

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS EXTRANJEROS**



TEMA DE INVESTIGACIÓN:

LA PERTINENCIA DE LA FORMACIÓN ACADÉMICA DE LOS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS ESPECIALIDAD EN FRANCÉS E INGLÉS CON LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS ESTUDIANTES DE CUARTO Y QUINTO AÑO DE ESTA CARRERA EN EL ACTUAL MERCADO LABORAL.

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS ESPECIALIDAD EN FRANCÉS E INGLÉS

PRESENTADO POR:

EDWIN ALBERTO BONIFACIO AYALA	BA05028
LUZ GABRIELA GARCIA ESCALANTE	GE04004
GLORIA MARLENE MENDEZ MARTINEZ	MM97097
CINDY ELIZABETH PONCE INGLES	PI06001

DOCENTE DIRECTOR:

MsC. LEONEL ANTONIO CALIX

SAN SALVADOR, 19 DE FEBRERO DE 2013.

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

ING. MARIO ROBERTO NIETO LOVO
RECTOR

MTRA. ANA MARIA GLOWER DE ALVARADO
VICE-RECTORA ACADEMICA

EN PROCESO DE ELECCIÓN
VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO

DRA. ANA LETICIA ZA VALETA DE AMAYA
SECRETARIA GENERAL

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

LIC. JOSE RAYMUNDO CALDERON MORAN
DECANO

MTRA. NORMA CECILIA BLANDON DE CASTRO
VICE-DECANA

LIC. ALFONSO MEJÍA ROSALES
SECRETARIO

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS EXTRANJEROS

MTRO. JOSE RICARDO GAMERO ORTIZ
JEFE DEL DEPARTAMENTO

M Ed. RICARDO GARAY SALINAS,
COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADO

MsC. LEONEL ANTONIO CALIX
DOCENTE DIRECTOR

AGRADECIMIENTOS

A Dios:

Gracias por estar con nosotros en cada paso que dimos, por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras mentes y por haber puesto en nuestros caminos a aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el periodo de estudios, permitiéndonos culminar uno de nuestras metas con el más grande éxito y satisfacción.

A nuestras familias:

Gracias porque cuando un sueño se hace realidad no siempre se le atribuye al empeño que pongamos en realizarlo.

Detrás de cada sueño siempre hay personas que nos apoyan y que creen en nosotros.

Son seres especiales que nos animan a seguir adelante en nuestros proyectos brindándonos, de diferentes maneras, su solidaridad, amor, comprensión y apoyo.

De esta forma agradecemos el esfuerzo y paciencia a los miembros de nuestras familias padres, hermanos, hijos, tíos y abuelos.

A todos ellos nuestro amor, admiración y respeto.

A nuestros maestros:

*Primeramente, un agradecimiento especial al
MsC. Leonel Antonio Cáliz, por su
colaboración, paciencia, apoyo, sobre todo,
por su contribución a la realización de este
proyecto que finalmente ha mostrado sus
frutos.*

*Del Departamento de Idiomas Extranjeros,
gracias por su tiempo, por su apoyo así como
también por la sabiduría que nos han
transmitido en el desarrollo de nuestra
formación profesional.*

A nuestros colaboradores:

*Gracias por haber contribuido con la información
necesaria para poder realizar este trabajo de
investigación. Por la disposición con la que siempre
nos respondieron todos los cuestionamientos a lo
largo de este periodo.*

A todos, nuestro más sincero agradecimiento.

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	9
CAPITULO I INTRODUCCION AL PROBLEMA	10
Planteamiento del problema	10
Justificación.....	10
Objetivos	12
Limitaciones	13
Definición de Términos.....	14
2.1 Antecedentes de la Investigación	16
2.2 Bases Teóricas	16
2.2.1 Historia y definición del enfoque por competencias	16
2.2.2 Las competencias en el aprendizaje de un idioma.....	20
2.2.3 El Enfoque por competencias en el sistema educativo salvadoreño.....	21
2.2.4 Fundamentos del enfoque por competencias en Latinoamérica.....	23
2.2.5 Características e importancia del enfoque por competencias	24
2.2.6 Tipos de competencias	26
2.2.7 Competencias disciplinarias o transversales	28
2.2.8 Etapas de las competencias en la formación profesional	32
2.2.9 Alternativas en la construcción de planes de estudio basados en el enfoque .. por competencias desde la perspectiva de formación profesional	33
2.3 la formación académica que brinda el departamento de idiomas extranjeros en la licenciatura en lenguas modernas	38
2.3.1 Objetivos en la formación profesional en la Licenciatura En Lenguas Modernas	38
2.3.2 Perfil laboral en la Licenciatura en Lenguas Modernas.....	39
2.3.3 Competencias desarrolladas en el transcurso de la formación	40
2.4 La oferta-demanda y los elementos que la componen.	42
2.4.1 El perfil profesional y sus características.....	44
2.4.2 La inserción Laboral	45

2.4.3 Situación laboral actual de los centros de llamadas para un profesional en Idiomas extranjeros.	48
2.4.4 Situación laboral actual del campo del turismo para un profesional en Idiomas extranjeros.....	49
2.4.5 Situación laboral actual de la enseñanza para un profesional en Idiomas extranjeros.....	51
CAPITULO III DISEÑO DE INVESTIGACION	53
Descripción del nivel y diseño de investigación.....	53
Definición de la muestra	54
Métodos e instrumentos de recolección de datos	56
Técnicas de procesamientos y análisis de datos	60
CAPITULO IV ANALISIS DE DATOS.....	62
Análisis cuantitativo descriptivo	62
Representación gráfica de los resultados	82
Análisis Inferencial	129
Análisis cualitativo.....	134
CAPITULO V RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	138
Conclusiones.....	138
Recomendaciones	140
<i>Bibliografía</i>	143
<i>Anexos</i>	147

INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo de investigación es presentado por estudiantes de quinto año de la Licenciatura en Lenguas Modernas: Especialidad en francés e inglés como parte de su proceso de grado para optar al título de la carrera antes mencionada.

El objetivo de este informe es determinar la pertinencia de la formación académica, así como el grado de satisfacción de los estudiantes de cuarto y quinto año de la Licenciatura en Lenguas Modernas Especialidad en francés e inglés con la inserción laboral de los mismos en el actual mercado laboral.

Razón por la cual se llevó a cabo la elaboración de un proceso de investigación siguiendo las indicaciones tal como lo propone el Lineamientos para Orientar el Proceso de Graduación Departamento de Idiomas Extranjeros Facultad de Ciencias y Humanidades Universidad de El Salvador.

Para dar inicio a todo el proceso de investigación, el equipo de trabajo delimitó el tema ya mencionado, y planteó al mismo tiempo el problema a investigar. Luego, se justificaron las razones por las cuales un trabajo de esta naturaleza se consideraba necesario. Entre las que se mencionan, identificar las posibles deficiencias de la Licenciatura y la necesidad de crear propuestas que conduzcan al mejoramiento de esta. Todo esto con el fin de que los resultados obtenidos beneficien a la comunidad estudiantil del Departamento de Idiomas Extranjeros de la Universidad de El Salvador. Seguidamente se formularon los objetivos generales y específicos que regirían la exploración.

A continuación, se formuló el sistema de hipótesis y variables del proyecto de investigación, siendo en este caso la hipótesis a contrastar la que cuestiona si la formación académica que brinda la Licenciatura en Lenguas Modernas se asocia con la inserción laboral de los estudiantes de 4° y 5° año. De la misma forma, se

retomaron y definieron términos básicos para un mejor entendimiento de los temas abordados con la ayuda de las distintas fuentes.

Al tener cubiertos los puntos anteriores, se cimentaron las bases teóricas que servirían como un precedente para el problema planteado. Se estipuló presentar una teoría que respaldara la necesidad de una revisión del pensum de la Licenciatura en Lenguas Modernas. Motivo por el cual se seleccionó el enfoque por competencias. También, dentro del marco teórico se hizo una reseña de la carrera ya antes mencionada, los factores que impulsaron a crearla y bajo que contexto socioeconómico nació la misma. Como punto de cierre en ese apartado se presenta un análisis y una perspectiva sobre la situación actual de la demanda laboral en El Salvador, y la forma como esta se comporta y evoluciona en los presentes días.

Al finalizar el marco teórico, se estableció el diseño de la investigación, donde se plantea que el estudio sería de carácter correlacional. Logrado este punto, se estableció la población y muestra a encuestar para obtener los resultados que darían las respuestas para el problema establecido.

En este punto, el equipo de trabajo llevó a cabo la elaboración y aplicación de una encuesta, la cual ayudó a establecer las respuestas que los investigadores buscaban. Para obtener esas respuestas se contó con la participación de los estudiantes de 4º y 5º año de la Licenciatura en Lenguas Modernas y de especialistas en recursos humanos de los distintos campos de trabajo en donde se espera los estudiantes puedan desenvolverse. Esta información se obtuvo a través de entrevistas aplicadas en centros de llamadas, hoteles, academias de enseñanza de idiomas, y Organizaciones No Gubernamentales (ONGs).

Todos estos antecedentes sirvieron para establecer las conclusiones y recomendaciones que los investigadores hacen al final de este trabajo a la Licenciatura en Lenguas Modernas, al Departamento de Idiomas de la Universidad de El Salvador, docentes, estudiantes y todos aquellos que se encuentran involucrados en la promoción, enseñanza y estudio de la carrera investigada. Observaciones que

podrían servir para el mejoramiento de esta Licenciatura, de los profesionales que se forman en la misma y de la calidad del recurso humano que la Universidad ofrece al país.

Con los resultados logrados, los investigadores esperan que la información sea de mucha utilidad para futuras propuestas con relación al mejoramiento del pensum de la carrera en investigación, con la intención que estas se transformen en mejores beneficios para los profesionales que la Universidad de El Salvador forma, y que a la vez permita que el Alma Mater se mantenga a la vanguardia al suplir las demandas que el mercado laboral actual muestra.

CAPITULO I INTRODUCCION AL PROBLEMA

Planteamiento del problema

¿Responde la formación académica que brinda el Departamento de Idiomas Extranjeros en la Licenciatura en Lenguas Modernas especialidad en francés e inglés a las competencias académicas y profesionales que exigen las diferentes empresas que conforman el campo laboral de dicha carrera?

Justificación

Actualmente, el acertado uso de las competencias profesionales en los idiomas extranjeros es un aspecto primordial al momento de buscar un empleo, por lo que es ampliamente reconocido que el conocimiento recibido durante el proceso de formación profesional contribuye a que los estudiantes desarrollen habilidades en las diferentes áreas que la Licenciatura en Lenguas Modernas prepara y ajustarlas a las necesidades que las empresas demandan de sus empleados.

Por ello cuando las personas comienzan a realizar sus estudios superiores en dicha carrera necesitan primero conocer las áreas en las cuales se podrán desempeñar como profesionales. En cuanto a La Universidad de El Salvador que ofrece desde el año 2002 la Licenciatura en Lenguas Modernas enfocada en las áreas de la enseñanza y la comunicación es decir, esta carrera esta encauzada a dos campos laborales específicos. Por esta razón, se busca a través de esta investigación explicar porque los estudiantes de dicha Licenciatura no siempre aplican a una plaza laboral en la enseñanza o la comunicación y sus diferentes campos de trabajo.

Como resultado, esta investigación conseguiría plantear a los estudiantes de cuarto y quinto año nuevas propuestas en cuanto al proceso de formación y desarrollo profesional. Además, con esta investigación también se pretende valorar el éxito de

la formación profesional que el Departamento de Idiomas Extranjeros está ofreciendo a sus estudiantes así como también, conocer el impacto que este representa en la población activa salvadoreña, partiendo de las evidencias que los estudiantes de La Licenciatura en Lenguas Modernas laboran desde el cuarto año de estudios.

Ya que esta investigación no se encuentra alejada de la realidad se evidenciaría la contribución del Departamento de Idiomas Extranjeros con la demanda laboral que diversas compañías tienen en relación al personal trilingüe. Es importante mencionar que los centros de llamadas se han convertido en uno de los más relevantes reclutadores de los estudiantes de la Licenciatura en Lenguas Modernas en los últimos cinco años; por consiguiente, la información obtenida a través de esta investigación expondría las razones que los estudiantes de la Licenciatura en Lenguas Modernas tienen para trabajar en un centro de llamadas por sobre enseñar en una institución educativa o en un departamento de comunicaciones de una determinada compañía.

Aunque el campo laboral en el cual los estudiantes de cuarto y quinto año se desenvuelven es más amplio de lo que se proyecta; los resultados podrían ser útiles a las autoridades del Departamento de Idiomas Extranjeros ya que de esa manera se crearían nuevas propuestas de cambios en el pensum de la Licenciatura de Lenguas Modernas en base a las aspiraciones de muchos de los estudiantes activos y también favorecerían a los futuros estudiantes de la misma.

Tomando en cuenta el evidente incremento de empleados trilingües que las compañías extranjeras requieren de la sociedad salvadoreña, es necesario estudiar y analizar el pensum que el Departamento de Idiomas Extranjeros ha diseñado para la Licenciatura en Lenguas Modernas. Los resultados obtenidos al final de la presente investigación favorecerían la renovación en la formación académica de los nuevos estudiantes de cara al mercado laboral actual. Cabe recalcar que la necesidad de graduar profesionales preparados no solo lingüísticamente pero también

técnicamente se debe priorizar para incrementar las oportunidades de sobresalir en las compañías que los contratan. La compatibilidad entre la formación académica y las exigencias del mercado laboral salvadoreño es el tema en cuestión de esta investigación y a la vez una de las variables. El estudio del pensum existente permitiría verificar la eficacia del currículo con los requisitos que se les exigen a la mayoría de los estudiantes de cuarto a quinto año de la Licenciatura en Lenguas Modernas al momento de buscar una oportunidad laboral.

En definitiva, lo que se pretende lograr al término de esta investigación es el proveer resultados que aporten información sobre el tema tanto a las autoridades como a los estudiantes. Es importante afirmar que con los datos obtenidos se busca sentar las bases de una posible reforma curricular que se obtendría al conocer los resultados arrojados por esta investigación para un uso futuro.

Objetivos

General. Describir la formación académica que los estudiantes de la Licenciatura en lenguas Modernas Especialidad en francés e inglés reciben durante el proceso de formación profesional.

Específico 1. Conocer las competencias académicas y profesionales que potencia la Licenciatura en Lenguas Modernas en sus estudiantes.

Específico 2. Identificar las competencias que actualmente están siendo demandadas por las empresas que solicitan profesionales en idiomas extranjeros.

Específico 3. Proponer cambios a realizar en la formación académica que implementa la Licenciatura en Lenguas Modernas en la actualidad.

Sistema de Hipótesis

Hipótesis General. La formación académica que brinda la Licenciatura en Lenguas Modernas se asocia con la inserción laboral de los estudiantes de 4° y 5° año.

Hipótesis Nula. La formación académica que brinda la Licenciatura en Lenguas Modernas no se relaciona con la inserción laboral de los estudiantes de 4° y 5° año.

Limitaciones

Ante el presente proyecto de investigación, se toman en consideración diversos aspectos que dificultarían el desarrollo de la presente investigación. Esta fase tiene el objetivo de proyectar esas limitaciones para gestar las medidas convenientes para enfrentarlas y adecuar el método de investigación más factible. Se previenen cuatro grandes limitaciones, las cuales afectan la disponibilidad tanto del recurso humano como antecedentes documentados del problema.

La primera limitante proyectada es la escasez de material documentado respecto a este tema, dada la naturaleza y novedad de dicho objeto de estudio realizado dentro del campus. Esta es la razón por la cual se debe buscar información por todos los medios posibles, y de ser necesario recurrir a las empresas proveedoras de empleos trilingües, ya que son estas el origen de futura y valiosa documentación.

Respecto a los datos que se pueden adquirir en las empresas e instituciones que emplean personas trilingües, cabe mencionar que no todas estas estructuras cuentan con un registro completo y preciso de los antecedentes académicos de sus empleados, como para poder diferenciar o dar un dato exacto respecto a sus empleados provenientes de la Licenciatura en Lenguas Modernas. También debe tomarse en cuenta la poca disponibilidad de los coordinadores de recursos humanos y voceros de estas instituciones ante la demanda de entrevistas o información.

Definición de Términos

Formación Académica: Es la preparación teórica de los aspectos de perfil, competencias, gestión y administración de una Institución Educativa.

Inserción Laboral: Es una serie de actuaciones, dirigidas a la incorporación a un puesto de trabajo y al mantenimiento del mismo.

Plan de estudio: Es el diseño curricular que se aplica a determinadas enseñanzas impartidas por un centro de estudios. El plan de estudio brinda directrices en la educación: los docentes se encargarán de instruir a los estudiantes sobre los temas mencionados en el plan, mientras que los alumnos tendrán la obligación de aprender dichos contenidos si desean graduarse.

Proceso: acción de ir hacia adelante, al transcurso del tiempo, al conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

Enfoque por competencias: Es el aspecto cognoscitivo que promueve el desarrollo de competencias educativas –intelectuales– en donde se vinculan los conocimientos, habilidades, actitudes y valores, con la finalidad de dar una formación integral.

Ingreso Económico: Cantidad de Dinero que una familia puede gastar en un periodo determinado sin aumentar ni disminuir sus activos netos. Son fuentes de Ingresos económicos, sueldos, salarios, dividendos, Ingreso por intereses, pagos de transferencia, alquileres y demás.

Perfil profesional: Conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones optimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión.

Disposición afectiva: Se refiere al estado afectivo con que se enfrentan generalmente los individuos a sí mismos. Esta disposición sería básicamente la que determinaría lo que se llama estado de ánimo fundamental.

Competencias cognitivas: Son estrategias y destrezas adquiridas que se basan en experiencias y aprendizajes anteriores. Capacitan a la persona para realizar unas ejecuciones concretas y obtener unos rendimientos evaluables: capacidad de comprender, utilizar y analizar textos escritos para alcanzar los objetivos de la persona que lee, desarrollar sus conocimientos y posibilidades y participar en la sociedad.

Competencias Genéricas: Pericia, habilidad o aptitud necesarias para ejercer de manera idónea cualquier profesión, sin limitarse a una disciplina específica.

Competencia metacognitiva: Es la capacidad de la persona para preguntarse acerca de sus procesos cognitivos, para planificarlos, para evaluarlos antes durante y después de una tarea y reajustar sus acciones cuando sea necesario. Le permite continuar aprendiendo y le otorga medios para hacerlo.

Competencia metacognitiva: Es la capacidad de la persona para preguntarse acerca de sus procesos cognitivos, para planificarlos, para evaluarlos antes durante y después de una tarea y reajustar sus acciones cuando sea necesario. Le permite continuar aprendiendo y le otorga medios para hacerlo.

Competencias Transversales: Son aquellas competencias genéricas, comunes a la mayoría de las profesiones y que se relacionan con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos y valores adquiridos.

Enfoque Integral: Parte de una teoría que intenta lograr una comprensión lo más amplia posible tanto del ser humano como del universo, mediante la combinación de la ciencia y de la intuición de raíz espiritual.

Enfoque Mixto: Proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento.

CAPITULO II REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes de la Investigación

El mundo de hoy en día vive un panorama económico y sociocultural muy cambiante, y El Salvador no es ajeno a todos estos cambios. Es por ello que en los últimos años se han desarrollado nuevas carreras que se adaptan a las nuevas demandas del mercado laboral. Por ende, en el año 2002, el departamento de Idiomas Extranjeros de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador creó la Licenciatura en Lenguas con especialidad en francés e inglés basada en las exigencias laborales de aquellos días.

Es por esa razón, que los investigadores de este estudio se han propuesto determinar si la formación académica recibida por los estudiantes de cuarto y quinto año de dicha carrera es pertinente y acorde a las distintas exigencias que el mercado laboral exige 10 años después. Es por ello que en el presente marco teórico se aborda la teoría del enfoque por competencias y la importancia que esta representa en una buena formación académica a nivel superior, así como una reseña de la carrera antes mencionada y la forma como el mercado laboral se comporta en la actualidad.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Historia y definición del enfoque por competencias

Competencias

Destrezas. Existen variadas definiciones para el concepto de competencia, pero tal como se entiende en la educación este término es el resultado de nuevas teorías cognoscitivas, básicamente significa “saberes de ejecución”. Puesto que todo conocer implica un saber, entonces, es posible decir que son recíprocos competencias y saber: saber pensar, saber interpretar, saber desempeñarse y saber actuar en diferentes escenarios; Chomsky (1985) quien a partir de las teorías del lenguaje, establece el concepto y define competencias como la capacidad y disposición para el desempeño y para la interpretación. La educación basada en competencias que según la ley de la educación en Holanda 1966-97

se debe centrar en las necesidades, estilos de aprendizaje y potencialidades individuales para que el alumno llegue a utilizar con destreza las habilidades señaladas por el mundo laboral.

A partir de esa definición se puede decir que el ser humano por naturaleza se cuestiona el porqué de las cosas que suceden a su alrededor, y trata, así mismo de buscar el origen de las mismas. Paralelamente a esta característica que nos constituye como seres humanos nace la inquietud de investigar, informar y mejorar. Así pues, el enfoque por competencias se ha venido implementado en el sistema educativo de otros países alrededor del mundo y El Salvador no es la excepción ya que sus programas de estudio lo incluyen como base de el desarrollo del año escolar.

Por este motivo es intrigante conocer el origen del enfoque por competencias además es también necesario conocer su raíz etimológica, que según Corominas, 1987, proviene del término latín *Competere*, que en español cobra sentido en dos verbos “competer” y “competir”. Es importante destacar que a partir del siglo XV, en español, “competer” vino a significar “pertenecer a”, “incumbir”, dando lugar al sustantivo “Competencia” y al adjetivo “competente” para indicar “apto”, “adecuado”.

Con referencia a esa definición debe entenderse que las competencias son un conjunto de conocimientos, habilidades y valores que convergen y permiten llevar a cabo un desempeño de manera eficaz, es decir, que el alumno logre sus objetivos de manera eficiente y que obtenga el efecto deseado en el tiempo estipulado y utilizando los mejores métodos y recursos para su realización esto según la investigación publicada en el año 2002 *“La educación basada en competencias: algunas nociones que pueden facilitar el cambio”* de Yolanda Argudín, Colaboradora en el Centro de Desarrollo Educativo de la Universidad Iberoamericana Santa Fe, con especialidad en lectura a nivel universitario.

Por otra parte es acertado incluir algunas conceptualizaciones del término competencia desde la perspectiva de distintos autores con la finalidad de tener una mayor claridad respecto a lo que esta significa:

De acuerdo con Tobón, Rial, Carretero y García (2006). Las competencias son mucho más que un saber en contexto, pues van más allá del plano de la actuación e implican compromiso, disposición a hacer las cosas con calidad, raciocinio, manejo de una fundamentación conceptual y comprensión.

Meirieu P. (1989) define la competencia como un "conocimiento definido que pone en juego unas o más capacidades en un campo nocional o disciplinario determinado." Más concretamente, se puede nombrar competencia a la capacidad de asociar una clase de problemas precisamente definida con un programa de tratamiento determinado." De acuerdo a este autor la competencia sería sinónimo de capacidad.

Por otro lado, Sergio Tobón (2004) en su obra "Formación Basada en Competencias", establece que el origen de las competencias yace en la filosofía griega, debido a la naturaleza y el método del trabajo intelectual de los pensadores de la época. Los temas eran abordados por los filósofos griegos desde problemas contextualizados que interrogaban la realidad, el ser y el hombre de una manera articulada. Posterior a ello, Tobón menciona otros escenarios que dieron aportes al término competencia, entre ellos están:

La lingüística, destacando la aparición de la Competencia lingüística desarrollada por Noam Chomsky, la cual da cuenta de la manera cómo los seres humanos se apropian del lenguaje y lo emplean para comunicarse.

La competencia comunicativa. Según Hymes, 1984, esto representó el salto a un concepto más amplio, con el que se pretendía dar cuenta de la capacidad de las personas para determinar cuándo hablar y cuándo no, sobre qué, con quién y en qué forma.

El aporte de juegos del lenguaje. Ya que estos son sistemas completos de comunicación entretejidos por reglas, donde el significado es el producto del uso del lenguaje dentro de un contexto o forma de vida. (Wittgenstein, 1988).

En el ámbito laboral. Martens (2000), citado por Tobón (2004), menciona que el enfoque de las competencias surgió a raíz del requerimiento de las empresas de

promover el aprendizaje organizacional, la competencia y la movilidad laboral. Por lo que países como Inglaterra, Alemania y Estados Unidos, siempre preocupados por tener organizaciones altamente productivas, incursionaron en el campo de la formación de trabajadores y directivos en el modelo de competencias. Sin embargo, es hasta la década de los 90 cuando se consolida la gestión del talento humano basado en competencias y se desarrollan técnicas específicas para llevar a cabo procesos de selección, capacitación, remuneración, evaluación y ascenso, basados en este enfoque.

La psicología. Ésta ha tenido un papel destacado en el afianzamiento de las competencias. En la actualidad los aportes de la psicología cognitiva al enfoque de las competencias se reflejan claramente en tres líneas de investigación, que se mencionan a continuación:

La teoría de la modificabilidad cognitiva, enfoque desde el que las competencias tienen como base el procesamiento de la información mediante operaciones cognitivas, con el fin de realizar actividades o resolver problemas.

La teoría de las inteligencias múltiples, dentro de la que se contemplan siete tipos de inteligencia.

La enseñanza para la comprensión, en donde comprender significa tener la habilidad de pensar y actuar con flexibilidad a partir de lo que uno sabe.

La pedagogía laboral y organizacional. También ha tenido aportes en el proceso de consolidación de las competencias. McClellan (1973) planteó que las pruebas tradicionales basadas en la medición de conocimientos y aptitudes, así como las notas escolares, no predecían el éxito en situaciones laborales, por lo que se debe considerar otro tipo de pruebas para medir los conocimientos de los estudiantes.

2.2.2 *Las competencias en el aprendizaje de un idioma*

Sociolingüística

Comunicación. Como introducción, se puede aclarar que las competencias son conocimientos que se aplican en distintos campos de estudio y trabajo. Entre ellos, el de los idiomas, pero ¿qué significa entonces saber, poder o dominar un idioma? Conocer, tener dominio o poder usar un idioma significa según Savignon, 1972, citado por Omaggio (2001), tener la habilidad para funcionar en un ambiente o situación real de comunicación, es decir, tener la habilidad para funcionar en un escenario verdaderamente comunicativo en un intercambio dinámico en el que la competencia lingüística debe adaptarse al aporte total de información, tanto lingüístico como paralingüístico, de uno o más interlocutores haciendo buen uso del desempeño en el uso del idioma con experta corrección y facilidad.

A lo largo de los años desde el origen del enfoque por competencias se han desarrollado sistemas o instrumentos de medición del aprendizaje de un idioma como lengua extranjera basados en dicho enfoque de competencia lingüística, este modelo de evaluación llamado Lineamientos de Competencia ACTFL asumido por la asociación de profesores de lenguas extranjeras de los EE.UU. (ACTFL por sus siglas en inglés) sirve de referencia para medir la habilidad comunicativa de un hablante, en este caso del inglés, ya sea como idioma extranjero o segunda lengua.

Más precisamente, este sistema de evaluación utiliza unas escalas descriptivas de los distintos niveles de dominio de una lengua extranjera. Por esto, el documento ha tenido una gran aceptación y ha servido de base para numerosas iniciativas tanto en el diseño de programas de estudio como en la elaboración de exámenes, la publicación de materiales didácticos o la formación de profesorado. Este sistema es pues el resultado de la combinación de esfuerzos y unificación de criterios entre instituciones de gobierno y académicas que investigaron y obtuvieron resultados dando pie a este sistema desde el año 1970 y continuó hasta que se publicó por primera vez en noviembre de 1982 (Omaggio, 2001).

Históricamente se puede comentar que en los años 80, el concepto de proficiencia se asumió por la asociación de profesores de lenguas extranjeras de los EE.UU. (ACTFL), que publica el documento «ACTFL Proficiency Guidelines»; El documento destacó un modelo de examen para comprobar la eficacia oral basada en una entrevista (OPI, oral proficiency interview).

2.2.3 *El Enfoque por competencias en el sistema educativo salvadoreño*

Formación

Reforma. Más precisamente, en nuestro país se ha desarrollado recientemente un mayor nivel de consciencia en relación al tema de las competencias, no solamente a lo que concierne al campo de los idiomas, sino también en general. En lo que concierne a nuestro país desde el año 2004 el Ministerio de Educación (MINED) estando convencido de darle continuidad a los planteamientos curriculares de la Reforma Educativa, y retomando los Fundamentos curriculares, plantea una propuesta de aprendizaje por competencias.

Más exactamente, el MINED retomó la definición de Zabala, 2005, quien plantea el termino competencia como “*la capacidad de enfrentarse con garantías de éxito a tareas simples y complejas en un contexto determinado*”, dando así inicio a la implementación del enfoque por competencias en el sistema educativo nacional. Dicha noción de competencia toma una vertiente distinta, cuando pasa del ámbito laboral al aspecto cognoscitivo, para promover el desarrollo de competencias educativas (intelectuales) en donde se vinculan los conocimientos, habilidades, actitudes y valores, con la finalidad de dar una formación integral en los participantes del proceso enseñanza-aprendizaje.

Por otra parte en Latinoamérica, el término competencia comenzó a ser aplicado también en la década de los 70 en Estados Unidos, cuando el Comisionado de Educación de Estados Unidos, James E. Allen, en un discurso durante la Convención de la Asociación Nacional de Rectores de Colegios de Secundaria, planteó las competencias como metas de la educación secundaria.

Dos décadas después, Colombia inició el proceso de educación por “competencias básicas”, como el camino para formar personas capaces de adaptarse y triunfar ante el exigente ritmo de vida actual.

Ya en nuestro país, el sistema educativo nacional inició la implementación del enfoque por competencias a través de un Plan Piloto del programa COMPRENDO que tenía como propósito principal desarrollar competencias fundamentales en las asignaturas de Matemáticas y Lenguaje en estudiantes de Primer Ciclo. Esto vino a confirmar la necesidad de definir las competencias desde las asignaturas de manera que favorezcan a toda la comunidad educativa en el aprendizaje de nuevos saberes.

Paralelamente a esto, el programa COMPRENDO sentó las bases para que en el año 2009 se ejecutaran a nivel nacional los nuevos programas de estudio por competencias en el currículo educativo, trayendo en el proceso educativo de los estudiantes cambios significativos. No se puede dejar de mencionar que la implementación de las competencias en el sistema educativo nacional tiene su origen en el Plan Nacional de Educación 2021 en el que se establecen los objetivos que se pretenden alcanzar en materia educativa.

Resumiendo dichos objetivos se puede decir que los más relacionados a este tema son la formación integral de las personas, la formación técnica y tecnológica del más alto nivel, el desarrollo de la ciencia y la tecnología para el bienestar de la sociedad. Simultáneamente a esto se implementa el sistema que se enfoca en la “Efectividad de la educación parvularia, básica y media”. Esto define la política denominada “Currículo al servicio del Aprendizaje”. Y es este documento que tiene como propósito facilitar y orientar el curso de las innovaciones educativas a partir de la implementación de competencias en el sistema educativo. Esto se ha implementado sin mayores reformas o resultados publicados oficialmente por el MINED.

2.2.4 Fundamentos del enfoque por competencias en Latinoamérica

Sistema

Innovación. El asunto del enfoque por competencias, no es algo que ha preocupado tanto a El Salvador como para reformar todo su sistema educativo, inversamente para el resto de la región latinoamericana que ha estado muy comprometida en el proceso de sus sistemas educativos. Esto se explica definitivamente por los cambios graduales que la educación ha sufrido en los últimos 40 años en América Latina. Después de diversos cambios políticos y nuevas reformas educativas que han venido a reforzar el ámbito laboral de algunos países se vio la necesidad de adoptar un sistema que fomentara la competencia y competitividad laboral, para ello se crearon leyes que especifican las normas a seguir en la creación curricular tanto en educación básica, media y superior. Anteriormente se mencionó el caso de Colombia, ya que este país cuenta con una ley que ha modificado totalmente el sistema educativo y la enseñanza de idiomas extranjeros.

En este sentido se hace énfasis en una concepción de currículo centrado en procesos y competencias, con carácter flexible, participativo y abierto que se acopla al desarrollo integral de las personas para que puedan buscar oportunidades de manejo innovador del área y asumir y apropiarse de los avances científicos y tecnológicos.

Consecuentemente Los Lineamientos Curriculares de Idiomas Extranjeros se presentaron como una propuesta para ser primero examinada a luz de las experiencias particulares que caracterizan el PEI (Proyecto Educativo Institucional) de cada institución según la Ley General de Educación de Colombia, Ley 115 de 1994. Dicho documento resultó de permanentes esfuerzos de consenso y construcción colectiva de docentes de universidades nacionales colombianas y extranjeras, secretarías de educación y colegios, de diversas regiones del país.

La innovación por su lado, atiende la necesidad de incorporar elementos novedosos al funcionamiento del sistema educativo esa es consecuencia de la evolución que han tenido las tecnologías, así como las nuevas propuestas que se van valorando paralelamente en el ámbito de la educación y de la enseñanza como derivación del

desarrollo de diversos enfoques de investigación en el ámbito de la pedagogía, la didáctica, la psicología, la comunicación, entre otras disciplinas, Walter Alfredo Zapata 2001, “Formación por competencias en Educación Superior”.

2.2.5 Características e importancia del enfoque por competencias

Competencias

Relevancia. Es necesario señalar que la obtención de metas se basa primeramente en los conocimientos de la disciplina que se estudia en un momento determinado, el desarrollo de habilidades, el crecimiento en hábitos mentales y de conducta que se relacionen con la misma disciplina, así como también en la construcción de competencias de desempeño.

En otras palabras, la educación basada en competencias se refiere más a la obtención de experiencia eminentemente práctica la cuál necesariamente se enlazará a los conocimientos obtenidos para lograr un buen desempeño en el ejercicio de una profesión. Por otra parte, la teoría y la experiencia práctica se vinculan utilizando la teoría para aplicar el conocimiento en la construcción o desempeño en algo. Según la investigación hecha por Carretero M.A, García J.A. (2006) en la primera edición del libro, “Competencias, calidad y educación superior” auspiciado por La Cooperativa Editorial Magisterio. Bogotá, D. C., se destacó que las competencias son importantes por tres importantes factores:

Primeramente, *enfatican el aprender* concediendo una relevancia menor al enseñar tradicional. También, *centran el protagonismo en quien está aprendiendo* es decir se da importancia a quien tiene la disposición de volverse un profesional competente. Finalmente, *dotan a las y los estudiantes de herramientas básicas y claves* como por ejemplo la lectura y la escritura para que al adquirirlas tengan mayor probabilidad de obtener buenos resultados en diversas áreas del conocimiento. Por otra parte, hacen

que la educación esté muy pendiente del para qué se aprende cuestionando también la enseñanza de múltiples contenidos.

En este sentido, la UNESCO en el informe presentado por la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI, presidida por Jacques Delors, ha destacado que desde finales de la década pasada la educación ha comenzado a ser "integral con el propósito de cubrir todos los aspectos de la vida con conocimientos científicos (aprender a conocer), destrezas profesionales (aprender a hacer), valores humanos, principios (aprender a ser) y finalmente, el ejercicio de la responsabilidad ciudadana (aprender a convivir)". Delors también menciona que al enfocar los contenidos en aquello que los y las estudiantes necesiten para su desempeño escolar y vital daría mayor sentido y utilidad social a la educación.

Además agregó muy fervientemente que "quien aprende por competencias no termina siendo, al terminar la época escolar, un 'bueno para nada', como muchas veces sucede con los bachilleres, que saben muchas cosas pero saben hacer poco o nada", También motiva a alumnas y alumnos a aprender, porque es más probable que le encuentren sentido y utilidad a lo que 'tienen que aprender'. Mencionó, que al obtener resultados positivos, refuerzan su autoestima y se interesan por incrementar su aprendizaje contrarrestando la obsolescencia del conocimiento y de la información.

En este informe, Delors argumentó que la información se desactualiza vertiginosamente en el mundo de hoy por lo que el énfasis se debería poner en elementos que permanecen, como el saber hacer o el aprender a aprender, para afrontar diversas tareas, personales, laborales y profesionales; una persona que, por ejemplo, es competente para hablar en público, tiene a su favor una competencia para desempeñarse efectivamente en muy diversas situaciones, lo que con mucha seguridad le abrirá puertas que le prepararan para la vida y para el mundo del trabajo, tanto en la opción de hacerse empresario o trabajador independiente, como en la de ser empleado. Delors finalmente destacó que "personas competentes se abren paso en la vida; los incompetentes terminan por subemplearse o quedar desempleados, los competentes superan el tradicional enfoque escolar teórico, llevando lo aprendido al plano operativo".

En síntesis, por las razones que la UNESCO expuso en el discurso anteriormente citado y presentado por Delors es que se justificaría hoy por hoy la búsqueda del mejoramiento y modernización de la formación académica en la carrera de Lenguas Modernas, en la Universidad de El Salvador en los próximos años, dando mayor relevancia no solo al conocimiento adquirido en un salón de clases sino también priorizando el ejercicio práctico del mismo en las distintas áreas donde los actuales estudiantes pudieran ejercer su profesión haciendo buen uso y desempeño de los idiomas extranjeros, aumentando la competitividad del recurso humano requerido por las empresas establecidas actualmente en nuestro país.

2.2.6 *Tipos de competencias*

Competencias Genéricas

Educación. En cuanto a las competencias genéricas se puede reconocer que tiene dos usos en los planes y programas de estudio, uno vinculado a la educación básica y otro a la formación profesional en la educación superior. Es oportuno entonces aplicar este tipo de competencias siempre y cuando se conserve esta diferenciación.

Por la aclaración hecha anteriormente se ejemplifica el caso de la educación básica y se agregan algunas observaciones hechas por la Unión Europea quienes consideraran más pertinente hacer referencia a este tema, con la denominación de competencias clave (EURIDYCE, 2002) dentro de las cuales se buscaría siempre satisfacer las necesidades básicas de aprendizaje tanto en niños, jóvenes y adultos, para causar el aumento del beneficio de las oportunidades de crecimiento económico y cultural. Esta denominación se construye a partir de una reflexión muy libre sobre las conclusiones de la Conferencia Mundial de la Educación de 1990, en las que se explica que para lograr una educación para todos era necesario primeramente lograr la unificación de los diseños en programas de estudio. (EURIDYCE, 2002, p. 12).

Asimismo, existen las competencias genéricas para la vida social y personal. Estas son aquellas cuya formación permite el mejor desempeño ciudadano. Tema central también citado en el debate pedagógico con el que se inició el siglo XX, que en la perspectiva de Durkheim se menciona que la función de la educación es básicamente la transmisión de los valores de una generación adulta a una generación nueva, o en el razonamiento de John Dewey quien ve en la educación el factor de progreso, de la adquisición de la ciudadanía en una sociedad de inmigrantes. Cabe aclarar, que estos autores no hicieron referencia al tema competencias, pero en el núcleo de su propuesta se pueden identificar esas competencias consideradas para la vida social, tales como competencia para la ciudadanía, para la tolerancia, para la comunicación, así como competencias personales, tales como honradez, entusiasmo, autoestima, confianza, responsabilidad, iniciativa y perseverancia. Dicho de otra forma, son estas competencias las que incrementan la habilidad del “saber ser” que contribuye a un mejor funcionamiento de las relaciones extra personales en una comunidad o asociación de trabajo facilitando así la resolución de problemas y aumentando la probabilidad de producción, que en definitiva beneficia a todos los partícipes de dicha comunidad.

En cambio, las competencias genéricas académicas consisten en aquellas competencias centrales que se deben formar en la educación básica como un instrumento que permita el acceso general a la cultura. Dos competencias encabezan este planteamiento, las que guardan relación con la lectura y escritura, y las que se refieren al manejo de las nociones matemáticas, así como al dominio de conceptos básicos de ciencia y tecnología y una competencia en lenguas extranjeras.

En referencia a la clasificación anterior, de acuerdo con documento de trabajo realizado por la Subsecretaría de Educación Media Superior, de la Secretaría de Educación Pública de México en el año 2008, las competencias genéricas son transversales; no se restringen a un campo específico del saber ni del quehacer profesional y su desarrollo no se limita a un campo disciplinar, asignatura o módulo de estudios. La transversalidad se entiende como la pertinencia y exigencia de su desarrollo en todos los campos en los que se organice el plan de estudios.

Además, surge que para la operación de un plan de estudios a partir de la enunciación de tales competencias: su grado de generalidad es tan amplio que en estricto sentido no orientan la formulación del plan. En algunas ocasiones esta situación se intenta resolver colocando algunos indicadores de desempeño a cada competencia enunciada, pero estos indicadores de desempeño pueden ser perfectamente aceptados en el análisis de tareas o claramente aplicados en la "teoría de objetivos conductuales" y no necesariamente significan un retroceso en el empleo del enfoque por competencias. Por tanto, si la elaboración de un plan de estudios con el enfoque por competencias concluye en una serie de indicadores de desempeño, será necesario aclarar cuál es la aportación de este enfoque al campo de la teoría curricular.

Si bien se reconoce que el conjunto de estas competencias no se puede promover sólo desde la escuela, sí se considera que su promoción permitirá que el estudiante "actúe de una manera más eficaz fuera del contexto escolar" (EURIDYCE, 2002, p. 17). De modo que este tipo de competencias también, generarían un mejor aporte a la formación académica de las carreras basadas en el aprendizaje de los idiomas extranjeros, generando una transformación de la perspectiva del perfil profesional de los estudiantes.

2.2.7 Competencias disciplinarias o transversales

Disciplina

Transversalidad. Una de las definiciones existentes para las competencias disciplinarias es aquella que las puntualiza como “*Elementos de interés en la educación actual debido a la necesidad de preparar a los estudiantes para triunfar en su futuro. Por esa razón, los estudiantes necesitan desarrollar competencias transversales para insertarse y triunfar en todos los aspectos de la vida como un ciudadano globalizado en una sociedad compleja y multidimensional*”, según SANCHEZ GUZMAN, Alejandra Ximena (2004)

Y es que la importancia que tienen las competencias en los planes de estudio y la relevancia que tomaría su aplicación en el nivel superior de nuestro país, es factible

entonces reconocer diversas competencias que surgen de la necesidad de desarrollar esos conocimientos y habilidades vinculadas directamente a una disciplina, así como aquellas que responden a procesos que requieren ser impulsados por un trabajo que se realice desde un conjunto de asignaturas del plan de estudios

Perrenaud (1999, p. 75) recuerda que en la historia de la didáctica el ejercicio se fue degenerando hasta convertirse en una actividad rutinaria que, lejos de promover el desarrollo de un proceso de pensamiento, se quedó anclado en mecanizaciones que fueron perdiendo su sentido. En este contexto, el autor desea prevenir con toda claridad a quienes asumen el enfoque por competencias que una práctica escolar es construir un problema artificial y descontextualizado, en un problema sólo para que éste sea resuelto.

