

Contexto de los niveles de Inglés certificados de los trabajadores del sector hotelero de Cúcuta

Analysis of the levels of certified English of the workers of the hotel sector of Cucuta

^aLina María Calderón-Delgado

^bMartín Obando-Sepúlveda

^cLeidy Yolany Soto-Lizarazo

^dLiana Carolina Ovalles-Pabón

Resumen

La investigación tiene como propósito determinar los niveles de inglés del personal de los hoteles de la ciudad de San José de Cúcuta. El tipo de investigación utilizado es de campo, se aplicó como instrumento la encuesta, la cual fue aplicada al personal de los 17 hoteles de la ciudad. Los resultados obtenidos evidencian que el 41,17% de los hoteles cuentan con recursos humanos capacitados en una segunda lengua en nivel medio y alto y el 58,81% restante posee conocimientos nivel básico. Se concluye que el personal vinculado a los hoteles de la ciudad cuenta con estudios y certificación en Inglés.

Palabras Clave: Certificación, empleados, hoteles, Inglés.

Abstract

The purpose of the research is to determine the English levels of hotel staff in the city of San José de Cúcuta. The type of research used is the field, the survey was applied as an instrument, which was applied to the staff of the 17 hotels in the city. The results obtained show that 41.17% of the hotels have trained human resources in a second language at medium and high level and the remaining 58.81% possess basic level knowledge. It is concluded that the personnel linked to the hotels of the city have studies and certification in English.

Keywords: Certification, employed, English, hotels.

^a Estudiante Hotelería y Turismo, Técnicos Profesionales en Servicios de Bienestar Turístico y Hotelero, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte - FESC, lm.calderon@fesc.edu.co, Cúcuta, Colombia.

^b Estudiante Hotelería y Turismo, Técnicos Profesionales en Servicios de Bienestar Turístico y Hotelero, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte - FESC, M_obando@fesc.edu.co, Cúcuta, Colombia.

^c Estudiante Hotelería y Turismo, Técnicos Profesionales en Servicios de Bienestar Turístico y Hotelero, Fundación de Estudios Superiores Comfanorte - FESC, l_soto@fesc.edu.co, Cúcuta, Colombia.

^d Docente Fundación de Estudios Superiores Comfanorte - FESC, lc_ovalles@fesc.edu.co, Cúcuta, Colombia.

1. Introducción

Dominar una segunda lengua en el sector turístico y hotelero, representa un excelente servicio hacia el visitante extranjero y un crecimiento en la industria hotelera que fidelizaría a usuarios y proyectaría a la misma región a continuos procesos internacionales que beneficia la economía pública y privada. Pensando en estos beneficios, se desarrolla el presente trabajo, a partir de la duda sobre el nivel de certificación en el idioma inglés con el que cuentan los empleados de los hoteles de la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander. El propósito es que los colaboradores de hoteles sean bilingües es las características variadas de las lenguas, ante esto (Hammers&Blanc, 1989) señala que el bilingüe tiene o usa dos lenguas, especialmente habladas con la fluencia característica de un nativo hablante; además, las usa habitualmente y con el control de un nativo.

Para la Berlingua (2015) es importante cuando una persona se propone empezar a aprender inglés, porque suele recurrir a motivaciones externas que impulsen su esfuerzo y horas de estudio. Estas motivaciones suelen ser mejorar el currículo para encontrar un puesto de trabajo, mejorar el actual o poder viajar al extranjero con mayor tranquilidad.

Para aquellos que viven del sector turístico, el poder atender y entender a los visitantes en su propio idioma (o en tan extensamente hablado) y ofrecerles así el producto y/o servicio que el turista realmente quiere y necesita, no sólo beneficia al vendedor que ha aprendido inglés. Entre las ventajas que supone aprender inglés en el sector turístico, destacan las siguientes:

