Rúbrica	30%
Unidad 2: La Comercialización y los Circuitos Turísticos Significativos	Utilización creativa de Instagram para atraer followers. Técnicas de comunicación y manejo del grupo.	1. Uso de lenguaje 1.1 Tecnicismos 1.2 Expresiones idiomáticas	Creación de perfil en Instagram.	Rúbrica	20%
		2.Fluidez 2.1 Espontaneidad 2.2 Complejidad 3.Pronunciación 3.1 Articulación 3.2 Entonación 4.Sintaxis 1.1 Corrección 1.2 Complejidad	Simulación de conducción de circuito turístico	Rúbrica	30%

## **Capítulo 5. Conclusiones y Recomendaciones**

La elaboración del presente proyecto permite abordar las siguientes conclusiones y recomendaciones.

### **Conclusiones**

Partiendo de los resultados de la investigación realizada, se concluye que este proyecto de aplicación responde a la necesidad evidenciada dado que tanto en la encuesta como en las entrevistas se determina que los profesionales en turismo sí usan las competencias lingüísticas en las actividades laborales, sin embargo los resultados confirman que su uso es aun reducido. El proceso investigativo también permite concluir que los profesionales en turismo perciben que sus competencias lingüísticas en francés no se desarrollan en un nivel adecuado para desenvolverse en el área laboral.

Por lo tanto, propiciar el espacio para que los egresados de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo fortalezcan aún más sus habilidades lingüísticas en francés es de suma importancia para fortalecer las competencias que ofrece el perfil de egreso de la licenciatura. Lo anterior, permitirá darle seguimiento a la misión y visión de la Universidad Don Bosco como institución comprometida con la sociedad en la formación de profesionales competentes en el campo laboral y que sean generadores de cambio en su entorno.

La propuesta del diseño curricular de este seminario de especialización en francés para el turismo es la solución inmediata para los profesionales egresados dado que el manejo de los idiomas en un nivel independiente permite una gestión eficaz del turismo. Este seminario responde a la necesidad de formación y práctica profesional de los egresados de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo con el fin de alcanzar el público turista francófono, aumentando así los beneficios para las diferentes comunidades implicadas en el rubro.

Se resalta el valor pedagógico y la relevancia social de la propuesta al agregarse como una formación complementaria e integral en el currículum de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo. El seminario ayudará a consolidar el proceso de aprendizaje bajo el enfoque por competencias el cual permite durante la práctica tener un acercamiento con la realidad social a la que se enfrentan los profesionales, dotándolos de este modo de competencias que les permitirán crear proyectos en función del emprendedurismo y beneficio social.

### **Recomendaciones**

Se recomienda tomar en cuenta la percepción de los profesionales de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo sobre su nivel de dominio de las competencias lingüísticas en francés para buscar estrategias de fortalecimiento. De la misma manera, se recomienda tomar en cuenta los hallazgos del proceso de investigación sobre el cual se basó esta propuesta de proyecto de aplicación para conducir uno nuevo que complemente la necesidad de hacer una revisión del programa de estudios de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo. Darle continuidad a estos procesos investigativos permitirá obtener insumos para una adecuada reorientación de las asignaturas de especialidad.

En futuras actualizaciones del plan de estudios, se recomienda establecer el idioma francés como medio de instrucción en las asignaturas dedicadas al desarrollo de competencias en gestión y conducción de grupos turísticos de la licenciatura en Idiomas con especialidad en Turismo de la UDB. Así, se hará posible la integración de competencias lingüísticas en francés y de gestión y asesoría turística durante el transcurso de la licenciatura.

## Referencias

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo editorial Patria.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Behar, D. (2008) *Metodología de la investigación*. Shalom.  
<http://187.191.86.244/rceis/index.php/herramientas-para-la-investigacion/metodologia-d-e-la-investigacion-daniel-s-behar-rivero/>
- Bermúdez, A., García, I., López, M., Montero, F., Ossa, L., Puerta, J., Sánchez, J. (2011). Una definición precisa del concepto nivel de dominio de una competencia en el marco del aprendizaje basado en competencias. *Jornadas de Enseñanza Universitaria de la Informática, 2011*(66), 169-176. <https://upcommons.upc.edu/handle/2099/11958>
- Brida, J., London, S. & Rojas, M. (2014). El turismo como fuente de crecimiento económico: impacto de las preferencias intertemporales de los agentes. *Investigación Económica, 78*(289), 59-77. <https://www.redalyc.org/pdf/601/60135404003.pdf>
- Cansigno, Y. (2006). El francés, lengua de comunicación internacional. *Reencuentro, (47)*, 23-28.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34004704diccionario>
- Casas, J., Repullo, J. & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atención Primaria, 31*(8), 527-538.  
<https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>

Centro Virtual de Cervantes. (s.f.). Proficiencia. En *Diccionario de términos clave de ELE*.