Así pues, el desarrollo de procesos de pensamiento vinculado a una disciplina podría considerarse una opción para la aplicación del enfoque de competencias en la educación superior y sobretodo en la enseñanza de idiomas extranjeros, con la limitación de que no necesariamente cumpliría con el factor de "situación real inédita", pues ciertamente este aprendizaje es mucho más complejo que la exclusiva retención de conocimientos. Algunas perspectivas constructivistas suelen llamarlo aprendizaje de conceptos y también aprendizaje de procedimientos.

De esta manera, en el campo de la matemática, del lenguaje, de la historia o de las ciencias naturales, no sólo se requiere del dominio de alguna información (aprendizaje de datos) en la cual la memorización es el principal proceso cognitivo puesto en operación; sino que los otros dos tipos de aprendizaje (conceptos y procedimientos) reclaman de un desarrollo cualitativo de actividades mentales que requieren generar una comprensión, una explicación, una traducción de los temas al lenguaje de cada uno de los aprendices, así como un reconocimiento para generar un conocimiento matemático o histórico, para esto se sigue un proceso de ordenamiento mental diferente, se establece una secuencia de ordenamiento de la información, una secuencia de interrogaciones distintas. El aprendizaje de procedimientos permite

efectivamente enfrentar situaciones inéditas, como por ejemplo el aprendizaje de un idioma extranjero, que según explica la definición anterior forma parte del aprendizaje en forma de proceso sucesivo, ya que finalmente ha permitido que cada sujeto adquiriera el mecanismo de construcción del conocimiento en una disciplina específica.

Por otra parte, una discusión que desde la perspectiva de competencias se ha abierto en esta situación es si realmente esto se puede reconocer como la aplicación de dicho enfoque. En consecuencia, si un aprendizaje de información, conceptos y procedimientos es en sí una competencia matemática. Otra opción, y quizá con mucho mayor sentido es la que plantea Roe al reconocer que no todo lo que se enseña y aprende de una disciplina en un ambiente escolar puede ser abordado con el enfoque por competencias. Para este autor las disciplinas forman también aprendizajes básicos (Roe, 2003) que deben ser aprendidos en la lógica y estructura del pensamiento de cada disciplina. Existen otros momentos o tramos de formación en un plan de estudios en los cuales con un enfoque de problemas se puede promover la integración de la formación disciplinar adquirida.

Un punto fundamental en una perspectiva de este tipo es reconocer que sin la movilización de la información difícilmente se impulsará una perspectiva de formación en competencias, y que la movilización de la información es el resultado del empleo que cada estudiante requiere efectuar de tal información en el marco de un problema real que tiene que solucionar. Por lo que se cita a Perrenaud (1999, p. 29) quien opinó que esta movilización de la información acerca el enfoque de competencias al concepto esquema de acción y posibilita una explicación del efecto de esta movilización de la información en la estructura cognitiva de un individuo.

Una clara consecuencia de la posición de Roe para la tarea de elaboración de planes y de programas de estudio consiste en reconocer dos momentos en la formación, uno vinculado a la adquisición de información disciplinar básica y otro referido a su empleo en problemas específicos. La forma como esto se puede realizar en un plan de estudios de educación básica y otro de formación profesional superior adquirirá

formas específicas. Dicho esto se sugiere tomar este modelo en el caso se buscara una transformación del plan de estudios de la carrera de Lenguas Modernas.

Retomando las competencias transversales, varios autores coinciden que éste es el enfoque de educación por competencias, puesto que en la vida profesional un sujeto no utiliza los conocimientos de una disciplina de manera aislada; los problemas que tiene que resolver reclaman de la conjunción de saberes y habilidades procedentes de diversos campos de conocimiento. De esta manera, los enfoques multidisciplinarios constituyen una manera anterior para reconocer el desarrollo de estas competencias. Consecuentemente, las competencias transversales pueden ser de dos tipos: aquellas vinculadas con el desempeño profesional (habilidad profesional), una práctica profesional en donde convergen los conocimientos y habilidades que un profesionista requiere para atender diversas situaciones en el ámbito laboral.

Así por ejemplo el documento sobre "Competencias a adquirir por los estudiantes de Medicina de la Universidad de Barcelona" (2002) a partir del modelo de Harden se establecieron tres niveles de competencias integradoras de la formación profesional. La base genérica de las mismas forma a un médico competente y reflexivo: *a)* capaz de hacer (competencia técnica), *b)* capaz de fundamentar la manera como aborda su práctica (hacer lo que es correcto de manera correcta, esto es mostrar competencias académicas, nivel conceptual y pensamiento crítico) y, *c)* capaz de mostrar una competencia profesional (hacer lo que es correcto, de manera correcta, por la persona correcta). A partir de esta integración de competencias se desprenden otro conjunto de ellas para determinar la formación profesional. Si paralelamente se busca el cambio en los profesionales de idiomas extranjeros se puede decir que, las tres competencias antes mencionadas son también aplicables en el campo de la enseñanza y otras áreas donde el profesionista en idiomas puede desempeñarse.

Debe reconocerse que en el planteamiento de estos autores no se definen las anteriores como competencias transversales, pero dado su carácter tienen este sentido, ya que integran los aprendizajes de todas las disciplinas que forman un plan de

estudios. Sin embargo, el grado de generalidad de las mismas dificulta su interpretación en el conjunto del plan de estudios. Otra forma de manejar las competencias transversales se encuentra referida a un conjunto de aprendizajes que se pueden promover en la educación básica, como lo establece el documento "Competencias clave para la vida" al enunciar: "*El término transversal no se refiere a los elementos comunes de las diferentes competencias específicas de las materias, sino a los aspectos complementarios e independientes que pueden ser utilizados en otros campos*" (EURIDYCE, 2002, p. 14), al ejemplificar esta visión se plantean como destrezas genéricas la comunicación, la resolución de problemas, el razonamiento, el liderazgo, el trabajo en equipo, la capacidad de aprender.

En este caso la perspectiva del aprendizaje basado en la resolución de problemas o los modelos que se reconocen articulados como enseñanza situada constituyen expresión específica de tales acciones. En opinión de Roe, la formación en competencias corresponde a una segunda etapa de los tramos de formación curricular, donde se aplican conocimientos aprendidos en una forma más disciplinaria como lo mencionó Bernard Rey diciendo: otra forma de analizar las competencias transversales es concebirlas como competencias elementos. "*Saber leer dice es una competencia que encontramos tanto para resolver un problema de matemáticas, como para aprender un poema, pero el elemento saber leer no ocupa el mismo lugar en ambas actividades*" (Rey, 1999).

2.2.8 Etapas de las competencias en la formación profesional

Etapas

Niveles. Las competencias se encuentran presentes en todos los niveles educativos, y la educación superior no es la excepción. Es más, las competencias son totalmente imprescindibles en este nivel. Para Tait, H y Godfrey, H. (1999) todos los estudiantes

deben tener un nivel mínimo de competencias genéricas y habilidades transferibles que les permitan un aprendizaje independiente y eficaz en la educación superior.

Básica: En la perspectiva de Roe (2003), la etapa básica corresponde a la formación de las competencias profesionales en el trayecto del plan de estudios de un proceso de formación. En esta perspectiva un plan de estudios debe establecer los contenidos básicos que el estudiante debe dominar y no dejar como un problema para el egresado, la integración de las mismas una vez que haya concluido con sus estudios. Las competencias básicas forman parte de la formación profesional y en el plan de estudios se requiere determinar con claridad tanto las competencias profesionales que son objeto de formación, como los mecanismos que se promoverán en el trayecto curricular con la finalidad de establecer con claridad no sólo la elección de lo que se debe formar, sino los mecanismos y etapas en las cuales ocurriría la formación.

Avanzada. Por su parte las etapas inicial y avanzada de las competencias responden a la vida profesional; en estricto sentido se podrían estudiar mediante diversos estudios sobre el desempeño de los egresados en el mercado ocupacional. Las iniciales son aquellas que puede mostrar el egresado en sus primeros cinco años de ejercicio profesional, y constituyen una primera etapa de la vida profesional, donde el egresado puede requerir de algunos apoyos para potenciar su desempeño. Por el contrario, es de esperarse que después de los primeros cinco años de ejercicio profesional el egresado haya adquirido un conocimiento experto que le permita desempeñarse con eficiencia en el mundo del trabajo.

2.2.9 Alternativas en la construcción de planes de estudio basados en el enfoque por competencias desde la perspectiva de formación profesional

Enfoque Integral

Plan

Integración. En el enfoque integral por competencias lo que se busca es aplicar hasta sus últimas consecuencias esta perspectiva. En algunos casos se postula que se trata de abandonar la construcción de planes de estudio por objetivos de desempeño, para transitar a una construcción por demostración de competencias, para lo cual se acude a múltiples clasificaciones de competencias: competencias generales o clave, competencias derivadas, secundarias o particulares.

En primer lugar, el trabajo disciplinario respondería en este caso a la necesidad de desarrollar un pensamiento sociológico, histórico, científico o lingüístico como es el caso del Departamento de Idiomas Extranjeros. Se reconoce, que este desarrollo del pensamiento es más complejo, aunque siempre en la vida cotidiana se requiera de esos conocimientos. En consecuencia, un estudiante podrá desarrollar la habilidad para resolver alguna problemática cualquiera que esta sea.

La construcción de un plan de estudios empleando únicamente el enfoque de competencias, esto es, estableciendo como su punto de partida la delimitación de competencias complejas o integradoras, permite elaborar una visión integrada de la formación del profesional en la educación superior. Así se puede determinar, por ejemplo, la habilidad del médico para resolver problemas clínicos de diversa índole, la capacidad de un arquitecto para diseñar un complejo hospitalario, etc. La integración de la información y de diversas habilidades es el elemento característico de esta perspectiva. Sin embargo, su grado de generalidad dificulta su carácter orientador para la toma de decisiones puntuales en diversos tramos de los planes de estudio.

Es precisamente su carácter integrador el que facilita de alguna manera su enunciación. Las competencias complejas, integradoras o profesionales, dan respuesta a la pregunta: ¿en qué es competente un profesionista específico?, ¿en qué ámbitos muestra competencia? En instituciones acostumbradas a elaborar perfiles de egreso o a determinar las prácticas profesionales de sus egresados, esta respuesta no

necesariamente es problemática. Una perspectiva como la que ofrece el Plan de Estudios de la Facultad de Medicina de la Universidad de Barcelona define este ámbito de las competencias generales de formación profesional en tres ámbitos: un médico competente y reflexivo con capacidad de hacer (*competencia técnica*), de fundamentar la manera como aborda su práctica (*competencia académica, nivel conceptual y planteamiento crítico*), y de hacer lo correcto por la persona correcta (*competencia profesional*). De estas tres competencias generales que engloban toda la formación profesional realizan, mediante la perspectiva del análisis de tareas, una desagregación en otros tres niveles de generalidad, buscando una mayor especificidad en esta actividad.

Primeramente se plantea que el punto problemático de esta perspectiva es que las tres competencias generales que orientan la construcción del plan de estudios tienen la característica de ser integradoras y suficientemente amplias, para poder ser objeto de trabajo en el plan de estudios tienen que dar paso a un proceso de desagregación. Pero este proceso de desagregación va dando pauta a la formulación no sólo de tareas más simples, o de competencias derivadas, como se sostiene en el enfoque, sino de comportamientos o ejecuciones simples. Con ello en el proceso de elaboración de un plan de estudios se llega a un punto de acción donde la formulación de competencias simples coincide con la formulación de objetivos específicos. En realidad no se observa ninguna diferencia entre ellos, más que la formal de su elaboración.

El problema es tan crucial que incluso se recomienda que se establezca un nivel de ejecución aceptable para ese comportamiento simple, lo cual regresa toda la formulación de un plan de estudios, a las perspectivas educativas cercanas a los planteamientos conductuales de la década de los años sesenta mediante el pensamiento de Robert Mager (1970) o de Popham y Baker (1970). No se percibe pero la estrategia de implementación de un objetivo conductual es la misma que subyace en la que se sigue para descomponer una competencia compleja en una derivada o simple y al mismo tiempo establecer en ésta un nivel de ejecución.

En este sentido se podría afirmar que la perspectiva de las competencias ha sido el espacio para que en muchos planes de estudio se vuelva a establecer la teoría de formulación de planes y programas de estudio por objetivos de comportamiento. EURIDYCE (2002, pp. 89)

Enfoque Mixto

Aprendizaje e Integración. Una segunda alternativa para la elaboración de planes de estudio en la perspectiva de las competencias es lo que se ha denominado enfoque mixto. Es donde coexiste el enfoque de competencias con otros, fundamentalmente los contenidos. Una realidad en los procesos de formación de conocimientos es que para poder realizar aprendizajes complejos se requiere haber adquirido aprendizajes más simples.

Esta perspectiva regresa a una visión sostenida por los modelos educativos anteriores al siglo XX, en los que se hacía una importante defensa del orden del contenido. El caso del aprendizaje de las matemáticas, sin lugar a dudas, es el que ofrece el mayor número de ejemplos en esta perspectiva. No se puede abordar la multiplicación sin la noción de suma; no se puede realizar un cálculo de estructuras sin un estudio de procesos algebraicos.

Sin embargo, el problema no se reduce sólo a esta disciplina. En varios planes de estudio pensados para la formación profesional se tienen tramos denominados ciencias básicas frente a otros de conocimiento aplicado. Roe sostiene que éste es un modelo que puede incorporar la perspectiva de una formación en competencias, respetando un proceso de aprendizaje básico, centrado en el conocimiento de diversas disciplinas que posteriormente permitirán la integración de la información en varias sub competencias y competencias profesionales. En este sentido considera que desde la estructura global del plan de estudios ambos elementos deben quedar claramente formulados. Incluso de su pensamiento se puede derivar con toda claridad que el perfil de formación profesional puede establecerse determinando los conocimientos,

habilidades y actitudes que debe adquirir el estudiante durante su proceso de formación escolar y, al mismo tiempo, delimitar las competencias profesionales que singularizan esta formación.

Vistas de esta manera, las competencias responden a una etapa de integración de la información a partir de problemas que provienen de la realidad profesional, de la práctica profesional. La perspectiva del aprendizaje situado, del aprendizaje basado en problemas o de las llamadas tareas auténticas se articula con claridad en esta posición. Más aún, en el fondo permite reiterar una visión curricular que organiza la formación profesional en dos tramos: uno de formación básica (ciencias básicas) centrado en la adquisición de los conocimientos que derivan de las disciplinas y otro de formación aplicada, centrado en la vinculación de los conocimientos y habilidades adquiridas a problemas profesionales reales. Por lo que se explica que la experiencia que se está promoviendo en varios planes de estudio de vinculación, de prácticas profesionales, de estancias formativas en ámbitos laborales, responde con claridad a esta perspectiva. En este sentido el enfoque mixto es el más prometedor para incorporar el punto de vista de las competencias en el plano curricular.

Dicho de otra forma, el enfoque por competencias es algo que ha sido tomado muy en serio dentro de la educación superior en El Salvador. Un ejemplo de ello podría ser la Licenciatura en Lenguas Modernas: Especialidad en francés e inglés de la Universidad de El Salvador. La misma fue creada planteando ciertas competencias que los alumnos deben alcanzar para obtener el título que los acredite como profesionales en el manejo de ambos idiomas.

A través de la investigación que el equipo de trabajo lleva a cabo, se ha buscado comprobar si ese enfoque ha alcanzado realmente dicho objetivo y esto gracias a la opinión de los estudiantes de la carrera antes mencionada y el criterio de expertos de los diferentes campos donde los estudiantes en Lenguas Modernas pueden desarrollarse. A continuación, se presenta una breve reseña sobre la historia de esta licenciatura, cuales son los objetivos que se tienen propuestos alcanzar y cuál es el perfil a formar en los estudiantes que deciden seguir esta carrera.

2.3 la formación académica que brinda el departamento de idiomas extranjeros en la licenciatura en lenguas modernas

2.3.1 Objetivos en la formación profesional en la Licenciatura En Lenguas Modernas Carrera

Objetivos. En lo que comprende a la preparación que el Departamento de Idiomas de la Universidad de El Salvador brinda a los estudiantes de la Licenciatura en Lenguas Modernas, es necesario familiarizarse con su programa de estudio. Como todo currículo en una carrera del área de educación superior, el currículo de la Licenciatura en Lenguas Modernas especialidad Francés e Inglés también comprende de objetivos que justifican su fin. De acuerdo este diseño, esta carrera basa su plan de estudio en:

1. Diversificar las opciones de idiomas que este Departamento ofrece actualmente.
2. Ofrecer a estudiantes del Departamento de Idiomas Extranjeros o de otras unidades, una alternativa en la enseñanza de otro idioma, además del inglés.
3. Ofrecer a estudiantes de Nuevo Ingreso una alternativa en el área de los idiomas con énfasis en las relaciones públicas.
4. Ofrecer continuidad de estudios a nivel de licenciatura a Profesores de inglés y francés en El Salvador.

De igual manera, este plan de estudio profundiza sus lineamientos y objetivos de una forma más precisa, y basándose en tres puntos muy importantes como lo son el formar profesionales en el dominio de dos lenguas extranjeras, combinar el uso de los idiomas con las relaciones públicas, y capacitar profesionales para la enseñanza de dos idiomas: inglés y francés; mezclando así el manejo de dos lenguas extranjeras con las destrezas y conocimientos básicos en las dos áreas que esta carrera propone. (Plan de Estudios Licenciatura en Lenguas Modernas 2002, Formato Digital, pagina 8).

2.3.2 Perfil laboral en la Licenciatura en Lenguas Modernas

Plan

Habilidades. El Departamento de Idiomas de la Universidad de El Salvador, a través de su Licenciatura en Lenguas Modernas, proyecta de forma muy visionaria la formación de profesionales en el Idioma Inglés y francés que puedan enfrentarse exitosamente a los retos del área profesional en la que se desenvolverán, y así responder satisfactoriamente a las demandas del mercado laboral nacional. Para ello los estudiantes de esta carrera son preparados con una formación académica dirigida al conocimiento de los idiomas extranjeros, destrezas lingüísticas, actitudes académicas, así como también a la construcción de un perfil ocupacional competitivo (Plan de Estudios Licenciatura en Lenguas Modernas 2002, Formato Digital, pagina 9, 10).

Respecto a las características y conocimientos en el uso de los idiomas, el currículo pretende que el profesional formado y egresado de esta Licenciatura tenga los conocimientos adecuados en cuanto a las reglas gramaticales y usos lingüísticos esenciales para la comunicación en los idiomas inglés y francés, los factores culturales y sociolingüísticos relacionados con estos idiomas, los métodos y técnicas de investigación aplicables para la resolución de públicas, según sea el caso, los principios fundamentales de la lingüística, los principios teóricos de la comunicación y las relaciones públicas, diversas obras, estilos y géneros literarios de escritores franceses y francófonos, así también como los métodos y técnicas para la enseñanza de ambos idiomas.

También cabe mencionar que durante el proceso de estudio, se pretende que el estudiante adquiriera las múltiples habilidades y destrezas como lo es el comunicarse oralmente y por escrito en inglés y francés de forma fluida y lingüísticamente correcta; así mismo el comprender el discurso oral y escrito en forma amplia, analítica y crítica; y además de ello, aplicar el conocimiento de los idiomas español, inglés y francés en el campo de las relaciones públicas o de la enseñanza, según sea el campo laboral en el que se desenvuelva. Usará también técnicas básicas de traducción

en estos tres idiomas, especialmente en francés o español, utilizará el metalenguaje lingüístico necesario para referirse al aprendizaje de lenguas modernas.

Hay que mencionar además, que se considera importante recalcar que la Licenciatura en Lenguas Modernas pretende que los estudiantes desarrollen diversas actitudes académicas que refuercen y ejerciten destrezas como lo es el esforzarse por estar actualizado en el campo relacionado con sus estudios, realizar investigaciones en su área de estudio o área afines a ésta, ser analítico y receptivo a la crítica, mostrar respeto por las diferencias culturales y conceptuales de otras personas, así también como ser sensible para compartir el saber con otras personas.

Por consiguiente, el Plan de Estudio de la Licenciatura en Lenguas Modernas proyecta el perfil ocupacional de los estudiantes al final de su formación académica. De acuerdo a este plan, el graduado de esta carrera podrá trabajar como docente en la enseñanza de los idiomas inglés y francés a nivel de educación media o universitaria; dependiendo de la elección, también podrá trabajar en el campo de las relaciones públicas como gestor de negocios en empresas internacionales, sobrecargo en líneas aéreas, oficial para la atención de pasajeros en el aeropuerto, traductor, operador en compañías telefónicas, intérprete, guía turístico y recepcionista trilingüe en hoteles. (Plan de Estudios Licenciatura en Lenguas Modernas 2002, Formato Digital, paginas 9,10)

2.3.3 Competencias desarrolladas en el transcurso de la formación académica en la licenciatura en Lenguas Modernas

Competencias

Formación académica. Según el plan de estudio de la Licenciatura en Lenguas Modernas, el objeto de estudio del Departamento de Idiomas de la Universidad de El Salvador es el lenguaje como medio de comunicación humana, más precisamente, en los procesos de enseñanza-aprendizaje de los idiomas extranjeros, y cuyo eje central es la integración de las actividades de docencia, investigación y proyección social.

Por lo tanto, al estudiar el currículo de Lenguas Modernas nos damos cuenta que la formación académica que esta carrera ofrece al estudiante no es solamente una preparación primordialmente lingüística en los idiomas inglés y francés, sino también una preparación en una subdivisión de materias electivas que permiten al estudiante inclinarse por una de las dos especialidades menores que son la enseñanza y las relaciones públicas. Esta elección se dirige de acuerdo a los intereses de cada estudiante.

Cabe señalar también, retomando el punto 2.2, que las competencias son las capacidades de poner en operación los diferentes conocimientos, habilidades y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral. Por consiguiente, para que los objetivos de esta carrera sean alcanzados es vital una adecuada aplicación de las competencias lingüísticas en el proceso de enseñanza-aprendizaje que brinda el Departamento de Idiomas a través del plan de estudio de la Licenciatura en Lenguas Modernas. Es decir, la formación lingüística que la carrera ofrece se alcanzará por medio del desarrollo de dichas competencias, de la orientación a una inserción laboral de los participantes en el uso de estas lenguas.

Con el propósito de cultivar las competencias deseadas en los estudiantes de la Licenciatura en Lenguas Modernas, el pensum de esta carrera está compuesto por un conjunto de asignaturas basadas en el área de Desarrollo de Habilidades como el turismo, la traducción y el comercio en el área lingüística, el área metodológica y práctica docente, y finalmente, en el área de investigación y comunicación. Se pretende también que el estudiante pueda desenvolverse en las cuatro habilidades básicas que conllevan al dominio de un idioma como lo son: *Comprensión y expresión oral*, y *comprensión y expresión escrita*, aplicando las herramientas que mejor faciliten tanto al estudiante como al docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje el desarrollo lingüístico y la perfección de las competencias básicas para que la carrera de Lenguas Modernas implica.

A esto se debe agregar que el Departamento de Idiomas Extranjeros de la Universidad de El Salvador no solamente ha tomado en cuenta el enfoque por competencias para

desarrollar la Licenciatura en Lenguas Modernas, si no también ha considerado las variables características y exigencias de la demanda laboral existente que en este momento hay en El Salvador.

2.4 La oferta-demanda y los elementos que la componen.

Demanda

Mercado laboral. El Mercado Laboral está concebido por el funcionamiento, la evolución y las tendencias del mercado de trabajo de un país, así también como los factores que determinan su comportamiento y su impacto entre la oferta y la demanda de empleo, apoyando la gestión de los diferentes actores sociales involucrados en el proceso de capacitación y de intermediación laboral. Como se ha mencionado ya el mercado de trabajo está conformado por una oferta y una demanda, teniendo como actores principales los ofertantes de trabajo -las empresas- y los demandantes -los desempleados-. La oferta de empleo se presenta por parte de empleadores pretendiendo encontrar personal adecuado para cubrir sus ocupaciones o puestos de trabajo.

En la actualidad, el Ministerio de Trabajo salvadoreño ya sea de manera directa o a través de sus oficinas de empleo y, en ocasiones en colaboración de la Secretaría de la Juventud, organiza ferias de empleo en diferentes zonas del país con la finalidad de que los demandantes de empleo conozcan los puestos de trabajo vacantes generados de acuerdo a las necesidades y características de las empresas de la zona. Como resultado, se da paso a un modelo muy sencillo de difusión de la oferta en la que, aquellos interesados que demandan empleo pueden acceder a las empresas según sus intereses y aptitudes. Así por ejemplo se puede señalar que la adecuación entre oferta y demanda de empleo está conformada por la concordancia entre las exigencias del puesto de trabajo ofertado y las habilidades de las personas que demanden ese empleo. Esta adecuación se expresa tanto en requisitos académicos y profesionales (titulación, conocimientos, aptitudes y destrezas) como en otros de carácter personal (actitudes y carácter). Con esto se concluye que los requisitos comunes corresponden con competencias ligadas al “saber”, “saber hacer”, “saber estar” y al “saber actuar”.

De manera que cuando las empresas solicitan trabajadores calificados para sus nuevas necesidades, los trabajadores necesitan disponer de criterios para tomar decisiones sobre su futuro profesional y educacional para mejorar sus condiciones de empleabilidad. Por esto, se cita el informe 2011 de la OTI, que presenta el panorama del empleo juvenil en El Salvador, las características de esta población y sus condiciones de inserción en el mercado laboral a la vez que se identifican los principales retos para el crecimiento en la economía y la integración social.

Además, Gerson Martínez, en el artículo “Empleo y emprendedurismo juvenil. Desafíos para el crecimiento económico y la integración social” refiere que en cuanto al empleo juvenil, la ausencia de políticas públicas genera dificultades de integración, articulación y de canalización de iniciativas y de acciones destacando la importancia de un Plan de Acción en Empleo Juvenil dentro de una política nacional. Con este punto de partida identifica cuatro desafíos: la inserción laboral productiva de los jóvenes; calificación para la empleabilidad; la instauración de una cultura emprendedora y la igualdad de oportunidades laborales para los jóvenes.

Dado que, para los jóvenes el trabajo decente exige articular objetivos a corto, mediano y largo plazo, se debe entonces tomar en consideración el ciclo de vida y la trayectoria personal que lo conlleven a una inserción laboral exitosa. Por lo que se recomendó, el itinerario laboral no debe comenzar con un empleo o un trabajo sino que debería iniciarse con la educación, la formación o la acumulación de experiencia laboral, los cuales debiesen ser los primeros tramos de una trayectoria de trabajo decente. Dicho de otra forma, el concepto de trabajo decente acuñado por la OTI y ampliamente acogido por la comunidad internacional, alude a un trabajo productivo con remuneración justa, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para el trabajador y su familia, mejores perspectivas para el desarrollo personal y social, libertad para que manifiesten sus preocupaciones, se organicen y participen en la toma de decisiones que afectan a sus vidas así como la igualdad de oportunidades y de trato para mujeres y hombres. Esta visión de obtener un trabajo decente es uno de los objetivos principales a alcanzar para los estudiantes de la Licenciatura en Lenguas Modernas de la Universidad de El Salvador.

2.4.1 El perfil profesional y sus características

Puesto

Perfil. Antes de una formación profesional, debe tomarse en cuenta las especificaciones ocupacionales de las ofertas de empleo del actual mercado laboral salvadoreño, ya que estas especificaciones constituyen un enlace directo entre las características del trabajo y el sujeto que las realiza. Dessler (1994) define la especificación del puesto como la lista de los requerimientos humanos del puesto, esto es, la educación, capacidad, personalidad, necesaria, esto fue producto de un análisis de puestos. Concepto bastante acorde al presentado por Milkovich y Boudreau (1994) quienes definen las especificaciones del trabajo como la cantidad mínima de habilidades, conocimientos y capacidades requeridas para desempeñar un trabajo.

En la actualidad existe una fuerte tendencia al enfoque de estudio del trabajo a partir de las denominadas competencias laborales y cuya esencia es la integración de los objetivos, los resultados esperados, las características de la actividad y valores organizacionales en relación con los requisitos cognitivos, afectivos, físicos y sociales necesarios para desempeñar con éxito determinadas funciones. Y, de esa manera guiar a las instituciones educativas y organizaciones de formación vocación, a preparar recurso humano capacitado según las exigencias que la economía actual pide.

De acuerdo a Sánchez (1993), la especificación de puestos hace referencia a los requerimientos y cualidades que debería, idealmente, reunir el ocupante del puesto para desempeñarlo con éxito. Estos requisitos emanan del análisis y descripción del puesto. También señala cinco cualidades requeridas para ejercer dicho trabajo o puesto: Requisitos intelectuales, de personalidad, personales, de formación, y profesionales. Estos dos últimos son esenciales ya que están relacionados con la formación académica-profesional previa al cargo a ocupar. Cabe mencionar que respecto a los requisitos de esta naturaleza Chiaventano (1993) planteó los siguientes

requisitos mentales incluyendo la instrucción esencial, la experiencia anterior, la adaptabilidad al cargo, las aptitudes e iniciativa necesaria, como requisitos principales que deberían aparecer en las especificaciones laborales.

Por tanto, a este conjunto de exigencias para desarrollar exitosamente un cargo se le llama competitividad, la cual pretende estar relacionada con la formación académica que brinda una institución educativa y las competencias que esta última desarrolla en los estudiantes que prepara, así lo mencionó De Wert, Egbert (1996) “La universidad constituye una de las pocas instituciones medievales que ha sobrevivido hasta nuestros días con una forma y función bastante similares. Su propósito básico ha sido, y continúa siendo servir a la sociedad ejerciendo un liderazgo intelectual, profesional, social y público, a través de la producción y transmisión del conocimiento” Por lo que resalta la importancia que estos requerimientos implican en el éxito de la inserción laboral de futuros profesionales.

2.4.2 La inserción Laboral

Inserción

Instrucción. De acuerdo a la vinculación que tiene la universidad con las necesidades de la sociedad, la relación con el empleo es uno de los temas sobre la función que debe cumplir. De esta manera, las universidades están exigidas a dar una respuesta a los cambios que se producen en la sociedad. En este marco, la expectativa generalizada es que la universidad fomente los conocimientos generales, la flexibilidad, las capacidades sociales y la personalidad sin perder de vista que se debe dirigir hacia el desarrollo y al crecimiento del conocimiento y la creación de la cultura. Teichler, Ulrich (1997) quien dijo que las perspectivas futuras reclaman que también se den conocimientos especializados en nuevas esferas de crecimiento y conocimientos interdisciplinarios que aumenten la conciencia de los problemas y las capacidades para resolverlos en los ámbitos de trabajo en que se desempeñan los graduados.

Por una parte, para que los estudiantes adquieran las habilidades necesarias para el mundo del trabajo, las instituciones deben captar las señales y necesidades de la sociedad que la rodea y responder a las mismas. Para esto deben estar bien informadas de las expectativas del entorno, a fin de dar una respuesta a la exigencia de preparar a los estudiantes para poder enfrentar los desafíos del mercado laboral, y contribuir a la innovación en la sociedad. La capacidad de respuesta de la universidad presupone que el mercado de trabajo puede proporcionar señales claras sobre la cantidad o la naturaleza y perfil de las actividades laborales futuras y necesidades de formación, por lo que la situación de empleo de los graduados o estudiantes de sus últimos cursos en los diferentes sectores del mercado de trabajo, se convierte en un indicador para el desempeño de formación de las instituciones, por lo tanto es primordial investigar la capacidad de respuesta al recurso humano que las universidades ofrecen.

Ejemplo de ello es el artículo publicado en el 2011 en colaboración con la UNESCO, el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe señaló que la nueva dinámica de la sociedad demanda individuos no sólo con pensamiento crítico y formación ética para contribuir con el desarrollo sostenible, sino también con capacidades sólidas para sobrevivir en un mercado laboral cada vez más exigente. Por esta razón, el rol de los Centros de Educación Superior y su pertinencia es actualmente un tema de discusión entre los académicos. La brecha entre el mercado de trabajo y la universidad genera polémica entre los expertos y sobre cómo solucionarlo.

La Dra. Amparo Jiménez Vivas, en sus “reflexiones sobre la necesidad de acercamiento entre la Universidad y mercado laboral”, explica que ciertamente existe un debate acerca de la intensidad y linealidad de la relación universidad-empresa. Jiménez alega que el problema surge porque vivimos en un entorno cambiante y volátil, donde las transformaciones que se producen en el mercado de trabajo imposibilitan la adecuación total de las enseñanzas universitarias a estas demandas, por sufrir una velocidad de cambio mayor que la adaptación de planes de estudio, métodos docentes, y estructura universitaria, entre otros. Se puede deducir entonces

que el factor de constante cambio de la sociedad inhibe a la universidad de cumplir adecuadamente con su misión de preparar a sus alumnos para una inserción laboral basada solamente en el conocimiento.

Así mismo, el hecho que los estudiantes finalicen sus estudios universitarios tanto con las aptitudes como con las competencias necesarias para asumir un empleo de forma exitosa, es fundamental para UNESCO-IESALC. Así lo reflejó en la Declaración y Plan de Acción de la Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y el Caribe (CRES 2008) cuando expresa:

“Avanzar hacia la meta de generalizar educación superior a lo largo de toda la vida requiere reivindicar y dotar de nuevos contenidos a los principios de la enseñanza activa, según los cuales los principales protagonistas son individual y colectivamente quienes aprenden. Podrá haber enseñanza activa, permanente y de alto nivel sólo si ella se vincula de manera estrecha e innovadora al ejercicio de la ciudadanía, al desempeño activo en el mundo del trabajo y al acceso a la diversidad de las culturas”.

Según estudios previos a la relación oferta – demanda laboral realizados por AMCHAM (Cámara Americana del Comercio de El Salvador) que de 3 000 plazas ofrecidas a inicios del 2011 solo 800 fueron ocupadas en diferentes compañías tanto locales como extranjeras, todo esto, porque las 2 200 personas que no obtuvieron el empleo no cumplieron con el perfil requerido por estas compañías, aseguró Carmen Aida Muñoz (Directora Ejecutiva de AMCHAM). Con esto, también se plantea el hecho que actualmente, las compañías están demandando profesionales globalizados que puedan desempeñarse en un sociedad globalizada y El Salvador no debe ser la excepción, menciona un artículo de Negocios de El Diario de Hoy; el cual también atestigua que hoy por hoy las Universidades siguen graduando cantidades exageradas de profesionales en carreras totalmente obsoletas que no están acorde con el actual mercado laboral.

Lo expresado anteriormente expone una problemática más que evidente partiendo de la desactualización y falta de modificación del pensum de la carrera en Lenguas Modernas. Caso contrario enfrentan otras Universidades como la Universidad

Francisco Gavidia, por mencionar un caso, está promoviendo nuevas carreras técnicas encaminadas a impulsar el crecimiento económico de sus estudiantes, así como también la modernización de la formación académica que imparte con el fin de preparar profesionales capaces de insertarse al mundo laboral actual y además, responder a las expectativas y requerimientos de los empleadores; confirmó Alonso Martínez Perdomo (Asistente Académico de Rectoría de la UFG).

Este planteamiento evidencia que la formación académica además de ser adecuada debe estar relacionada con el actual mercado laboral para favorecer positivamente a los estudiantes de dicha carrera. El lograr este objetivo depende de evaluar el actual impacto que la formación académica impartida en la Licenciatura en Lenguas Modernas ha ejercido en los estudiantes egresados y graduados; de diagnosticar las deficiencias que no permiten responder adecuadamente al perfil profesional requerido por las compañías; y agregando a ello, la importancia de proponer cambios que busquen la modernización de la carrera y el nacimiento de nuevas para beneficiar a largo plazo a la sociedad salvadoreña.

2.4.3 Situación laboral actual de los centros de llamadas para un profesional en Idiomas extranjeros.

Se puede afirmar que la crisis económica no es la única a la que se debe responsabilizar por los altos niveles de desempleo, la brecha que hay entre la oferta – demanda del mercado laboral también es un factor que influye en la dificultad que enfrentan muchos profesionales para ser contratados y, por otro lado, la razón por la cual las empresas no encuentran al empleado adecuado, según un artículo del Diario el Mundo en el que se presentan las 10 plazas más difíciles de llenar en el cual se concluye que las empresas salvadoreñas demandan cada vez más a profesionales en áreas técnicas y oficios manuales calificados.

En referencia con este tema, El Diario de hoy menciona en el artículo de la sección negocios que hoy por hoy las universidades del país siguen graduados cantidades

exageradas de profesionales en carreras obsoletas que no están acorde con el actual mercado laboral, tomando en cuenta que el progreso y modernización del país requiere una actualización de la mano de obra que impulsa la economía del país.

Marco Penado, gerente general de Manpower para El Salvador, afirma que el recurso humano que necesitan las empresas no coincide con lo que las universidades están produciendo, en este caso los profesionales en idiomas requieren tecnificarse en otras áreas específicas, ya que una de las plazas más difíciles de llenar es ‘personal de contabilidad y finanzas bilingües’ que muchas empresas extranjeras están requiriendo recientemente.

Por otra parte, El Diario de Hoy en el artículo ‘Call centers crean 1,750 plazas nuevas’ aseguran que el crecimiento en ese sector es del 13% comparado con el año 2011, según datos de la Agencia de Promoción y Exportaciones de El Salvador (PROESA), dicho aumento se debe a la instalación de nuevos centros de llamadas de origen estadounidense en el país.

Finalmente, Yolanda Martínez, asesora de servicios profesionales a distancia de PROESA, calificó a ese sector muy positivo debido al compromiso del recurso humano y que el salario ronda hasta tres veces encima del salario mínimo que la ley establece, inclusive da prestaciones que van más allá de las exigidas sin contar el simple proceso de selección y promoción de puestos que cada una de las empresas realiza. Martínez también detalló que en el año 2012 estas empresas han generado 13,500 empleos directos, 9,400 estaciones de empleo en más de 45 empresas locales y extranjeras, de las cuales, según datos del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), cinco de ellas se encuentran entre los 25 mayores empleadores del país

2.4.4 Situación laboral actual del campo del turismo para un profesional en Idiomas extranjeros.

El Salvador no solamente se está convirtiendo en un referente para el buen posicionamiento que están teniendo los centros de llamadas en la actualidad. Sino también, el rubro del turismo está creciendo en gran manera en la región centroamericana.

En el artículo del periódico El Mundo titulado “Centroamérica asegura \$300 millones en inversión turística”, afirma que en un pulso regional, dado a conocer en el marco de la Feria Centroamericana de Turismo 2012 (CATM, por sus siglas en inglés), en San Pedro Sula, se estima que las inversiones turísticas oficialmente confirmadas, tanto en Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua, superarían los \$300 millones.

Se considera que El Salvador captará una inversión turística en proyectos mixtos. Solo el Grupo Royal Decameron invertiría este año \$6 millones, para ampliar su actual hotel de playa en Salinitas, Sonsonate. Lo que significa que el campo del turismo en nuestro país sigue expandiéndose más con el paso del tiempo.

En la zona, Centroamérica tiene a disposición 9,000 pequeñas y medianas empresas dedicadas al turismo (hoteles, restaurantes y servicios). Otras 1,000 empresas son consideradas grandes empresas, como las cadenas de hoteles. Lo que significa que a pesar de ser un territorio bastante pequeño, el centro de América se encuentra lo suficientemente preparado para atender una demanda turística de gran envergadura, tal como lo hacen otros países del mundo, los cuales se encuentran más desarrollados.

Además, solamente durante el año 2011, unos 12 millones de turistas visitaron la región centroamericana. Por si fuera poco, el bloque central de América posee, grandes atractivos naturales. Un buen ejemplo es que cuenta con la segunda barrera coralina más grande del mundo, después de Australia.

Sin embargo, al enfocarnos a nivel nacional, se muestra que desde el año 2007, el turismo de negocios, convenciones y congresos se ha convertido en un motor rentable y dinámico para la industria turística local. Siendo esta una estrategia fijada en el Plan Nacional de Turismo para el año 2014, de acuerdo al artículo “El Salvador se consolida en turismo de congresos” publicado por el Diario de Hoy.

José Miguel Carbonell, presidente del Buró de Convenciones, asegura que el turismo abrirá las puertas para demostrar que El Salvador ha tenido inversiones importantes en servicios y hoteles, entre otros. Significando esto que el país al abrirse al mundo, podrá exhibir los logros alcanzados en materia de inversión extranjera, explotación de

sus recursos y mano de obra. Esta visión es apoyada por Daniel Sternfels, directivo de la Asociación Salvadoreña de Hoteles, quien reconoce que el país ha estado listo e involucrado en el turismo de negocios y convenciones por más de 10 años.

Esto explica porqué los hoteles en San Salvador han evolucionado al ritmo de la globalización. En la actualidad, la oferta hotelera del país es bastante considerable. Los hoteles capitalinos albergan cerca de 2,000 personas en habitaciones sencillas, unos 4,000 huéspedes si dos comparten una habitación y 6,000 invitados si tres comparten una habitación. Sin dejar de mencionar que el efecto alcanzado se debe a que se ha incorporado tecnología de punta en todas sus áreas, desde salones para conferencias equipados con modernos sistemas de traducción simultánea hasta tarjetas codificadas para abrir las puertas, cableado de banda ancha con acceso dedicado en las habitaciones, e Internet inalámbrico en áreas públicas.

Finalmente, según el portal en internet de El Salvador Turismo, el país cuenta con 8,000 m² de espacio para convenciones en hoteles. Se estipula que había 129 hoteles y 3,500 habitaciones en el año 1996, luego 270 alojamientos y un total de 5,757 habitaciones en el 2005; y se proyecta para el año 2014 un promedio de 12 mil habitaciones. A nivel centroamericano, El Salvador es sin duda el país mejor preparado para recibir turismo de convenciones.

2.4.5 Situación laboral actual de la enseñanza para un profesional en Idiomas extranjeros.

En nuestro país, aún existe deficiencia en la formación de docentes, la promoción y la enseñanza del idioma inglés. Es por eso que la Agencia para el Desarrollo Internacional ha decidido impulsar la enseñanza del inglés en los centros escolares del país. Esto de acuerdo a una publicación del Diario de Hoy el 15 de noviembre de 2012.