Mejor comunicación con el cliente: Los extranjeros que vienen a nuestro país de turismo, no suelen conocer nuestro idioma y no se desenvuelven en él. Teniendo un nivel de inglés B1 podremos entender lo que el cliente nos pide, asesorarle y mejorar así su experiencia en nuestro negocio y si no vuelve es posible que lo recomiende a conocidos y amigos, o incluso en las redes sociales. El cliente sale beneficiado: El turista se siente mejor atendido al poder comunicarse más fácilmente, y poder explicar mejor lo que necesita o lo que desea comprar. Si bien es cierto que no todos los turistas son de habla inglesa, también hay que tener en cuenta que son muchos los países que tienen el inglés como segundo idioma oficial, por lo que el cliente puede ser alemán y hablarnos en un inglés casi perfecto. Beneficia a la ciudad o zona turística: Si todos los empresarios y empleados de la zona turística dominan el inglés con un nivel de inglés B1, los turistas recomendarán la zona con mayor facilidad, puesto que al no tener que pelear con el idioma local, pueden disfrutar más del entorno y servicios que se les ofrece.

El sector turístico es sin duda muy duro, ya que suele requerir muchas horas de trabajo, y con horarios muy dispares. Por lo que un comerciante, empresario o trabajador de este sector tiene que aprender inglés por su cuenta, aprovechando las pocas horas de las que dispone. En esta situación la mejor opción es aprender inglés online, pudiendo obtener de esta manera su FirstCertificate online o su certificado TOEFL. Aunque más importante que el certificado es el nivel de inglés adquirido, ya sea el nivel de inglés B1 o de inglés B2.

Para Facchin (2013) Es bueno que cada cierto tiempo se refuercen los valores corporativos al igual que la filosofía del hotel con los empleados. Intenta crear

un vínculo de pertenencia y considérelas como clave esencial dentro de la gestión y/o dirección general de tu hotel. También puedes compartir con ellos alguno de los posibles cambios que tengas en mente para el hotel en general, como por ejemplo las nuevas políticas a implementar, mejoras o avances tecnológicos y hasta la información referente al progreso económico y comercial de la empresa. Si los empleados se sienten partícipes del crecimiento empresarial, ellos también tomarán a este crecimiento como propio y fomentará aún más su motivación y la sensación de pertenencia e integración con el grupo (empresa).

Asimismo, el autor señala que quizás sea recomendable, según la envergadura de tu hotel, que promuevas diferentes responsables de área o sector (empleados a los que les guste el trabajo en equipo), que hagan participar a todo el personal en las funciones y en algunas decisiones. Recuerda que el trabajo en equipo es fundamental para una mejor y productiva gestión del hotel.

Para los administradores de hotelería y turismo es importante generar competencias para el ejercicio de la profesión como por ejemplo mejorar el trato con los clientes, la convicción al servicio, y sobre todo el manejo de varias lenguas para atender a clientes extranjeros. Por tal motivo, se planteó investigar y hacer una investigación de campo y documental sobre el manejo del idioma inglés en los hoteles de la capital nortesantandereana, para establecer un promedio sobre qué nivel certificado en esta segunda lengua maneja el personal administrativo y general del sector hotelero. El mayor interés al tener noción de las competencias en idiomas que tienen los colaboradores de los hoteles, es que a partir de este fenómeno investigado se promuevan futuras indagaciones para así mejorar la industria y llevar a la práctica los mejores procesos que potencialicen el turismo

tanto en la ciudad, como en el departamento de Norte de Santander.

Ante la presente situación se genera una interrogante de investigación, ¿En qué situación se encuentran los niveles de inglés certificados en los hoteles del Norte de Santander?, por ello el propósito de la investigación es analizar el contexto sobre los niveles de inglés certificados en la zona metropolitana de Cúcuta, en el Norte de Santander.

2. Materiales y métodos

El estudio se basa en la metodología de la investigación mixta, es decir, cualitativa y cuantitativa, porque se crearon definiciones a partir de analizar los antecedentes del contexto y se obtuvieron datos estadísticos para obtener promedios y así, la información recolectada fuese precisa y veraz, según Hernández, Fernández y Baptista (2006), algunas características de este enfoque cuantitativo son las siguientes: las hipótesis se generan antes de recolectar y analizar los datos; para recolectar éstos se usan procedimientos estandarizados (que sean aceptados por una comunidad científica); tales datos se representan numéricamente y son analizados por métodos estadísticos.