Recuperado en 9 de octubre de 2021, de

[https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/diccio\\_ele/diccionario/proficiencia.htm#:~:text=El%20concepto%20de%20proficiencia%20\(ingl.sola%20destreza%20ling%C3%BC%C3%ADstica%20en%20particular.](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/proficiencia.htm#:~:text=El%20concepto%20de%20proficiencia%20(ingl.sola%20destreza%20ling%C3%BC%C3%ADstica%20en%20particular.)

Consejo Directivo. (2020). *Catálogo UDB 2020*. Universidad Don Bosco.

[https://www.udb.edu.sv/udb/carreras/carrera/licenciatura\\_en\\_idiomas\\_con\\_especialidad\\_en\\_turismo](https://www.udb.edu.sv/udb/carreras/carrera/licenciatura_en_idiomas_con_especialidad_en_turismo)

Consejo de Europa. (2020). Marco común europeo de referencia para las lenguas: Aprendizaje, enseñanza, evaluación. Volumen complementario. Servicio de publicaciones del Consejo de Europa.

[https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/marco\\_complementario/mcer\\_volumeLEONn-complementario.pdf](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco_complementario/mcer_volumeLEONn-complementario.pdf)

Contreras, M., Juárez, J. & Ramírez, B. (2018). Evaluación de las competencias en el plan de estudios de tres licenciaturas en turismo en Puebla, México: Percepciones de los estudiantes. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(17), 665-687. <http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/400/1766>

Del Valle, S., De la Vega, R. & Rodríguez, M. (2015). Percepción de las competencias profesionales del docente de educación física en primaria y secundaria. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte*, 15(59), 507-526. <http://cdeporte.rediris.es/revista/revista59/artpercepcion593.htm>

Fernández, A. & Velasco, A. (2011). Los primeros humanos en América. *Estrat Crític: Revista d'Arqueologia*, 5(1) 379-387. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5010125.pdf>

- García, P. (2019). El método comparativo constante y sus potencialidades para el estudio de políticas educativas para la escuela secundaria en Latinoamérica. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 10(15), 27-43.  
<https://www.saece.com.ar/relec/revistas/15/art2.pdf>
- González, C. & Beltrán, W. (2022). *Percepción de competencias lingüísticas en francés y el mercado laboral de licenciados en idiomas con especialidad en turismo*. [Tesis de Maestría]. Universidad Don Bosco.
- Gutiérrez, M., & Landeros, I. (2010). Importancia del lenguaje en el contexto de la aldea global. *Horizontes Educativos*, 15(1), 95-106.  
<http://www.redalyc.org/pdf/979/97916218008.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P., (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Direction Générale des Entreprises (2019). *Mémento du tourisme* (ed. 2018).  
[https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions\\_services/etudes-et-statistiques/stats-tourisme/memento/2018/MEMENTO\\_TOURISME\\_Edition2018-WEB.pdf](https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/etudes-et-statistiques/stats-tourisme/memento/2018/MEMENTO_TOURISME_Edition2018-WEB.pdf)
- Leong, F. & Austin, J. (2006). *The psychology research handbook*. Sage Publications, Inc.  
[https://www.academia.edu/37707241/6\\_cap%C3%ADtulo\\_Encuestas\\_surveys\\_DEFINICI%C3%93N\\_DE\\_ENCUESTA\\_O\\_SURVEY](https://www.academia.edu/37707241/6_cap%C3%ADtulo_Encuestas_surveys_DEFINICI%C3%93N_DE_ENCUESTA_O_SURVEY)
- McCracken, G. (1988). *The long interview*. Sage Publications, Inc.
- Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (2019).  
<https://www.mined.gob.sv/descarga/LISTADO%20DE%20CARRERAS%20EDU%20%20SUP%20%20AUT%2031%20MAYO%20%202019.xlsx>

Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología (2020).

<https://www.mined.gob.sv/2020/12/08/oferta-academica-del-bachillerato-tecnico-vocacional/>

Pérez, M. (2022). Comunicación personal, 27 de julio de 2022.