En esta publicación, Fernando Herrera, especialista cultural de la Sección de Asuntos Públicos de la Embajada de Estados Unidos en el país, explicó que la Escuela de Idiomas de la UES les propuso esta iniciativa con la que buscan acelerar el proceso de aprendizaje del inglés para que los jóvenes tengan acceso a mejores empleos.

Esto, explicó, coincide con el objetivo del Asocio para el Crecimiento, que busca mejorar la fuerza de trabajo para que sea más competitiva y que propicie el desarrollo. Para desarrollar la primera fase de este proyecto de enseñanza del inglés la USAID invertirá ocho mil dólares. Como parte de esto proporcionará los libros de texto de la serie Mega Trends de la Editorial Macmillan y reproductores de CD que servirán para impartir las clases. La universidad proveerá 16 maestros.

Edgar Nicolás Ayala, coordinador del proyecto por parte de la UES, manifestó que esto permite a las autoridades del máximo centro de estudios cumplir con la misión de la docencia, la práctica docente de los estudiantes y el acompañamiento a las comunidades educativas: todo esto parte de la proyección social.

José Ricardo Gamero, jefe del departamento de Idiomas de la universidad estatal, explicó que los encargados de brindar enseñanza a los escolares son estudiantes de 5o. año de la Licenciatura de Idioma Inglés. Ellos tendrán como tutores a profesores que laboran de planta en la UES.

Por su parte, Francisco Alberto Gutiérrez, de la secretaría de Relaciones Internacionales de la Universidad de El Salvador, detalló que este proyecto con la comunidad es una forma de tomar experiencia para poner en práctica otros de mediano y largo plazo más focalizados, para que el impacto sea mayor.

Siendo todo esto equivalente al hecho de que entre más personas estén interesados en el aprendizaje del idioma inglés, será mayor la demanda de personal calificado y con una buena formación profesional en el campo de la enseñanza del idioma.

CAPITULO III DISEÑO DE INVESTIGACION

Descripción del nivel y diseño de investigación

Nivel de investigación.

Nivel. Dado que existen varios tipos de investigación científica que se derivan del método y de los fines que se persiguen en la investigación y de acuerdo con Sabino (2000, pp. 47) el nivel de investigación se define como “un esfuerzo que se emprende para resolver un determinado problema”

Por su lado Cerro y Bervian (1989, pp. 41) la definen como “una actividad encaminada a la solución de problemas. Su Objetivo consiste en hallar respuesta a preguntas mediante el empleo de procesos científicos”.

Partiendo de estas definiciones el equipo investigador determinó que con el nivel de investigación que se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio; así, en función de esto el nivel o tipo de investigación es de carácter explicativa.

Diseño de la investigación. Cabe resaltar que el seleccionar el diseño metodológico implica aumentar la validez y confiabilidad de la información así como reducir errores en los resultados. Sampieri lo explica de la siguiente forma “En algunas ocasiones la investigación se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto o en el tiempo, (bajo un enfoque no experimental) el diseño apropiado es el transversal o transeccional. Por tanto esta investigación se desarrolló bajo el diseño transeccional. Dicho de otra forma, este estudio fue correlacional y estuvo centrado en demostrar la relación entre la *variable independiente*: Formación académica que reciben los estudiantes de Lenguas Modernas de la Universidad de El Salvador con la *variable dependiente*: Inserción de los mismos en el actual mercado laboral salvadoreño.

Definición de la muestra

Población y Muestra

Población. Se define como el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Por lo que se puso especial cuidado selección de la población para este estudio.

Para Hernández Sampieri (pp. 65) "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones". Es decir, la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Sampieri destaca los distintos tipos de población especificando que *población finita* se considera cuando está delimitada y conocemos el número que la integran. Por lo que la población encuestada en esta investigación se consideró finita, puesto que se dirigió a los estudiantes de cuarto y quinto año de la carrera de Lenguas Modernas, especialidad Francés e Inglés.

Muestra. Por otra parte la muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población y se consideran diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población. Dado que las muestras pueden ser probabilísticas o no probabilísticas para este estudio se escogió primordialmente una muestra probabilística dado que se eligió mediante reglas matemáticas y consecuentemente la probabilidad de selección de cada unidad se conocía de antemano gracias a información proporcionada por las autoridades de la académica de la facultad de ciencias y humanidades.

Sus principales características son:

Representativa. Se refiere a que todos y cada uno de los elementos de la población tengan la misma oportunidad de ser tomados en cuenta para formar dicha muestra.

Adecuada y válida. Se refiere a que la muestra debe ser obtenida de tal manera que permita establecer un mínimo de error posible respecto de la población.

Para que la muestra fuese fiable se necesitó determinar su tamaño mediante ciertos procesos matemáticos que eliminarían la incidencia del error. Fue así, como la información obtenida a través de la Ing. Carolina de Magaña, Secretaria de Asuntos Académicos de la Facultad de CC y HH de la UES, se estableció que los estudiantes inscritos en el 7° ciclo de la carrera son 120, mientras que los del 9° ciclo son 66. Para obtener la muestra de la población a encuestar se estableció la siguiente fórmula:

$$\frac{N = Z^2 p \cdot q \cdot N}{(N-1) E^2 + Z^2 p \cdot q}$$

$$\frac{N = (1.96)^2 (0.5) (0.5) 186}{(186-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$\frac{N = 3.92 (0.5) (0.5) 186}{(186 -1) 0.0025 + 3.92 (0.5) (0.5)}$$

$$\frac{N = 3.92 (0.25) (186)}{(185) 0.0025 + 3.92 (0.25)}$$

$$N = \frac{182}{0.46 + 0.98}$$

$$N = \frac{182}{1.44}$$

$$N = 126$$

Métodos e instrumentos de recolección de datos

El Instrumento

Calidad. Esta se determina en gran medida a través del instrumento y de la información, siendo esta la base para las etapas subsiguientes y para los resultados. Es por ello, que en el presente proceso de investigación cuantitativo-cualitativo se utilizaron distintas técnicas para medir la información obtenida.

Técnicas cuantitativas.

La obtención de la información necesaria y para conocer la pertinencia del currículo de la carrera de Lenguas Modernas con la demanda laboral actual de El Salvador se hizo uso de las siguientes técnicas de recolección de datos:

Encuesta: Este método consistió en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Para tabular los datos a nivel cuantitativo, se destinaron encuestas a los estudiantes de 4to y 5to año de la Licenciatura en Lenguas Modernas. Estas encuestas o cuestionarios se pueden definir como “una técnica estructurada para recopilar datos, que consiste en una serie de preguntas, escritas u orales, que debe responder el entrevistado” Hernández Sampieri, Roberto (1991) Y de esta manera se conoció la perspectiva que los estudiantes tienen en relación a la formación académica que reciben y la forma en que se insertan en el campo laboral al finalizar sus estudios.

Para la elaboración de estos cuestionarios se tomó en cuenta la escala Likert, la cual se define como un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías respecto a las cuales se pide a los demás sujetos que manifiesten su grado opinión sea este de acuerdo o desacuerdo. Cañadas (1998). Se decidió también utilizar esta escala para medir los resultados obtenidos con el instrumento por lo poco complejo que representó a los investigadores tabular todos los datos recolectados con las encuestas antes mencionadas.

Además es necesario mencionar que el instrumento está dividido en dos apartados: Primeramente, Exigencias del mercado laboral actual, y en segundo lugar Formación académica. Estos constructos se obtuvieron en base de los distintos indicadores que se identificaron en las variables dependientes e independientes que surgieron a partir de las hipótesis general y nula. Con los apartados anteriormente mencionados se buscó percibir porque los estudiantes optaron escoger la Licenciatura en Lenguas Modernas y además determinar si existe o no una relación entre la formación académica de esta carrera y las exigencias del mercado laboral.

Preguntas: Las preguntas elaboradas para el cuestionario que estuvo dirigido a los estudiantes de cuarto y quinto año de la Licenciatura en Lenguas Modernas fueron establecidas de forma cerrada y con respuestas simples, y las preguntas que se realizaron por medio de la entrevista fueron de forma abierta para conocer la opinión de las autoridades que dirigen las potenciales fuentes de trabajo para dichos estudiantes.

Técnicas Cualitativas

Entrevista: Es la comunicación establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto.

Por otra parte, para describir el aspecto cualitativo, se hicieron entrevistas a los distintos miembros encargados del área Recursos Humanos de los campos en los cuales se espera que los estudiantes de la Licenciatura se incorporen al concluir la carrera, tales como: centros de llamadas, compañías de turismo, instituciones educativas y academias de enseñanza de idiomas, así como Organizaciones no Gubernamentales donde los servicios de traducción e interpretación son requeridos.

El termino de entrevista se entiende como “una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación” Sampieri (1991). Y en el campo de la investigación se identifican dos tipos de entrevistas:

Entrevista formal. Esta es la modalidad menos estructurada posible de entrevista, ya que se reduce a una simple conversación sobre el tema en estudio.

Entrevista focalizada. Es tan libre y espontánea como la anterior, solo con la particularidad de concentrarse en un único tema. Sampieri (1991). En este caso, los investigadores llevaron a cabo entrevistas de tipo focalizadas con el objetivo de recabar la mayor cantidad de información posible relacionada al tema en cuestión.

Se decidió seleccionar los instrumentos anteriormente mencionados, porque estos son los que mejor se adaptaron a las necesidades de los investigadores al momento de llevar a cabo su trabajo de investigación. La encuesta, porque permitió presentar lo que piensan los estudiantes de la Licenciatura en Lenguas Modernas sobre la formación académica que reciben en la carrera antes mencionada.

Y la entrevista porque permitió presentar la percepción que los agentes de recursos humanos de distintas compañías tienen sobre lo que los investigadores buscaban comprobar en cuanto a las distintas áreas laborales donde los estudiantes pueden desempeñarse según lo expresado en el plan de estudio de la Licenciatura aprobado el 28 de febrero de 2002, pp. 4.

Los investigadores llevaron a cabo cuatro distintas entrevistas. En el área de los centros de llamadas, se decidió consultar la opinión del departamento de Recursos Humanos de Transactel El Salvador, puesto que es uno de los pocos centros de llamadas en el país que recluta personal trilingüe, por el tipo de compañías de distintos países con las que cuenta y a las cuales brinda servicios. Misma razón por la que una cantidad considerable de estudiantes de la Licenciatura en Lenguas Modernas se encuentran trabajando en este multilingüe centro de llamadas.

Para conocer la opinión sobre el desempeño en el área de la enseñanza de quienes han estudiado la carrera antes mencionada, se indagó la valoración de los Coordinadores del Centro de Enseñanza de Idiomas Extranjeros de la Universidad de El Salvador (CENIUES), ya que es un academia de idiomas donde se enseñan los dos idiomas en los que los estudiantes de Lenguas Modernas son formados, y al mismo tiempo, este

centro de estudios ha contratado hasta la fecha a muchos estudiantes activos, egresados o ya graduados de la carrera en estudio para la enseñanza de estos idiomas.

En el área del turismo se contó con la colaboración por parte de la Gerencia de Operaciones del hotel Decameron-Salinitas, en vista que este hotel es uno de los más importantes, modernos y visitados del país. Otra razón por la cual se solicitó su ayuda, es por el tipo de clientes que ellos hospedan en sus instalaciones. Muchos de sus turistas son de habla francófona, por ende este hotel es uno de los mayores reclutadores de estudiantes provenientes de la Licenciatura en Lenguas Modernas por su nivel y manejo del idioma francés para que estos puedan asistir a los huéspedes en los distintos tours que el mismo hotel ofrece o la atención al cliente en general.

Finalmente, para conocer la percepción del área de las Organizaciones no Gubernamentales en relación al desempeño y conocimientos que poseen los estudiantes de Lenguas Modernas; se pidió la ayuda de dos organizaciones: Visión Mundial y el Centro de Intercambio y Solidaridad. Esto debido a que ambas organizaciones se ven envueltas diariamente en el uso de los idiomas ya sea porque son organizaciones internacionales como Visión Mundial, o porque se dedican a la enseñanza del inglés y el español como lo hace el Centro de Intercambio y Solidaridad. Por otra parte, ambas organizaciones han contado con la colaboración de estudiantes de la Lenguas Modernas. La participación que estos estudiantes han tenido ha sido traduciendo documentación o enseñando en los distintos cursos de idiomas que estas organizaciones ofrecen. Es por este motivo que se les pidió su punto de vista, para conocer que tan bien los estudiantes se desarrollan en esta área de trabajo.

El instrumento de la encuesta se puede considerar válido ya que se redactó en base a lo recolectado en el marco teórico, los objetivos y las variables del sistema de hipótesis. Además, los resultados obtenidos del mismo serán considerados válidos porque la información recabada fue tabulada en el paquete estadístico SSSP. A la vez, la confiabilidad del instrumento se determinó al momento de tabular los datos y en base al margen de error y el nivel de confianza que el grupo le otorgó a los datos recolectados en la muestra.

Técnicas de procesamientos y análisis de datos

Procesamiento de información

Procesar. La información alcanzada a través de los instrumentos se hizo una revisión detenida y depuración de los datos obtenidos con el fin de detectar y eliminar en lo posible, los errores y omisiones que se pudiesen presentar. Ya que la investigación es de tipo cualitativa-cuantitativa, se usaron de dos técnicas para tabular lo conseguido.

Técnicas Cuantitativas

Los datos logrados a partir de las encuestas se tabularon de manera cuantitativa. Fue a través de un proceso electrónico con la ayuda de un paquete estadístico como SSSP, el que se realizó el análisis de la información numérica resultante de la investigación.

Técnicas Cualitativas

En relación a como se procesaron las entrevistas aplicadas a los miembros de Recursos Humanos de las distintas compañías antes mencionadas, se usó la técnica de procesamiento cualitativo con el cual se buscó describir las opiniones encontradas entre los diferentes expertos de cada área, a través de una síntesis de entrevistas como análisis cualitativo con el fin de lograr concluir las razones de sus respuestas. Así mismo, se analizaron distintos documentos como: artículos de periódicos pertinentes al tema de investigación, así como el plan de estudio de la Licenciatura en Lenguas Modernas especialidad en francés e inglés, los acuerdos y los posibles cambios que se hayan dado en torno al mismo.

Para elaborar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las preguntas realizadas a los estudiantes de cuarto y quinto año de la Licenciatura en Lenguas Modernas a través de la encuesta y las preguntas realizadas a los representantes de las

diferentes instituciones donde dichos estudiantes tienen la posibilidad de obtener un empleo, se desarrolló de la siguiente manera:

Cuadro de resultados: el análisis descriptivo culmina con un cuadro resumen de los porcentajes y cantidades de respuestas por cada una de las cinco opciones del cuestionario.

Análisis Descriptivo: el análisis descriptivo se hizo mencionando el porcentaje y la cantidad de respuestas que cada opción obtuvo por cada uno de los 70 ítems en el cuestionario.

CAPITULO IV ANALISIS DE DATOS

Análisis cuantitativo descriptivo

Variables Socio Demográficas.

Variables. Las variables socio demográficas de esta investigación son cinco: el año de estudio, el área optativa que estudia, sexo, ocupación habitual y edad del estudiante. Todas estas especifican las características de la población encuestada, que en su totalidad fueron 126 estudiantes del cuarto y quinto año de la Licenciatura en Lenguas Modernas.

Así pues, 46 estudiantes pertenecía al cuarto año (36.5%) y los estudiantes del quinto año fueron 80 (63.5%).

Tabla 1 Año que estudia

	Frecuencia	Porcentaje
Cuarto año	46	36.5
Quinto año	80	63.5
total	126	100

Por otra parte la carrera de Lenguas Modernas tiene dos áreas optativas que son las relaciones públicas y la enseñanza. Esto implica que las materias optativas varían entre una opción y otra. El resultado de la recolección de datos mostró que 52 estudiantes eligieron el área de la enseñanza (41.3%) y 74 estudiantes que escogieron el área de las comunicaciones (58.7%).

Tabla 2 Área optativa que estudia

	Frecuencia	Porcentaje
Enseñanza	52	41.3
Comunicacion	74	58.7
Total	126	100

El género del estudiante reflejó que la población femenina predomina con una frecuencia de 98 estudiantes (77.8%) sobre la frecuencia 28 estudiantes del sexo masculino (22.2%).

Tabla 3 Genero del estudiante

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	28	22.2
Femenino	98	77.8
Total	126	100

La ocupación habitual del estudiante al momento de cursar el cuarto ó quinto año de la carrera, mostró que 42 de ellos estudia y trabaja (33.3%) y 84 estudiantes quienes solamente estudian (66.7%).

Tabla 4 Ocupación del estudiante

	Frecuencia	Porcentaje
Estudia y trabaja	42	33.3
Solo estudia	84	66.7
Total	126	100

En la edad del estudiante se encontró 6 estudiantes con 20 años de edad (4.8%), 21 estudiantes con 21 años de edad (16.7%), y 24 estudiantes con 22 años de edad (19%).

La frecuencia más alta fue de 32 estudiantes con 23 años (25.4%). Enseguida 16 estudiantes con 24 años de edad (12.7%), la frecuencia siguiente fue de 7 estudiantes con 25 años (5.6%). Finalmente, 11 encuestados con 26 años de edad (8.7%).

A continuación se presentan las frecuencias menores comenzando por 2 estudiantes con 27 años (1.6%), 3 estudiantes con 28 años (2.4%). Seguida por 1 estudiante con 30 años (0.8%), 1 estudiante con 34 años (0.8%), 1 estudiante con 44 años (0.8%), finalizando con 1 estudiante de 48 años (0.8%).

Tabla 5 Edad del estudiante

Edades	Frecuencia	Porcentaje
20	6	4.8
21	21	16.7
22	24	19
23	32	25.4
24	16	12.7
25	7	5.6
26	11	8.7
27	2	1.6
28	3	2.4
30	1	0.8
34	1	0.8
44	1	0.8
48	1	0.8
Total	126	100

Constructo A: Inserción Laboral

En el ítem A1, 41 estudiantes manifestaron estar totalmente en desacuerdo (32.5%), 13 personas seleccionaron en desacuerdo (10.3%), 11 personas se mostraron indiferentes (8.7%). 24 personas, estuvieron de acuerdo (19%), y las restantes 37 personas dijeron estar totalmente de acuerdo (29.4%).

En el A2, 78 estudiantes seleccionaron totalmente en desacuerdo 61.9%. 23 personas estuvieron en desacuerdo (18.3%). Seguido por 13 estudiantes quienes se manifestaron indiferente (10.3%); apenas 6 personas estuvieron de acuerdo (4.8%) y 6 encuestados estuvieron totalmente de acuerdo (4.8%).

En el ítem A3, 72 de los encuestados contestaron estar totalmente en desacuerdo (57.1%), seguido de 23 personas que estuvieron en desacuerdo (18.3%). 10 personas seleccionaron indiferente como respuesta (7.9%). Únicamente 12 personas estuvieron de acuerdo (9.5%) y 9 personas más dijeron estar totalmente de acuerdo (7.1%).

En el A4, 80 estudiantes se manifestaron totalmente en desacuerdo (63.5%) y 19 de ellos indicaron estar en desacuerdo (15.1%). Además, 10 encuestados se mostraron indiferentes (7.9%). Sólo 5 personas estuvieron totalmente de acuerdo (4.0%) y 8 personas dijeron estar de acuerdo (6.3%).

Para el ítem A5, 62 estudiantes eligieron la opción totalmente en desacuerdo (49.2%), 14 personas escogieron en desacuerdo (11.1%) y 8 respondieron indiferentemente (6.3%). Así mismo, 5 encuestados estuvieron de acuerdo (4.0%). Las siguientes 37 personas se manifestaron de acuerdo y el mismo número, 37 estuvieron totalmente de acuerdo (29.4%).

En el siguiente ítem A6, 26 personas estuvieron totalmente en desacuerdo (20.6%). 16 encuestados en desacuerdo (12.7%). 23 personas se mostraron indiferentes (18.3%). Así

como, 33 de ellos se manifestaron de acuerdo (26.2%) y 28 estudiantes dijeron estar totalmente de acuerdo (22.2%).

En el ítem A7, 24 encuestados seleccionaron la opción totalmente en desacuerdo (19%), 25 estudiantes en desacuerdo (19.8%). La opción indiferente fue elegida por 34 personas (27%). Por otra lado, 28 personas dijeron estar de acuerdo (22.2%) y 15 personas afirmaron estar totalmente de acuerdo (11.9%).

En el ítem A8, 23 estudiantes respondieron totalmente en desacuerdo (18.3%), 28 personas se mostraron en desacuerdo (22.2%). Mientras que 27 encuestados dijeron eligieron la opción indiferente (21.4%). Pero 41 personas afirmaron estar de acuerdo (32.5%). No menos importante es mencionar que 6 personas respondieron totalmente de acuerdo (4.8%). Sin embargo, un estudiante se abstuvo de responder (0.8%).

Para el ítem A9, 36 personas dijeron estar totalmente en desacuerdo (28.6%), 24 personas en desacuerdo (27%), 34 personas indiferente (27%), 20 personas de acuerdo (15.9%) y solo 2 personas se manifestaron totalmente de acuerdo (1.6%).

En el ítem A10, 41 personas estuvieron totalmente en desacuerdo (32.5%), 18 personas en desacuerdo (14.3%), la cantidad de 46 estudiantes indiferentes (36.5%), 19 personas de acuerdo (15.1%) y apenas una persona manifestó estar totalmente de acuerdo con la formación recibida (0.8%). Al mismo tiempo, en este apartado una persona se abstuvo de responder (0.8%).

Para el ítem A11, 21 personas dijeron estar en total desacuerdo (16.7%), 19 encuestados se mostraron en desacuerdo (15.1%), predominó la indiferencia con 41 encuestados (32.5%) que seleccionaron esta opción como su respuesta. Además, 40 estudiantes estuvieron de acuerdo (31.7%), y un ligero grupo de 4 personas dijeron estar totalmente de acuerdo (3.2%).

En este ítem A12, apenas 5 estudiantes se mostraron totalmente en desacuerdo (4.0%), 7 encuestados estuvieron en desacuerdo (5.6%), 23 personas se mostraron indiferentes (18.3%). Sin embargo, 53 personas estuvieron de acuerdo (42.1%) finalmente 38 personas, es decir el 30.2%, estuvieron totalmente de acuerdo.

En el caso del ítem A13, 0 encuestados seleccionaron la opción totalmente en desacuerdo (0.0%), 8 personas eligieron en desacuerdo, mientras que 24 participantes se manifestaron indiferentes (19%). En los resultados positivos, 54 personas dijeron estar de acuerdo (42.9%), finalmente, 40 estudiantes que dijeron estar totalmente de acuerdo (31.7%).

En este ítem, el A14 solamente una persona, es decir 0.8%, dijo estar totalmente en desacuerdo, 2 estudiantes estuvieron en desacuerdo (1.6%). Por otro lado, solo 9 encuestados fueron indiferentes (7.1%). Luego, 78 estudiantes dijeron estar de acuerdo (61.9%) ante esta pregunta y 36 personas totalmente de acuerdo (28.6%).

Continuando con el ítem A15, únicamente 2 personas marcaron la opción totalmente en desacuerdo (1.6%), seguidos de un solo estudiante que respondió en desacuerdo (0.8%). Al mismo tiempo, 8 personas (6.3%) que se mostraron indiferentes ante la pregunta. 44 encuestados estuvieron de acuerdo (34.9%). Mientras que 71 participantes estuvieron totalmente de acuerdo (56.3%).

En el ítem A16, encontramos que 15 estudiantes estuvieron en total desacuerdo (11.9%), 6 encuestados estuvieron en desacuerdo (4.8%). 30 estudiantes fueron indiferentes (23.8%). 28 personas se mostraron de acuerdo (22.2%). Finalmente, 46 personas afirman con un total acuerdo (36.5%). Cabe mencionar que un estudiante (0.8%) se abstuvo de responder.

Para el ítem A17, 44 estudiantes respondieron estar totalmente en desacuerdo (el 34.9%), sumando a ello 20 personas encuestadas que expresaron estar en desacuerdo (15.9%).

Nótese también que 43 (34.1%) respondió indiferente. Solo 11 personas (8.7%) manifestaron estar de acuerdo, y un total de 7 personas, 5.6% totalmente de acuerdo.

En el ítem A18, 6 encuestados está totalmente en desacuerdo (4.8%), 16 estudiantes están en desacuerdo (12.7%), sumándose 24 estudiantes que respondió indiferente (19%). 64 personas están de acuerdo (50.8%) y finalmente nos encontramos con 16 estudiantes (12.7%) que están totalmente en desacuerdo.

A continuación, en el ítem A19, 7 estudiantes contestaron totalmente de en desacuerdo 5.6%. Un 16.7% o 21 estudiantes expresa no estar de acuerdo y se presenta también el 24.6%, es decir 31 estudiantes que respondieron indiferente. 13 estudiantes entrevistados (10.3%) están de acuerdo a esta formación, y finalmente 54 estudiantes, es decir el 42.9% está totalmente de acuerdo.

En el ítem A20, 24 estudiantes están totalmente en desacuerdo (19%). 18 estudiantes no está de acuerdo (14.3%), y 34 estudiantes respondió indiferente 27%. Por otro lado, 27 encuestados están de acuerdo (21.4%), 8 estudiantes que dice estar totalmente de acuerdo (14.3%).

Para el ítem A21, 43 estudiantes están completamente en desacuerdo (34.1%) seguido de 18 estudiantes quienes no están de acuerdo (14.3%). Indiferentes a la interrogante, 25 estudiantes (19.8%). Seguido de 28 encuestados que se expresaron de acuerdo (22.2%) y 5 estudiantes que están totalmente de acuerdo (4%).

A continuación el ítem A22, 32 estudiantes está en total desacuerdo 25.4% , 24 estudiantes no están de acuerdo (19%). El grupo que respondió indiferente es representado por 37 estudiantes (29.4%). Seguidamente, 23 estudiantes está de acuerdo (23%), mientras que 4 estudiantes está totalmente de acuerdo (3.2%).

En el ítem A23, 25 estudiantes está en total desacuerdo (19.8%). 20 estudiantes (15.9%) están en desacuerdo. Mientras que 29 estudiantes contesto indiferente 23%. Así mismo, 29 estudiantes expresan estar de acuerdo (23%). Y solo 20 estudiantes contesto estar totalmente de acuerdo (15.9%).

Para el ítem A24, 16 estudiantes está totalmente en desacuerdo (12.7%), mas 30 estudiantes quienes no están de acuerdo (23.8%). 35 estudiantes respondió indiferente 27.8%. Además, 33 estudiantes está de acuerdo (26.2%) y 12 estudiantes está totalmente de acuerdo (9.5%).

En el A25, 2 estudiantes están en total desacuerdo (1.6), 4 estudiantes no están de acuerdo (3.2%). Un total de 5 estudiantes respondió indiferente (4%). 24 estudiantes están de acuerdo (19%). Y 91 estudiantes que se muestra totalmente de acuerdo a la propuesta (72.2%).

En el ítem A26, solamente 5 estudiantes está totalmente en desacuerdo (4%). (10 estudiantes están en desacuerdo (7.9%), más 28 estudiantes que respondió indiferente (22.2%). El estudio muestra que 48 estudiantes están de acuerdo (38.1%), 35 encuestados están totalmente de acuerdo (27.8%).

Con respecto al ítem A27, 4 estudiantes se manifestaron totalmente en desacuerdo (3.2%), además 10 estudiantes están en desacuerdo (7.9%). Los datos muestran también que 26 estudiantes respondieron indiferentemente (20.6%). 36 estudiantes están de acuerdo (28.6%) y 50 estudiantes se expresaron totalmente de acuerdo el (39.7%).

En el ítem A28, 2 estudiantes afirman estar totalmente en desacuerdo (1.6%) Sumado a este dato 11 estudiantes manifestaron estar en desacuerdo (8.7%), y 11.1% (14 estudiantes) se muestran indiferentes. Contrario a ello, 43 estudiantes (34.1%) están de acuerdo y 42.1% (53 estudiantes) afirma estar totalmente de acuerdo.

Para el ítem A29, 5 estudiantes están en total desacuerdo (4%), 5 estudiantes el están en desacuerdo (4%), mientras que 10 estudiantes contesto indiferente (27.9%). 29 estudiantes manifiestan estar de acuerdo (23%). Y 77 estudiantes contesto estar totalmente de acuerdo 61.1%.

Respecto al ítem A30, 2 estudiantes expresaron totalmente en desacuerdo 1.6%, 1 estudiante en desacuerdo (0.8%). asimismo 1 estudiante) respondió indiferente (0.8%). Los estudiantes que manifestaron estar de acuerdo fueron 11 (28.7%), sumándose a ello la cantidad de 122 estudiantes, representando el 96.8% de la muestra quienes se expresaron totalmente de acuerdo.

En el ítem A31, 3 estudiantes (2.4%) están en desacuerdo, 28 estudiantes respondieron al tema como indiferencia (22.2%). Sin embargo, 31 estudiantes, (24.6%), están de acuerdo, finalmente 64 estudiantes (50.8%) que expresan estar totalmente de acuerdo.

Tabla 6 Constructo A Inserción Laboral

#	Ítem	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1	Trabajo o he trabajado en el área de enseñanza.	41	32.5	13	10.3	11	8.7	24	19	37	29.4
2	Trabajo o he trabajado en el área de turismo	78	61.9	23	18.3	13	10.3	6	4.8	6	4.8
3	Trabajo o he trabajado en el área de traducción o interpretación.	72	57.1	23	18.3	10	7.9	12	9.5	9	7.1
4	Trabajo o he trabajado en el área de las relaciones públicas.	80	63.5	19	15.1	13	10.3	8	6.3	5	4.0
5	Trabajo o he trabajado en un call center.	62	49.2	14	11.1	8	6.3	5	4	37	29.4
6	Mi inserción en un trabajo bilingüe o trilingüe ha sido exitosa.	26	20.6	16	12.7	23	18.3	33	26.2	28	22.2
7	La formación académica de mi carrera me ha preparado para desenvolverme eficientemente en el área de enseñanza.	24	19	25	19.8	34	27	28	22.2	15	11.9
8	La formación académica de mi carrera me ha preparado para desenvolverme eficientemente en el área del turismo.	23	18.3	28	22.2	27	21.4	41	32.5	6	4.8
9	La formación académica de mi	36	28.6	34	27	34	27	20	15.9	2	1.6

	carrera me ha preparado para desenvolverse eficientemente en el área de la traducción.										
10	La formación académica de mi carrera me ha preparado para desenvolverse eficientemente en el área de las relaciones públicas.	41	32.5	18	14.3	46	36.5	19	15.1	1	0.8
11	La formación académica de mi carrera me ha preparado para desenvolverse eficientemente en el área de los call centers.	21	16.7	19	15.1	41	32.5	40	31.7	4	3.2
12	La experiencia previa es un elemento esencial al aplicar a un empleo bilingüe o trilingüe.	5	4	7	5.6	23	18.3	53	42.1	38	30.2
13	Las exigencias de una empresa para un puesto bilingüe o trilingüe son altas.	-	-	8	6.3	24	19	54	42.9	40	31.7
14	Aplico a un empleo porque me considero capaz de cumplir con sus requisitos de selección.	1	0.8	2	1.6	9	7.1	78	61.9	36	28.6
15	El proceso de selección para un empleo trilingüe o bilingüe incluye exámenes escritos.	2	1.6	1	0.8	8	6.3	44	34.9	71	56.3
16	Realicé una serie de pruebas de habilidades no lingüísticas como el uso de	15	11.9	6	4.8	30	23.8	28	22.2	46	36.5

tecnología.											
17	Realicé una prueba de conocimiento cultural sobre mi país y el manejo de grupos.	44	34.9	20	15.9	43	34.1	11	8.7	7	5.6
18	Estoy satisfecho con los conocimientos adquiridos en el idioma inglés	6	4.8	16	12.7	24	19.0	64	50.8	16	12.7
19	Estoy satisfecho con los conocimientos adquiridos en el idioma francés.	7	5.6	21	16.7	31	24.6	54	42.9	13	10.3
20	Estoy satisfecho con los conocimientos adquiridos en mi rama optativa de enseñanza.	24	19.0	18	14.3	34	27.0	27	21.4	18	14.3
21	Estoy satisfecho con los conocimientos adquiridos en mi optativa de Relaciones Públicas	43	34.1	18	14.3	25	19.8	28	22.2	5	4.0
22	Tengo conocimientos sobre el enfoque por competencias	32	25.4	24	19.0	37	29.4	29	23.0	4	3.2
23	Me ha sido fácil encontrar un trabajo donde empleo uno o ambos idiomas aprendidos.	25	19.8	20	15.9	29	23.0	29	23.0	20	15.9
24	El currículo de Lenguas Modernas suple las demandas del mercado laboral bilingüe o trilingüe del país.	16	12.7	30	23.8	35	27.8	33	26.2	12	9.5

25	Considero que la Licenciatura en Lenguas Modernas debe ser actualizada en relación a las demandas del actual mercado laboral actual.	2	1.6	4	3.2	5	4.0	24	19.0	91	72.2
26	He identificado deficiencias en la enseñanza de Idiomas del idioma inglés.	5	4.0	10	7.9	28	22.2	48	38.1	35	27.8
27	He identificado deficiencias en la enseñanza de Idiomas del idioma francés.	4	3.2	10	7.9	26	20.6	36	28.6	50	39.7
28	He identificado deficiencias en los métodos de enseñanza de docentes del Departamento de Idiomas Extranjeros de la UES.	2	1.6	11	8.7	14	11.1	43	34.1	53	42.1
29	He identificado deficiencias en los recursos tecnológicos del Departamento de Idiomas Extranjeros de la Universidad de El Salvador.	5	4.0	5	4.0	10	7.9	29	23.0	77	61.1
30	He identificado sobrepoblación en los grupos del Dpto. de Idiomas Extranjeros de la UES.	2	1.6	1	0.8	1	0.8	11	8.7	111	88.1
31	He identificado deficiencias en las prácticas profesionales del Departamento de Idiomas Extranjeros de la Universidad de El Salvador.	0	0	3	2.4	28	22.2	31	24.6	64	50.8

Constructo B: Formación académica

Iniciamos con el ítem B32, 14 estudiantes están totalmente en desacuerdo (11.1%), 32 estudiantes están en desacuerdo (25.4 %). Cabe mencionar también, 27 estudiantes respondió indiferente (21.7 %), mientras que 46 estudiantes están de acuerdo (36.5 %), 7 estudiantes están totalmente de acuerdo (5.6 %)

En el ítem B33, 6 estudiantes manifiesta estar totalmente en desacuerdo 4.8 %, y 23 estudiantes está en desacuerdo (18.3 %), mientras que 27 estudiantes que eligieron la opción indiferente (21.4%). También se muestra que 61 estudiantes están de acuerdo (48.4%), sumándose a ello el 7.1% de los estudiantes o 9 estudiantes que están totalmente de acuerdo.

Para el ítem B34, los resultados muestran que 11 estudiantes está totalmente en desacuerdo (8.6%), 32 estudiantes está en desacuerdo (25.4 %), y 29estudiantes respondió indiferente 23.0 %. Sin embargo, 46 estudiantes están de acuerdo (36.5 %), y 5.6 % de los estudiantes o 7 estudiantes están totalmente de acuerdo.

Los resultados del ítem B35 muestran que 4 estudiantes está totalmente en desacuerdo (3.2%) y 18 estudiantes está en desacuerdo (14.3%), mientras que el 27 estudiantes respondió indiferente (21.4%). Puede mostrarse también en este estudio que 63 estudiantes están de acuerdo (50%), y que además 13 estudiantes está totalmente de acuerdo (10.3 %).

En el ítem B36, 2 de ellos está totalmente en desacuerdo (1.6%). Mientras que 17 estudiantes está en desacuerdo (13.5%). La actitud indiferente está representada por 15 estudiantes (11.9%). 70 encuestados está de acuerdo (55.6%). Y para finalizar 22 de ellos manifestó estar totalmente de acuerdo (17.5%).

A continuación el ítem B37, en este caso 6 estudiantes se expresan totalmente en desacuerdo (4.8%). Solamente 10 de los estudiantes esta en de acuerdo (7.9%). Mientras que a 38 encuestados este planteamiento les resulta indiferente (30.2%). Por el contrario, 61 personas están de acuerdo (48.4%) y para finalizar 11 estudiantes están totalmente de acuerdo (8.7%)

Para el ítem B38, 18 estudiantes se manifestaron totalmente en desacuerdo (14.3%) de igual manera 18 encuestados expresaron estar de acuerdo (14.3%). Para 32 de ellos el conocimiento del perfil laboral de su carrera les genera una opinión indiferente (25.4%). De acuerdo fue la opción elegida por 40 estudiantes (31.7%). 17 encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo (13.5%).

En el ítem B39, 15 estudiantes manifestaron estar totalmente en desacuerdo (11.9%). La opción “en desacuerdo” fue elegida por 28 estudiantes (22.2%). De 126 encuestados 38 de ellos se muestran indiferentes (30.2%). 40 de ellos o el 31.7% manifiesta estar de acuerdo y para finalizar 5 encuestados se expresaron totalmente de acuerdo (4%).

En el ítem B40, 41 estudiantes están totalmente en desacuerdo, mientras que treinta estudiantes están en desacuerdo (23.8%). Solamente 28 estudiantes mostraron una actitud indiferente (22.2%). Además, 3 encuestados manifestaron estar de acuerdo (4.4%). Finalmente 16 encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo (12.7%).

Para continuar, en el ítem B41 los resultados son: 26 estudiantes eligieron la opción totalmente en desacuerdo (20.6%), para continuar, 27 encuestados manifestaron estar en desacuerdo (21.4%). Mientras que 30 estudiantes expresaron una actitud indiferente (23.8%). Por otro lado, 34 encuestados manifiestan están de acuerdo 27% y finalmente 5 estudiantes están totalmente de acuerdo (4%)

Para el ítem B42, 7 estudiantes opina estar totalmente en desacuerdo (5.6%). Además 19 encuestados afirman estar en desacuerdo (15.1). Asimismo, 51 estudiantes expresan una opinión indiferente (40.5%). 44 encuestados expresó estar de acuerdo (34.9) y solamente cuatro estudiantes manifestaron estar totalmente de acuerdo (3.2%).

En el ítem B43, 3 estudiantes están totalmente en desacuerdo 2.4% y solamente 2 manifiestan estar en desacuerdo 1.6%. Once de ellos se manifestaron indiferentes (8.7%).

31 encuestados está de acuerdo (24.6%) y finalmente 79 de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo (62.7%).

A continuación los resultados del ítem B44, 6 encuestados se expresaron totalmente en desacuerdo (4.8%), 4 estudiantes se manifiestan en desacuerdo (3.2%). Solamente 8 encuestados se mostró indiferente (6.3%). Y finalmente 38 estudiantes se expresó de acuerdo (30.2%), mientras que más de la mitad de los encuestados, o sea 70 de ellos está totalmente de acuerdo (55.6%).

En el ítem B45, 4 estudiantes manifestaron estar totalmente en desacuerdo 3.2% y mientras tanto 1 estudiante está en desacuerdo (0.8%). 5 estudiantes no manifiestan opinión alguna respecto al tema en cuestión y eligieron la opción indiferente (4%). Por el contrario, 32 encuestados están de acuerdo (25.4%) y la gran mayoría; 84 encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo (66.7%).

Para el ítem B46, En este caso, 6 de ellos está totalmente en desacuerdo 4.8%. 9 encuestados está en desacuerdo (7.1%). 28 estudiantes expresó una opinión indiferente (22.2%). 31 estudiantes está de acuerdo y finalmente 52 estudiantes expresa estar totalmente de acuerdo (41.3%).

En el ítem B47, solamente 3 estudiantes están totalmente en desacuerdo (2.4%). Mientras que 8 de ellos se manifestaron indiferentes (6.3%). 25 encuestados están de acuerdo (19.8%). Finalmente 90 estudiantes se expresaron totalmente de acuerdo (71.4%)

Los resultados del ítem B48 muestran que 1 estudiante está totalmente en desacuerdo (0.8%) y 0 estudiantes eligieron la opción en desacuerdo (0%). 11 encuestados se expresaron indiferentes (8.7%). Mientras que 40 estudiantes eligieron la opción de acuerdo (31.7%) finalmente 74 personas están totalmente de acuerdo (58.7%).

En el ítem B49, 15 personas están totalmente en desacuerdo (11.9%) y 24 en desacuerdo (19.0%). La opción indiferente fue elegida por 40 encuestados (31.7%). Y para finalizar

38 estudiantes se manifestaron de acuerdo (30.2%) y solamente 8 totalmente de acuerdo (6.3%)

Los resultados del ítem B50 son: 2 encuestados están totalmente en desacuerdo (1.6%) y 12 en desacuerdo (9.5%). Sin embargo, 34 estudiantes eligieron la opción indiferente (27.0%). 49 personas están de acuerdo (38.9%) y 29 totalmente de acuerdo (23%).

En el ítem B51, 2 estudiantes se manifestaron totalmente en desacuerdo (1.6%) y 7 en desacuerdo (5.6%). En este caso 26 encuestados se expresaron indiferentes (20.6%). Finalizando con 48 personas que están de acuerdo (38.1%) y 43 totalmente de acuerdo (34.1%).

En el ítem B52, solamente 2 estudiantes están totalmente en desacuerdo (1.6%). 9 están en desacuerdo (7,2%). Mientras que 17 encuestados eligieron la opción indiferente (3.6%). Además 30 estudiantes están de acuerdo (24%) y 67 están totalmente de acuerdo (53.6%).

Para continuar el ítem B53, 5 encuestados están totalmente en desacuerdo (4.1%) y 5 en desacuerdo (4.1%). Sin embargo, 33 se expresaron de manera indiferente (27%). 28 estudiantes manifestaron estar de acuerdo (23%) y finalmente 51 personas están totalmente de acuerdo (41.8%).

En el ítem B54, 24 encuestados están totalmente en desacuerdo (19%) y 21 de acuerdo (16.7%). La opción indiferente fue seleccionada por 44 de los estudiantes ((34.9%). Finalmente 25 personas están de acuerdo (19.8%) y 12 totalmente de acuerdo (9.5%).