Sobre la muestra se visitaron 17 hoteles de Cúcuta, para ejecutar la revisión documental (diseño de la investigación) propuesta al inicio del proyecto. Se compararon el número de empleados del hotel, sus cargos y acreditaciones o estudios en idiomas con el que contaba cada uno. La información recolectada fue sistematizada en un cuadro comparativo que permite analizar los datos y obtener un claro resultado.

3. Resultados y discusión

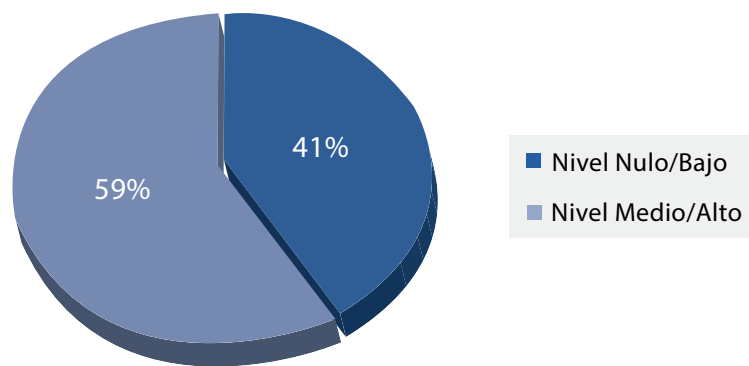
Con base a la recolección de la información suministrada por los diferentes hoteles en la ciudad de Cúcuta se tiene la siguiente información (tabla 1).

Tabla 1. Análisis comparativo de información sobre los niveles de inglés en hoteles de Cúcuta

#	HOTEL	RECURSOS HUMANOS	CERTIFICADOS EN INGLÉS	CARGO	TIPO DE CERTIFICADO	NIVEL ACADÉMICO EN INGLÉS
1	X	80	4	RECEPCIONISTA - JEFE ALOJAMIENTO - CAMARERA	CURSOS ON LINE/ EXTRANJERO/ UNIVERSITARIO	ALTO
2	X	63	2	RECEPCIONISTA - CONTADORA	CURSO PRIVADO/	MEDIO
3	X	40	1	COORDINADOR EVENTOS	EXTERIOR	ALTO
4	X	37	2	COORDINADOR EVENTOS - RECEPCIONISTA	CURSO SENA-EMPÍRICA	MEDIO
5	X	12	0	0	0	0
6	X	18	0	0	0	0
7	X	9	1	RECEPCIONISTA	PROFESIONAL EN IDIOMAS	ALTO
8	X	13	0	0	0	0
9	X	37	2	RECEPCIONISTA - COORDINADOR EVENTOS	TECNÓLOGOS UNIVERSITARIOS	MEDIO
10	X	6	0	0	0	0
11	X	11	0	0	0	0
12	X	16	2	CAMARERA - RECEPCIONISTA	SENA	BAJO
13	X	5	0	0	0	0
14	X	4	2	COORDINADOR LOGÍSTICA	INSTITUTO TÉCNICO	BAJO
15	X	10	0	0	0	0
16	X	16	1	RECEPCIONISTA	UNIVERSITARIO	MEDIO
17	X	9	1	RECEPCIONISTA	CURSO ON LINE	BAJO