Pompa, Y. & Pérez, I. (2015). La competencia comunicativa en la labor pedagógica. *Revista Universidad y Sociedad*, 7(2), 160-167.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202015000200023&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000200023&lng=es&tlng=es).

Prieto, G. & Delgado, A. R. (2010). Fiabilidad y validez. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 67-74.

<https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441007.pdf>

Rendón-Macías, M., Villasís-Keever, M. & Miranda-Novales M. (2016). Estadística descriptiva.

*Revista Alergia Mexico*, 63(4), 397-407

<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>

Restrepo-Ochoa, D. (2013). La teoría fundamentada como metodología para la integración del análisis procesual y estructural en la investigación de las representaciones sociales.

*Revista CES Psicología*, 6(1), 122-133.

<https://www.redalyc.org/pdf/4235/423539419008.pdf>

Rojas, I., Vélez, C., Durango, J., Díaz, A. & Rodríguez, A. (2020). Percepción del proceso de formación por competencias y su relación con las prácticas empresariales: un caso de estudio. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (60),65-96.

<https://www.redalyc.org/journal/1942/194263234004/html/>

Tobón, S. (2008). La formación basada en competencias en la educación superior: el enfoque complejo.

[https://cmapspublic3.ihmc.us/rid=1LVT9TXFX-1VKC0TM-16YT/Formaci%C3%B3n%20basada%20en%20competencias%20\(Sergio%20Tob%C3%B3n\).pdf](https://cmapspublic3.ihmc.us/rid=1LVT9TXFX-1VKC0TM-16YT/Formaci%C3%B3n%20basada%20en%20competencias%20(Sergio%20Tob%C3%B3n).pdf)

Tonon, G. (2008). La entrevista semi-estructurada como técnica de investigación. En Universidad de la Matanza (Eds.), *Reflexiones latinoamericanas sobre investigación cualitativa* (pp. 47-68). Prometeo.

[https://colombofrances.edu.co/wp-content/uploads/2013/07/libro\\_reflexiones\\_latinoamericanas\\_sobre\\_investigacin\\_cu.pdf#page=48](https://colombofrances.edu.co/wp-content/uploads/2013/07/libro_reflexiones_latinoamericanas_sobre_investigacin_cu.pdf#page=48)

Universidad de El Salvador, Secretaría de Asuntos Académicos. (2021). *Planes de estudio*.

<https://saa.ues.edu.sv/estudiantes/planes>

Universidad Don Bosco (2021). Reglamento general administrativo académico.

<http://hdl.handle.net/11715/2352>

Universidad Don Bosco (2010). Fundamentos Institucionales. Colección Institucional.

<https://www.udb.edu.sv/editorial/pdf/es/coleccioninstitucional/serieinstitucional/fundamentos-institucionales.pdf>

Universidad Don Bosco (2007). Plan de estudios de la licenciatura en idiomas con especialidad en turismo.

Universidad Don Bosco (2013). Plan de estudios de la licenciatura en idiomas con especialidad en turismo.

Universidad Don Bosco (2017). Plan de estudios de la licenciatura en idiomas con especialidad en turismo.

Villasís-Keever, M., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J., Miranda-Novales, G. &

Escamilla-Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414-421.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-9190201800040041](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-9190201800040041)

## **Anexos**

### **Anexo 1. Prueba Piloto**

**Universidad Don Bosco**  
**Facultad de Ciencias y Humanidades**

#### **Encuesta para egresados y licenciados de la licenciatura en idiomas con especialidad en turismo**

El presente cuestionario tiene como propósito recolectar información sobre las competencias lingüísticas en francés y su relación con el mercado laboral.

Como estudiantes de la Maestría en Gestión del Currículum, Didáctica y Evaluación por Competencia agradecemos su valioso aporte al presente proceso de investigación y el tiempo que toma para responder, el cual no excederá los 15 minutos.

Los datos recolectados serán de uso exclusivo para el alcance de los objetivos de esta investigación por lo que reiteramos su confidencialidad.

Por favor, lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones antes de responder.