Tabla 7 Constructo B Formación Académica

#	Item	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
32	El Plan de Estudio de Lenguas Modernas me prepara adecuadamente en Expresión oral.	14	11.1	32	25.4	27	21.4	46	36.5	7	5.6
33	El Plan de Estudio de Lenguas Modernas me prepara adecuadamente en Expresión escrita.	6	4.8	23	18.3	27	21.4	61	48.4	9	7.1
34	El Plan de Estudio de Lenguas Modernas me prepara adecuadamente en Comprensión oral.	11	8.7	32	25.4	29	23.0	46	36.5	7	5.6
35	El Plan de Estudio de Lenguas Modernas me prepara adecuadamente en Comprensión escrita.	4	3.2	18	14.3	27	21.4	63	50	13	10.3
36	El Plan de Estudio de Lenguas Modernas me prepara adecuadamente en el área gramatical.	2	1.6	17	13.5	15	11.9	70	55.6	22	17.5
37	Considero que mi desempeño lingüístico está preparado para aplicarse en el área laboral.	6	4.8	10	7.9	38	30.2	61	48.4	11	8.7
38	Tengo una clara idea del perfil laboral de mi carrera.	18	14.3	18	14.3	32	25.4	40	31.7	17	13.5
39	El currículo de mi carrera se adecua a dicho perfil.	15	11.9	28	22.2	38	30.2	40	31.7	5	4
40	Mi formación en las materias optativas en Relaciones Públicas es suficiente como para desenvolverse en dicha área.	41	32.5	30	23.8	28	22.2	16	12.7	3	2.4

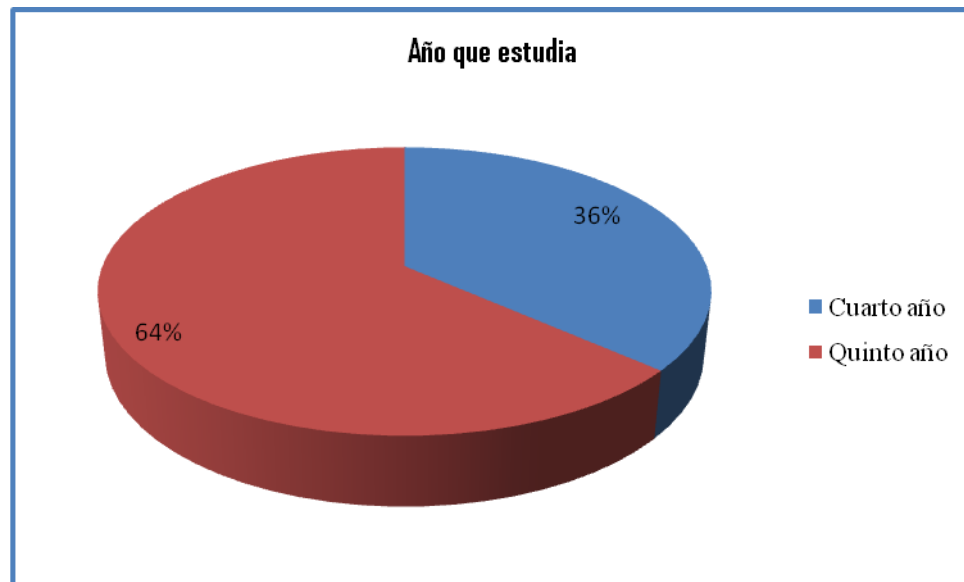
41	Mi formación en las materias optativas en enseñanza es suficiente como para desenvolverse en dicha área.	26	20.6	27	21.4	30	23.8	34	27	5	4
42	El plan de estudios de Lenguas Modernas promueve el aprendizaje constructivista.	7	5.6	19	15.1	51	40.5	44	34.9	4	3.2
43	Considero necesario hacer modificaciones al plan de estudio de Lenguas Modernas	3	2.4	2	1.6	11	8.7	31	24.6	79	62.7
44	Considero que se deben agregar más materias vocacionales inclinadas al Turismo.	6	4.8	4	3.2	8	6.3	38	30.2	70	55.6
45	Se deben agregar más materias de Traducción e interpretación.	4	3.2	1	0.8	5	4	32	25.4	84	66.7
46	La carrera debe enfocarse más a la enseñanza de los idiomas.	6	4.8	9	7.1	28	22.2	31	24.6	52	41.3
47	Se debe agregar materias que promuevan prácticas en las áreas de turismo, enseñanza, traducción, relaciones públicas.	3	2.4	-	-	8	6.3	25	19.8	90	71.4
48	Considero necesario agregar más materias para el desarrollo lingüístico.	-	-	1	0.8	11	8.7	40	31.7	74	58.7
49	La formación académica recibida por el Departamento de Idiomas cumple las expectativas del plan de estudio de la Lenguas Modernas.	15	11.9	24	19	40	31.7	38	30.2	8	6.3
50	La formación	2	1.6	12	9.5	34	27	49	38.9	29	23

	académica en la carrera de Lenguas Modernas tiene deficiencias en el área lingüísticas.										
51	La formación académica en la carrera de Lenguas Modernas tiene deficiencias en el área técnica.	2	1.6	7	5.6	26	20.6	48	38.1	43	34.1
52	La formación académica en la carrera de Lenguas Modernas tiene deficiencias en el área tecnológica.	2	1.6	9	7.1	17	13.5	30	23.8	67	53.2
53	Considero necesario fortalecer el área de las Relaciones Públicas	5	4	5	4	33	26.2	28	22.2	51	40.5
54	El Plan de Estudios de Lenguas Modernas prepara a los estudiantes para la resolución de problemas no lingüísticos	24	19	21	16.7	44	34.9	25	19.8	12	9.5

Representación gráfica de los resultados

Variables Sociodemográficas

Ilustración 1 año que estudia



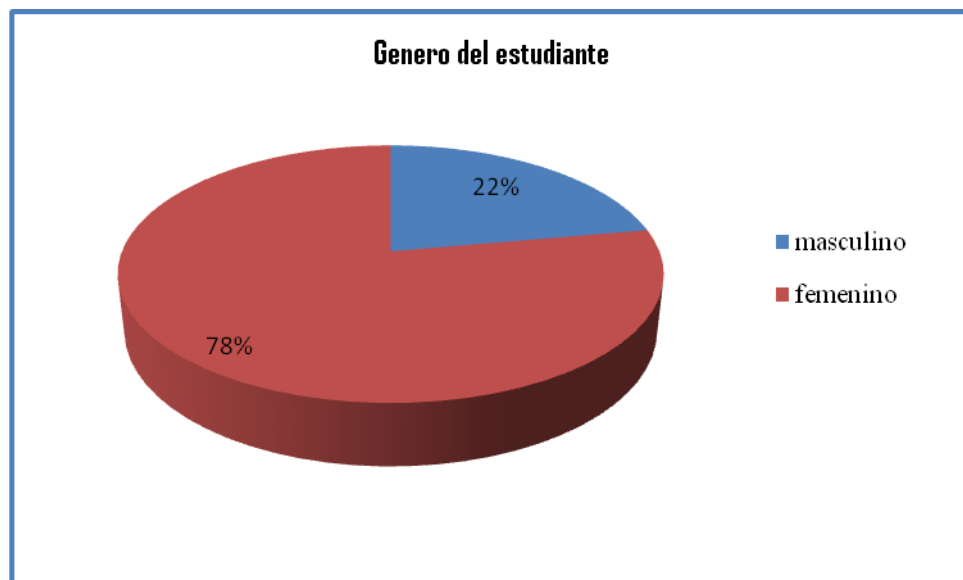
En cuanto a la población estudiantil encuestada se presenta en la siguiente grafica el porcentaje de los estudiantes de cada año. Mostrando así la gran mayoría con un 64% de estudiantes de quinto año y el 36% de cuarto año.

Ilustración 2 Área optativa que estudia



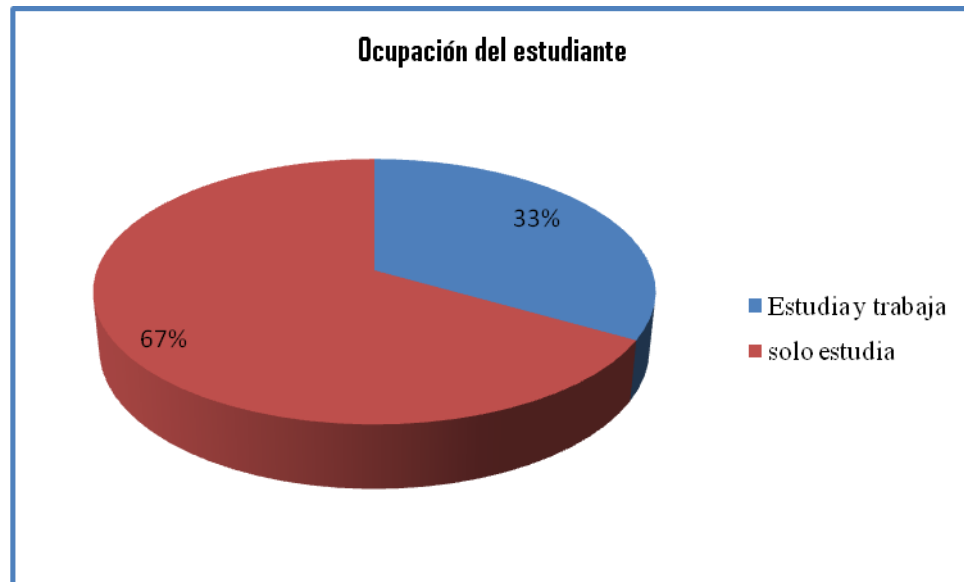
En el gráfico anterior se presenta el área optativa seleccionada por los estudiantes de cuarto y quinto año. El área de las comunicaciones con el 59% y la enseñanza con el 41% de estudiantes.

Ilustración 3 Género del estudiante

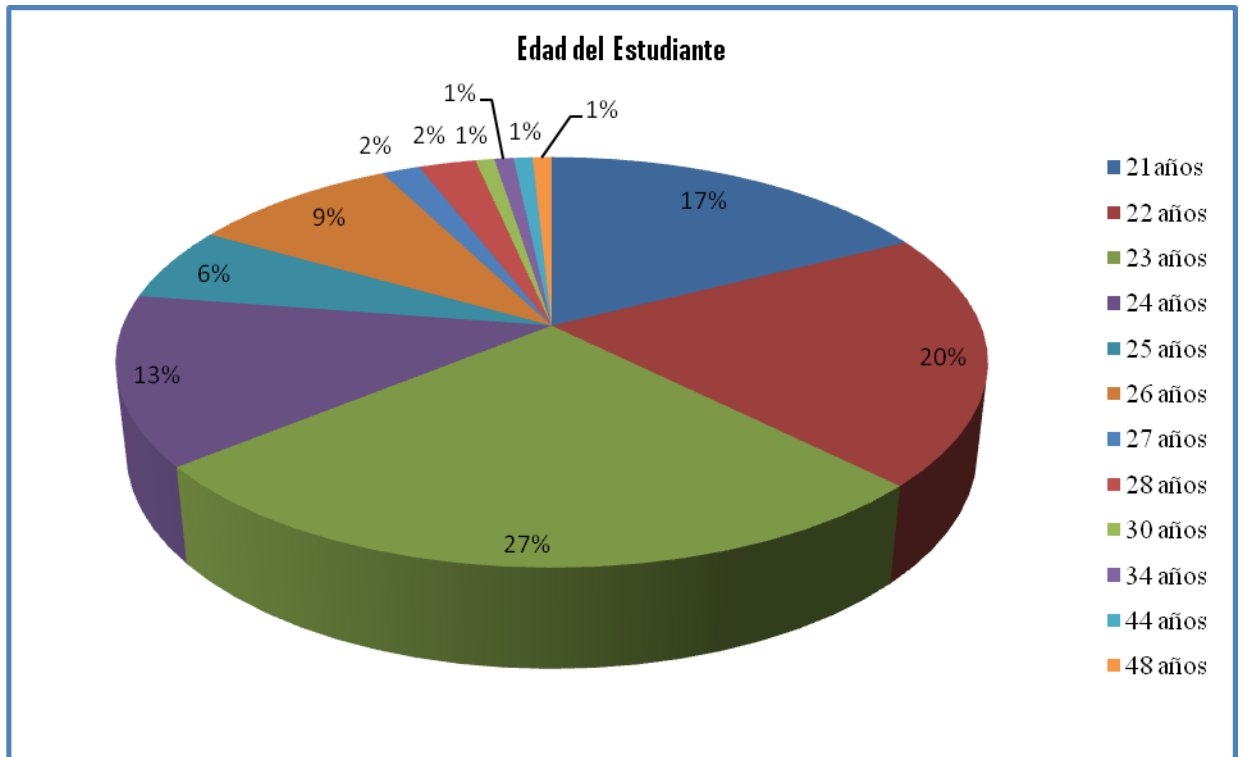


De la población estudiantil encuestada en el transcurso de esta investigación se conoció que el género femenino predomina con un 78% y el 22% representa al género masculino. Determinando que más mujeres que hombres estudian la carrera de Lenguas Modernas.

Ilustración 4 Ocupación del estudiante

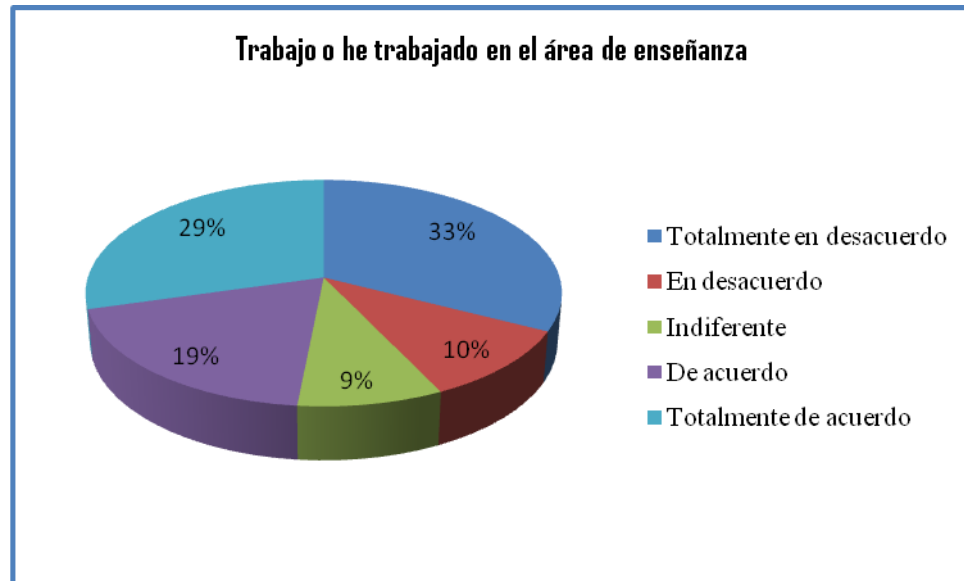


En cuanto a la ocupación que tienen los estudiantes de cuarto y quinto año se logró descubrir que el 67% de la población estudiantil en estos años de estudios solo estudia mientras que el 33% de los mismos estudia y trabaja.



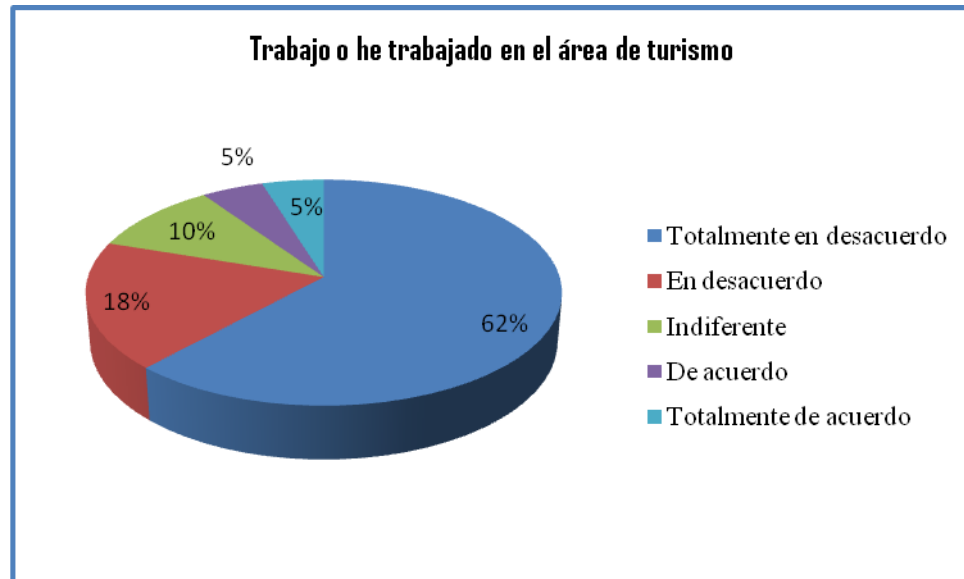
En el estudio realizado se descubrió que la edad de los estudiantes es muy variada en el cuarto y quinto año, determinado un rango de edades desde los 21 años hasta los 48 años de edad. Entre este rango de edades se descubrió que la edad más común es la de 23 años con el 27%. En segundo lugar se encuentra 22 años con un 20%. La edad de 21 años tiene un 17% posicionándose en un tercer lugar. Seguido por los 24 años con el 13%, los 25 años con el 6% y los 26 años con un 9%. Terminando con los 26 años que cuenta con el 9% de estudiantes. Finalmente se encuentran as edades entre los 27 a los 48 años que cuentan con un porcentaje mínimo de 2% y 1% de la población total.

Ilustración 6 Constructo A Inserción Laboral



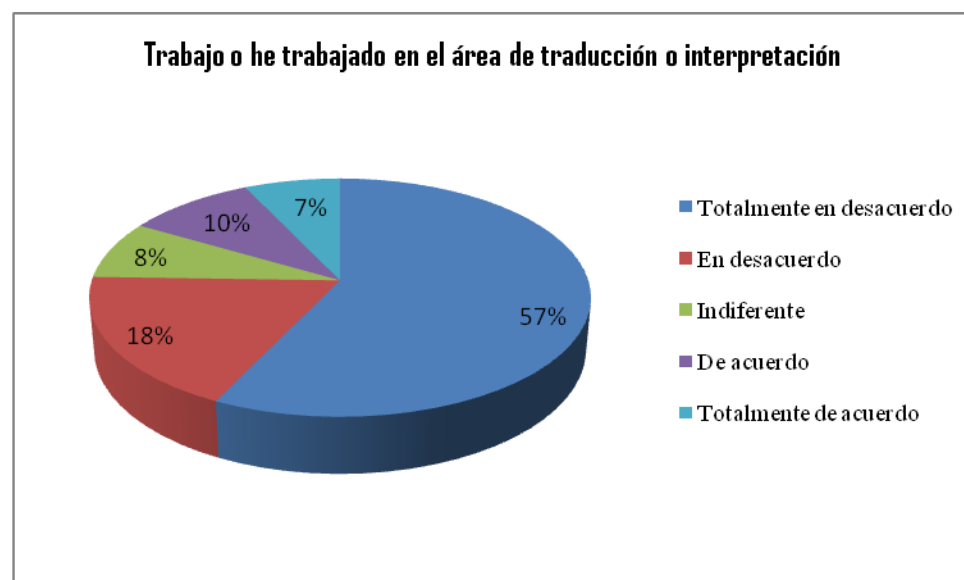
El gráfico 1 del constructo A presenta la cantidad de estudiantes que han trabajado en el área de la enseñanza. A esta pregunta solo el 29% aseveró estar de acuerdo más el 19% que afirmó estar de acuerdo. Dicho de otra forma solo estos porcentajes muestran la cantidad de estudiantes que trabajan o han trabajado en el área de la enseñanza.

Ilustración 7 Constructo A Inserción Laboral



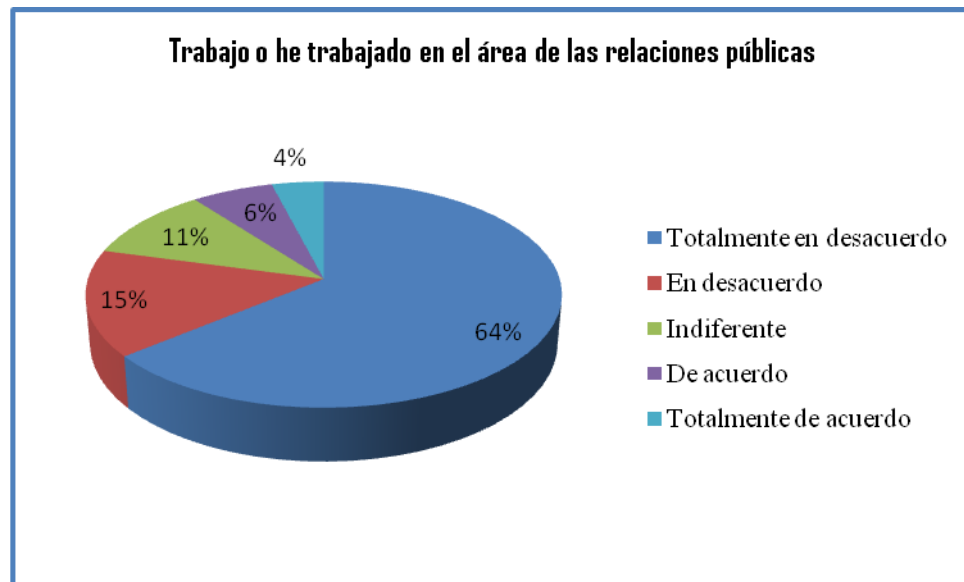
Al cuestionar sobre su trabajo en el área de turismo se obtuvo un gran porcentaje de 62% de la población estudiantil quienes aseguraron estar totalmente en desacuerdo, lo que significa que solo el 5% de los estudiantes ha tenido contacto con el área del turismo.

Ilustración 8 Constructo A Inserción Laboral

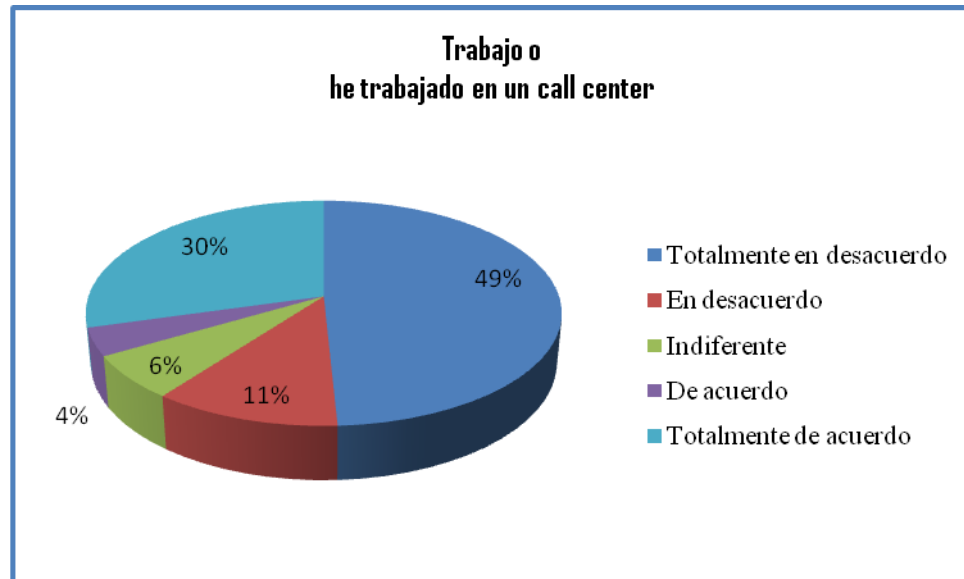


Para el área de la traducción se muestra un porcentaje cercano al del gráfico anterior con un 57% de los estudiantes quienes están totalmente en desacuerdo y un mínimo de 7% quienes están de acuerdo con la afirmación trabajo o he trabajado en el área de la traducción.

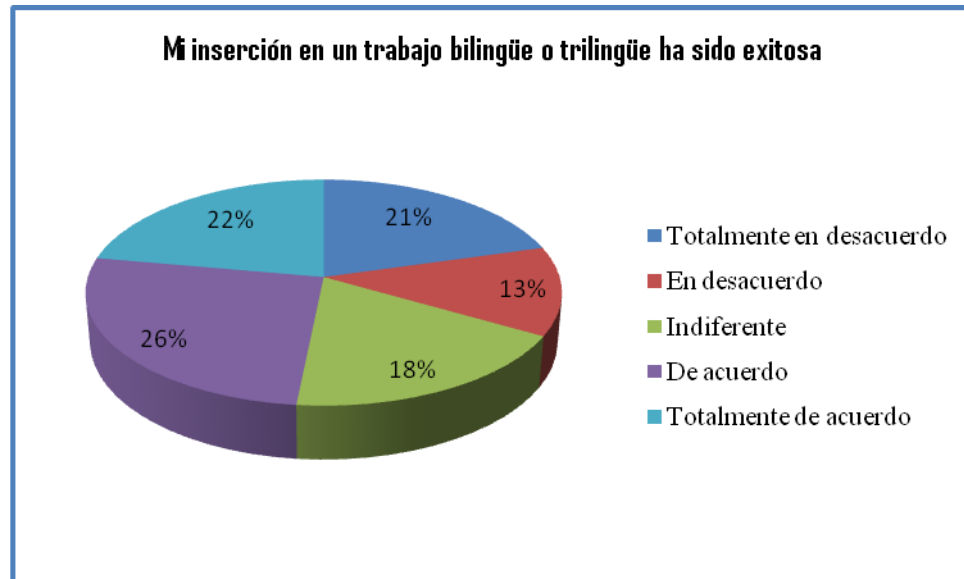
Ilustración 9 Constructo A Inserción Laboral



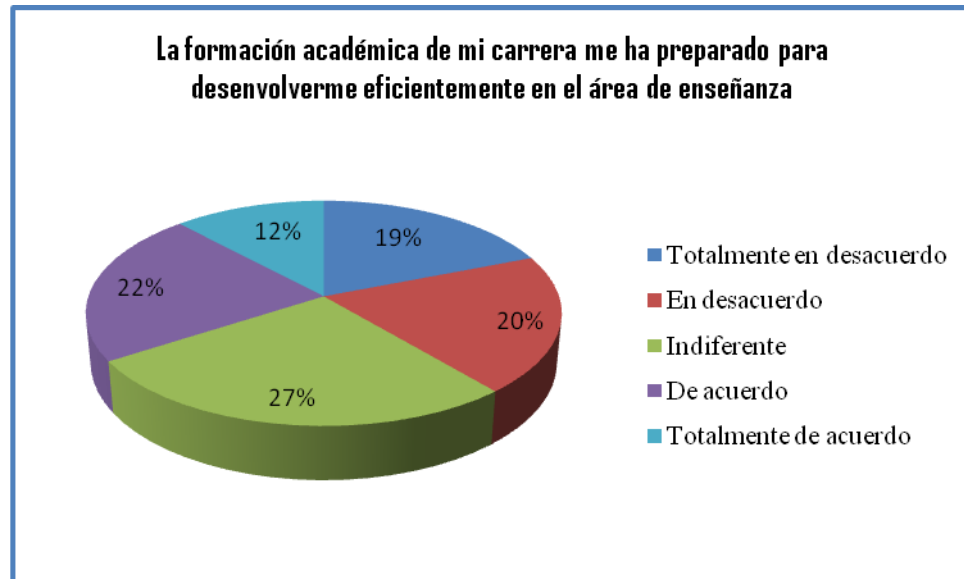
De toda la población estudiantil el 64% aseveró estar totalmente en desacuerdo con la pregunta trabajo o he trabajado en el área de las relaciones públicas contra el 4% quienes dijeron estar totalmente de acuerdo.



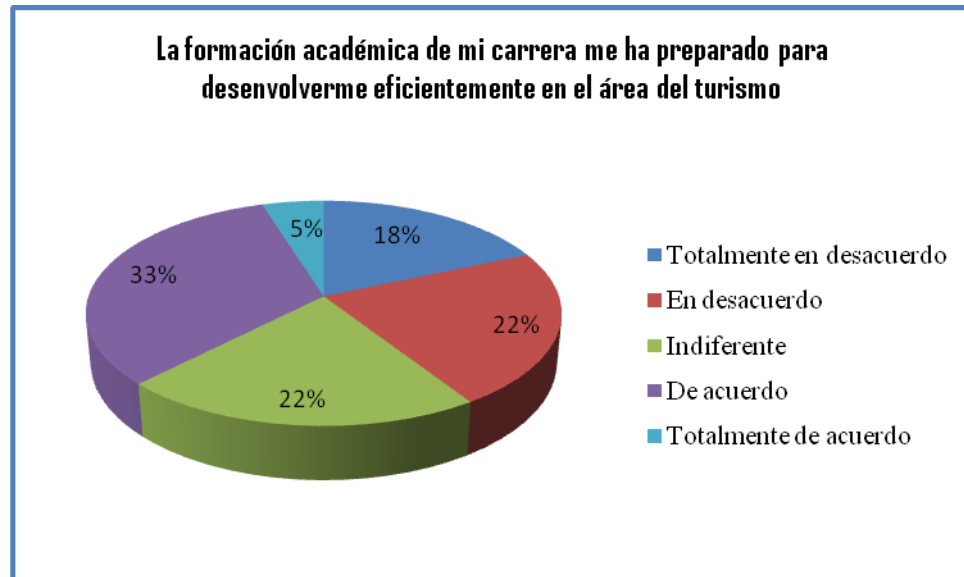
Para la pregunta trabajo o he trabajado en un call center se reveló que un 49% de los estudiantes está totalmente en desacuerdo, esto significa que no han trabajado en un call center, a diferencia de los gráficos anteriores se pudo notar la enorme diferencia de los estudiantes que están totalmente de acuerdo, esto implica que el 30% trabaja o ha trabajado en un call center.



En cuanto al éxito que los estudiantes han tenido en su inserción laboral en el área de los idiomas se tiene que un 22% de los estudiantes está totalmente de acuerdo más un 26% que está de acuerdo, esto significa que más del 48% de la población estudiantil encuestada asevera un éxito en la inserción laboral.

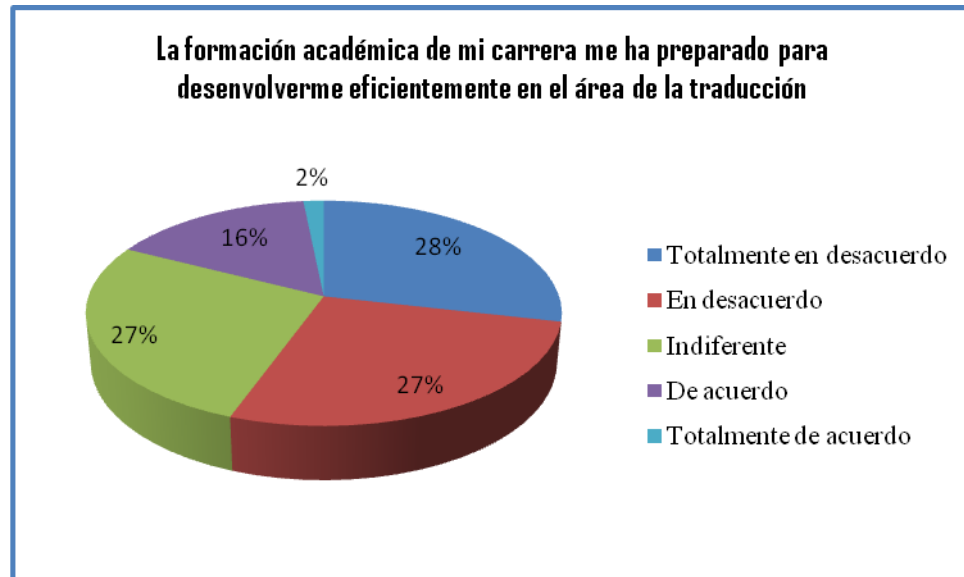


Al preguntar si la formación académica recibida en la carrera de Lenguas Modernas les ha preparado para desenvolverse eficientemente en el área de la enseñanza, la población estudiantil respondió estar con una mayoría en todos los porcentajes a la opción indiferente con el 27% seguido por el 22% que está de acuerdo con esta postura, así mismo solo el 12% aseveró estar totalmente de acuerdo.



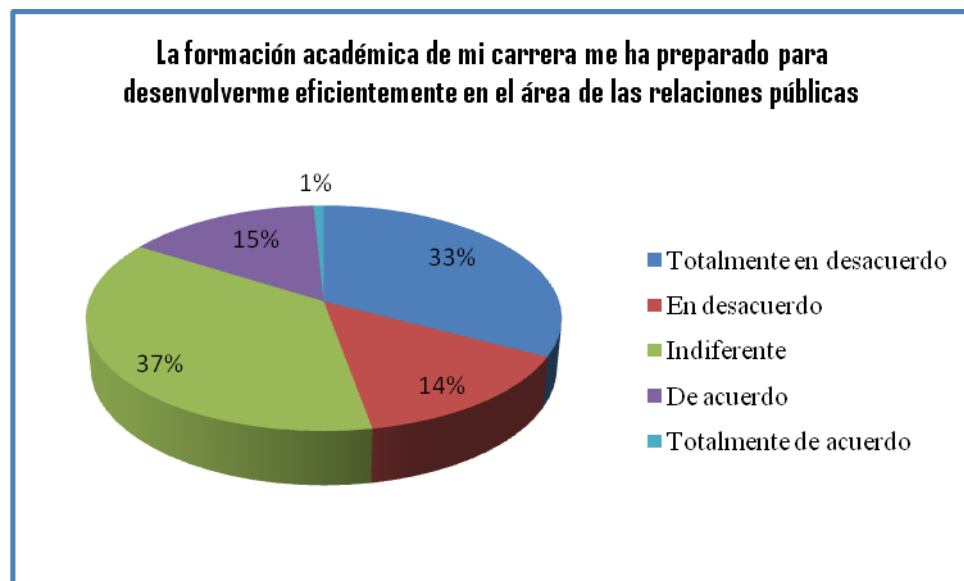
Para los estudiantes que respondieron a esta pregunta el mínimo de 5% se manifestó totalmente de acuerdo mientras que un 18% se mostro totalmente de acuerdo contra el 22% de la población encuestada que se mostraron con una postura indiferente ante esta pregunta.

Ilustración 14 Constructo A Inserción Laboral



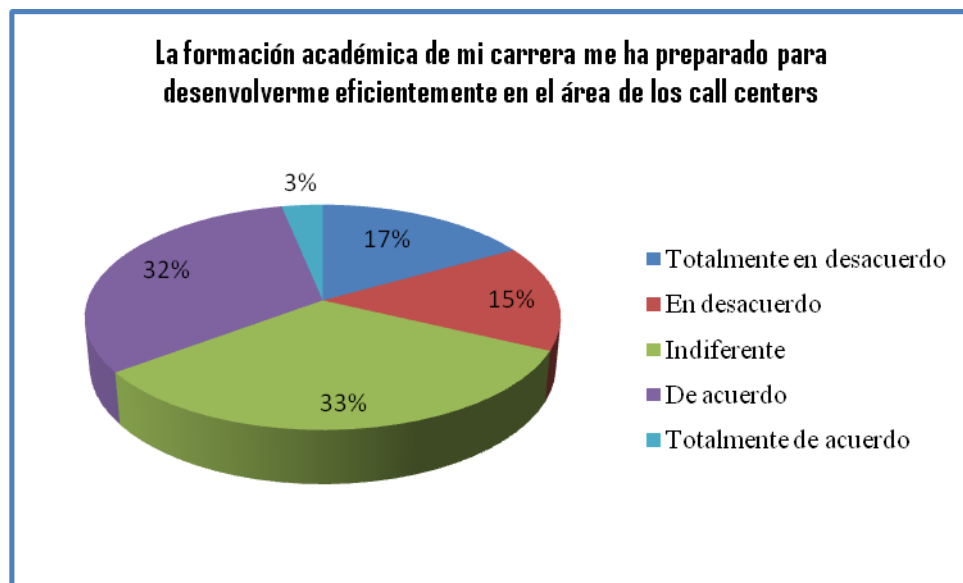
La mayor parte de la comunidad estudiantil de 4° y 5° año de Lenguas Modernas no está de acuerdo en que su formación academia en esta carrera le haya formado adecuadamente para desempeñarse en el área de la traducción, este dato es apoyado por el 60% de los estudiantes (28% TD y 27% D), en contraste con tan solo el 18% que creen que si.

Ilustración 15 Constructo A Inserción Laboral



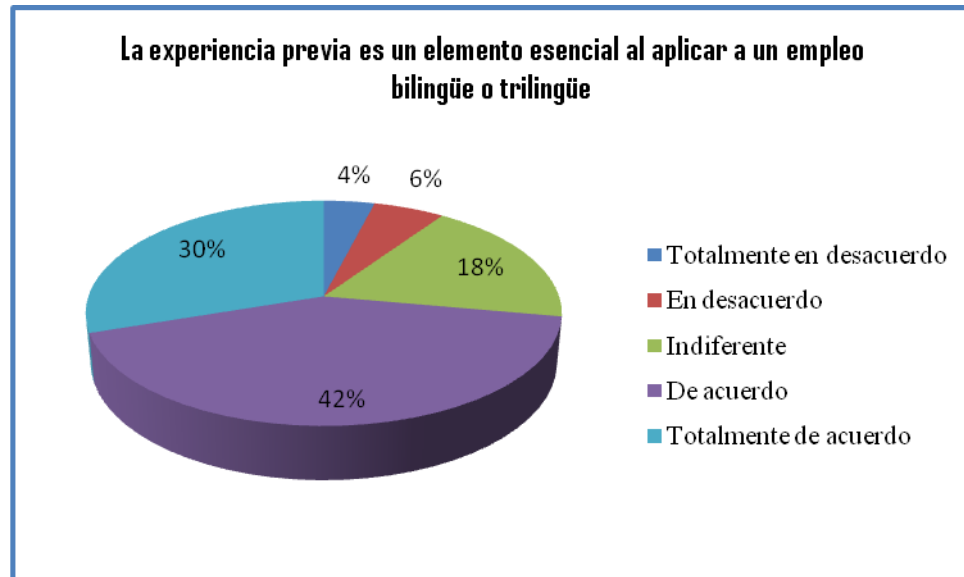
La presente grafica muestra como los estudiantes, en su mayoría con un 37%, manifiestan su indiferencia respecto a su preparación en Relaciones Publicas. Así también la inconformidad con la formación en esta área como para poder desenvolverse adecuadamente.

Ilustración 16 Constructo A Inserción Laboral



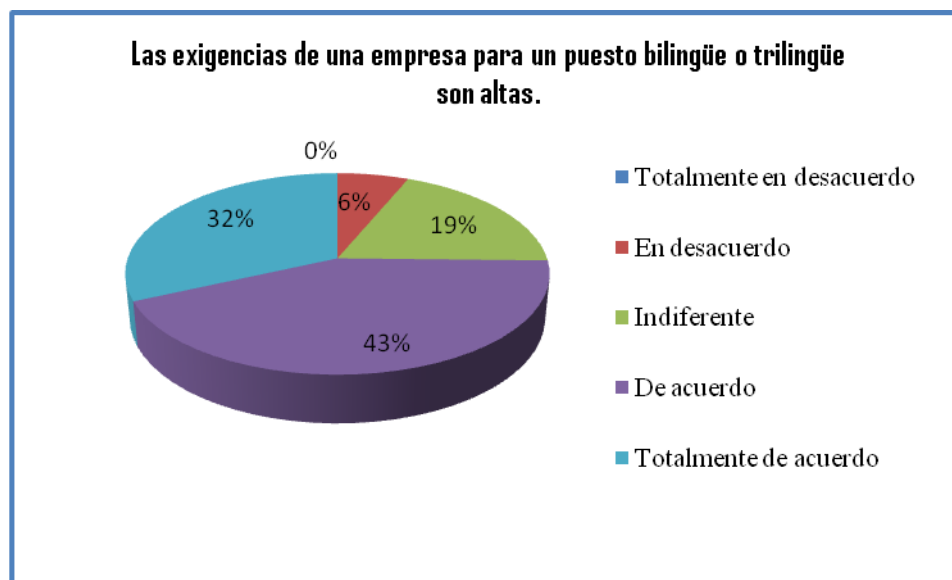
Al igual que en la grafica anterior, la mayoría de los estudiantes entrevistados se presentan indiferentes ante esta interrogante. Sin embargo, de los que brindaron su opinión, el 32% están de acuerdo y el 3% totalmente de acuerdo.

Ilustración 17 Constructo A Inserción Laboral



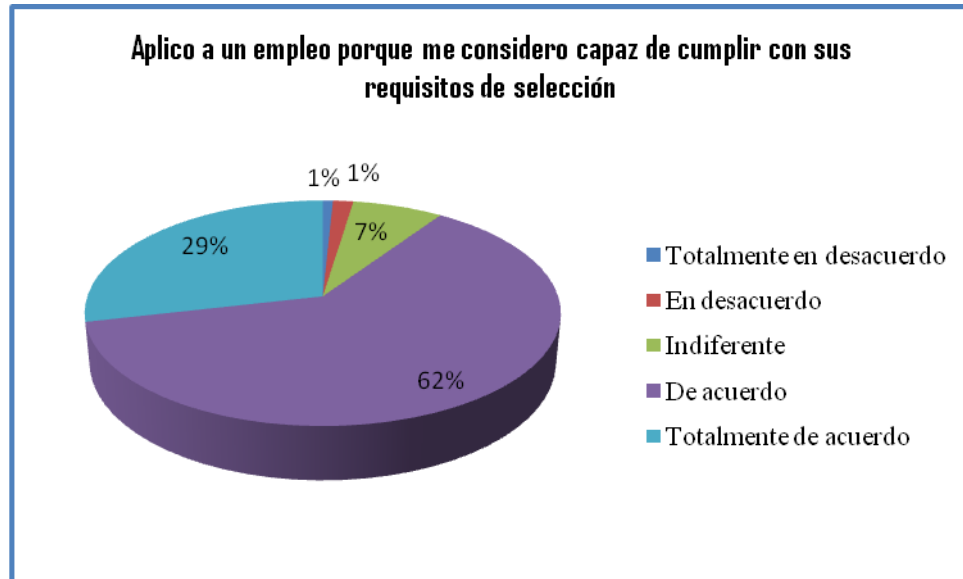
El 72% de los estudiantes (sumando 42% A y 30% TA) consideran la experiencia laboral es de suma importancia para presentarse como candidatos al momento de aplicar a un trabajo donde se implemente el uso de dos o tres idiomas.

