



**altamira**

ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO

# **GRADO EN TURISMO**

## **Trabajo Fin de Grado**

**Curso académico 2014/15**

**AZUCENA AGÜERO CORRALES**

**FORMACIÓN EN INGLÉS Y OTRAS LENGUAS EXTRANJERAS  
(Establecimientos comerciales de Santander, Oficinas de  
Turismo, Agencias de Viajes)**

**COMPETENCY AND PROFESSIONAL DEVELOPMENT IN ENGLISH  
AND OTHER FOREIGN LANGUAGES (Santander commercial  
establishments, Tourist Information Centres and Travel  
Agencies)**

**DIRECTOR**

**DAVID GRIFFITHS McPHERSON**



**altamira**

ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO

# GRADO EN TURISMO

## Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2014/15

Fecha de entrega: 16/06/2015

---

**AUTOR: AZUCENA AGÜERO CORRALES**

**TITULO: FORMACIÓN EN INGLÉS Y OTRAS LENGUAS EXTRANJERAS (Establecimientos comerciales de Santander, Oficinas de Turismo, Agencias de Viajes)**

**DIRECTOR: DAVID GRIFFITHS McPHERSON**

**TRIBUNAL:**

---

Nombre:

Firma:

Nombre:

Firma:

Nombre:

Firma:

---

*En Santander a:*

## **AGRADECIMIENTOS**

A David Griffiths, director de este Trabajo de Fin de Grado, persona sin la cual no hubiese sido posible su realización. A mi familia por su apoyo. Finalmente, a todos aquellos que han colaborado en la realización del trabajo.



## **SUMARIO**

Con este Trabajo de Fin de Grado se pretende investigar la competencia lingüística actual del personal de establecimientos comerciales, agencias de viajes y Oficinas de Información Turística de la ciudad de Santander. Además, se han investigado las acciones de formación en idiomas que se han puesto en marcha por parte de las instituciones o empresas y cuáles son las necesidades específicas del sector. Finalmente, se ha evaluado la importancia de conocer idiomas dentro del puesto de trabajo y se propondrán líneas de mejora.

## **ABSTRACT**

This Dissertation seeks to make a preliminary study of the linguistic command currently held by staff employed in commercial outlets, travel agencies and the Tourist Information Offices in the City of Santander. Furthermore, the initiatives that are being taken at present by the relevant institutions or private companies in terms of providing their staff with ongoing professional development in languages have been studied. In addition, the specific needs of the sector are also explored. Finally, the importance of foreign languages within the tourism-related workplace is examined and suggestions for possible improvements are presented.

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	6
1.1. Justificación y finalidad del trabajo .....	6
1.2. Objetivos .....	7
1.3. Estado de la cuestión y marco teórico.....	7
1.3.1. Evolución de la formación en idiomas en España, el S. XX.....	12
1.3.2. Tipos de formación.....	14
1.3.3. Sistema educativo público y la formación el idiomas.....	14
1.3.4. Los idiomas y la ciudad de Santander.....	19
1.3.5. Otros estudios similares .....	22
2. METODOLOGÍA.....	24
2.1. Estructura del trabajo y obtención de datos .....	24
2.2. Trabajo de campo.....	25
3. ORGANISMOS REPRESENTATIVOS EN FORMACIÓN .....	26
3.1. Gobierno de Cantabria .....	26
3.2. Ayuntamiento de Santander.....	33
3.3. Centros de enseñanza de idiomas .....	37
3.3.1. EOI.....	37
3.3.2. UC. Área de capacitación. CIUC.....	39
3.3.3. Escuela Universitaria de Turismo Altamira .....	39
3.3.4. Cámara de Comercio .....	42
4. EL COMERCIO Y LA FORMACIÓN EN IDIOMAS.....	44
4.1. Asociaciones y federaciones de comerciantes .....	44
4.2. Investigación de la competencia del personal .....	45
5. ESTUDIOS COMPARATIVOS .....	45
5.1. Iniciativas en Europa.....	45
5.2. El caso de Bilbao .....	46
5.3. Otras aportaciones.....	48
6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS .....	49
7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS .....	50
8. ANÁLISIS MÁTRIZ DE CONSISTENCIA NIVEL IDIOMA INGLÉS EN EL COMERCIO.....	57

8.1.	Interpretación de la matriz de consistencia .....	57
9.	CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA .....	60
10.	ÍNDICE DE GRÁFICOS, ILUSTRACIONES, IMÁGENES Y TABLAS .....	62
11.	ANEXOS .....	63
11.1.	ANEXO I: ENCUESTA AL PROFESIONAL DE TURISMO.....	64
11.2.	ANEXO II: ENTREVISTA A DOÑA GEMA IGUAL ORTIZ .....	71
11.3.	ANEXO III: ENTREVISTA A DOÑA MARGARITA GARCÍA PRADO.....	78
11.4.	ANEXO IV: CHARLA SOBRE LA INTERNACIONALIZACIÓN .....	79
12.	REFERENCIAS.....	82
12.1.	Libros y artículos.....	82
12.2.	Referencias web.....	84
12.3.	Instituciones.....	86



## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Justificación y finalidad del trabajo

En 2013 visitaron España 60,7 millones de turistas, de los cuales más de la mitad procedían fundamentalmente de Reino Unido, Alemania y Francia<sup>1</sup>. Por este motivo, el conocimiento de idiomas, y concretamente la lengua inglesa, es fundamental.