Acepto participar

- Sí
- No

Soy

- egresado
- graduado

#### **Sección 1 : Frecuencia con realiza actividades profesionales**

**Indicación: Lea las siguientes actividades y elija la frecuencia con la que las hace.**

**Tome en cuenta la siguiente escala:**

**1 = Siempre, 2 = Casi siempre, 3 = Algunas veces, 4 = Muy pocas veces, 5 = Nunca**

1. Participo en reuniones de trabajo.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces

- Nunca
- 2. Elaboro publicidad.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
- 3. Organizo eventos para promover el turismo.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
- 4. Planifico circuitos turísticos.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
- 5. Redacto correos electrónicos.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
- 6. Hago o recibo llamadas.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
- 7. Recibo turistas nacionales y extranjeros.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
- 8. Realizo procesos administrativos.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
- 9. Dirijo circuitos turísticos.
  - Siempre
  - Casi siempre

- Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
10. Participo de forma espontánea en conversaciones de interés profesional.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca

## **Sección 2 : Frecuencia con que realiza actividades profesionales usando el idioma francés.**

**Indicación: Lea las siguientes actividades y elija la frecuencia con la que las hace usando el francés.**

**Tome en cuenta la siguiente escala:**

**1 = Siempre, 2 = Casi siempre, 3 = Algunas veces, 4 = Muy pocas veces, 5 = Nunca**

1. Uso el idioma francés para participar en reuniones de trabajo.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
2. Uso el idioma francés para elaborar publicidad.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
3. Uso el idioma francés para organizar eventos para promover el turismo.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
4. Uso el idioma francés para planificar circuitos turísticos.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
5. Uso el idioma francés para redactar correos electrónicos.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces

- Muy pocas veces
  - Nunca
6. Uso el idioma francés para hacer o recibir llamadas.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
7. Uso el idioma francés para recibir turistas.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
8. Uso el idioma francés para realizar procesos administrativos en empresas turísticas.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
9. Dirijo circuitos turísticos en francés.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
10. Uso el idioma francés para participar de forma espontánea en conversaciones de interés profesional.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca

### **Sección 3 : Percepción del nivel de dominio de las competencias lingüísticas en francés aplicadas a las actividades profesionales**

**Indicación: Lea las siguientes actividades y elija la una respuesta según su apreciación tomando en cuenta la siguiente escala:**

**1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo**

1. Mis participaciones/intervenciones en francés en reuniones de trabajo demuestran un dominio avanzado del idioma francés.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
---	----------	----------	----------	----------	----------

2. Mis competencias en francés para elaborar publicidad demuestran un dominio avanzado del idioma francés.					
3. Organizo eventos utilizando eficientemente el idioma francés.					
4. Planifico circuitos turísticos utilizando eficientemente el idioma francés.					
5. Redacto correos electrónicos en francés demostrando un nivel avanzado del idioma francés.					
6. Hago y recibo llamadas sin presentar inconvenientes relacionados al idioma francés.					
7. Me siento seguro(a) de mi nivel de dominio de las competencias lingüísticas en francés para recibir turistas.					
8. Me siento seguro(a) al realizar procesos administrativos en el área de turismo usando el idioma francés.					
9. Dirijo circuitos turísticos sin presentar dificultades con el idioma francés.					
10. Mi participación de forma espontánea en una conversación de interés profesional en francés es básica.					

Comentarios adicionales

---

## Anexo 2. Cuestionario

**Universidad Don Bosco**  
**Facultad de Ciencias y Humanidades**

### **Encuesta para egresados y licenciados de la licenciatura en idiomas con especialidad en turismo**

El presente cuestionario tiene como propósito recolectar información sobre las competencias lingüísticas en francés y su relación con el mercado laboral.

Como estudiantes de la Maestría en Gestión del Currículum, Didáctica y Evaluación por Competencia agradecemos su valioso aporte al presente proceso de investigación y el tiempo que toma para responder, el cual no excederá los 15 minutos.

Los datos recolectados serán de uso exclusivo para el alcance de los objetivos de esta investigación por lo que reiteramos su confidencialidad.

Por favor, lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones antes de responder.

Acepto participar

- Sí
- No

Soy

- egresado
- graduado

#### **Sección 1 : Frecuencia con realiza actividades profesionales**

**Indicación: Lea las siguientes actividades y elija la frecuencia con la que las hace.**

**Tome en cuenta la siguiente escala:**

**1 = Siempre, 2 = Casi siempre, 3 = Algunas veces, 4 = Muy pocas veces, 5 = Nunca**

1. Participo en reuniones de trabajo.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
2. Elaboro publicidad.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
3. Organizo eventos para promover el turismo.
  - Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
4. Planifico circuitos turísticos.
  - Siempre
  - Casi siempre

- Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
5. Redacto correos electrónicos.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
6. Hago o recibo llamadas.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
7. Recibo turistas nacionales y extranjeros.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
8. Realizo procesos administrativos.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
9. Participo de forma espontánea en conversaciones de interés profesional.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca

## **Sección 2 : Frecuencia con que realiza actividades profesionales usando el idioma francés.**

**Indicación: Lea las siguientes actividades y elija la frecuencia con la que las hace usando el francés.**

**Tome en cuenta la siguiente escala:**

**1 = Siempre, 2 = Casi siempre, 3 = Algunas veces, 4 = Muy pocas veces, 5 = Nunca**

1. Uso el idioma francés para participar en reuniones de trabajo.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces

- Muy pocas veces
  - Nunca
2. Uso el idioma francés para elaborar publicidad.
    - Siempre
    - Casi siempre
    - Algunas veces
    - Muy pocas veces
    - Nunca
  3. Uso el idioma francés para organizar eventos para promover el turismo.
    - Siempre
    - Casi siempre
    - Algunas veces
    - Muy pocas veces
    - Nunca
  4. Uso el idioma francés para planificar circuitos turísticos.
    - Siempre
    - Casi siempre
    - Algunas veces
    - Muy pocas veces
    - Nunca
  5. Uso el idioma francés para redactar correos electrónicos.
    - Siempre
    - Casi siempre
    - Algunas veces
    - Muy pocas veces
    - Nunca
  6. Uso el idioma francés para hacer o recibir llamadas.
    - Siempre
    - Casi siempre
    - Algunas veces
    - Muy pocas veces
    - Nunca
  7. Uso el idioma francés para recibir turistas.
    - Siempre
    - Casi siempre
    - Algunas veces
    - Muy pocas veces
    - Nunca
  8. Uso el idioma francés para realizar procesos administrativos en empresas turísticas.
    - Siempre
    - Casi siempre
    - Algunas veces
    - Muy pocas veces
    - Nunca
  9. Dirijo circuitos turísticos en francés.
    - Siempre

- Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca
10. Uso el idioma francés para participar de forma espontánea en conversaciones de interés profesional.
- Siempre
  - Casi siempre
  - Algunas veces
  - Muy pocas veces
  - Nunca

### Sección 3 : Percepción del nivel de dominio de las competencias lingüísticas en francés aplicadas a las actividades profesionales

**Indicación: Lea las siguientes actividades y elija la una respuesta según su apreciación tomando en cuenta la siguiente escala:**

**1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo**

	1	2	3	4	5
1. Mis participaciones/intervenciones en francés en reuniones de trabajo demuestran un dominio avanzado del idioma francés.					
2. Mis competencias en francés para elaborar publicidad demuestran un dominio avanzado del idioma francés.					
3. Organizo eventos utilizando eficientemente el idioma francés.					
4. Planifico circuitos turísticos utilizando eficientemente el idioma francés.					
5. Redacto correos electrónicos en francés demostrando un nivel avanzado del idioma francés.					
6. Hago y recibo llamadas sin presentar inconvenientes relacionados al idioma francés.					

7. Me siento seguro(a) de mi nivel de dominio de las competencias lingüísticas en francés para recibir turistas.					
8. Me siento seguro(a) al realizar procesos administrativos en el área de turismo usando el idioma francés.					
9. Dirijo circuitos turísticos sin presentar dificultades con el idioma francés.					
10. Mi participación de forma espontánea en una conversación de interés profesional en francés es básica.					

¿Tiene algún comentario que considere pertinente aportar?

- Sí
- No

Si su respuesta fue Sí, puede escribir su comentario en este espacio.

### **Anexo 3. Guía de entrevista**

Para iniciar la entrevista se tomaron como guía las siguientes preguntas de elaboración propia.

1. ¿Cuál es su nombre completo y su ocupación actual?
2. ¿Cuál ha sido su experiencia al utilizar el idioma francés en su campo laboral ?
3. ¿Cuánto tiempo trabajó usando el francés?
4. ¿Qué nivel de dominio considera haber alcanzado en el área del francés?
5. ¿Considera usted que la formación recibida durante su licenciatura en el área de francés fue integral y completa?
6. ¿Qué nivel de dominio considera haber alcanzado en el área del francés?

7. ¿Tomó algún curso externo para aprender francés?
8. ¿Considera usted que la formación recibida durante su licenciatura en el área de francés aplicada al turismo fue integral y completa?
9. ¿Cómo le afectó o benefició esto para obtener un trabajo en esta área?
10. ¿Le gustaría agregar algún otro comentario?