Ilustración 18 Constructo A Inserción Laboral

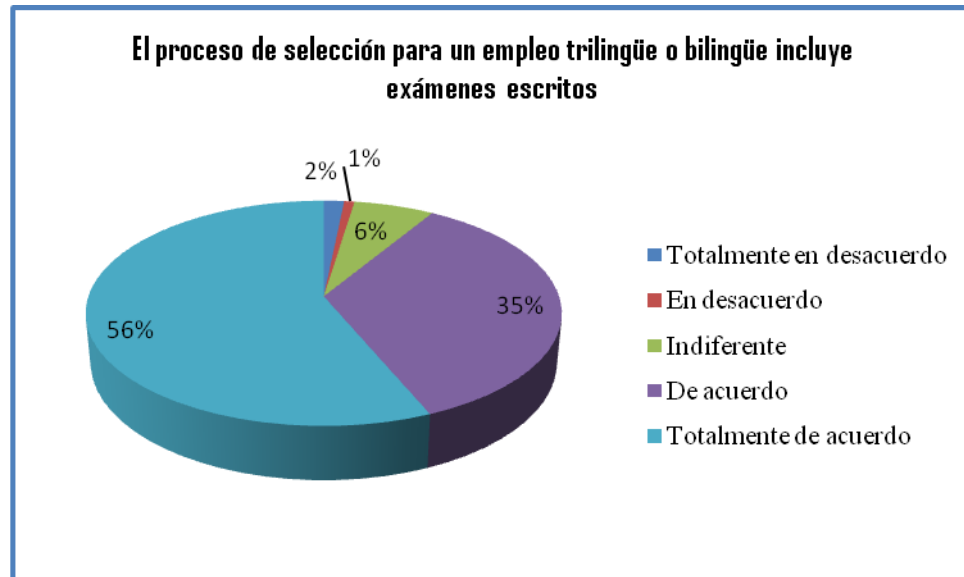


Los estudiantes también están convencidos en que un empleo trilingüe o bilingüe demanda un alto nivel de desempeño. Solamente un 6% no cree que las exigencias sean altas.

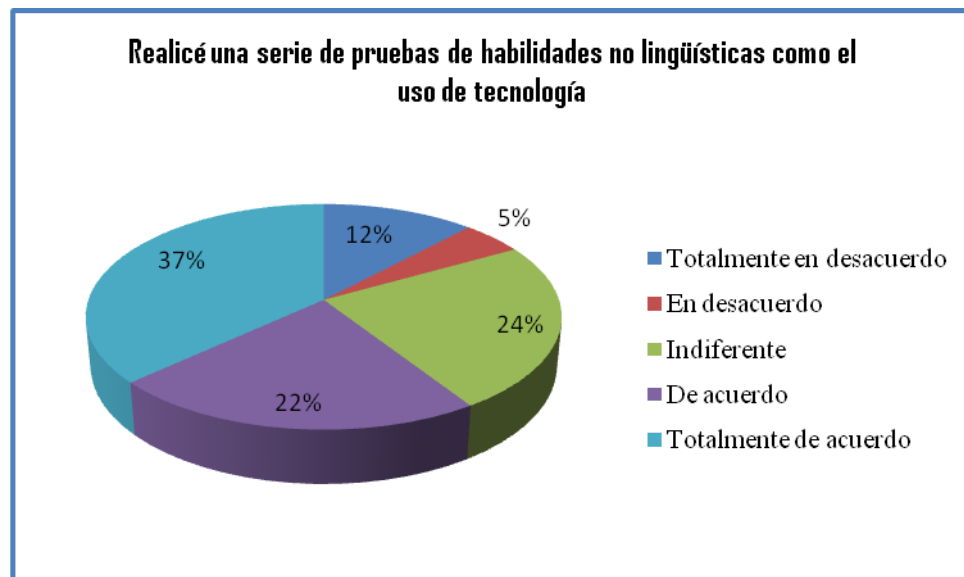
Ilustración 19 Constructo A Inserción Laboral



Consientes de las altas exigencias de las empresas con puestos bilingües y trilingües, el 62% se siente capaz de cumplir con los requisitos de selección, y el 29% está totalmente de acuerdo con ser capaz de cumplirlos.

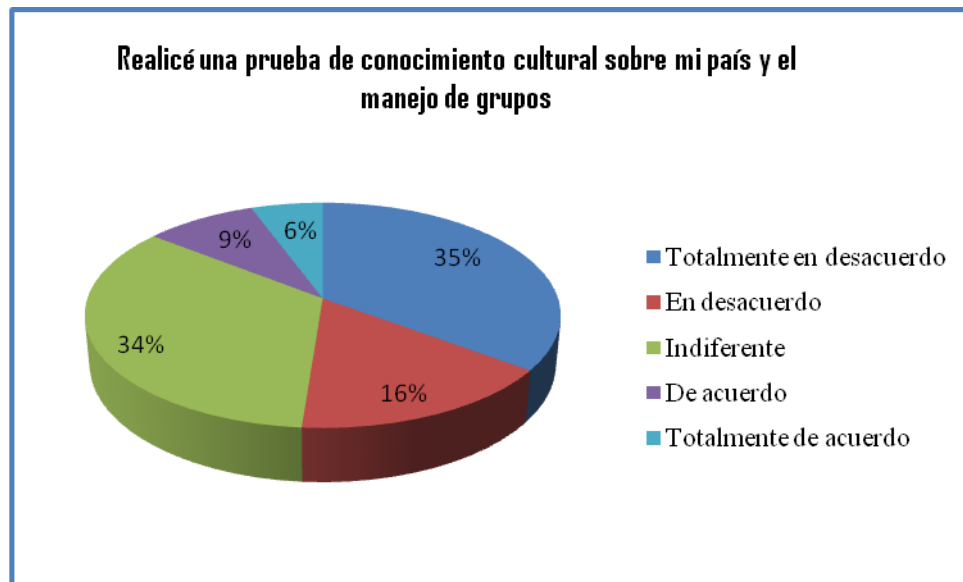


La gran mayoría de estudiantes, representada por el 56% TA y 35% A, esta consiente que los procesos de selección para empleos de carácter lingüístico incluyen pruebas escritas.

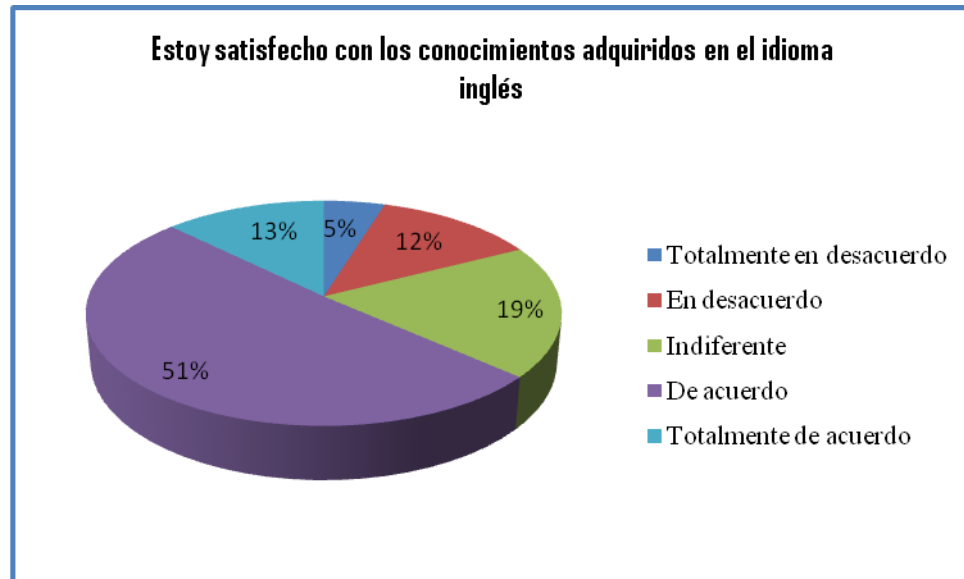


Entre los estudiantes que han aplicado a un empleo, el 37% TA y el 22% A, manifiestan haber realizado pruebas de carácter no lingüístico que emplea el uso de material tecnológico. Solamente una minoría del 12% TD y 5%D no realizaron pruebas de este tipo.

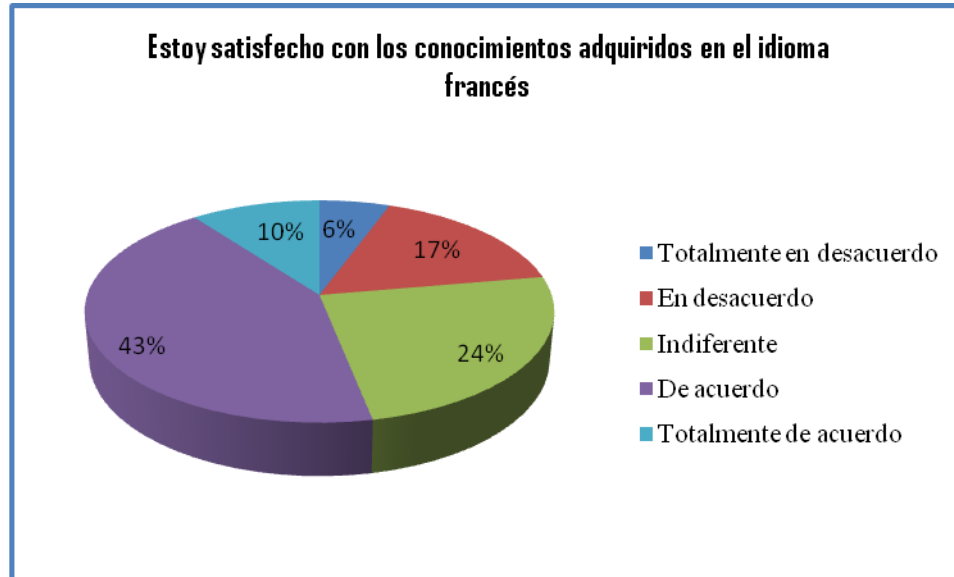
Ilustración 22 Constructo A Inserción Laboral



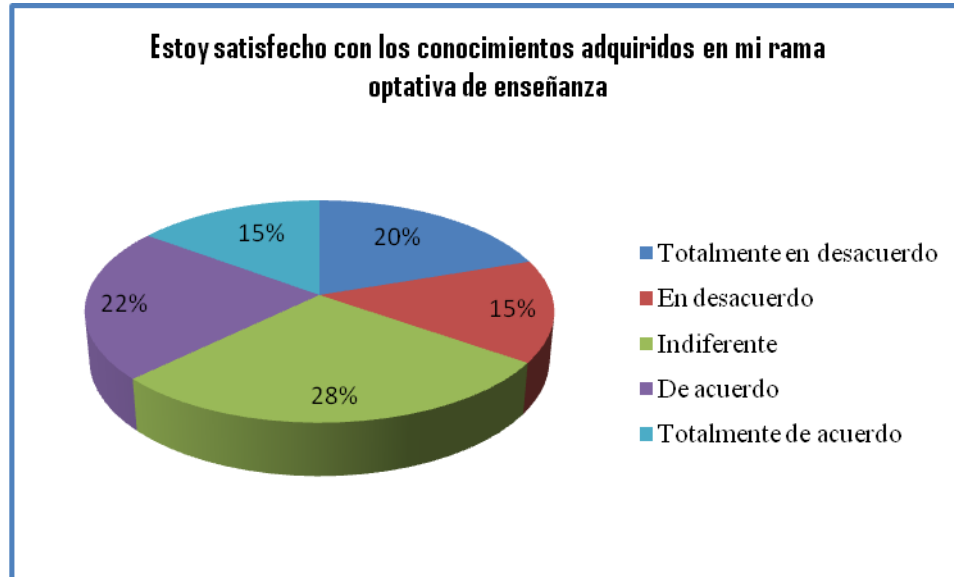
En la presente gráfica se muestra como los estudiantes, en su gran mayoría se muestran indiferentes (34%) o en total desacuerdo (35%) en relación a la interrogante que cuestiona el conocimiento cultural o de manejo de grupos.



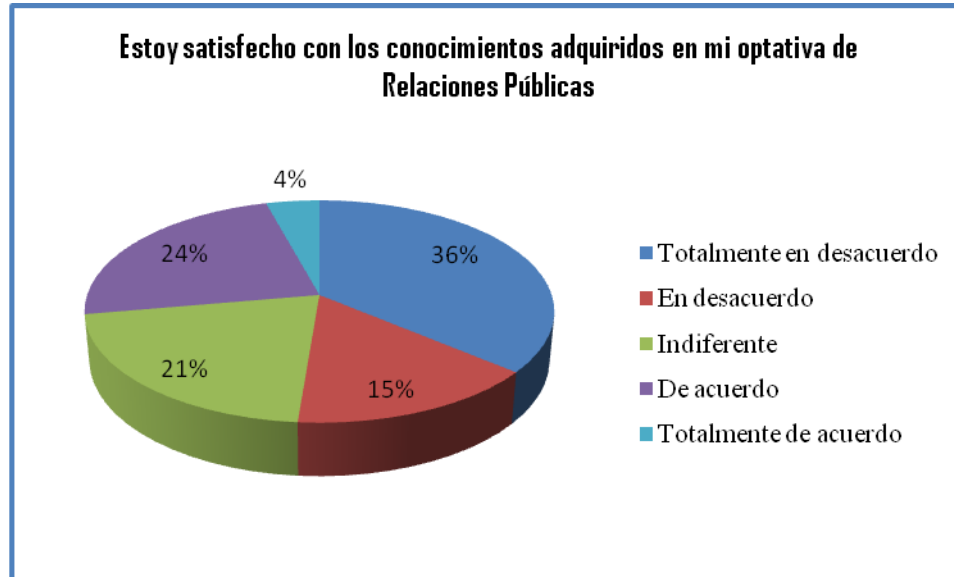
El 51% de los estudiantes se mostró satisfecho o de acuerdo con el aprendizaje del idioma inglés por parte del Departamento de Idiomas Extranjeros de la Universidad de El Salvador, lo que refuerza que la Licenciatura en Lenguas Modernas si alcanza su objetivo de brindar una buena formación lingüística.



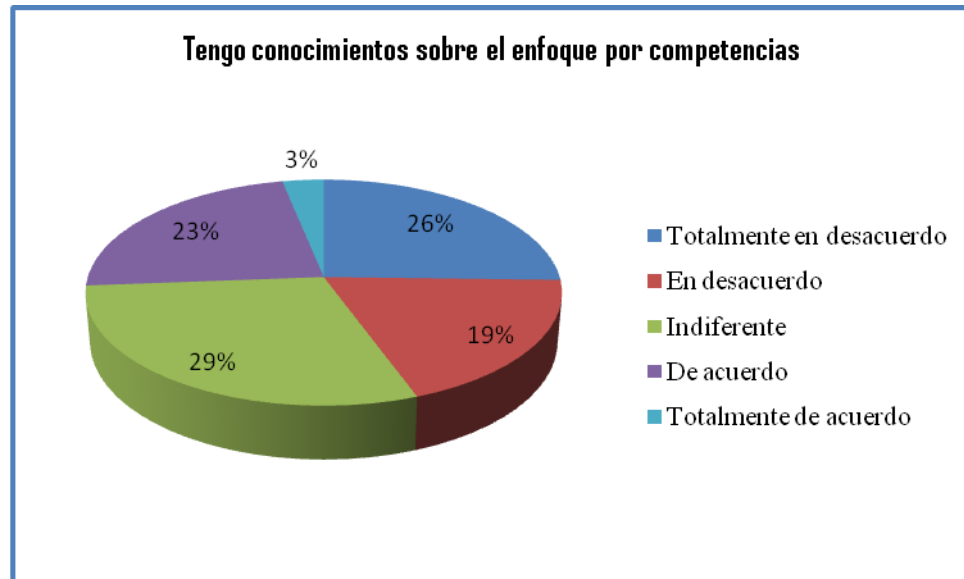
Del mismo modo se encontró que los estudiantes de la Licenciatura en Lenguas Modernas se sienten satisfechos o de acuerdo con el aprendizaje del idioma francés, así como también se sienten complacidos con el aprendizaje del inglés. Lo que representa que en ambos idiomas se consideran muy bien preparados en las competencias lingüísticas que envuelven ambos idiomas.



En esta gráfica se aprecia como los estudiantes expresaron no sentirse del todo complacidos con los conocimientos adquiridos en el área optativa de la enseñanza, la indiferencia se impuso contra el acuerdo, puesto que 28% mostraron indiferentes contra solo 22% que dijeron estar de acuerdo con lo aprendido.

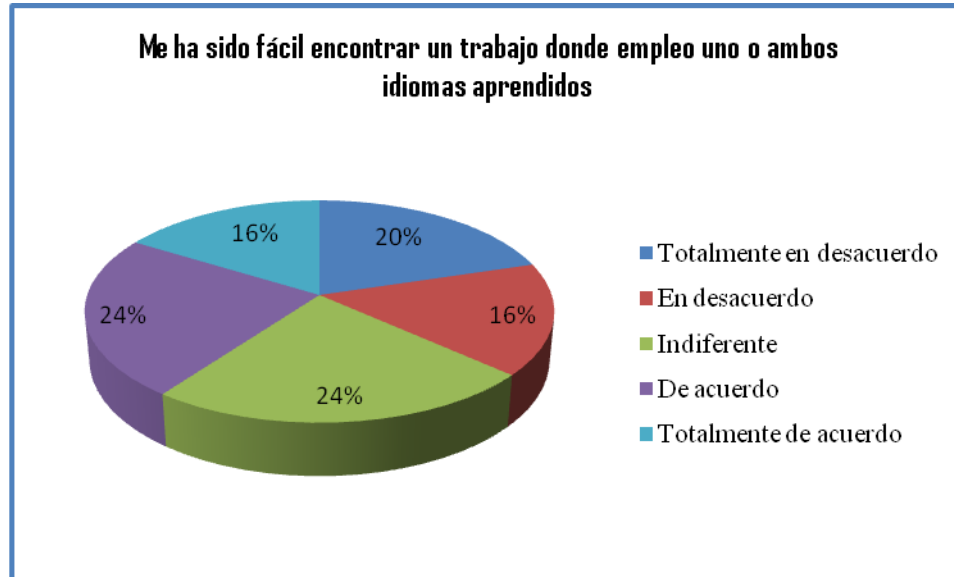


En relación a la pregunta sobre el buen desempeño del conocimiento adquirido en el área optativa de las relaciones públicas, las opiniones se encuentran divididas. Sin embargo predominó el total desacuerdo con 36%, seguido del acuerdo con 24%. Lo que significa que los estudiantes se sienten menos complacidos con los conocimientos técnicos que han recibido en comparación del aprendizaje lingüístico.



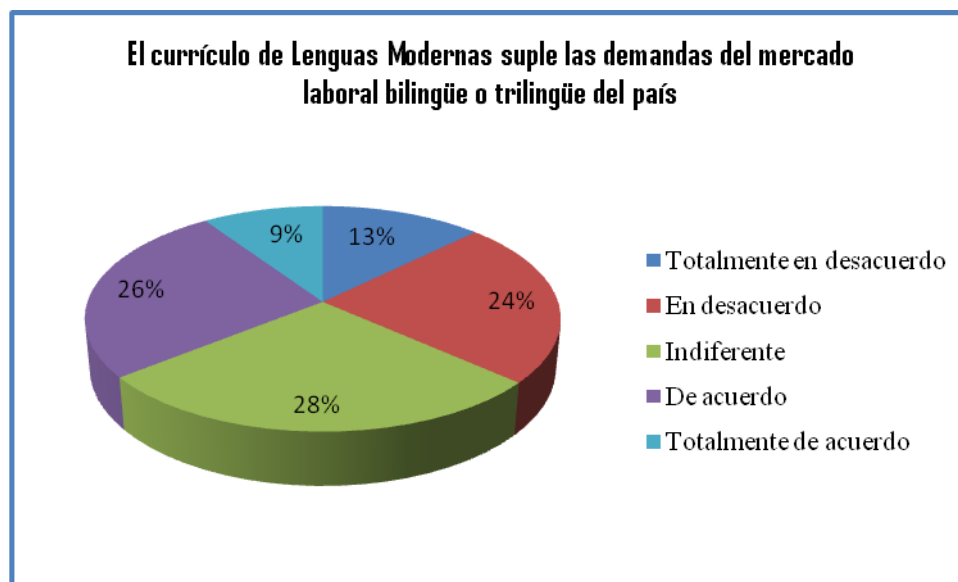
Cuando se les preguntó a los estudiantes si tenían conocimientos sobre el enfoque por competencias, 30% de ellos se mostró indiferente, lo que significa que es necesario reforzar este aspecto dentro de la carrera para un mejor funcionamiento de la misma. Un 26% dijo estar en total desacuerdo con respecto a esta pregunta.

Ilustración 28 Constructo A Inserción Laboral



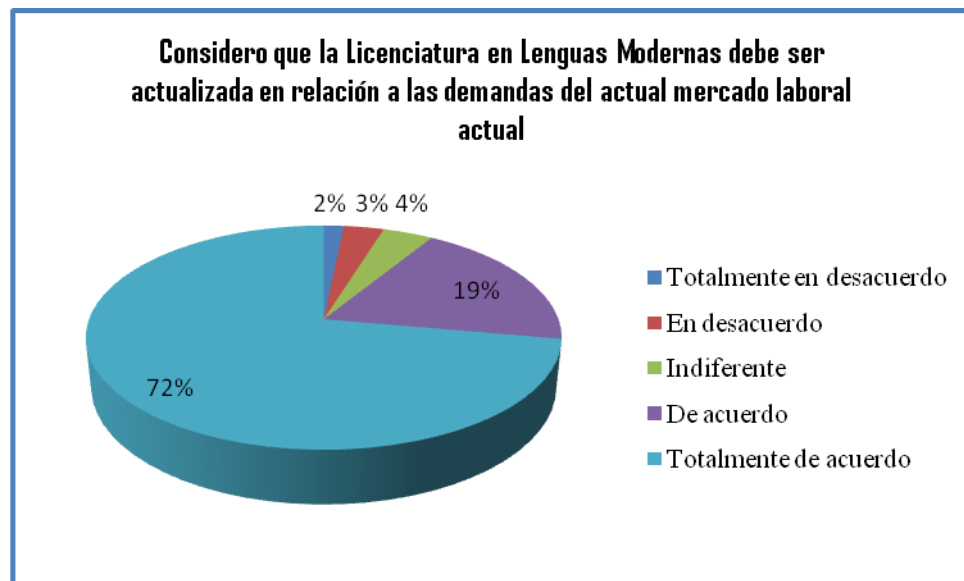
No para todos los estudiantes de la Licenciatura en Lenguas Modernas ha sido fácil encontrar un empleo. Apenas 24% dijeron estar de acuerdo, mientras que otro 24% se mostró indiferente ante la interrogante. Un 20% dijo estar en total desacuerdo.

Ilustración 29 Constructo A Inserción Laboral



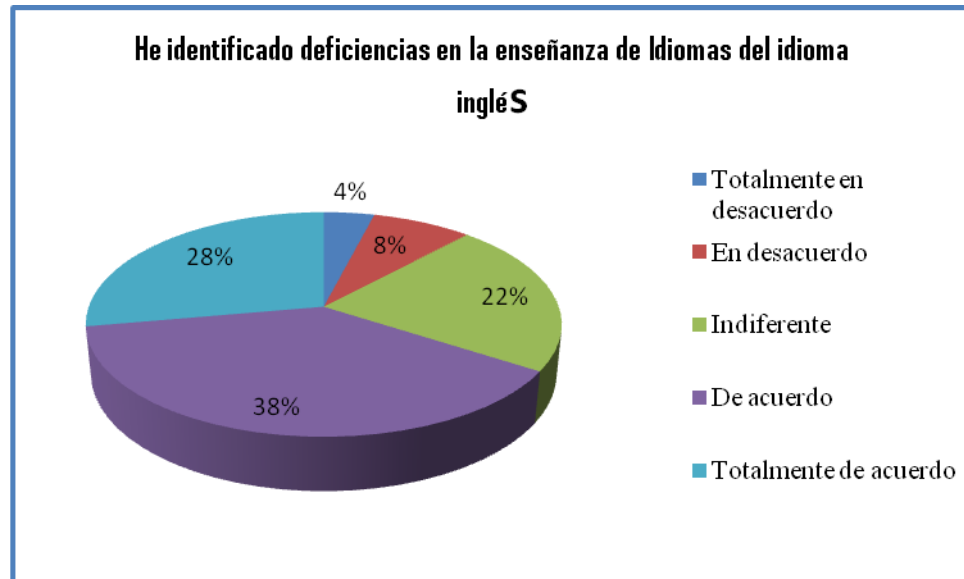
El 26% de los estudiantes están de acuerdo en cambiar el pensum de la Licenciatura en Lenguas Modernas en miras de adecuarlo a las demandas actuales del mercado laboral. Por otra parte, 28% se muestra indiferente y apenas un 13% en total desacuerdo.

Ilustración 30 Constructo A Inserción Laboral



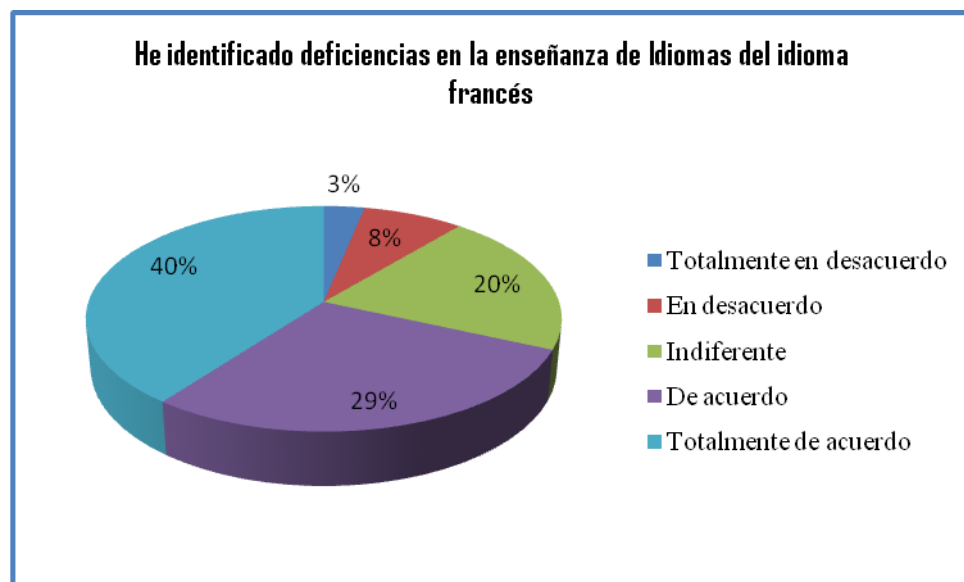
Para este caso la gran mayoría el 91% de los encuestados está de acuerdo con una renovación de la carrera de Lenguas Modernas para que la misma esté acorde a la realidad laboral actual. Solamente un 4% de estudiantes piensan que tal renovación no es necesaria.

Ilustración 31 Constructo A Inserción Laboral



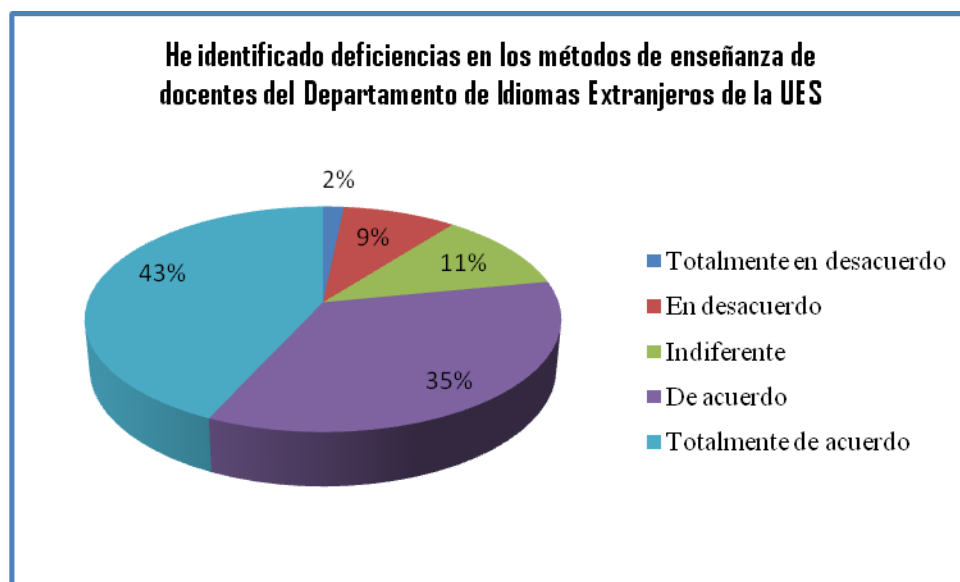
Con respecto a las deficiencias en la enseñanza del Idioma Inglés, el 66% de los encuestados manifiesta haber detectado dichas deficiencias. Además, se observa que un 22% de los estudiantes no manifiesta opinión alguna sobre este cuestionamiento.

Ilustración 32 Constructo A Inserción Laboral

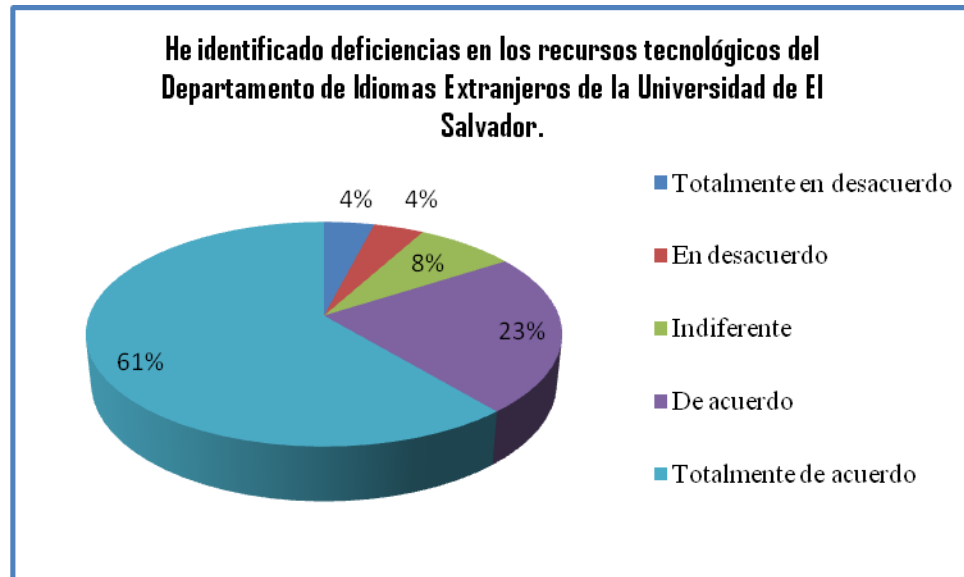


Así mismo, le encuestados manifiestan en un 69% haber identificado deficiencias en lo que respecta a la enseñanza del idioma francés. Aunque llama la atención que un 20% de estudiantes se muestren indiferentes ante tal situación.

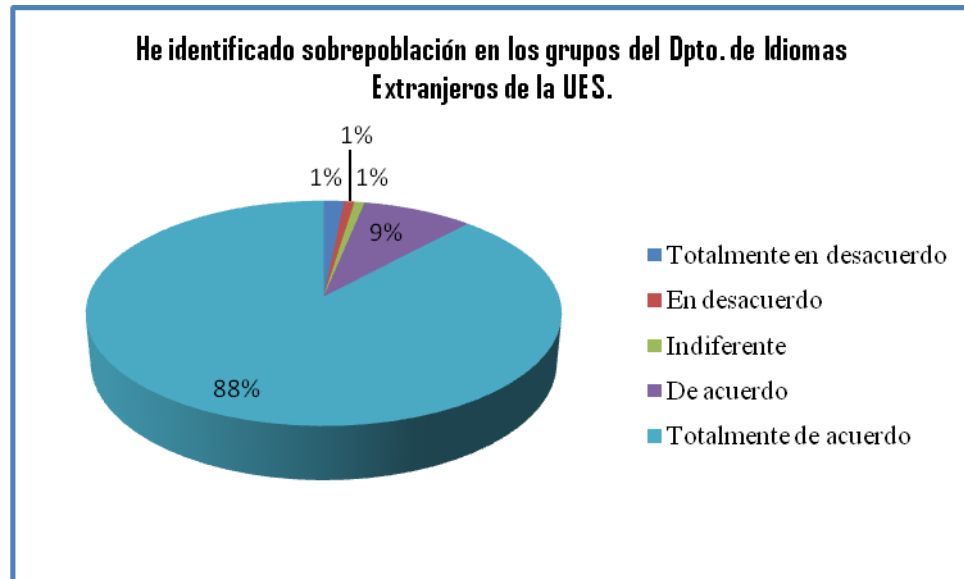
Ilustración 33 Constructo A Inserción Laboral



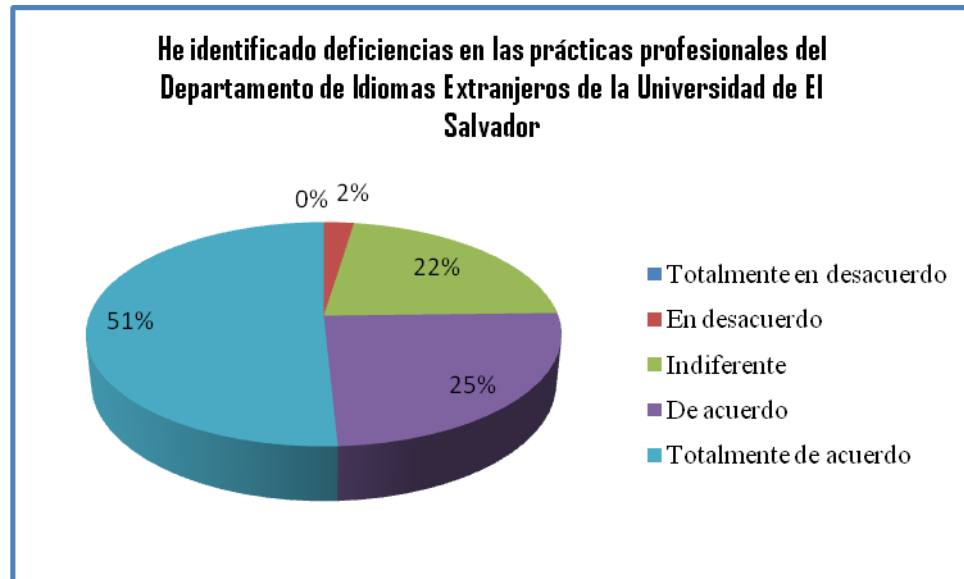
Como parte fundamental de todo proceso de enseñanza-aprendizaje, se cuestionó a los estudiantes sobre los métodos de enseñanza y un 78% dijo haber detectado deficiencia en este campo de parte de los docentes del Departamento de Idiomas y de nuevo el porcentaje de los estudiantes indiferentes supera al grupo de estudiantes conformes con los métodos de enseñanza.



La gran mayoría de estudiantes manifiesta que el Departamento de Idiomas carece de recursos tecnológicos para la enseñanza de idiomas, esto fue expresado por un 84% de los encuestados. Al 8% no le merece opinión alguna dicha situación. Y el 8% restante manifiesta estar conforme.

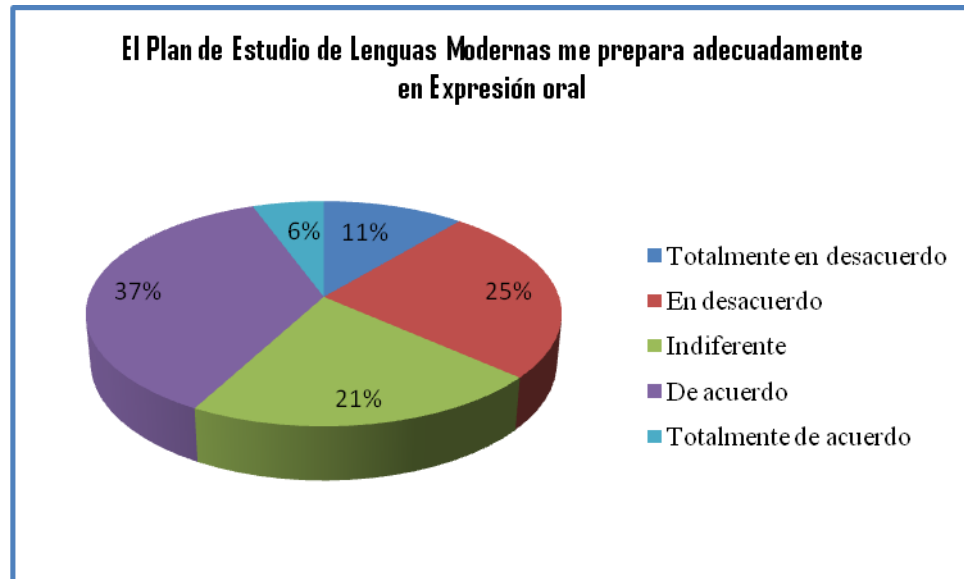


Un abrumador 97% de los estudiantes manifiesta que existe sobrepoblación en los grupos de clase que atiende el Departamento de Idiomas. Mientras que el restante 3% se divide entre los estudiantes que se muestran indiferentes o que opinan que no hay sobrepoblación.

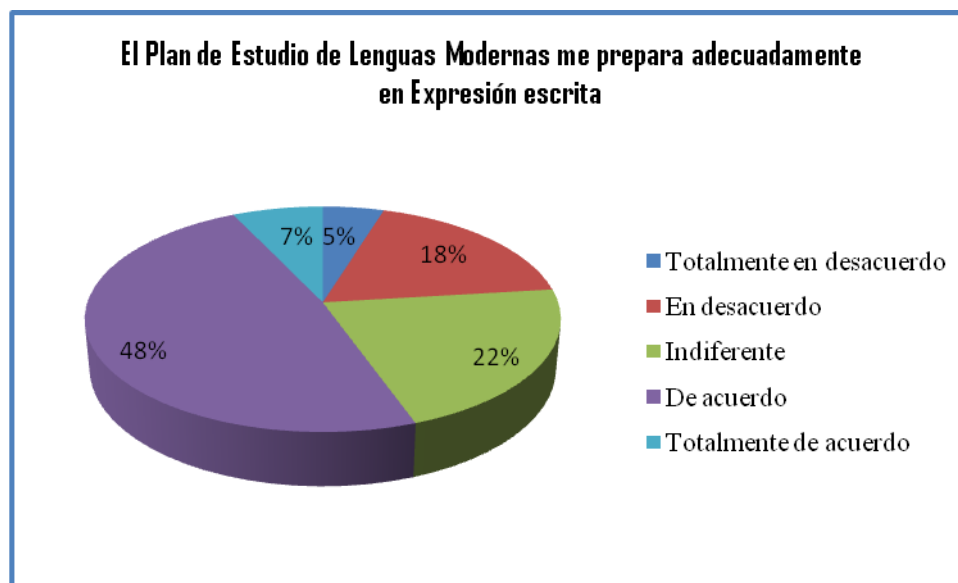


Para el caso de las prácticas profesionales un 76% manifiesta deficiencias en esta área en el Departamento de Idiomas, cabe destacar que el porcentaje de 22% de alumnos indiferentes a esta situación supera, de nuevo, al porcentaje de 2% que manifiesta tales deficiencias no existen.

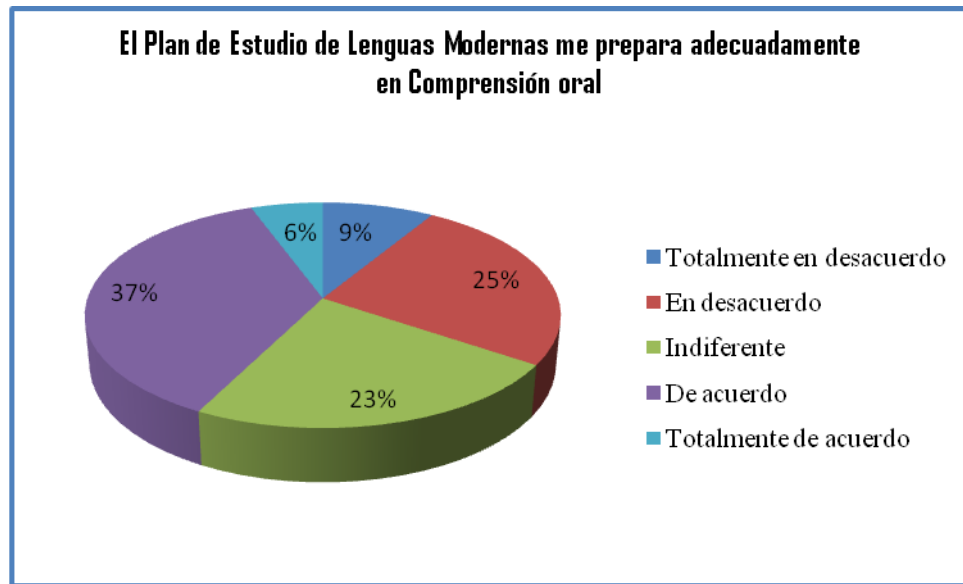
Ilustración 37 Constructo B Formación Académica



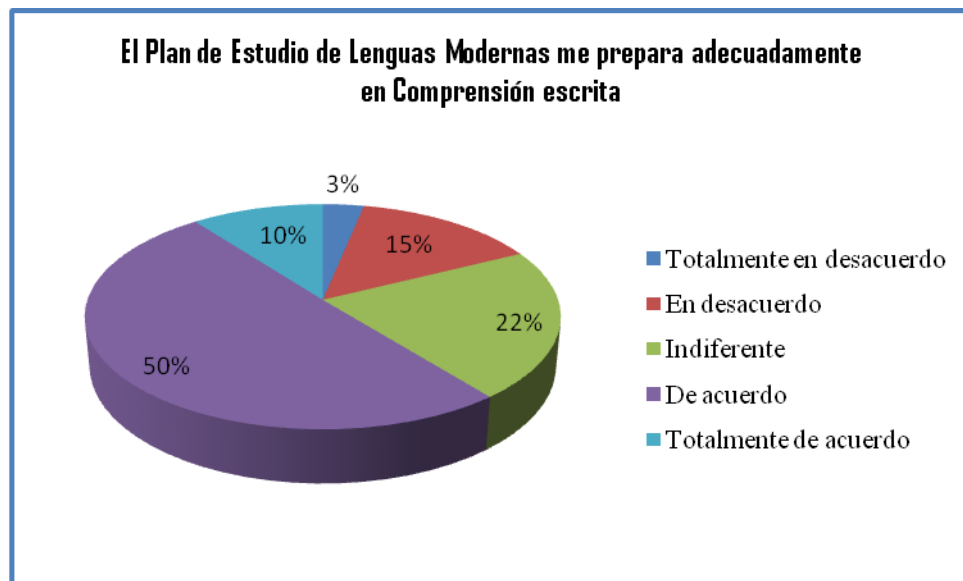
Esta gráfica muestra que en el área de la formación lingüística, estudiantes de Lenguas Modernas se sienten complacidos con la formación lingüística recibida, al menos eso fue lo que afirmó el 37% al estar de acuerdo con esta afirmación. El grupo que le siguió más de cerca fue el que estuvo en desacuerdo con 25%.