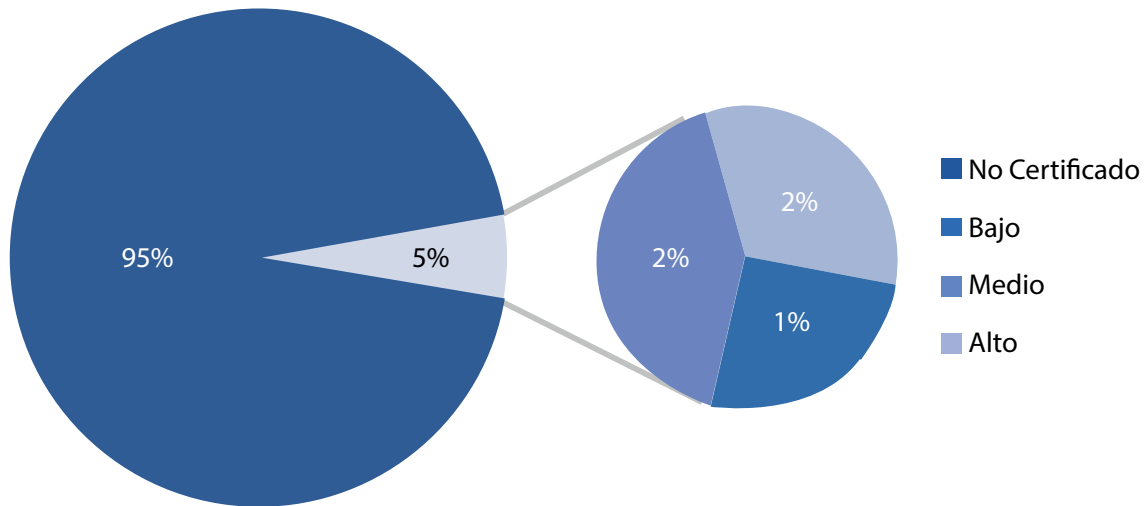
Con base a la información recolectada se puede evidenciar que en los hoteles donde se concentra mayor cantidad de empleados de la misma manera son más las personas que tienen competencias en el habla del inglés; se puede evaluar que un 41,17% de

hoteles cuentan con recursos humanos capacitados en una segunda lengua (haciendo un promedio entre los que tienen conocimiento medio y alto), y en el 58,81% restante, los conocimientos son pocos o nulos (gráfica 1).

**Gráfica 1. Hoteles con personal capacitado**

Exactamente, de 17 hoteles encuestados, 7 de ellos no cuentan con personal capacitado en inglés, ni siquiera en un término básico; 3 sí tienen educación básica, y también son los que cuentan con menor personal. Sin embargo, las cifras más alarmantes expresan que un 5% (19 empleados) del personal total de todos los hoteles (349 empleados)

cuenta con certificación, mientras que un 95% (330 empleados) no tiene ningún registro del dominio del idioma. Por último los niveles manejados se expresan en un 1.72% de personal con un nivel alto, un 2.29% de personal con un nivel medio y un 1.43% posee un nivel bajo en el manejo del idioma inglés dentro del total de personal en el sector. (gráfica 2)



Gráfica 2. Niveles de certificación del personal

Dentro de los niveles que se presentan en los hoteles de la ciudad de Cúcuta con personal capacitado se evidencia que un 95% no se encuentra capacitado o con alguna certificación, mientras que el otro 5% restante se pueden dividir entre un nivel de inglés con alguna certificación ya sea por materias o cursos informales que le dan algunas competencias a los empleados.

4. Conclusiones

Evidentemente el nivel de conocimientos en inglés de los empleados de las empresas hoteleras de la ciudad de Cúcuta son en su mayoría bajos, esto es un reflejo de cómo se está impartiendo el aprendizaje de una segunda lengua en colegios y universidades, labor que le corresponde al sistema educativo. Igualmente, se abren las posibilidades para que se promueva la enseñanza de inglés tanto a nivel general, como sectorizado, es decir, que entes públicos y privados gestionen el aprendizaje de inglés específicamente para los congregados en la rama de hotelería y turismo, la misma industria podría

encargarse de reforzar sus estándares de calidad y exigir la capacitación de sus colaboradores.

La importancia de esta investigación radica en la importancia que tiene los empleados en las empresas hoteleras y el dominio del inglés dentro de sus contextos de trabajo, y las ventajas que esto conlleva a la organización para así develar la situación actual y poder establecer estrategias y fortalecer esas debilidades del personal, aunado a esto se deja un documento como base a futuras investigaciones sobre este tema.

5. Referencias

Hamers y Blanc (1989) *Bilinguality and Bilingualism*, Cambridge, Cambridge University Press

Berlingua (2015). La importancia del bilingüismo en el turismo. Recuperado de: <http://academiaberlingua.com/la-importancia-del-ingles-en-el-turismo/>

Facchin (2013) La importancia para tu hotel de una buena gestión del personal. Recuperado de: <https://josefacchin.com/la-importancia-para-tu-hotel-de-una-buena-gestion-de-personal/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ta. ed.) México: McGrawHill