En cuanto a la interrogante sobre si la Licenciatura en Lenguas Modernas brinda una buena formación en la expresión escrita de las lenguas, el 48% dijo de estar de acuerdo con esta afirmación. Lo que muestra que la carrera está cumpliendo su objetivo mayormente en la formación lingüística de los estudiantes.

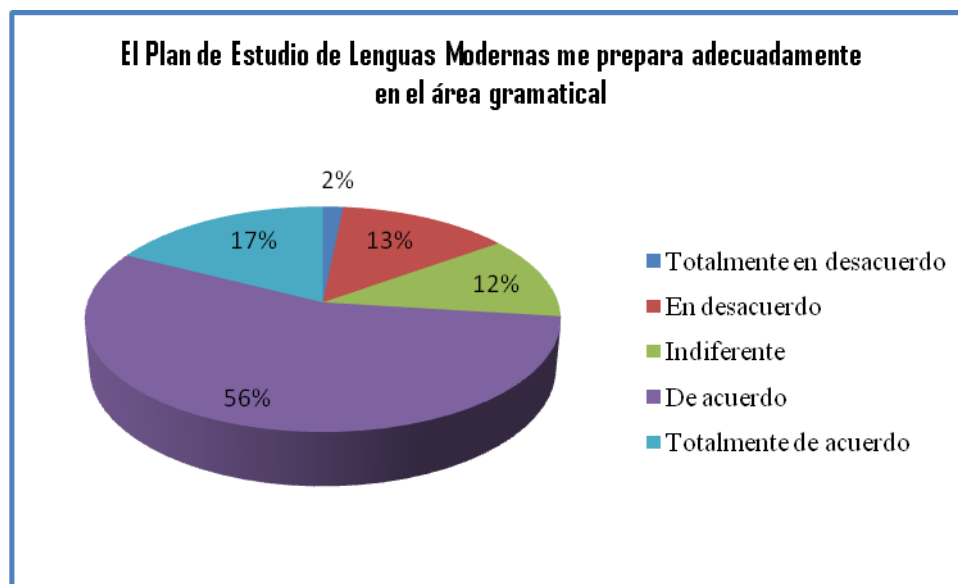


La presente gráfica muestra la manera como los estudiantes evaluaron la manera como adquieren conocimientos en el área de la comprensión oral de las lenguas que estudian. El acuerdo continua imponiéndose sobre el resto de las opciones con un 37% de las participaciones. Le sigue igualmente el desacuerdo con el 25%.

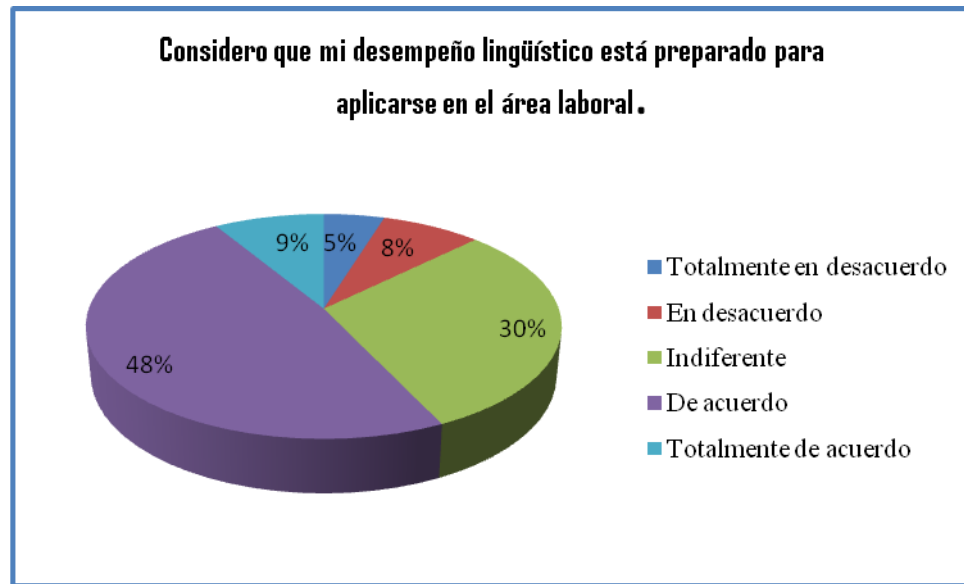


Tal parece que el desarrollar las habilidades escritas de ambas lenguas es de las áreas que mejor hace sentir seguros a los estudiantes. El 50% de ellos estuvo de acuerdo cuando se les interrogó en relación a que tan bien satisfechos estaban ellos en la comprensión escrita de los idiomas.

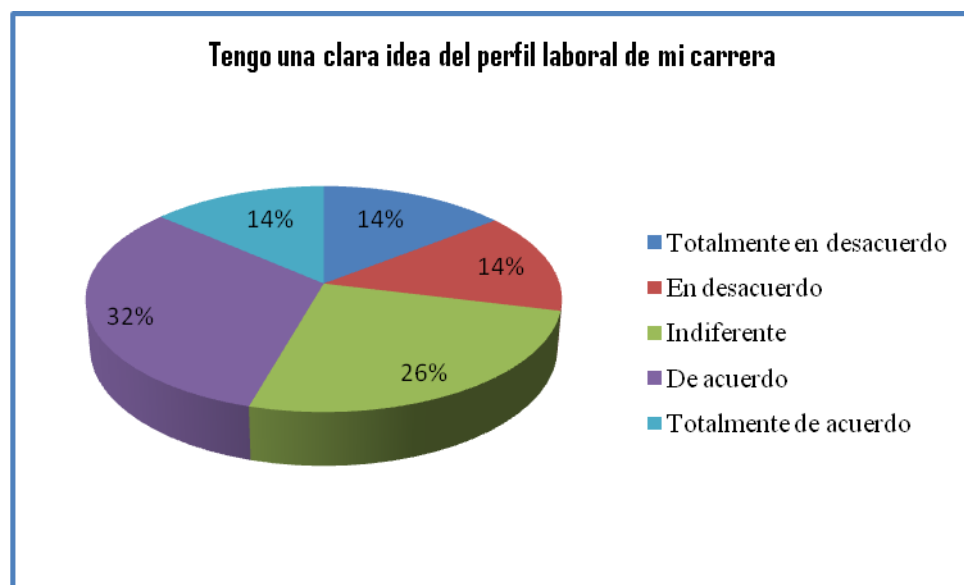
Ilustración 41 Constructo B Formación Académica



La preparación recibida por parte de los estudiantes en el área gramatical es otro de los campos que los hace sentirse satisfechos de la misma manera con lo aprendido. El 56% dijo estar de acuerdo con esta aseveración, mientras que afortunadamente el porcentaje que le sigue es un 17% que afirmó estar totalmente de acuerdo ante tal pregunta.

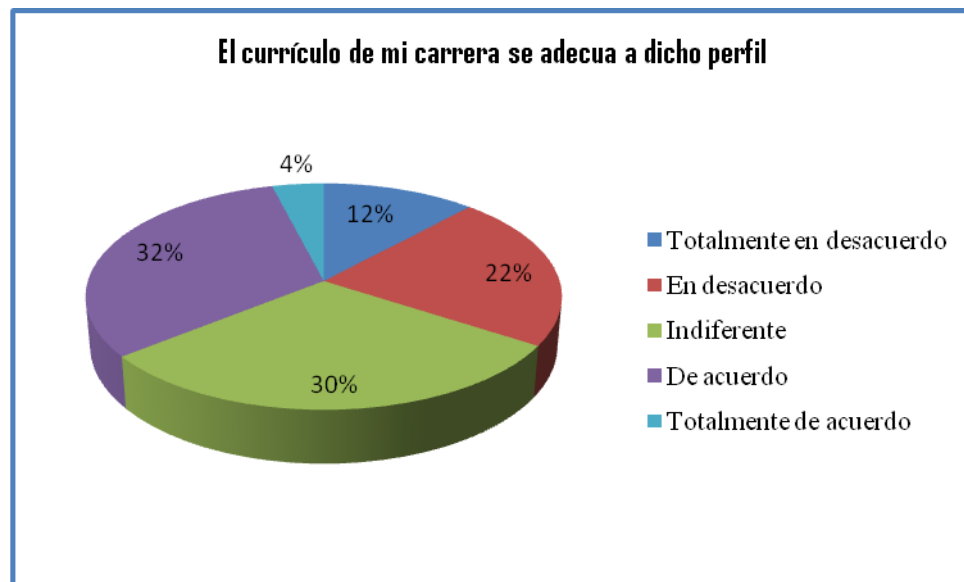


A pesar de que en la pregunta concerniente a la expresión y comprensión oral de los idiomas, un porcentaje no tan alto afirmó estar de acuerdo, un 48% aseguró que esta formación es suficiente como para poder aplicarlo en el área laboral.

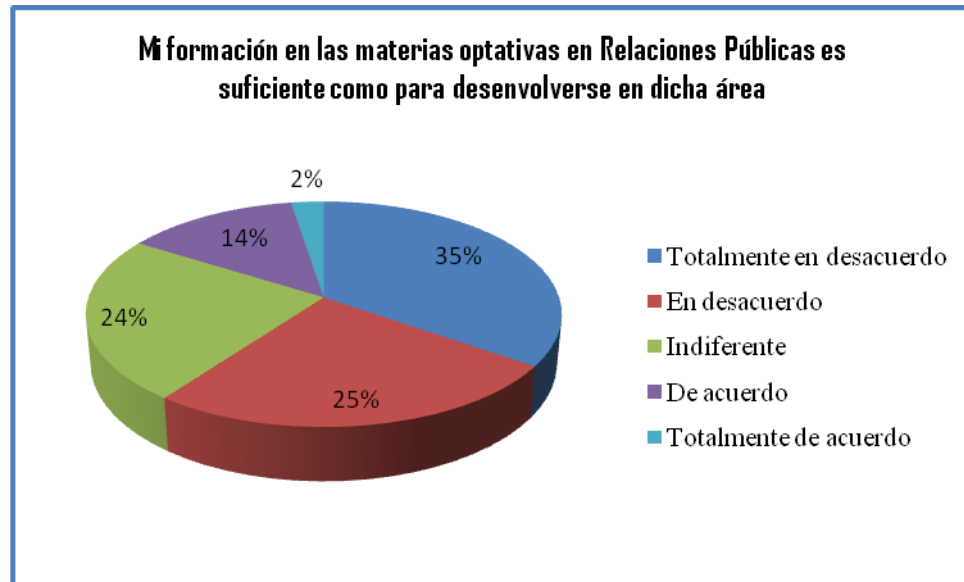


Apenas un 32% de los participantes dijo estar de acuerdo sobre saber cuál es el perfil laboral de la Licenciatura en Lenguas Modernas; en qué áreas se les forma y que en campos podrían aplicar ese conocimiento. Desafortunadamente, ese porcentaje no llega al 50% de estudiantes que hubiesen investigado en que campos laborales se pueden desenvolver, la interrogante resultó ser indiferente para el 26% de los encuestados.

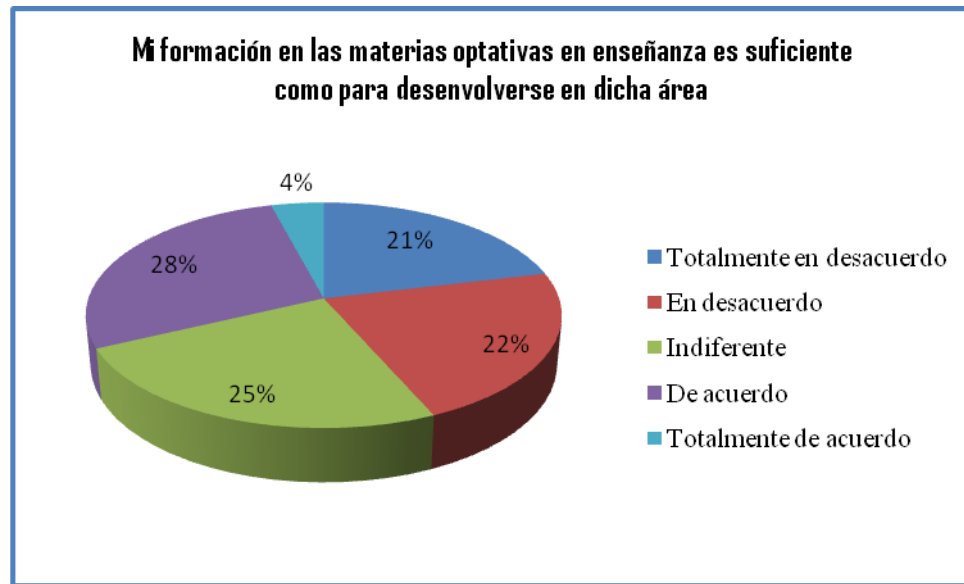
Ilustración 44 Constructo B Formación Académica



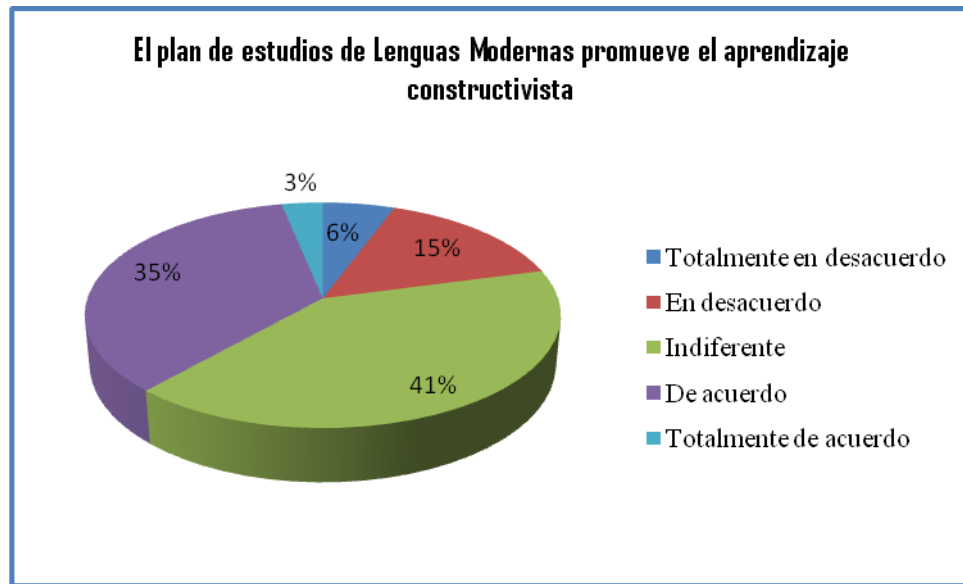
Ante la interrogante formulada a los encuestados sobre si ellos consideran apropiado el currículum de la carrera en relación a lo que la misma busca lograr al finalizar la formación; el 32% señaló estar de acuerdo, mientras que un 30% dijeron encontrarse indiferentes ante la consulta. Por otra parte, el 22% mostro su desacuerdo con respecto a si el grupo de materias que se estudian a lo largo de la carrera, realmente cumplen el objetivo de la Licenciatura de insértalos en los campos que se ofrecen.



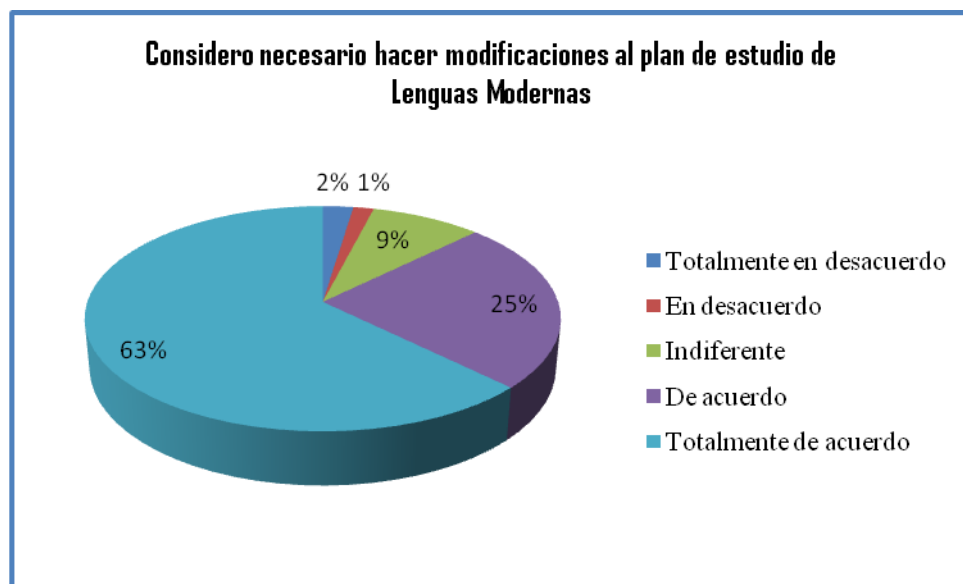
En la presente grafica, los estudiantes manifiestan su opinión respecto a que su formación en el área de las Relaciones Publicas no es la suficiente como para poder desenvolverse en un empleo en dicha área. Este dato es respaldado por el 35% TD y el 25% D, sumando así un 60%, en contra del 16% (14% A y 2% TA) que piensan que está bien.



Respecto a la formación obtenida en el área de la enseñanza, las opiniones están muy divididas en porcentajes bastante similares. A parte del 25% de estudiantes indiferentes, podemos apreciar el 21% que está TD, el 22% D y el 28% A. A este último porcentaje podemos sumarle una mínima sección del 16% que manifiesta estar totalmente de acuerdo respecto a que la formación en enseñanza es suficiente como para poder desenvolverse en esta área.

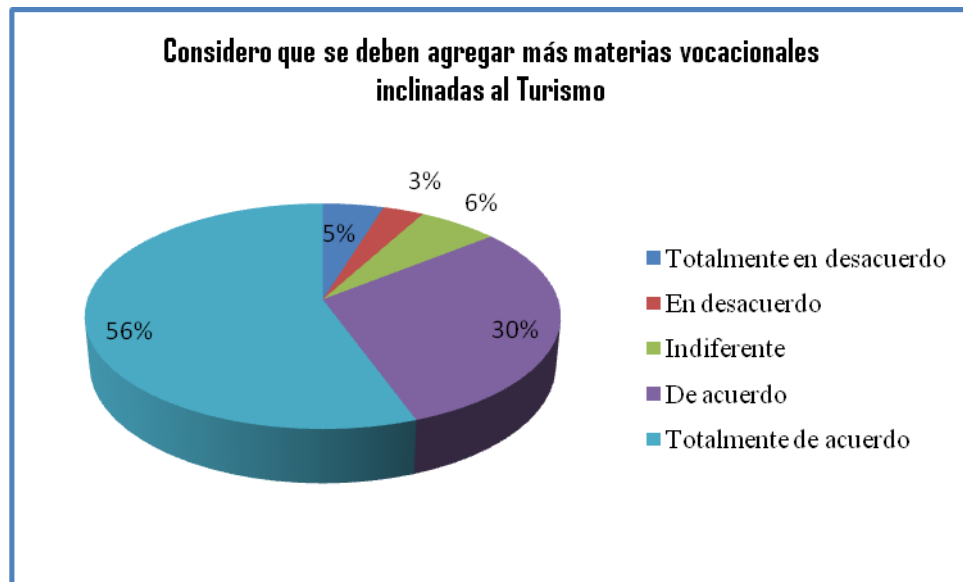


En esta grafica se puede apreciar las dos inclinaciones de opinión con mas tendencia respecto a si el plan de estudios de LM promueve el aprendizaje constructivista. 35% está de acuerdo y el 41% se muestra indiferente ante este asunto.



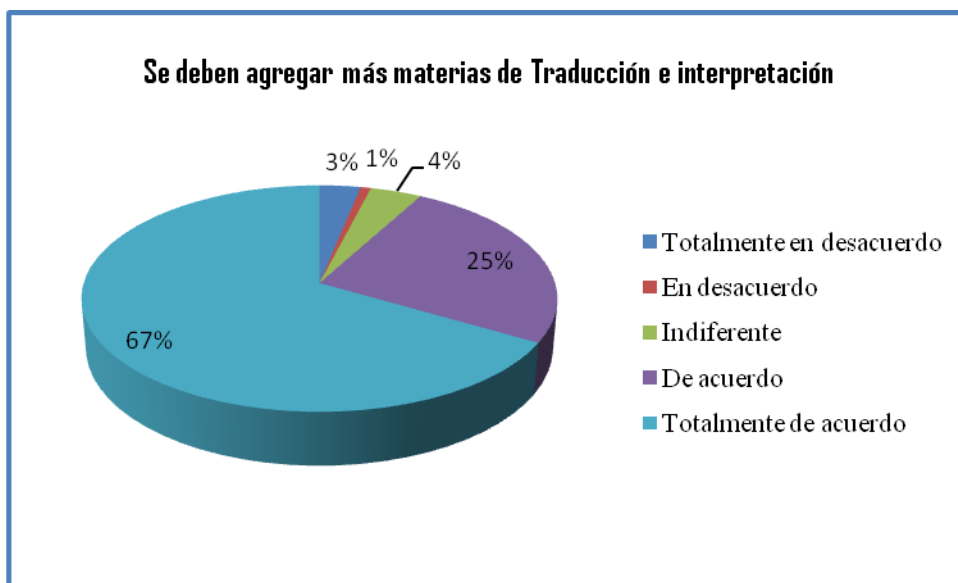
La mayor parte de la población de los estudiantes de 4° y 5° año de Lenguas Modernas está totalmente de acuerdo (un 63%) en modificar dicho plan estudio, sumando a ello el 25% que opinan estar de acuerdo, mientras que solo una mínima parte de ellos no comparten esta idea (2% TD y 1% D). Dando como resultados que modificaciones seria un beneficio según la población.

Ilustración 49 Constructo B Formación Académica



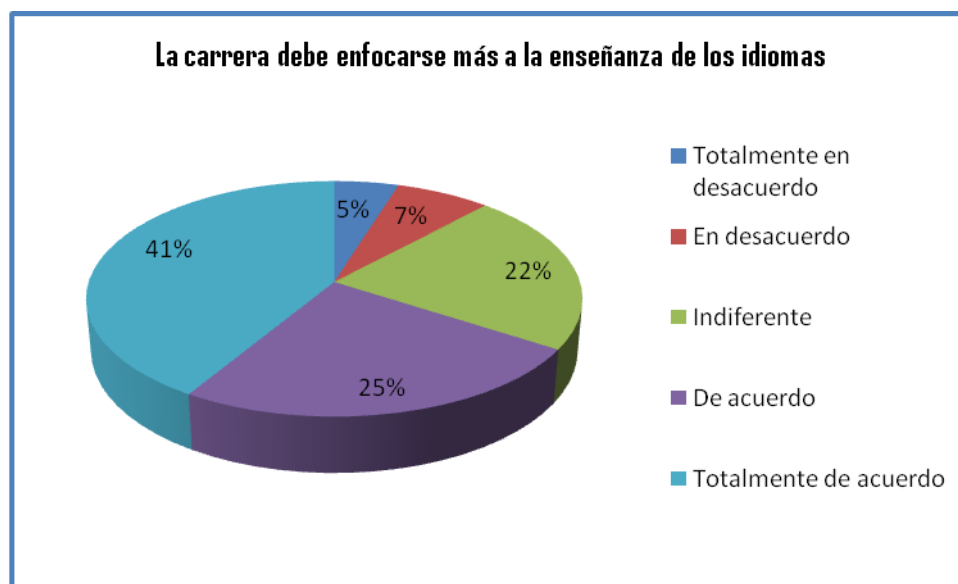
En esta grafica se muestra la clara aceptación ante la adición de mas materias vocacionales inclinadas al área turística, este dato es apoyado por la opinión del 56% TA y el 30% A. Es notorio que los entrevistados ven necesario una formación más profunda en esta área.

Ilustración 50 Constructo B Formación Académica



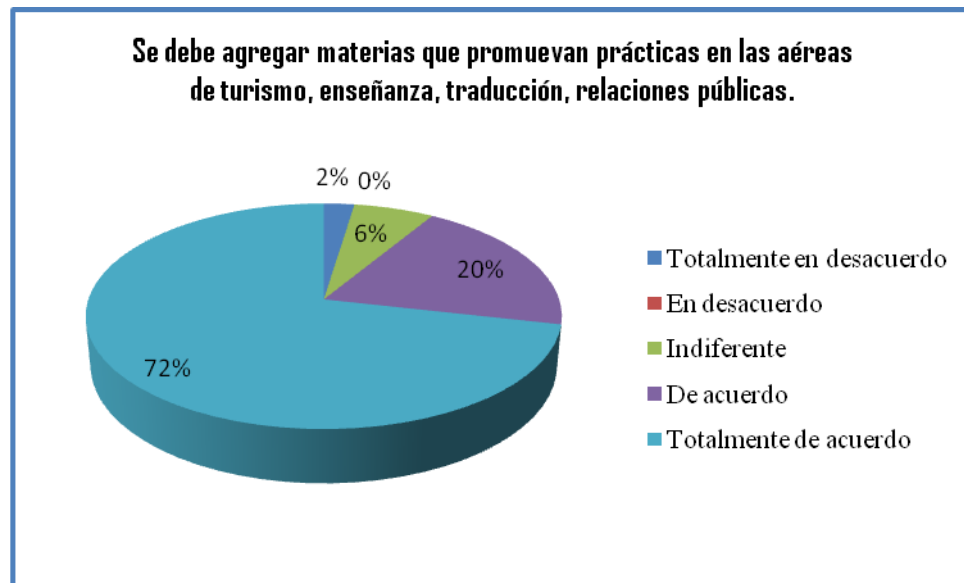
De la misma manera que la grafica anterior, gran parte de la población estudiantil representada por el 67% TA y el 25% A consideran a bien la implementación de mas materias en la traducción y la interpretación que conlleven a una especialización en dicha área.

Ilustración 51 Constructo B Formación Académica

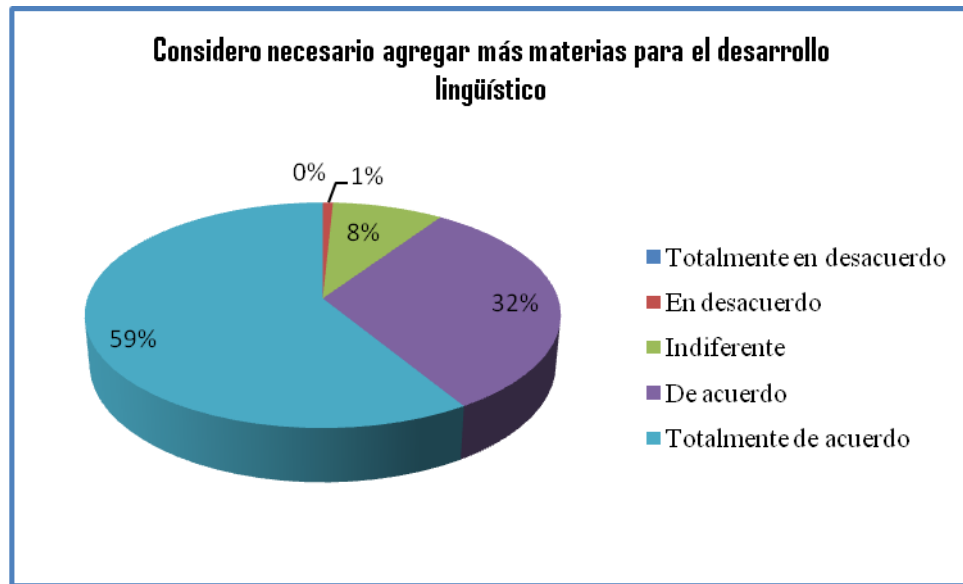


Se puede ver en la presente grafica que los estudiantes de Lenguas Modernas ven a bien que la carrera sea enfocada especialmente al área de la enseñanza de los idiomas adquiridos en la misma. Puede apreciarse que el 41% está Totalmente de Acuerdo, sumando a ello el 25% que está de Acuerdo.

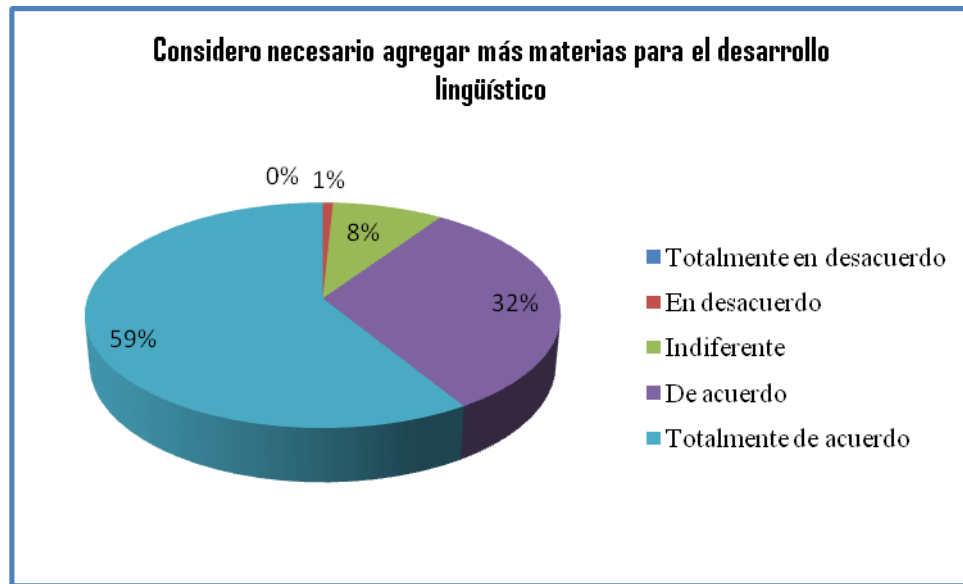
Ilustración 52 Constructo B Formación Académica



Es evidente que casi todos los estudiantes de Lenguas Modernas creen necesario e importante el agregar materias al plan de estudio, que promuevan prácticas profesionales en el área de la enseñanza, turismo, traducción o relaciones públicas, según sea el área elegida a seguir. La grafica 47 nos muestra el 72% TA y el 20% A, haciendo un subtotal del 92% de estudiantes que ven a bien esta propuesta.

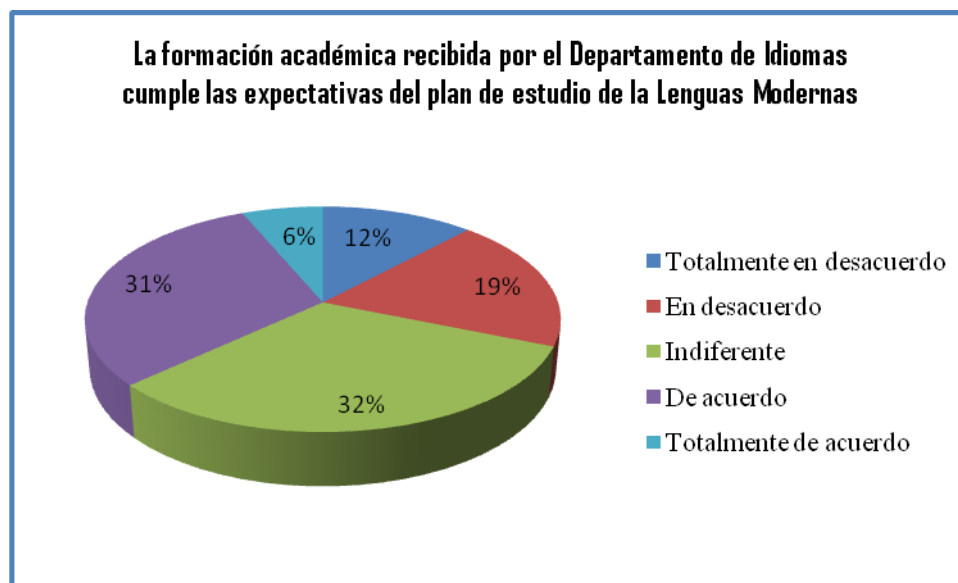


Los estudiantes también consideran necesario agregar más materias que promuevan el desarrollo lingüístico. 59% está totalmente de acuerdo, 32% de acuerdo, y solamente un 1% considera que esta medida no es necesaria. Encontramos también un 8% de la comunidad estudiantil se muestra indiferente.



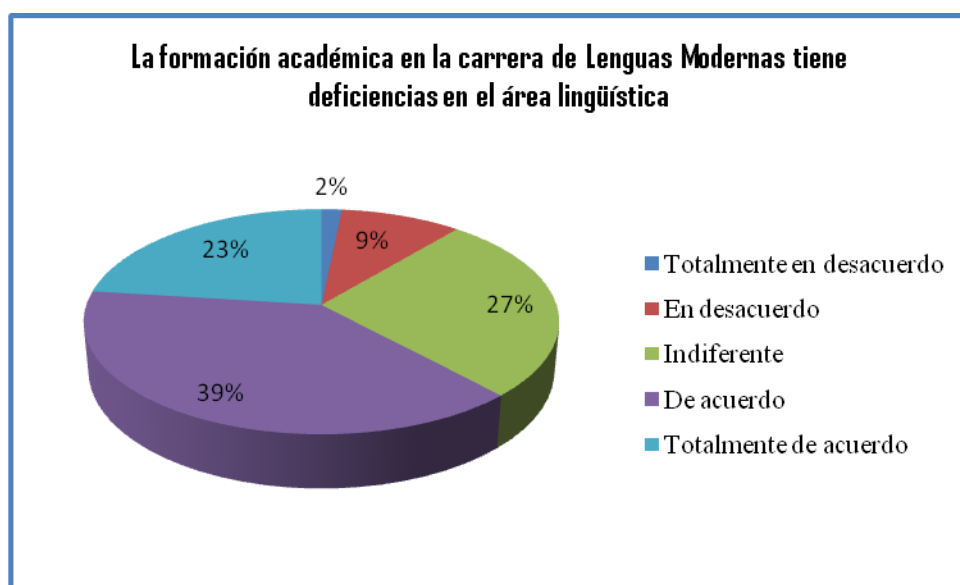
El 91% de los encuestados manifiestan la necesidad de agregar más materias que fomenten el desarrollo lingüístico de los estudiantes de Lenguas Modernas. Solamente el 8% se manifiesta indiferente ante este planteamiento y el 1% expresa que no hay necesidad de tales cambios.

Ilustración 55 Constructo B Formación Académica



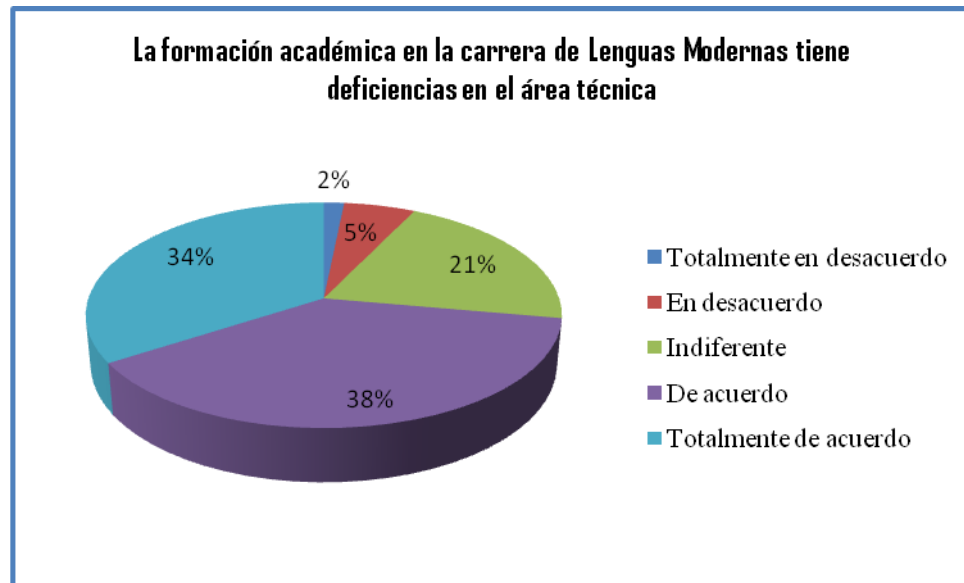
Para este cuestionamiento solamente el 43% manifiesta su satisfacción con respecto a la formación académica recibida durante la carrera. El 32% se mostró indiferente y el restante 18% dice estar satisfecho con dicha formación.

Ilustración 56 Constructo B Formación Académica



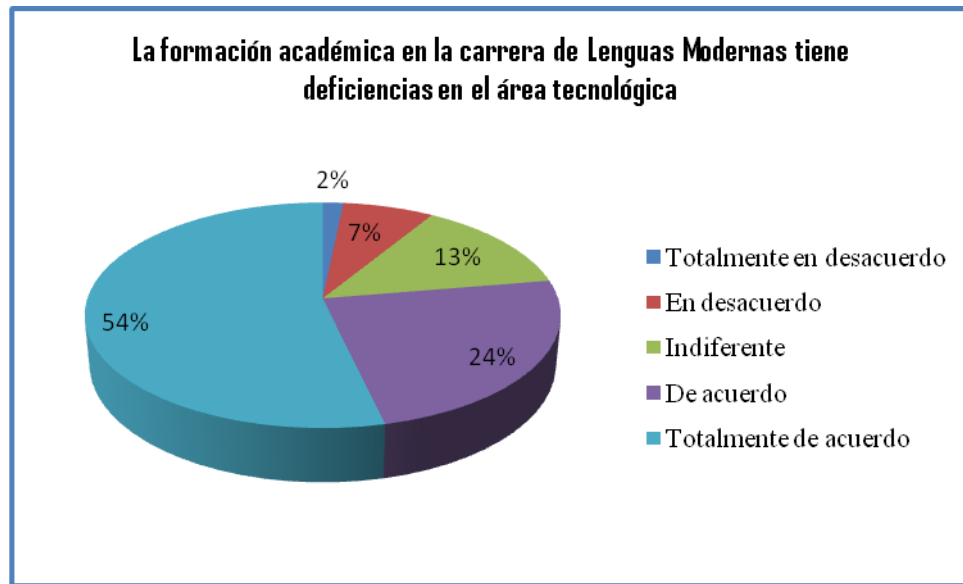
Cuando se cuestionó a los estudiantes sobre las deficiencias en el área lingüística de la carrera de Lenguas Modernas, el 62% expresó haber identificado dichas deficiencias, el 27% opinó de manera indiferente y el 11% manifestó no haber detectado deficiencias.

Ilustración 57 Constructo B Formación Académica



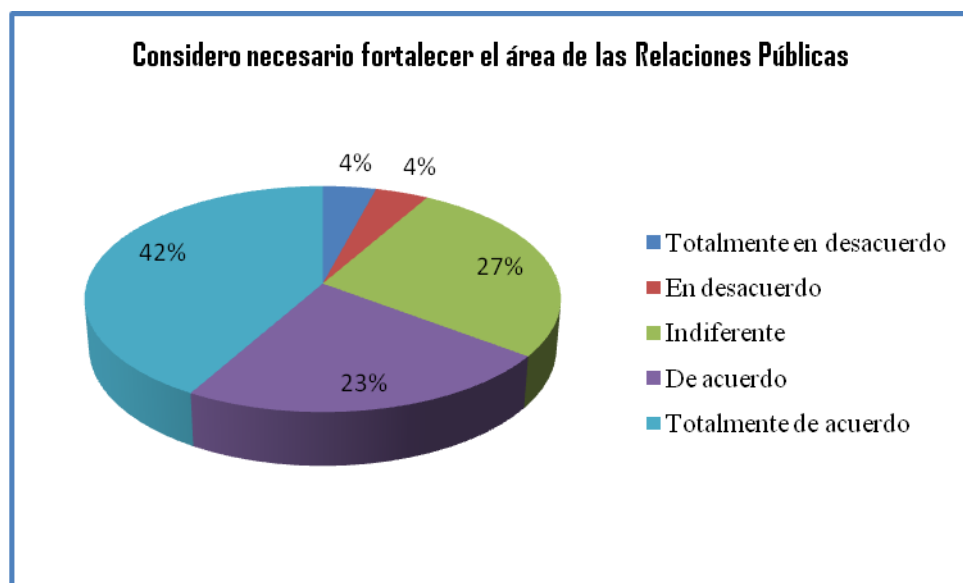
El área técnica sobresalió con un 71% de encuestados quienes manifestaron encontrar deficiencias en esta area, luego un 21% opina de manera indiferente y finalmente el 7% de los encuestados manifiesta no haber evidenciado ese tipo de deficiencias en la carrera.

Ilustración 58 Constructo B Formación Académica



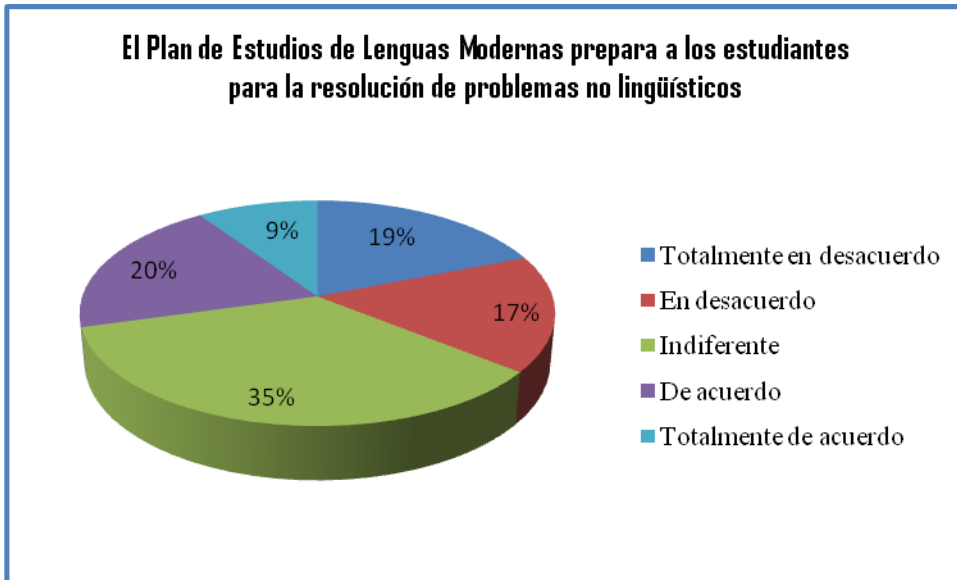
Así mismo, un abrumador 74% afirma que la carrera de lenguas modernas presenta deficiencias en el área tecnológica, el 13% se manifiesta indiferente y el 9% restante no evidencia ninguna deficiencia.

Ilustración 59 Constructo B Formación Académica



El 65% de los encuestados manifiesta que el área de la Relaciones Públicas debe ser fortalecida, un 27% se manifiesta de manera indiferente ante este planteamiento y el restante 8% considera innecesaria dicha medida.

Ilustración 60 Constructo B Formación Académica



Solamente un 29% de los encuestados considera que el plan de estudios de lenguas modernas los prepara para la resolución de problemas no lingüísticos, un 35% se expresó de manera indiferente y el 28% restante manifiesta estar bien preparado para la resolución de dichos problemas.

Análisis Inferencial

Prueba de chi Cuadrada

El presente análisis de resultados ha sido obtenido después de aplicar la prueba de Chi-Cuadrada será útil para determinar si existe o no una relación entre las variables tomadas de la hipótesis nula de esta investigación. Es también necesario hacer hincapié en que el resultado de esta prueba solamente indica el grado o el tipo de relación que hay entre las variables; es decir, no indica el porcentaje de influencia de una variable sobre la otra o la variable que causa la influencia.

Para dar inicio con el proceso se plantearon las hipótesis de investigación:

Hipótesis Nula. La formación académica que brinda la Licenciatura en Lenguas Modernas no se relaciona con la inserción laboral de los estudiantes de 4° y 5° año.

Hipótesis General. La formación académica que brinda la Licenciatura en Lenguas Modernas se asocia con la inserción laboral de los estudiantes de 4° y 5° año.

Por tanto, al utilizar el paquete estadístico SPSS resultó una tabla de valores generales entre los que resultaron el valor de los grados de libertad y el límite de significación que, por su aún muy poca información generaron la necesidad de recurrir a la aplicación manual de la fórmula del Chi cuadrada.

$$X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)}{F_e} \quad \text{Grados de libertad} = 16 \quad \text{Limite de significación} = 0.05$$

Inmediatamente después de contar con los datos antes mencionados se recurrió al uso del paquete SPSS para generar la siguiente tabla, en la cual se cruzaron dos variables para obtener una relación de los datos obtenidos después de asociarlas. Las variables fueron: *Expectativas de la Formación académica* resultante del ítem número 65 del cuestionario

utilizado en la recolección de datos para esta investigación. Asimismo, se tomó la variable *Inserción laboral Exitosa* y el resultado obtenido del ítem 22 del cuestionario.

Con el paquete estadístico SPSS se obtuvo una tabla de contingencia que muestra el valor de relación entre esas dos variables. El procedimiento que se siguió fue primeramente ir al generador de tablas de dicho paquete, seguidamente se puso la variable *Inserción Laboral Exitosa* ingresándola en los valores de las columnas; sucesivamente, se ingresó la variable *Expectativas de la Formación Académica* a las filas. Una vez ubicadas las variables en las dimensiones, se activó la pestaña *Estadísticos de contraste* y se seleccionó la prueba estadística del Chi-Cuadrada. Generando de esta forma la siguiente tabla de contingencia de valores.

Tabla de contingencia Inserción laboral exitosa *Expectativas formación académica.

Expectativas formación académica							
Inserción Laboral Exitosa		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
	Totalmente en desacuerdo	3	2	10	8	8	26
	En desacuerdo	4	4	5	3	3	16
	Indiferente	0	6	9	7	7	22
	De acuerdo	3	5	10	14	14	33
	Totalmente de acuerdo	5	7	6	6	6	28
	Total	15	24	40	38	8	125

Al obtener el resultado del valor de chi cuadrado estadístico que es de $X^2 = 145.16$ se buscó inmediatamente el valor de chi cuadrado teórico en la tabla de distribución de Chi Cuadrado de Pearson en el cual se encuentran tabulados los valores conforme a los grados de libertad y el límite de significación en sus cantidades posibles, en esa búsqueda se encontró que el valor de chi cuadrado teórico debía ser $X^2_t = 26.30$ lo cual indica, que la prueba muestra que el valor de chi cuadrado estadístico se aleja con una gran diferencia del valor de chi cuadrado teórico demostrando así que no hay asociación entre las variables de la hipótesis nula.

Como la tabla de chi cuadrado mostró que el porcentaje de las frecuencias superó al 20% del total de las frecuencias esperadas, la prueba X^2 debe complementarse con una tabla de contingencia en la cual se evaluó la hipótesis nula y se verificó que no hubiese una asociación entre los datos de las columnas y de las filas de la tabla. Dado que a mayor valor de X^2 mayor es la diferencia entre los valores observados y los teóricos. Esto reveló entonces que los valores observados están más lejos de los valores calculados teóricamente bajo el supuesto de que las variables resultaron ser independientes una de la otra. En consecuencia, el valor de X^2 resultó ser mayor en la aplicación manual de la fórmula por lo que el grado de asociación entre las variables es mínimo dando como resultado la aceptación de la hipótesis nula.

Finalmente, dado que la relación de las variables de la hipótesis nula *Inserción Laboral Exitosa* y *Expectativas de la Formación Académica* es mínima se puede entonces concluir que la inserción laboral exitosa de los estudiantes no es dependiente de la formación académica que el Departamento de Idiomas Extranjeros imparte en la actualidad. No haciendo menos importantes las bases lingüísticas que se adquieren gracias a dicha formación académica se observa por el resultado que dicha formación aporta elementos positivos para el éxito de la inserción laboral de los estudiantes del 4° y 5° año de la Licenciatura en Lenguas Modernas.

Prueba X^2 (Chi cuadrada)

FO	FE	(FO-FE)	Diferencia al cuadrado	Diferencia al cuadrado entre FE
3	3.12	0.12	0.02	6.41
4	4.99	0.99	0.98	0.20
0	8.32	8.32	69.22	8.32
3	7.90	4.9	24.01	3.04
5	1.66	3.34	11.15	6.72
2	1.92	0.08	6.40	3.33
4	3.07	0.93	0.86	0.28
6	5.12	0.88	0.77	0.15
5	4.86	0.14	0.02	4.16
7	1.02	5.98	35.76	35.06
10	2.64	7.36	54.16	20.51
5	4.22	0.78	0.61	0.14
9	7.04	1.96	3.84	0.54
10	6.68	3.32	11.02	1.65
6	1.40	4.6	21.16	15.11
8	3.96	4.04	16.32	4.12
3	6.33	3.33	11.09	1.75
7	10.56	3.56	12.67	1.20
14	10.03	3.97	15.76	1.57
6	2.11	3.89	15.13	7.17
3	3.36	0.36	0.13	0.04
0	5.37	5.37	28.84	5.37
0	8.96	8.96	80.28	8.96
1	8.51	7.51	56.40	6.63
4	1.79	2.21	4.88	2.73
				X2 = 145.16

Análisis cualitativo

Los datos presentados en el siguiente análisis cualitativo han sido obtenidos en entrevistas con personas expertas en los distintos campos laborales para los cuales está diseñado el perfil laboral designado por la licenciatura en Leguas Modernas de la Universidad de El Salvador. Para comprender la naturaleza operativa de las empresas y organizaciones consultadas, los entrevistados quienes están encargados del recurso humano y reclutamiento de la organización que representan, contestaron y brindaron información en base a la guía de entrevistas respecto a la naturaleza y objetivo de su organismo, a las competencias y perfil ideal para empleados potenciales, su nivel de satisfacción en cuanto al rendimiento de sus empleados provenientes de Lenguas Modernas, y también se obtuvieron recomendaciones para mejorar la inserción laboral de los egresados de Lenguas Modernas en las áreas que estas personas representan.

Los organismos seleccionados para estudiar el mercado laboral bilingüe y trilingüe son representador por Transactel El Salvador en la categoría de Centros de llamada y servicio al cliente, Decameron Explorer para el área de Turismo y Hoteles, Centro de Enseñanza de Idiomas de la Universidad de El Salvador (CENIUES) en cuanto al servicio de Educación y enseñanza, y finalmente para las áreas de las ONG que se dedican al servicio a la comunidad, se acudió a World Vision, y al Centro de Intercambio y solidaridad. El presente análisis se enfoca en cuatro puntos fundamentales: las Competencias valoradas, el perfil profesional ideal según el campo laboral, la satisfacción respecto al recurso humano que han empleado, y algunas recomendaciones hechas para beneficiar a los estudiantes cuando estos se inserten a un empleo según la naturaleza de los servicios que ofrece, y las necesidades que presentan en cuanto a su personal y sus roles.

Primeramente, en un ambiente como este, se inicia con un estudio de todas aquellas demandas y necesidades que este campo requiere, así como del perfil ideal que estas empresas tienen de su futuro empleado, y de las cuales descubrimos en nuestro estudio

las siguientes competencias como altamente valoradas. Entre ellas tenemos un conocimiento avanzado de informática a nivel de usuario ya que usualmente gran parte del trabajo se hace desde un ordenador como es el caso de los centros de llamada. Esta característica, si bien es aprendida, no es impartida dentro del plan de estudios, por lo cual se le puede denominar como una habilidad extracurricular, cabe mencionar también que hay muchas otras habilidades que son apreciadas por los empleadores, pero no son promovidas ni están contempladas dentro del plan de estudio de la carrera. La mayoría de empleadores que han tenido la experiencia de contratar personal proveniente de Lenguas Modernas están satisfechos con la preparación a nivel lingüístico que estos muchachos reciben, ya que consideran de buena calidad la capacitación en la rama lingüística lo cual les crea una ventaja competitiva sobre los bilingües y monolingües. Esto representa en gran manera buen prestigio para la institución debido a la calidad lingüística del recurso humano que produce.

Se ha encontrado que hay otras competencias importantes para aplicar a un empleo que o necesariamente son aprendidas dentro de un programa académico, sino que son habilidades y aptitudes que ayudan a fortalecer el crecimiento del individuo durante su experiencia laboral, de las cuales pueden ser mencionadas la capacidad avanzada de aprendizaje y proceso de información, muy importante en cualquier trabajo. Esta es una característica muy importante para los centros de llamada, centros de enseñanza de idiomas y para las instituciones dedicadas al turismo. Ya que estos campos manejan información variable y constante atención y adaptación a nuevos procedimientos según la naturaleza de su campo. Mucho de esto conlleva al compromiso de ir más allá de las expectativas y deseos de crecer profesionalmente, dando un valor agregado en el servicio que brinda, es decir mostrar Carisma y espíritu de servicio, ya sea en el área turística, atención al cliente en un call center, o impartiendo clases.

Uno de los campos estudiados fueron las ONG, de los cuales se ha tomado un dato muy importante respecto a las oportunidades de empleos bilingües en ellas. Además del hecho

que Lenguas Modernas no es muy popular para varias ONG, Emely Salava- Coordinadora de Escuela de Inglés del Centro de Intercambio y Solidaridad- considera que el manejo de dos o tres idiomas es una ventaja muy grande para alguien, sin embargo la mayoría de las ONG busca características diferentes para lograr sus fines. Estas características o competencias van de acuerdo al proyecto en el cual la persona empleada va a desenvolverse. Para las ONG, las características o competencias ideales para un empleado varían de acuerdo a la plaza a aplicar. Fuera de los conocimientos técnicos del área cognitiva que se debe manejar, un futuro empleado debe ser una persona dedicada al servicio y atención a los demás, y gustar de trabajar en proyectos en pro del bienestar comunitario. El uso de un segundo o tercer idioma es útil, pero no es de las competencias prioritarias.

La formación en la metodología de la enseñanza es una de las competencias que es aceptada por los empleadores, ya que Lenguas Modernas si posee cierta capacitación en esta optativa. Según la Lic. Guadalupe Martínez, Coordinadora General de CENIUES, contratar maestros de Lenguas Modernas resulta más ventajoso, ya que un docente trilingüe puede desenvolverse no solo en la enseñanza del idioma inglés, sino también en la enseñanza del idioma francés. Respecto al área metodológica, Guadalupe Martínez manifiesta haber detectado deficiencias en la formación de los Estudiantes egresados y graduados de las carreras de idiomas. Se considera que esta carrera no cumple con las expectativas necesarias en cuanto a las competencias y habilidades metodológicas para la enseñanza. Muchos de los docentes provenientes de Lenguas Modernas que son sobresalientes en cuanto a la enseñanza, es porque ya han sido formados como docentes anteriormente, o porque ya han ejercido la docencia durante su formación académica, lo que les ha hecho ganar experiencia.

A diferencia de la buena formación lingüística que estas personas adquieren, no cuentan con una formación adecuada en la metodología de la enseñanza, razón por la cual, los candidatos o maestros provenientes de la licenciatura en Lenguas Modernas son prioridad para tomar capacitaciones en el área metodológica para la enseñanza de un idioma

extranjero, ya que el perfil profesional ideal para un desenvolvimiento óptimo como docente incluye varias características tanto personales como profesionales. Entre estas características cabe mencionar la pro actividad y tener mucha identidad con proyectos educativos y cómo funcionan.

Se ha identificado un patrón en las demandas laborales entre los diferentes campos, lo cual representa una deficiencia para Lenguas Modernas, y es como se ha mencionado anteriormente, esta carrera no tiene una especialización fija para que el desenvolvimiento en un área específica. Esto es sostenido por David Castellanos- Gerente Administrativo de Decameron Explorer y por José Chávez - Departamento de Reclutamiento y Recursos Humanos, quienes coinciden en que Lenguas Modernas es una carrera muy completa, cuando la gente sale conoce mucho de todo, pero debería conocer algo en especial. Así los estudiantes de Lengua Modernas saldrían con un énfasis en algún tipo de línea, ya sea la línea del turismo, de la educación, de la comercialización, etc.

Lo anterior generaría una ventaja competitiva a esas personas que decidan ingresar a esa línea la cual eligieron y obtener una formación técnica, que es de lo que carece la carrera.

La orientación limitada en las materias de turismo, relaciones públicas, enseñanza, y traducción en una sola carrera como lo es Lenguas Modernas disminuye el nivel de preparación del estudiante para poder desempeñarse eficazmente en estos mercados. Guadalupe Martínez opina que esta carencia de enfoque en un área específica puede llevar al estudiante a crearse un sentimiento de frustración al darse cuenta que no cumple con los requisitos necesarios, o que no llena a su totalidad el perfil deseado al momento de aplicar a un empleo dentro de alguna de estas áreas.

Todo lo anterior conlleva a una conclusión común por parte de los expertos en reclutamiento y recursos humanos de los diferentes campos del mercado laboral bilingüe y trilingüe, y es la especialización de Lenguas Modernas en dos ramas profesionales consistentes, y para ello la implementación de materias técnicas correspondientes al área

elegida a partir de la mitad de la carrera. Lo cual aclararía el panorama vocacional de los estudiantes y a su vez prepararía recurso humano mejor capacitado para puestos bilingües o trilingües en las empresas que lo solicitan.

CAPITULO V RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

Conclusiones

El equipo de trabajo a través de la investigación llevada a cabo y en base a los resultados y opiniones obtenidas con la ayuda de los instrumentos empleados (encuestas y entrevistas), así también con los datos proporcionados por las fuentes recurridas, concluye que:

- La inserción laboral de los estudiantes es más exitosa y fácil en el área de la enseñanza y de los centros de llamadas en compañías internacionales, como resultado del buen desempeño lingüístico. Por otra parte, los empleadores manifiestan que el conocimiento de distintos campos técnicos con los que cuenta un estudiante de la Licenciatura en Lenguas Modernas resulta, en su opinión, medianamente satisfactorio aunque señalan que débil en aptitudes como el uso de tecnología, manejo de grupos, y experiencia previa en cualquiera de los campos en que estos busquen desenvolverse como profesionales.
- La formación académica proporcionada por la Licenciatura en Lenguas Modernas: Especialidad en francés e inglés se considera exitosa y satisfactoria. Esto es en relación al proceso de adquisición de conocimientos lingüísticos para los estudiantes de 4° y 5° año, quienes a vez se mostraron complacidos con el aprendizaje obtenido durante la duración de los cinco años de la carrera para el buen uso de ambos idiomas extranjeros. Sin embargo, se concluye que en cuanto a las áreas optativas, el pensum provee mejores conocimientos de tipo técnicos en

el área de la enseñanza, volviendo más competitivos a los estudiantes que seleccionan este campo de estudio.

- La falta de prácticas profesionales es una de las debilidades encontradas en el pensum de la carrera, desde el punto de vista de los estudiantes, las mismas les ayudarían en gran manera a disminuir las dificultades con las que se han encontrado hasta el momento, cuando han aplicado para una plaza en cualquiera de las áreas que la carrera los prepara. La experiencia adquirida como prácticas profesionales es crucial al momento de aplicar a un puesto de trabajo ya que, gran mayoría de empresas demandan este requisito para emplear su recurso humano. Cabe mencionar que este periodo de aprendizaje no suele tomarse en cuenta; aunque, disminuye de manera gradual las dificultades a las cuales se pueda enfrentar un estudiante en un futuro empleo; ya que la experiencia adquirida en las practicas se vería reflejada en los resultados obtenidos en las pruebas o evaluaciones a los cuales los estudiantes son sometidos a la hora de aplicar para un puesto de trabajo.
- El pensum de la carrera de Lenguas Modernas fue creado o implementado desde el año dos mil dos, y aunque siempre ha diferido (en cuanto al enfoque de los aspectos lingüísticos y técnicos) en relación a los pensum ofrecidos por las universidades privadas del país para carreras similares, la falta de revisión y actualización del mismo acarrea problemas en cuanto al desarrollo de habilidades de competitividad conforme a las actuales demandas del mercado laboral en nuestro país. Las debilidades como el uso de tecnología, la sobrepoblación estudiantil y la falta de prácticas profesionales, pueden ser generadas por razones diferentes, lo innegable, es que mientras estas carencias sigan siendo constantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje afectarán de manera negativa la inserción laboral de los actuales y futuros estudiantes de la carrera. Por esta razón, que un 91.2 % de la población estudiantil considera que el plan de estudio de la

Licenciatura en Lenguas Modernas debe ser actualizado en relación a las demandas del actual mercado laboral actual.

Recomendaciones

- En base a los descubrimientos y datos recolectados en el desarrollo de este estudio respecto a la formación académica de los estudiantes de la Licenciatura en Lenguas Modernas y su asociación con la inserción en el mercado laboral salvadoreño actual de tipo bilingüe o trilingüe, el equipo de trabajo ha preparado una serie de recomendaciones para las autoridades universitarias que considera necesarias para el mejoramiento de la formación académica que esta licenciatura ofrece.
- Así mismo, se pretende aportar una base de datos que sirva de informe para identificar las debilidades que aquejan a la carrera frente a las expectativas del mundo profesional actual. Con esta contribución se espera crear conciencia, y a la vez hacer un llamado a la reflexión y al estudio de las deficiencias de la Licenciatura en Lenguas Modernas Especialidad en inglés y francés. Para así dar inicio a una propuesta de modificaciones en el plan de estudio de la Licenciatura en Lenguas Modernas de la Universidad de El Salvador. Cabe mencionar también que esta serie de recomendaciones van dirigidas a las principales autoridades de la universidad y a aquellos actores involucrados en la formación de estos estudiantes. Por tanto, el equipo investigador recomienda:
- Estudiar nuevamente el pensum de la carrera de Lenguas Modernas a través de una comisión de estudio y propuesta de cambio al pensum de la carrera de lenguas modernas compuesta por: docentes de la carrera, estudiantes de los distintos años de estudio, empleadores de profesionales en idiomas que pertenezcan a todas las áreas de desempeño de la carrera para identificar las fragilidades de su actual diseño, re direccionando el propósito de cada una de las materias incluidas

conforme a las demandas de las empresas relacionadas con el turismo, la enseñanza, los centros de llamadas, la traducción o interpretación. Se propone reestructurar el plan de estudios retirando materias de menor prioridad que no son de carácter lingüístico para dar lugar a la implementación para que de nuevas materias de carácter técnico correspondiente a una de las líneas de especialización elegidas. Esta fase de especialización puede auxiliarse de la educación basada en competencias. De esta manera los estudiantes podrán desenvolverse mejor y de manera exitosa en un solo campo en función a los requerimientos de las empresas para ampliar las oportunidades de éxito en la inserción laboral de los futuros profesionales sin afectar los intereses de los estudiantes en cuanto a la obtención de un empleo.

- Fomentar la creación, ampliación, modernización y al mismo tiempo el uso regular de laboratorios de idiomas para estudiantes y docentes del departamento de idiomas extranjeros, con el propósito de exponer a los estudiantes a un ambiente o a diferentes situaciones que simulen o reproduzcan un entorno natural donde puedan aplicar los conocimientos adquiridos de los idiomas en distintos contextos. De esta forma se incrementaría o potenciaría la habilidad de expresión y comprensión oral de los estudiantes tanto para los más aplicados como para los que dichas habilidades representan una seria dificultad.
- A fin de hacer ejercicio de los conocimientos y habilidades adquiridas durante el proceso de enseñanza-aprendizaje de esta carrera de una manera práctica, se propone también a la sub unidad de proyección social del Departamento de Idiomas, el diseño y creación de proyectos de servicio social que conlleven a prácticas profesionales en diferentes instituciones que se especialicen en determinadas áreas del campo laboral como la enseñanza de idiomas, servicios turísticos, interpretación y traducción, comunicación, etc. De esta manera el estudiante podrá adquirir un conocimiento más amplio no solamente de forma teórica, sino también de forma práctica sobre el campo laboral en el que pretende desenvolverse profesionalmente en el futuro.

- Crear una bolsa de empleo para los actuales y antiguos estudiantes en idiomas que sirva como una motivación y como un recurso que se explote para crear proyectos de servicio social, de prácticas profesionales en las distintas áreas de aplicación de los idiomas extranjeros y, finalmente, como un medio donde se busque un primer empleo para ganar la experiencia requerida. Para la creación de esta bolsa de empleo se propone buscar y pedir el apoyo de distintas organizaciones no gubernamentales nacionales o internacionales, asociaciones de profesores en idiomas, embajadas que fomenten el aprendizaje del idioma de sus países, entre otras posibilidades, ya que, esta creación requerirá de iniciativa de cambio, de tiempo a invertir y por supuesto inversión económica.
- Pedir como requisito de graduaciones las certificaciones nacionales o internacionales que validen el conocimiento y buen manejo de ambos idiomas extranjeros, para facilitar la inserción laboral de los futuros egresados o profesionales en el campo laboral actual que cada vez se vuelve más competitivo y exigente.

Bibliografía

- ACTFL *Proficiency Guidelines*. (1989, 1999). Yonkers, NY: American Council on the Teaching of Foreign Languages.
- ALVIRA, F. (2004). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Madrid: CIS.
- BLYTHE, Tina. *La enseñanza para la comprensión. Guía del docente*. Paidós. (1999). Buenos Aires.
- Carretero M.A, Tobón, Rial, García J.A. (2006). "*Competencias, calidad y educación superior*". 1ª ed. Bogotá, D. C., Colombia.
- COHEN, L.; Manion, L. (2002). "*Métodos de investigación educativa*". Madrid: La Muralla.
- DE WERT, EGBERT. "*Sensibilidad de la Educación Superior a las demandas del mercado de trabajo*", en *Higher Education and Work*, J. Brennan, M. Kogan y U. Teichler, Publ. London and Bristol, (1996).
- Diaz Barriga Arceo (2003). *Formación Docente y Educación Basada en Competencias y Formación Profesional*. Mexico D.F. EURIDYCE 2002. PP. 12, 14, 17.
- *Documento de trabajo realizado por la Subsecretaría de Educación Media Superior, de la Secretaría de Educación Pública de México en el año 2008.*
- Feuerstein, R. et al., *You love me! Don't accept me as I am*, ICELP Publication, (2006).
- *Informe presentado a la UNESCO por la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI presidida por Jacques Delors. 2011.*
- Levy-Leboyer, C. (2002). *Gestión de las Competencias*. (2ª ed.) Barcelona, España: GESTIÓN 2000.
- MINED (2007). *Currículo al servicio del Aprendizaje*. San Salvador: MINED.
- Pérez Escoda, N. (1995): "*Recursos y estrategias de orientación para la inserción laboral*". *Revista "Herramientas"*, año VII, vol. III pp. 44-48.

- RINCON, D. del; Arnal, J.; Latorre, A.; Sans, A. (1995). *Técnicas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Dykinson.
- STONE, Martha. *La enseñanza para la comprensión*. Paidós. 1999. Buenos Aires. UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. *Hacia una cultura de la evaluación para el siglo XXI*. 1999. Bogotá.
- Tait, H y Godfrey, H. (1999). *Defining and assessing competence in generic skill. Quality and Higher Education*. 5(3): 245-253
- TEICHLER, ULRICH. "Educación superior y empleo. 25 años de debates y realidades cambiantes", en *Pensamiento Universitario* n° 6, 1997.
- (2006, 17 de mayo) Grupo Tutoría II Técnicas de Análisis de Datos Extraído el 03 de junio de 2012 desde http://www.foroswebgratis.com/mensajet%C3%A9nicas_de_an%C3%A1lisis_de_datos-46285-321708-1-949903.htm
- (2007, Diciembre) Competencias cognitivas Extraído el 21 de octubre de 2012 desde Primer Informe Evaluación PISA 2006. Proyecto para la Evaluación Internacional de los Estudiantes de 15 años en Ciencias, Matemáticas y Lectura. Resultados en Euskadi. Diciembre 2007.
- Andrade, R. A. (2008). El enfoque por competencias en educación. Extraído el 10 de diciembre de 2009 de: www.octi.guanajuato.gob.mx/.../39042008_EL_ENFOQUE_POR_COMPETENCIAS_EN_EDUCACIONpdf
- Busines to Busines. Central America Data http://www.centralamericadata.com/es/article/home/Lanzan_programa_de_capacitacin_bilinge_en_El_Salvador
- Centro Nacional Tuning Chile. (2007). Proyecto Tuning América Latina. Extraído el 08 de diciembre de 2009: cimm.ucr.ac.cr/sitio2/simposios/.../Tuning%20América%20Latina.pdf
- Chomsky 1985. El Enfoque por Competencias: Elementos Claves. Extraído el 21 de mayo de 2012 desde http://www.eeducador.com/ecu/documentos/926_Competencias.htm.

- Definición de competencia social (n.d) Extraído el 21 de octubre de 2012 desde <http://www.psicopedagogia.com/definicion/competencia%20social>
- Eurídice Bandres / UNESCO-IESALC Instituto Internacional Para América Latina y el Caribe http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2696%3Aiestan-los-universitarios-listos-para-el-mercado-de-trabajo&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es
- La función de la organización y el análisis y descripción, las especificaciones, la matriz para elaborar el perfil de la competencias de los cargos ocupacionales. Pedro Manuel Sayas Agüero y Rosa Maria Grave de Peralta Avila. http://www.eumed.net/libros/2011e/1104/especificaciones_cargo.html
- La pagina de la vida (2000) Extraído el 21 de octubre de 2012 desde <http://www.proyectopv.org/index.html>
- Martínez, Nelson (no fecha) ¿Por qué los estudiantes de las escuelas públicas no aprenden inglés? Extraído el 27 de Julio de 2012 desde old.udb.edu.sv/editorial/Diálogos/dialogos4/informe.pdf
- Mercado de Trabajo de El Salvador, resumen anual.Insaforp- Agencia española de cooperación internacional- Ministerio de Trabajo de El Salvador http://ceccsica.org/programasaccion/laboral/contenido_paises/El_Salvador/Productos/Observatorio/El_Salvador_Metodologia_Informe_Mercado_Trabajo.pdf
- Perspectiva laboral de El Salvador Diciembre 2011 Equipo Técnico de Trabajo Decente de la OTI (organización internacional del trabajo)para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_185735.pdf
- Procesamiento de datos (n.d) Extraído el 03 de junio de 2012 desde <http://www.ucla.edu.ve/dac/Departamentos/coordinaciones/informaticai/documentos/PROCESAMIENTO%20DE%20DATOS.htm>
- Toledo Pereira, Mónica (n.d) Competencias didácticas, evaluativas y metacognitivas. Extraído el 21 de octubre de 2012 desde <http://monica.toledos.be/competencia.html>

- Universidad Y Mercado Laboral: Un Estudio Concreto Para Acercar Ambas Realidades Autoras: Argüello, Mariana; Blotta, María Alba; Corengia, Ángela Virginia; Pita Carranza, María Beatriz Universidad Austral
http://rapes.unsl.edu.ar/Congresos_realizados/Congresos/IV%20Encuentro%20-%20Oct-2004/eje5/03.htm
- Validez y confiabilidad del instrumento (n.d) Extraído el 03 de junio de 2012 desde
<http://www.eumed.net/libros/2007b/303/validez%20y%20confiabilidad%20del%20instrumento.htm>
- Vargas, C. (s.f.). Diseño curricular por competencias. Extraído el 10 de diciembre de 2009 de [www.iiiisci.org/journal/CV\\$/ris-ci/pdfs/KX935FP.pdf](http://www.iiiisci.org/journal/CV$/ris-ci/pdfs/KX935FP.pdf)
- Diario El mundo (2011) Las diez plazas más difíciles de llenar
- El diario de hoy (2011) Call Center aumenta inversión en El Salvador
- El diario de hoy (2011) Falta de personal bilingüe afecta call centers salvadoreños
- El diario de hoy (2011) Falta recurso humano calificado en El Salvador
- El diario de hoy (2011) Lanzan programa de capacitación bilingüe en El Salvador
- El diario de hoy (2012) Call center crean 1,750 plazas a pesar de pobre oferta bilingüe
- Extraído desde
<http://competenciasenlaeducacionsuperior.blogspot.com/2007/05/problema-de-la-investigacin.html>
- Extraído desde <http://definicion.de/enfoque/>
- Extraído desde <http://labspace.open.ac.uk>
- Extraído desde
http://www.ecofinanzas.com/diccionario/I/INGRESO_ECONOMICO.htm
- Extraído desde <http://www.med.unne.edu.ar/internado/transver.htm>
- Extraído desde <http://www.recursosees.uji.es>
- Extraído desde <http://www.slideshare.net/ymusayon/validez-y-confiabilidad>

- Extraído desde <http://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion44.htm>
- Extraído desde <http://www.xuletas.es/ficha/undefined-320/>

Anexo I

(Cuadro de análisis cualitativo)

Área Laboral	Competencias valoradas	Perfil profesional	Satisfacción en recurso humano	Recomendaciones para carrera
Centros de llamada y servicio al cliente/ Transactel El Salvador	<ul style="list-style-type: none"> -Conocimiento avanzado de computación a nivel de usuario. -Capacidad avanzada de aprendizaje y proceso de información. -El compromiso de ir más allá de las expectativas y deseos de crecer. -Dominar el inglés y/o un tercer idioma. 	<ul style="list-style-type: none"> -Manejo avanzado de computación y realizar varias tareas al mismo tiempo. -Fácil asimilación de información. -Interés por crecer y dar un valor agregado en el servicio que brinda. -Manejo de inglés y tercer idioma. 	<ul style="list-style-type: none"> -Bastante eficiente, especialmente en el área del francés. -El empleado maneja dos lenguas extranjeras. -Cubren dos cuentas de idiomas diferentes con un solo empleado. 	<ul style="list-style-type: none"> -Mejorar el área lingüística a nivel de comunicación en las aéreas de acento y pronunciación. -Orientar sobre el servicio al cliente y resolución de problemas a terceros.
Turismo y Hoteles/ Decameron Explorer	<ul style="list-style-type: none"> -Cubrir las necesidades lingüísticas y de comunicación de los clientes. -Carisma y espíritu de servicio. -Honestidad -Capacidad de trabajar en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> -Poseer un conjunto de valores para el área de servicio: trabajo en equipo, honestidad, servicial, manejo de lenguas extranjeras, responsabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> -Satisfacción con el desempeño de los egresados de Lenguas Modernas. -Buena capacitación en la rama lingüística. -Ventaja competitiva sobre los bilingües y monolingües 	<ul style="list-style-type: none"> -Una carrera con dos o tres líneas diferentes de especialización en la fase final de la carrera.
Educación y enseñanza/ Centro de Enseñanza de Idiomas de la Universidad de El Salvador (CENIUES)	<ul style="list-style-type: none"> -Competencias lingüísticas a nivel avanzado en ambos idiomas. - Formación adecuada en la metodología de la enseñanza. 	<ul style="list-style-type: none"> -Características personales y profesionales como la pro actividad -Identidad con el proyecto. -Alta capacidad lingüística -Experiencia en la rama de la enseñanza 	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del manejo de idiomas bastante satisfactoria. - Prestigio de la institución debido a la calidad de sus maestros. -Ventajas trilingües al poder enseñar ambas lenguas. 	<ul style="list-style-type: none"> - La especialización de Lenguas Modernas en dos ramas profesionales consistentes. - Implementación de materias técnicas correspondientes al área elegida a partir de la mitad de la carrera.
ONG enfocadas en servicio a la comunidad/ World Vision, y Centro de Intercambio y solidaridad	<ul style="list-style-type: none"> -Empatía con la filosofía de la organización. -Poseer una carrera humanística. - Espíritu de servicio y entrega a la comunidad. -Las lenguas extranjeras es una ventaja. 	<ul style="list-style-type: none"> -Capaz de levantar proyectos y desarrollarlos. -Perfil varía de acuerdo a la plaza. -Comprender el pluriculturalismo. -Estar envuelto en los objetivos y visión de la organización. -Manejo de grupos 	<ul style="list-style-type: none"> -La interacción o experiencia con egresados o estudiantes de Lenguas Modernas es casi nula. 	<ul style="list-style-type: none"> -Crear alianzas entre la UES y algunas ONG para brindar el servicio social que la carrera demanda, en el área de interpretación a través del voluntariado.

Anexo 2



(Formato de entrevistas)

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE IDIOMAS EXTRANJEROS
LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS

Objetivo: La presente entrevista tiene por fin determinar la pertinencia de la formación académica de los estudiantes de cuarto y quinto año la Licenciatura en Lenguas Modernas Especialidad en francés e inglés con la inserción laboral de los mismos en el campo laboral en el que su empresa se desarrolla.

Instrucciones: Responda por favor las siguientes preguntas en relación al desempeño de los estudiantes de la carrera antes mencionada con el campo laboral en que su compañía brinda servicios. Agradecemos su sinceridad y colaboración con este estudio.

1. ¿Esta institución contrata profesionales en idiomas extranjeros provenientes de la Universidad de El Salvador?
2. ¿De acuerdo con experiencias previas, cuál sería su opinión en relación a la calidad de dichos profesionales en el dominio de idiomas extranjeros?
3. ¿Considera usted que sería más factible contratar a un profesional que hable 2 idiomas extranjeros en lugar de 1? ¿Por qué?
4. ¿Qué competencias o requisitos son más valorados al momento de contratar a alguien?
5. ¿De acuerdo a las necesidades de esta institución o empresa, cuál sería el perfil profesional ideal de un futuro empleado?
6. ¿Considera usted que el campo en que se desarrolla esta empresa tiene fuertes posibilidades de expandirse y crecer más al punto de ofrecer mayores oportunidades de empleo a las personas que estudian idiomas extranjeros?
7. ¿Qué tipo de recomendaciones haría usted para mejorar la especialización de los estudiantes en los distintos campos que esta carrera ofrece, principalmente en el área de las Organizaciones no gubernamentales (ONGS), con el fin de incrementar sus posibilidades de encontrar un empleo y optimizar la calidad de los servicios que puedan ofrecer?

Anexo 3

(Formato de cuestionario)



Universidad de El Salvador
Facultad de Ciencias y Humanidades
Departamento de Idiomas Extranjeros
Licenciatura en Lenguas Modernas

Objetivo: El presente instrumento tiene por fin determinar la pertinencia de la formación académica de los estudiantes de cuarto y quinto año la Licenciatura en Lenguas Modernas Especialidad en francés e inglés con la inserción laboral de los mismos en el actual mercado laboral.

Instrucciones: Lea las siguientes afirmaciones sobre la Licenciatura en Lenguas Modernas y los distintos rubros propuestos para comprobar la pertinencia de esta carrera o la carencia de la misma con respecto a lo exigido en el mercado Laboral. Expresé por favor su opinión al marcar su acuerdo siendo la puntuación más alta 5, o su desacuerdo, siendo la puntuación más baja 1 según la tabla siguiente.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Datos generales del estudiante:

1. Años de estudios en la carrera que cursa: 1. 4° año 2. 5° año
2. Rama optativa que estudia: 1. Enseñanza 2. Comunicación
3. Sexo: 1. Masculino 2. Femenino
4. Ocupación habitual: 1. Estudia y trabaja 2. Sólo estudia
5. Edad: _____

A. Exigencias del mercado laboral actual.						
1	Trabajo o he trabajado en el área de enseñanza.	1	2	3	4	5
2	Trabajo o he trabajado en el área de turismo	1	2	3	4	5
3	Trabajo o he trabajado en el área de traducción o interpretación.	1	2	3	4	5
4	Trabajo o he trabajado en el área de las relaciones públicas.	1	2	3	4	5

5	Trabajo o he trabajado en un call center.	1	2	3	4	5
6	Mi inserción en un trabajo bilingüe o trilingüe ha sido exitosa.	1	2	3	4	5
7	La formación académica de mi carrera me ha preparado para desenvolverme eficientemente en el área de enseñanza.	1	2	3	4	5
8	La formación académica de mi carrera me ha preparado para desenvolverme eficientemente en el área del turismo.	1	2	3	4	5
9	La formación académica de mi carrera me ha preparado para desenvolverme eficientemente en el área de la traducción.	1	2	3	4	5
10	La formación académica de mi carrera me ha preparado para desenvolverme eficientemente en el área de las relaciones públicas.	1	2	3	4	4
11	La formación académica de mi carrera me ha preparado para desenvolverme eficientemente en el área de los call centers.	1	2	3	4	4
12	La experiencia previa es un elemento esencial al aplicar a un empleo bilingüe o trilingüe.	1	2	3	4	5
13	Las exigencias de una empresa para un puesto bilingüe o trilingüe son altas.	1	2	3	4	5
14	Aplico a un empleo porque me considero capaz de cumplir con sus requisitos de selección.	1	2	3	4	5
15	El proceso de selección para un empleo trilingüe o bilingüe incluye exámenes escritos.	1	2	3	4	5
16	Realicé una serie de pruebas de habilidades no lingüísticas como el uso de tecnología.	1	2	3	4	5
17	Realicé una prueba de conocimiento cultural sobre mi país y el manejo de grupos.	1	2	3	4	5
18	Estoy satisfecho con los conocimientos adquiridos en el idioma inglés.	1	2	3	4	5
19	Estoy satisfecho con los conocimientos adquiridos en el idioma francés.	1	2	3	4	5
20	Estoy satisfecho con los conocimientos adquiridos en mi rama optativa de enseñanza.	1	2	3	4	5
21	Estoy satisfecho con los conocimientos adquiridos en mi optativa de Relaciones Públicas	1	2	3	4	5
22	Tengo conocimientos sobre el enfoque por competencias.	1	2	3	4	5
23	Me ha sido fácil encontrar un trabajo donde	1	2	3	4	5

	empleo uno o ambos idiomas aprendidos.					
24	El currículo de Lenguas Modernas suple las demandas del mercado laboral bilingüe o trilingüe del país.	1	2	3	4	5
25	Considero que la Licenciatura en Lenguas Modernas debe ser actualizada en relación a las demandas del actual mercado laboral actual.	1	2	3	4	5
26	He identificado deficiencias en la enseñanza de Idiomas del idioma inglés.	1	2	3	4	5
27	He identificado deficiencias en la enseñanza de Idiomas del idioma francés.	1	2	3	4	5
28	He identificado deficiencias en los métodos de enseñanza de docentes del Departamento de Idiomas Extranjeros de la UES.	1	2	3	4	5
29	He identificado deficiencias en los recursos tecnológicos del Departamento de Idiomas Extranjeros de la Universidad de El Salvador.	1	2	3	4	5
30	He identificado sobrepoblación en los grupos del Dpto. de Idiomas Extranjeros de la UES.	1	2	3	4	5
31	He identificado deficiencias en las prácticas profesionales del Departamento de Idiomas Extranjeros de la Universidad de El Salvador.	1	2	3	4	5

B. Formación académica.						
32	El Plan de Estudio de Lenguas Modernas me prepara adecuadamente en Expresión oral.	1	2	3	4	5
33	El Plan de Estudio de Lenguas Modernas me prepara adecuadamente en Expresión escrita.	1	2	3	4	5
34	El Plan de Estudio de Lenguas Modernas me prepara adecuadamente en Comprensión oral.	1	2	3	4	5
35	El Plan de Estudio de Lenguas Modernas me prepara adecuadamente en Comprensión escrita.	1	2	3	4	5
36	El Plan de Estudio de Lenguas Modernas me prepara adecuadamente en el área gramatical.	1	2	3	4	5
37	Considero que mi desempeño lingüístico está preparado para aplicarse en el área laboral.	1	2	3	4	5
38	Tengo una clara idea del perfil laboral de mi carrera.	1	2	3	4	5
39	El currículo de mi carrera se adecua a dicho perfil.	1	2	3	4	5
40	Mi formación en las materias optativas en Relaciones Públicas es suficiente como para desenvolverse en dicha área.	1	2	3	4	5
41	Mi formación en las materias optativas en enseñanza es suficiente como para desenvolverse en dicha área.	1	2	3	4	5
42	El plan de estudios de Lenguas Modernas	1	2	3	4	5

	promueve el aprendizaje constructivista.					
43	Considero necesario hacer modificaciones al plan de estudio de Lenguas Modernas.	1	2	3	4	5
44	Considero que se deben agregar más materias vocacionales inclinadas al Turismo.	1	2	3	4	5
45	Se deben agregar más materias de Traducción e interpretación.	1	2	3	4	5
46	La carrera debe enfocarse más a la enseñanza de los idiomas.	1	2	3	4	5
47	Se debe agregar materias que promuevan prácticas en las aéreas antes mencionadas.	1	2	3	4	5
48	Considero necesario agregar más materias para el desarrollo lingüístico.	1	2	3	4	5
49	La formación académica recibida por el Departamento de Idiomas cumple las expectativas del plan de estudio de la Lenguas Modernas.	1	2	3	4	5
50	La formación académica en la carrera de Lenguas Modernas tiene deficiencias en el área lingüísticas.	1	2	3	4	5
51	La formación académica en la carrera de Lenguas Modernas tiene deficiencias en el área técnica.	1	2	3	4	5
52	La formación académica en la carrera de Lenguas Modernas tiene deficiencias en el área tecnológica.	1	2	3	4	5
53	Considero necesario fortalecer el área de las Relaciones Públicas	1	2	3	4	5
54	El Plan de Estudios de Lenguas Modernas prepara a los estudiantes para la resolución de problemas no lingüísticos	1	2	3	4	5

Anexo 4

(Transcripción de audio de entrevistas)

Entrevista realizada a Licda. Rosario Guadalupe Martínez

*Centro de Enseñanza de Idiomas Extranjeros de la Universidad de El Salvador
(CENIUES) - Coordinadora General.*

1. Cuándo esta compañía inició operaciones en el país ¿con cuántos empleados contaba en ese momento, o con cuántos empleados cuenta actualmente?

Este es un proyecto académico especial de la Universidad de El Salvador, que se inició a mediados de los noventa y en ese entonces se llamaba solamente cursos libres de inglés posteriormente en el 2000 se creó el proyecto; este proyecto pasó a ser el Centro de Enseñanza de Idiomas Extranjeros de la Universidad de El Salvador o CENIUES como comúnmente le llamamos. Cuenta hasta la fecha con dos maestros a tiempo completo, una secretaria, cuatro coordinadores y un contador que hacen un total de 7 personas a tiempo completo con la coordinación general.

2. ¿Esta institución contrata profesionales en idiomas extranjeros provenientes de la Universidad de El Salvador?

Si, le damos prioridad a los graduados de la Universidad de El Salvador por el hecho mismo de pertenecer acá a esta institución y porque quizás hemos visto que tienen un poquito más de identificación con el proyecto.

3. De acuerdo con experiencias previas ¿Cuál sería su opinión en relación a la calidad de dichos profesionales en el dominio de idiomas extranjeros?

Si, puedo dar fe de que nuestros graduados tienen las competencias y la capacidad, la experiencia para poder desenvolverse como docentes, es más, el prestigio que la institución tiene se debe primordialmente a la capacidad de los maestros, y los padres de familia hablan muy bien de todos nuestros graduados, de nuestros maestros específicamente.

4. **¿Considera que es más factible contratar a un profesional, en este caso, un profesional en la docencia que hable dos idiomas extranjeros en lugar de uno? ¿Por qué?**

El contratar a una persona que hable dos idiomas es quizás más ventajoso porque esta persona puede desenvolverse no solo en el área de la enseñanza del idioma inglés sino también en la del francés, en el caso de los graduados de la UES, de Lenguas Modernas.

5. **¿Qué requisitos o competencias son más valorados a la hora de contratar a uno de estos profesionales?**

Más que todo se enfoca en competencias lingüísticas, que tenga un buen dominio del idioma, en el caso de los graduados de Lenguas Modernas del idioma inglés o francés y la mayoría de las personas que han venido, las tienen y quizás la otra área de competencias sería el área metodológica. En esta área si sentimos y hemos sentido bastante deficiencia, debo de reconocer que los graduados de nuestra universidad tienen todas las competencias lingüísticas, mas no las de metodología de la enseñanza, por esa razón nosotros le damos prioridad a estos graduados o a estos maestros que son del área de Lenguas Modernas para enviarlos a las capacitaciones en el área metodológica de la enseñanza de un segundo idioma.

6. **De acuerdo a las necesidades de CENIUES ¿Cuál sería el perfil profesional de uno de sus futuros empleados docentes?**

Primordialmente, que sea una persona “outgoing” que sea proactiva, con mucha identidad con el proyecto, que sepa por lo menos un poco de lo que es CENIUES, sobre todo que tenga muy buenas competencias lingüísticas y experiencia en el campo docente de por lo menos uno o dos años. Sin embargo se contratan también estudiantes que están egresados y que probablemente no tienen experiencia pero si tienen todo el entusiasmo por enseñar un segundo idioma y hemos visto que sí, realmente la mayoría de los que tenemos están cumpliendo ese perfil.

7. **¿Considera usted que el campo en el que se desarrolla CENIUES tiene fuertes posibilidades de expandirse y crecer más al punto de ofrecer mayores**

oportunidades o mayores plazas a las personas que estudian idiomas extranjeros?

Esa es una buena pregunta que me hace en este momento, ya que el proyecto CENIUES va a la vanguardia, aquí en la Universidad es el mega proyecto de la Universidad y en este justo momento es un proyecto que va creciendo pero grandemente, ya tenemos, acá puede ver usted los planos de nuestro edificio que van a construir, por lo tanto ya con una infraestructura propia se nos hace más factible la contratación de mucho más personal entonces sí, este es un lugar donde ellos pueden desarrollarse grandemente y crecer; va a haber más oportunidades para nuestros graduados, por lo tanto si este estudio conlleva a la mejor preparación de los mismos con mucho gusto estamos aquí dispuestos a ofrecer la información que ustedes necesitan.

8. ¿Considera usted que el crear carreras universitarias con un enfoque a los idiomas pero que se especialice en alguna área específica, por ejemplo el turismo, la enseñanza, la traducción o las Relaciones Públicas favorecería el incremento de empleos disponibles y la calidad de determinados servicios aquí en nuestro país y por qué?

Exactamente, esta carrera de Lenguas Modernas debería ser enfocada a ser una carrera multidisciplinaria y quizás de la mitad de la carrera en adelante debería ser especializada en el área específica, ya sea las que usted mencionó, que son la enseñanza, las relaciones públicas, o en el caso de turismo pues sería turismo; para tener un poco más, quizás, que sea más consistente en el área que ha sido enfocada. Voy a mencionar un caso particular, el de la Universidad Tecnológica ellos quieren abarcar mucho con la carrera de licenciatura en idioma inglés, haciéndole creer al estudiante que va a ser especializado en diferentes áreas: turismo, relaciones internacionales o enseñanza, mas la mayor parte del enfoque de la carrera de ellos es enseñanza, entonces cuando se gradúan los estudiantes sienten esa frustración de que no son contratados porque no llenan los requisitos, probablemente eso puede estar sucediendo acá, por dar un poquito de esto y de aquello y de lo otro no se enfoca específicamente a una de estas áreas que sería lo ideal para que los estudiantes salgan bien preparados.

9. ¿Considera usted que el pensum de la carrera de Lenguas Modernas está adecuado con los requisitos o las competencias que CENIUES busca en los profesionales docentes que contrata?

En lo que va de las competencias lingüísticas si, mas no en las competencias metodológicas, debo reconocer eso como lo mencione anteriormente, quizás los maestros de Lenguas Modernas son sobresalientes por el hecho de que tal vez han sido formados como profesores anteriormente o que han tenido la experiencia docente durante su formación en la universidad, pero si hay un buen número de ellos que tienen que inducirse a lo que es la metodología de la enseñanza de un segundo idioma, sabemos que tienen algunas, pero muy pocas materias que puedan consolidar lo que es el bagaje de información que deberían de recibir, pero si vemos bastante débil el área metodológica de un segundo idioma.

10. Al final de esta investigación se hará una propuesta de un cambio de pensum para los futuros estudiantes, ¿consideraría usted más conveniente que esta carrera se enfoque hacia una solo área técnica específica o aumentar la cantidad de materias de carácter técnico con el fin de mejorar la especialización de los estudiantes en los distintos campos que ya la carrera ofrece?

Yo considero que debe de enfocarse en dos o tres áreas, quizás dos por el hecho de que va a tener una, mas demanda que la otra, y quizás como lo mencioné anteriormente de la mitad de la carrera hacia el final deberían de enfocarse en esa área específica, todas la materias deberían de ser así como electivas de acuerdo al área, que son, si es turismo, todo completamente turismo, si es enseñanza todo eso en enseñanza, metodología de la enseñanza o si es relaciones públicas bueno creo que va relacionada con lo que es turismo; creo que dos áreas específicas deberían ser consideradas y de la mitad de la carrera hacia el final deben de ser especializadas hacia esa área.

Entrevista realizada al Sr. José Lino Chávez

Transactel El Salvador- Representante del Departamento de Reclutamiento y Recursos Humanos.

- 1. De acuerdo con experiencias previas ¿cuál sería su opinión en relación a la calidad de dichos profesionales en el dominio de idiomas extranjeros?, dado el hecho de que ustedes contratan muchos estudiantes del Departamento de Idiomas de la carrera de Lenguas Modernas.**

La calidad es bastante buena. Transactel tiene estándares muy altos de selección, particularmente nuestros clientes son muy exigentes en el dominio del idioma no únicamente conocer el idioma y poderte expresar, sino manejar una estructura avanzada del idioma, al igual que una gramática superior; entonces consideramos que la calidad es muy buena, nos ha resultado bastante bien en nuestras cuentas bilingües y trilingües, en el área trilingüe particularmente, el área de francés que es bastante exigente con la gramática y las estructuras, también son mucho más complejas que el inglés, para alguien que lo aprende como un segundo idioma entonces la calidad ha sido muy buena y de hecho el resultado que hemos tenido con nuestros clientes es bastante satisfactorio.

- 2. ¿Considera usted que es más factible contratar a un profesional que hable dos idiomas en lugar de uno?**

En este caso ¿te referís a dos idiomas con inglés y francés, por ejemplo, además del español?, ¿más factible? Sí, bueno lo que pasa es que nuestros clientes tienen necesidades diferentes. No es más beneficioso que alguien sepa un tercer idioma además del inglés pero si es muy importante que sepa inglés, además del tercer idioma no sé si me explico, alguien que únicamente sepa español y francés se ve en dificultades porque nuestra comunicación interna es mayormente en inglés. Las herramientas están en inglés, nuestros clientes son usualmente de Estados Unidos, aunque manejamos terceros idiomas, nuestros clientes vienen de Estados Unidos, entonces el idioma principal de negocios de la empresa es el inglés, entonces si es mucho más beneficioso que nuestros empleados en el área de

terceros idiomas por ejemplo francés, italiano, portugués y alemán conozcan también el inglés.

Si porque tengo entendido que la cuenta de Koodo Francés los agentes no atienden solamente en francés, sino que en inglés:

Atienden llamadas en francés y en inglés al igual que en otra de las cuentas, entonces en ambas cuentas se tiene que manejar los dos idiomas a un nivel de conversación también, no únicamente conocerlo si no poder desenvolverse con un cliente en el teléfono.

3. ¿Cuáles son las competencias o requisitos que ustedes valoran más al momento de reclutar o contratar a alguien?

Las competencias principales para nuestra área operativa es un conocimiento avanzado de computación a nivel de usuario, no es necesariamente técnico o de hardware específicamente, pero si la habilidad de realizar varias tareas a la vez, o por ejemplo escuchar a un cliente, buscar información en base de datos e ingresar información en base de datos es un momento importante que podamos documentar adecuadamente cada contacto y darle el seguimiento correcto a nuestros clientes. Esa es una de las principales características que buscamos, alguien que se sienta cómodo utilizando la computadora en una jornada completa de trabajo, luego de eso, necesitamos una capacidad de aprendizaje avanzada, debido a que se necesita hacer un entrenamiento teórico de conocimiento del cliente mismo y del producto que el cliente ofrece. Son entrenamientos intensivos y en muy pocas semanas buscamos la gente que pueda asimilar toda esa información muy rápidamente. Aparte de eso buscamos por supuesto el compromiso, buscamos personas que quieran desarrollarse y crecer dentro de la empresa, buscamos personas que quieran dar un valor agregado a la empresa, no únicamente hacer el trabajo, resolver un problema, sino resolverlo de la mejor manera una de las cosas muy importantes para nuestros clientes es la satisfacción de sus clientes mismos, entonces no solo basta con resolver el problema sino resolverlo de la mejor manera y dar una atención personalizada a los clientes; es una competencia muy importante para nosotros porque requiere un esfuerzo adicional, no solo el conocimiento y no solo entregar un mensaje si no hacerlo

llegar de una manera cordial, luego de eso por supuesto el dominio del idioma o los idiomas a un nivel avanzado y el deseo de superación definitivamente es algo que nosotros queremos que todo nuestra gente crezca junto a la empresa.

4. De acuerdo a la naturaleza de esta empresa, para ustedes ¿Cuál sería el perfil profesional o ideal de un futuro empleado?

El perfil ideal es prácticamente lo mismo, alguien que cumpla con todas las competencias para poder hacer un buen trabajo dentro de la empresa. En nuestro tipo de negocios es una inversión muy alta al contratar a un empleado entonces, es por eso principalmente que nosotros somos tan exigentes porque queremos asegurarnos que las personas no únicamente van a ser capaces de desarrollar el trabajo, sino que también tenemos que asegurarnos que el trabajo es algo que va a ser beneficioso para la persona. De nuestro lado como reclutamiento, analizamos las posibilidades que nosotros podemos ofrecer y recomendamos a nuestros candidatos la mejor opción para lo que ellos buscan, el candidato ideal es quien cumple con eso, quiere trabajar y quiere desarrollarse.

5. ¿Considera usted que el campo en que se desarrolla esta empresa tiene posibilidades de expandirse y crecer más al punto de ofrecer mayor oportunidades de empleo a la personas que estudian idiomas extranjeros?

Si, Transactel particularmente es el call center más grande en El Salvador. Es uno de los 10 empleadores más grandes en Centroamérica, hemos tenido un crecimiento mayor al 200% en los últimos dos años y esperamos un crecimiento similar para los próximos años. Hay muchas posibilidades de expandir nuestra operación. Comenzamos hace cinco, seis años con dos clientes pequeños ahora tenemos diez clientes; tenemos algunos clientes que tienen más de setecientos, ochocientos personas en sus áreas y siguen creciendo, siguen dándonos nuevas líneas de negocios; agregando además del servicio por ejemplo de call center como tal, hacemos contactos vía correo electrónico, hacemos chat, hacemos vto que es el procesamiento completo de servicios para otra empresa, manejamos faxes; entonces hay muchísima expansión y nuestros clientes están refiriendo a

sus empresas hermanas para trabajar con nosotros esperamos que va haber una expansión bastante importante.

Por el momento, si no me equivoco, ¿es el único call center que brinda atención en otros idiomas que no es el inglés?

Existen otros call centers que tienen un tercer idioma a niveles muy básicos y son una parte mínima de la empresa, Transactel es el que maneja la mayor cantidad de trilingües y no existe nadie en la región que maneje los seis idiomas que nosotros manejamos, manejan uno o dos adicionales al inglés.

6. ¿Qué tipo de recomendaciones haría usted para mejorar la especialización de los estudiantes de los distintos campos que esta carrera ofrece principalmente en el área de los centros de llamadas con el fin de incrementar sus posibilidades de encontrar un empleo y optimizar la calidad de los servicios que puedan ofrecer?

Una cosa importante para mejorar las carreras orientadas a idiomas, creo que por el hecho de que el campo de acción de estas posiciones es la atención al cliente es darles un poco mas de conocimiento donde se desarrollarían, no únicamente conocer el idioma y estructuras y la comunicación misma, sino lo que se espera de un profesional, como por ejemplo el conocimiento de la satisfacción del cliente, como obtenerla, el conocimiento o el acercamiento a las empresas como Transactel, con una apertura muy grande con las universidades. Tenemos estrechas relaciones con todas, entonces buscar un poco más de apoyo en darles ese conocimiento de cómo hacemos las cosas y no únicamente lo que hacemos. Volvemos nuevamente a lo mismo, nosotros no simplemente resolvemos problemas sino que lo hacemos de la mejor manera y nos aseguramos que los clientes van a estar satisfechos, es que nuestro cliente este feliz, que nos siga recomendando, que es algo bien importante y aunque la carrera se trate de idiomas el fin principal de nuestro tipo de negocios, el fin es que nuestro cliente este feliz y nos siga recomendando o un cliente, o asegurar un cliente que se mantenga con nosotros por muchos años. Particularmente en las carreras de idiomas es más complejo trabajar los acentos que la estructuras de la gramática

entonces un enfoque o tal vez un apoyo mayor en esas áreas podría ayudar mucho a mejorar; debido a que si bien es cierto nuestro mercado dentro del soporte vía correo electrónico y chat es muy fuerte, también el área de llamadas tiene un reto particular que es el acento y volvemos a lo mismo; un acento francés para alguien cuyo primer idioma es el español es algo bien complejo y necesita muchísimo apoyo y muchísima práctica, creo que por ahí podrían darle una ventaja mayor a sus estudiantes.

Entrevista realizada al Sr. David Castellanos

Decameron Salinitas- Gerente Administrativo de Decameron Explorer.

1. ¿Ustedes están contratando bastante personas que hablan inglés y francés. Han tenido empleados que han salido de la Universidad de El Salvador de la carrera de Lenguas Modernas?

Hotel Decameron se divide en diferentes departamentos, divisiones diferentes, marcas por ejemplo. Nosotros hacemos parte de una división que se llama Decameron Explorer, nosotros somos los encargados de ofrecerle a los huéspedes del hotel la oportunidad de salir y conocer los diferentes lugares que tiene El Salvador como destino turístico, llevarlos a conocer los atractivos a nivel de geografía que tiene el país, a nivel de identidad cultural, a nivel de ruinas que tiene el país. Entonces nosotros nos encargamos de esa parte, en ese sentido dependiendo del tipo de turismo que tenemos en el hotel, nosotros hemos tenido la oportunidad de contratar un número significativo de guías en turismo que han sido egresados de la Universidad de El Salvador. Por lo menos tenemos alrededor de unos trece guías de los cuales ocho o nueve son egresados de la Universidad Nacional de El Salvador. Nuestro mercado principal que demanda mucha más salida a actividades y que demanda mucha más necesidad de personas de habla bilingüe o trilingüe es el mercado canadiense. Tenemos muchas personas que son egresadas de la Universidad Nacional que trabajan como guías y manejan los

idiomas inglés, francés y el idioma nativo que es el español. De igual manera esa es la parte como operativa que tendría el departamento o el área de Decameron Explorer. También tenemos un parte administrativa, de ventas y de promoción del destino también, que se hace a nivel de counter. Hemos tenido la oportunidad de tener dos personas de la Universidad Nacional también egresados, trabajando con nosotros y apoyándonos en esa área.

2. Y con respecto a la calidad de estas personas o estos estudiantes que trabajan con ustedes, ¿Cuál sería la opinión que tienen sobre ellos?

Nosotros estamos realmente muy satisfechos, muy satisfechos con la preparación y la capacitación que tienen los muchachos que son egresados de la Universidad. Cabe anotar que mucha de la información y mucha de la capacidad que puedan conseguir ellos lo hacen en el día a día, en la práctica y realmente la capacitación a nivel de enseñanza de idiomas es importante y es lo que más se resalta en este tipo de trabajos, el manejo de un idioma diferente al idioma nativo, en este caso el idioma inglés y francés. Nosotros sabemos aprovechar esta oportunidad que ellos hablen esos idiomas y ellos colocando en práctica el idioma que han aprendido hacen mucho más dinámica y mucho más atractiva la visita con los turistas principalmente como les mencionaba los turistas de nacionalidad canadiense.

3. ¿Cree usted que es más factible contratar a alguien que hable tres idiomas o alguien que solamente sea bilingüe?

Sí, claro. Definitivamente la persona que habla dos idiomas adicionales a su idioma nativo tiene una ventaja competitiva bastante grande frente a otras personas que solo hablan un idioma diferente a su idioma nativo; por lo menos a parte del área Decameron Explorer que es la parte de las excursiones del hotel. Hemos tenido personas, no de la Universidad Nacional, pero si personas que han estudiado en otros institutos, por ejemplo han tenido cargos como jefe de servicio al huésped que es un cargo vital dentro de la operación que tiene el hotel como tal y esta persona utilizó o llegó a ese cargo gracias a que hablaba los dos idiomas, hablaba el inglés y francés a parte del su idioma nativo; habían muchas otras personas interesadas en poder ocupar ese cargo, pero la ventaja que tiene esta

persona de hablar dos idiomas, y es la ventaja que tienen las personas que salen egresados de la Universidad Nacional que tienen frente a muchos otros en el mercado laboral.

Pero ustedes como Decameron Explorer ¿también contratan personas que sean solamente bilingües o cuando buscan guías turísticos enfatizan o enfocan más en buscar personal trilingüe?

Nosotros por el tema operativo es mucho más eficiente tener personas trilingües, pero de igual manera contratamos personas que solo hablan español-inglés o español-francés, no somos cerrados al hecho de que tiene que ser una persona que hable los tres idiomas. No es ningún inconveniente uno de los dos y el idioma nativo.

4. ¿Cuáles son las competencias más valoradas de parte de ustedes al momento de contratar a alguien para este tipo de trabajo? ¿Qué buscan?

Realmente hay que tener en cuenta cual es la esencia de nuestra empresa, la esencia de nuestra empresa es el servicio, y nosotros por ser una empresa que brinda un servicio, buscamos satisfacer necesidades. Buscamos primero satisfacer la necesidad del idioma de las personas que vienen al hotel, ese es nuestro punto de preferencia, el idioma ya sea inglés, francés español o cualquier otro idioma que se necesite ese es nuestro primer objetivo. Segundo ya viene la parte de para hacer un trabajo de servicio se necesita carisma, se necesita una actitud diferente frente al servicio, también estar presto a ser una persona servicial, necesitamos también tener y que trabajen con nosotros personas que sean muy honestas, la honestidad es algo también que miramos mucho y personas que trabajen en equipo deben serlo. Este es un trabajo que amerita mucho tiempo, amerita muchas horas, amerita mucho espacio y eso obliga a que se necesite tener un equipo de trabajo fuerte que apoye cuando sea necesario hacer alguna actividad, el trabajo en equipo es otro de los puntos de referencia como para poder contratar a una persona que ha egresada de una universidad y viene con las capacidades de hablar dos idiomas.

Con respecto a lo que mencionó de la honestidad, ¿se refiere usted a decir siempre la verdad al cliente a ustedes?

Como la persona está fuera del hotel cuando sale en las excursiones, en este caso el guía turístico es la representación de nosotros como compañía fuera del hotel, entonces toda la información que sea veraz, que sea real que sea confiable que él les dé a las personas, eso le va a generar una confianza a las personas. Eso habla de que es una persona honesta que está diciendo las cosas tal cual como se deben hacer, en el caso de que no se conozca, no se maneje cierta información nosotros le damos algunos tips de información a los muchachos que trabajan como guías con nosotros para que en el caso de no saber alguna información remitan a la persona a las áreas correspondientes para evitar dar mala información y que esto nos genere algún tipo de inconvenientes a futuro.

5. Para usted ¿cuál sería el perfil ideal que una persona debe tener a la hora de aplicar con ustedes como Decameron Explorer?

Dentro de los perfiles que tenemos como mencionaba, alguno de los valores que siempre buscamos, que sea una persona que trabaje en equipo, una persona honesta, que sea una persona que maneje muy bien los idiomas, que sea una persona en la cual se le puedan confiar ciertas tareas y que sepamos que va actuar de manera responsable frente a esto. El tener una empresa de servicio te hace sentirte un poco más comprometido porque tienes que tratar de lograr hacer sentir bien a la otra persona más cuando somos conocedores que esta persona está de descanso, que está disfrutando, que no está simplemente en el lugar porque lo obligaron a venir. Por el contrario, esa persona saca tiempo de su día a día para descansar, disfrutar y nosotros tenemos que entrar en esa dinámica y convertirnos en un punto más de satisfacción para las personas como tal.

6. ¿Considera usted que el campo en el que se desarrolla esta empresa todo lo relacionado al turismo tiene tendencia a poder crecer más, a expandirse? ¿Piensa que el rubro del turismo tiene futuro que va a crecer más o que está creciendo? y en el caso de ser así, ¿Considera el hecho de que el turismo crezca más, sería igual a más oportunidades de empleo para las personas?

Decameron se ha convertido en una referencia a nivel nacional en cuanto a impulso turístico del país, el Hotel Decameron inicia operaciones en diciembre del año 2005 con 232 habitaciones, en ese momento la demanda de mano de obra desde ese entonces ha incrementado significativamente a lo que tenemos en este momento; actualmente nos hemos convertido en un hotel que tiene 552 habitaciones, hemos duplicado lo que teníamos cuando iniciamos operaciones y esto pues ha generado que se amplíe la oferta de puestos de trabajo a nivel de prestación de servicios en el área turística. En el país se están haciendo campañas a nivel turístico para promocionar que se visite El Salvador, les puedo dar por ejemplo un dato muy cercano. Una empresa colombiana, un canal nacional de Colombia realizo un “reality” en el mes de marzo hasta el mes de junio en El Salvador, un programa que se llama “El desafío” y esto pues ha generado a partir del hecho que se transmitiera este reality a nivel nacional en un canal colombiano que el número de visitantes de esta país a El Salvador haya subido en un ciento cincuenta por ciento a lo que normalmente teníamos antes de haberse esto. Entonces, si bien Decameron es una empresa dedicada al ámbito turístico, el país también ha hecho mucho porque el tema turismo siga ampliándose y siga brindándole oportunidad a muchas más personas de tener una línea la cual seguir para laborar.

- 7. ¿Qué tipo de recomendaciones haría usted a todas las personas que estudian esta carrera para que puedan especializarse un poco más en el campo del turismo, para que las oportunidades de empleo que tengan sean mayores o que tal vez recomendaciones tanto como para estudiantes, o que la universidad debería tomar en cuenta para ser mejores en la carrera, para que tenga un mayor futuro en el campo del turismo?**

Algo importante es que se tiene que hacer un énfasis, pienso yo que la carrera está muy completa pero cuando la gente sale conoce mucho de todo pero a la vez tiene que conocer algo más en especial. Si las personas que están estudiando la carrera de Licenciatura en Lenguas Modernas y salieran con un énfasis en algún tipo de

línea ya sea turismo, educación, o comercialización; eso le va a generar una ventaja competitiva muy grande a estas personas que decidan ingresar a esa línea, la cual escogieron. Por ejemplo les diría que si nuestros guías que en la actualidad tenemos hubiesen venido con una idea de que era, el turismo como tal, eso nos hubiera facilitado a nosotros que se entendieran algunos términos de turismo. El capacitarlos a ellos en algún tipo de los entrenamientos que hacemos, sería más fácil porque ya la persona viene ya con el conocimiento en turismo que permite avanzar un poco más en estas capacitaciones que se les hacen, hablarles de términos como tal, hoteleros. Que ellos entiendan que es un “check out”, un “check in”, y que la persona no se pregunte qué es eso cuando se le pida apoyo. Entonces, cuando la persona viene con un poco de conocimiento en un área determinada le genera una ventaja grandísima a nivel competitivo como tal. Pienso que eso sería una recomendación que se tuvieran dos o tres líneas diferentes al finalizar el periodo de formación de la carrera, y eso le daría un punto muy importante a los muchachos que están saliendo de la universidad.

¿Entonces hasta cierto punto ustedes cuando hacen el proceso de selección, posiblemente llega un punto en el que se sorprenden que las personas no manejen cierto conocimiento, cierto vocabulario?

El tema turismo en El Salvador es un tema que se ha venido reactivando desde hace unos 7 u 8 años atrás, es un tema nuevo, es un tema que se le está dando mucho impulso, pero si bien empresas como Decameron que tienen alrededor de 20 años trabajando en el turismo conocemos mucho más estos términos y si realmente sería mucho más sencillo para nosotros poder contratar personas que tengan algo de conocimiento en esta área no solamente en el área de las excursiones, ni la parte receptiva del hotel si no la parte operativa, se necesitan por ejemplo sub gerentes que hablen los dos idiomas, se necesitan jefe de atención, se necesita jefe de servicio al huésped que hablen los dos idiomas, se necesitan coordinadores de calidad que hablen los dos idiomas, realmente hay un campo bastante amplio en hoteles Decameron y en la parte turismo en la que los

jóvenes que salen egresados de la Universidad Nacional que hablan don lenguajes diferentes al idioma nativo tendrían una ventaja muy grande realmente.

Y ustedes como hotel, ¿no piensan construir más hoteles dentro del pais?

Se habla de algunos proyectos, pero ya esos son temas que no se manejan en nuestro nivel. Por ejemplo, nuestra oficina es la que se encarga de las actividades de excursiones y traslados, ya eso se maneja a nivel más administrativo, más gerencial, más asesores de Presidencia. Pero si hay unos proyectos que se tienen pensados los cuales pueden permitir tomar algún tipo de fuerza laboral que tenga ciertas ventajas en cuanto a idiomas.

Le gustaría agregar algo más, algún comentario.

La verdad es que tenemos una muy buena referencia de los muchachos que han venido a ser parte de nuestro grupo laboral, que vienen de la Universidad Nacional, hemos tenido una muy buena referencia. Son muchachos muy responsables, muy dedicados al trabajo, muy honestos en su trabajo y eso hace que se tenga una referencia muy positiva de una institución académica como lo es la Universidad Nacional.

1. ¿Nos podría dar un panorama de lo que es Misión Mundial?

Misión Mundial es una ONG enfocada a trabajar con niños de 0 a 17 años, se trabaja diversos proyectos: educación, salud, trabajo comunitario, se trabaja todos los aspectos incluso se trabaja con las madres porque al final sabemos que ellas son partes del círculo familiar. Trabajamos 20 proyectos a nivel nacional, estos proyectos son en colaboración con líderes comunitarios, con alcaldes, con diferentes personas que nos ayudan a que los diferentes programas que hay a nivel nacional se puedan desarrollar. Ahorita andamos cubriendo cerca de 70,000 niños a nivel nacional.

2. ¿Conoce la carrera de Lenguas Modernas y si ya han tenido algún empleado proveniente de la misma?

No mucho en realidad, porque en sí el trabajo de Misión Mundial es lo social. La mayoría de gente que trabaja acá es sobre todo para los trabajos de base, son trabajadores sociales, son psicólogos, educación, pero educación más enfocada a trabajo con niños, no tanto idiomas, porque es el tipo de perfil que nosotros andamos requiriendo, ese tipo de personas que tengan esa experiencia con niños, sobre todo más a nivel de educación.

3. ¿Ya han contado con la colaboración de alguien del Departamento de Idiomas de la Universidad de El Salvador para algún trabajo, proyecto?

Se ha intentado, pero es un poco complicado por la misma naturaleza de la ONG, de hecho se intentó hace un par de años, si no me equivoco, que vinieran gente de la Universidad acá a Visión Mundial. pero al final no se pudo por diferentes razones.

4. Tengo entendido que parte del personal maneja un cierto nivel de inglés.

Lo que sucede es que nosotros somos una ONG que depende directamente de nuestra filial principal que está en Inglaterra. Mucho de los trabajos, reportes, a parte que viene mucha gente del extranjero a realizar diferentes tipos de gestiones, entonces tenemos que saber inglés para poder comunicarnos con ellos, y como mucha de la labor que aquí se realiza esta reportada al exterior y debe ser en inglés.

5. ¿Cuentan ustedes con un grupo de intérpretes, traductores que los acompañen?

Se utilizan los dos, se puede contratar traductores cuando son para eventos, como en el caso de las capacitaciones y ese tipo, pero también aquí tenemos gente que maneja el inglés perfectamente y ellos nos sirven si va a venir alguien, sobre todo si es durante una actividad que va a durar cuatro horas. Esta persona puede ayudarnos a interpretar, lo hace, y ya están identificados quienes generalmente ayudan a la interpretación de alguien más que viene.

6. Ese grupo de traductores ¿son del Departamento de Idiomas?

No, ellos son empresas que prestan sus servicios de traducción.

7. ¿Cuáles son las competencias que ustedes valoran a la hora de contratar a una persona para este trabajo?

Depende la plaza, no le podría decir una competencia en general porque cada plaza tiene su competencia específica, pero en general tiene que ser gente muy enfocada a ayudar a los demás. Este no es un trabajo en el cual se viene y es por ganar cierta cantidad de dinero, sino es en sí toda la labor que aquí realizamos está enfocada a que la gente trabaje en pro de que alguien más este mejor, de que los niños estén mejor. Entonces como una competencia muy específica quizás la humanitaria podría ser, o alguien enfocado a trabajar hacia los demás, pero depende de la plaza le puedo decir necesito esta competencia u otra.

8. ¿Pero quizás la competencia universal?

Ayudar a los demás.

9. ¿Qué tan importante considera usted el uso de un segundo idioma o de un tercer idioma en el trabajo que ustedes realizan?

Es básico, aquí yo le podría decir que vienen visitas casi cada semana y ellos solo hablan inglés, entonces si quieres comunicarte con estas personas, tienes que saber, yo vengo de la industria de call center, yo trabaje en Transactel. Entonces ustedes saben la necesidad de saber inglés es básica y de hecho no solo si estas en call center, sino en todas las industrias si ustedes ven, hoy en día sacan un anuncio en el periódico, inglés mínimo están pidiendo, inglés intermedio cuando realmente es un intermedio avanzado, entonces básicamente, ahí si ya es una competencia necesaria hoy en día, es parte de lo que un profesional debe saber a la hora de tener empleo.

10. ¿Considera usted necesario que una persona para poder trabajar dentro de una ONG tenga conocimientos de otro idioma?

Si es necesario, pero también depende, por ejemplo el área en la que está, la gente que está en el área de campo, no es necesario que sepa inglés, pero por ejemplo ya puestos administrativos de cierto nivel, por ejemplo de técnicos, gerencias, de ahí para arriba si es necesario el inglés, porque ya realizan reportes y se comunican con gente del exterior. De hecho parte del perfil de gente del área técnica hacia adelante tiene que saber inglés, es parte de los requisitos que son necesarios aquí en Visión Mundial. Aquí no se contrata ningún gerente, ningún director, ninguna persona que no sepa inglés.

11. ¿Desde cuándo inició Visión Mundial?

Visión Mundial comenzó alrededor de 1974, tiene cerca de cuarenta años casi aquí en El Salvador, inició de hecho bajo otro nombre, hoy ya es Visión Mundial, por efectos de la guerra y diferentes temas no se había logrado

posicionar como Visión Mundial, tiene más de 70,000 niños ahorita patrocinados directamente, más otros que son de forma directa, cerca de 20,000 niños y básicamente se trabaja con niños de 0 a 17 años en diferentes tipos de programas, como les decía de salud, educación, trabajo comunitario de saneamiento, trabajo con comunidades y con la mayoría en zonas rurales. No tenemos proyectos en zonas urbanas este año ya, posiblemente se ingrese a la zona urbana pero todavía estamos viendo este proyecto, pero generalmente se trabaja con rurales porque la mayor necesidad se concentra ahí.

12. ¿Es necesario que las personas que ustedes contratan para servicios de traducción estén identificadas con la filosofía de la institución?

No, porque estas personas cuando se contrata a alguien, se contrata dos, tres días, no es alguien que va a estar por tiempo indefinido, solo un tiempo, y generalmente solo es traducción, no debe identificarse plenamente con la cultura propia de la institución, si no que solo está temporalmente.

Entrevista realizada a la Sra, Emely Salava

Centro de Intercambio y Solidaridad- Coordinadora de Escuela de Inglés.

Y

Sra. Carolina Villafuerte

Centro de Intercambio y Solidaridad- Coordinadora de Escuela de Español.

1. ¿Esta institución contrata a estudiantes de idiomas de la Universidad de El Salvador o personas que ya están graduadas?

La verdad no sabemos con exactitud donde estudiaron algunos de los maestros de la escuela de Español, aunque una parte de los docentes de la Escuela de Español ha estudiado idiomas en la universidad nacional, pero el resto son docentes viene de Letras y por lo tanto pueden enseñar lengua española a extranjeros.

Para las clases de inglés tenemos voluntarios aquí, pero si está evaluando como una plaza pagada solo eso está aplicada en la Escuela de Español. En la Escuela de Inglés contamos con la ayuda de voluntarios, algunos si de idiomas, que han venido y actualmente están impartiendo clases de inglés, pero recalamos que como trabajo voluntario.

En algunos puestos si se requiere el dominio de otra lengua, en este caso del idioma inglés. Por ejemplo, la persona encargada de delegaciones necesita hablar inglés. Para atender a las delegaciones, la persona de encargada de promoción necesita dominar la lengua para poder hacer su trabajo en ambos idiomas. Entonces no solo se restringe a las escuelas, sino también a otros puestos donde se les pueden facilitar su trabajo en ello.

2. De acuerdo con experiencias previas ¿Cuál sería su opinión en relación a la calidad de dichos profesionales en el dominio de idiomas extranjeros?

La calidad del trabajo o la calidad de su idioma, de la parte lingüística, la verdad me han impresionado su nivel en este caso su nivel de inglés por solo haber estudiado en la universidad y porque realmente no han tenido mucha experiencia de inmersión, o de haber estudiado en el extranjero, entonces me han impresionado por esa parte, pero siento que les hace falta el acento. Yo entiendo

que la mayoría de los profesores son salvadoreños, entonces no han tenido mucha experiencia con el acento extranjero o así más natural. Siento que eso es algo que les hace falta.

3. ¿Considera usted que sería más factible contratar a un profesional que hable dos idiomas extranjeros en lugar de uno y por qué?

Ya que recibimos a estudiantes y gente de muchas partes del mundo quizá si sería una fortaleza que alguien pudiera hablar tres idiomas y no solo dos, pero yo creo que hay otras características que son más importantes y la mayoría de nuestro trabajo es entre inglés y español. Entiendo que nunca hemos publicado una plaza que estamos buscando a alguien que tenga que tener tres idiomas.

En el caso de las clases sería una fortaleza porque si viene un estudiante que habla un lenguaje diferente al inglés se le podría apoyar mejor en este proceso de aprendizaje del español, pero como se dijo anteriormente no es una cualidad única que se debe observar, porque se debe tener otras en el caso de la escuela de español, tan importantes o más importantes que dominar una tercera lengua.

4. ¿Qué competencias o requisitos son más valorados al momento de contratar a alguien o de trabajar con alguien?

Somos una organización con varios proyectos y esos requisitos van a depender del proyecto. Por ejemplo la plaza de publicidad, de estar en eso se necesita tener la facilidad de escribir en los dos idiomas, también saber de marketing y ese tipo de conocimientos, pero en otro caso va a ser completamente diferente según las necesidades que tenemos.

Además de los idiomas, para nuestra organización es muy importante entender otras culturas y ese sentido el multiculturalismo. Por ejemplo como estamos hablando de poder hablar tres idiomas, aunque alguien pueda hablar tres idiomas no quiere decir que entiende la cultura de la otra persona, y a veces hay choques. Entonces eso es algo muy importante para nosotros, que no solo que sepan de las

otras culturas sino también que hayan tenido experiencias con otras culturas, y de cómo manejar conflictos. Esas son algunas cosas muy importantes para nosotros.

Esto tiene que ver con el perfil de cada posición, y las competencias que se requieren no son las mismas de alguien que va a aplicar a una posición en contabilidad o en recursos humanos a al quién que aplica a la escuela de inglés o que aplica a la escuela de español, sus competencias van a ser totalmente diferentes. También podemos agregar su necesidad de saber otro idioma probablemente, y lo que sí me parece importante destacar tiene que ver con la filosofía de la institución. No solo son las competencias laborales que son importantes de considerar, la experiencia que puede tener o conocimiento, sino compartir una forma de pensar y de hacer bien las cosas, eso vale mucho para la institución.

En nuestra organización, dependiendo del puesto pero en muchos que van a estar trabajando directamente con extranjeros tienen que tener esa habilidad de relacionar entre culturas.

5. ¿De acuerdo a las necesidades de esta institución o empresa cual sería el perfil profesional de un futuro empleado?

Eso tendría que ser específicamente según la posición de ese posible empleado o empleada. Un ejemplo sería lo que estamos publicando ahorita, que es un perfil para coordinar la escuela de inglés, pero son la habilidad del multiculturismo, el manejo de los idiomas, licenciatura en humanidades o idiomas, experiencia con la enseñanza de inglés como lengua extranjera, y también la habilidad o experiencia en educación popular o organización comunitaria con comunidades de base. Ese tipo de experiencia además de otras habilidades profesionales: buena comunicación, habilidad de manejar muchas tareas al mismo tiempo, y poder organizar y dirigir un grupo, supervisar.

Los requerimientos que se hacen a una persona que puede ser empleada en una ONG no difieren de los que pueden ser contratados en una institución privada o una institución pública, es decir se requiere de alguien que pueda hacer el trabajo que se le pide que haga entonces debe tener los conocimientos, la experiencia, etc. Pero la diferencia con la ONG y con esta en particular, es la empatía que se pueda tener con la filosofía de la institución, con la posición que puede tomar la institución ante determinados hechos, entonces esa es la diferencia en los perfiles, es decir que siempre vamos a querer a la mejor persona que haga el trabajo de la mejor manera, independientemente si la institución es un ONG o pública o privada. Creo que se enfatiza más este componente si llena el perfil y es muy bueno es la otra parte de valorar quien se apega más a la filosofía de la institución.

6. ¿Considera usted que el campo en el que se desarrolla esta ONG tiene fuertes posibilidades de expandirse y crecer más, al punto de ofrecer mayores oportunidades de empleo a las personas que estudian idiomas extranjeros

Yo no veo que vamos a crecer tanto y tener muchas oportunidades, pues siempre hay plazas pero por ejemplo la escuela de inglés siempre va contar con la ayuda y colaboración de voluntarios. Entonces no vamos a abrir plazas ahí con la escuela de español o sea igual ya tiene el equipo y no creemos que el equipo va crecer. Si alguien se va se abre la plaza.

A diferencia de una institución privada digamos con fines meramente comerciales que si pretende expandirse y hacer más grande para abarcar mayor mercado nosotros no trabajamos bajo la idea de un mercado si no de apoyo a las comunidades y con la misma idea también se enseña español con la misma idea se enseña inglés, entonces no es una cosa que queremos expandir en términos de locales de agencias. En todo caso quisiéramos aportar más a las comunidades con las que se trabaja, pero no en términos de crecimiento como lo haría una empresa privada meramente comercial, si no que es otra lógica con la que funciona esta organización y también las ONG. Es decir, una ONG no se funda para después

tener otra sucursal de la ONG. En todo caso se trabaja en base a proyectos de apoyo de lo que se quiere lograr con las comunidades.

7. ¿Qué tipo de recomendaciones haría usted para mejorar la especialización de estudiantes en los distintos campos que esta carrera ofrece?

Cabe dentro lo que acabamos de hablar, en cuanto a poder hablar el idioma de practicar con el acento y la práctica del idioma, poder relacionar entre culturas y también tomarse el trabajo de investigar la organización ONG que se está buscando. Una ONG no es como una empresa que alguien puede hacer el trabajo que bueno y que lo haga la ONG que tiene una misión bien enfocada, entonces están buscando a alguien que encaje ahí. Se debe estar investigando cuáles son esas organizaciones, donde quiero trabajar, que puedo aportar, y si me identifico con la organización y deben poder explicar eso en una entrevista o aun mas expresarlo en la carta de presentación, poder explicar cómo se identifica con la organización.

Los intercambios pueden ser interesantes, ya que el idioma no solo es una forma de expresión sino conlleva una forma de vida también que a veces no nos damos cuenta sino hasta cuando entramos en contacto con una persona de una cultura diferente a nosotros. También el pensamiento y la filosofía de la institución a la que quiero aplicar.