El perfil de turista que llega a nuestro país alcanza estudios superiores hasta en un 63,5% de los casos y un 32,4% tiene estudios secundarios<sup>2</sup>. Por lo tanto, el nivel de formación del turista extranjero es elevado. Como profesional del turismo es necesario tener una alta formación para entender y dar una respuesta adecuada a las demandas del viajero. De esta forma, se puede llegar a proporcionar un servicio turístico que alcance la excelencia.

Con el acceso a las nuevas tecnologías de la información las necesidades de los turistas al demandar los servicios cada vez son más específicas y la atención debe ser más personalizada. El profesional debe tratar de dar respuesta a los anhelos y las necesidades turísticas de los distintos grupos sociológicos con una buena comunicación. La formación en idiomas en el sector turístico supone un añadido imprescindible en el centro de trabajo. Con ella indudablemente se mejora la calidad del servicio ofrecido al turista.

A raíz de lo mencionado, vemos lo importante que es la adecuada formación en idiomas dentro del sector turístico y la necesidad de poner a disposición de quien lo desee, cuáles son los últimos pasos dados en esta materia por parte de las organizaciones correspondientes.

La finalidad de este Trabajo de Fin de Grado es investigar acerca de la competencia lingüística actual de una muestra del personal que desarrolla su trabajo en el sector turístico y realizar una evaluación de la importancia de las lenguas, identificando las necesidades del profesional del turismo. Además, se trata de averiguar las acciones que han emprendido las

---

<sup>1</sup> Datos de Turespaña. Nota de coyuntura, diciembre 2013. (Frontur 2013: 1)

<sup>2</sup> Datos de Turespaña. Informe Anual 2012, Frontur y Egatur. (Egatur 2012: 22)

instituciones y empresas en materia de formación en idiomas y si hay algún tipo de sugerencia del profesional para la mejora en su aprendizaje de idiomas.

## **1.2 Objetivos**

Los objetivos específicos que se han establecido para el estudio de la formación en inglés y otras lenguas extranjeras en la ciudad de Santander son los siguientes:

- Describir la evolución que ha experimentado la formación en inglés y otras lenguas extranjeras, en primer lugar de forma general en España y posteriormente de forma más concreta en la comunidad autónoma de Cantabria, especialmente en Santander.
- Investigar la competencia lingüística actual de una muestra del personal del sector turístico en la ciudad de Santander.
- Descubrir qué acciones han puesto en marcha las instituciones y empresas en cuestión en materia de formación continua.
- Evaluar la importancia de la formación en lenguas extranjeras en el puesto de trabajo del sector turístico.
- Analizar, a través de encuestas y entrevistas a profesionales del sector turístico, la importancia dada al conocimiento de idiomas, la utilidad en su puesto de trabajo, las competencias adquiridas en idiomas, sus aspiraciones en materia de aprendizaje de idiomas y su nivel de dominio.
- Proponer posibles líneas de mejora en formación de lenguas extranjeras.

## **1.3 Estado de la cuestión y marco teórico**

Para encontrar los inicios de la formación en idiomas en España, tenemos que remontarnos al Humanismo, concretamente a los siglos XV y XVI. Durante este movimiento, se inició una revolución pedagógica.

El estudio de las lenguas era el vehículo necesario para tener acceso a los conocimientos de la Antigüedad. Por ese motivo, la enseñanza de las lenguas clásicas (latín y griego especialmente) se hizo muy popular. Eran fundamentales para traducir textos de las bibliotecas de la época. Por otra parte, es en esta época donde también las lenguas maternas se desarrollan espectacularmente, mostrándose los cimientos de las lenguas modernas.

El siglo XVII marcará una importante evolución en la enseñanza de lenguas extranjeras. Aparecerá un movimiento llamado Realismo Pedagógico, que irá en contraposición con el Humanismo. El Humanismo valoraba más los textos y la cultura entorno a ellos. El realismo pedagógico en cambio trataba de conseguir que lo aprendido fuese utilizado en un sentido más práctico y activo.

Durante el S. XVIII surge en Europa, especialmente en Inglaterra, Francia, Alemania y España, un movimiento cultural trascendente que recibe el nombre de Ilustración. Con la entrada de la Ilustración española se abrió una crítica a la educación tradicional. Esta crítica abría unas perspectivas enfocadas al racionalismo, empirismo y utilitarismo. Los proyectos educativos eran numerosos y titubeantes. En la enseñanza de lenguas seguía destacando como protagonista el latín.

En el artículo "Historia de la metodología de enseñanza de lenguas extranjeras", de Martín Sánchez, se expone que "(f)ue en este momento en el siglo XVIII, cuando una enseñanza de lenguas extranjeras entró por primera vez en un currículum académico" (2009: 61).

Será también en el siglo XVIII, cuando a partir de los métodos empleados para aprender las lenguas clásicas, surge lo que podemos denominar el primer "método" de enseñanza profesional de lenguas extranjeras. Será el llamado método *tradicional o prusiano*, que fue desarrollándose hasta mediados del S. XIX y que en primera instancia iba enfocado a la enseñanza del latín, pero con posterioridad fue copiado para la enseñanza de otras lenguas europeas. Consistía en capacitar a los estudiantes para la lectura y el análisis literario.

Con la llegada del S. XIX, como afirma el Instituto Cervantes (Instituto Virtual Cervantes: [http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/diccionario/ensenanzasegleng.htm](http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccionario/ensenanzasegleng.htm), 1997-

2015), "surgían nuevas ideas sobre la enseñanza de segundas lenguas, de las cuales algunas no tuvieron éxito entonces, como la del francés C. Marcel (1793-1896), que enfatizaba en la importancia del significado en el aprendizaje de lenguas, —una hipótesis que mucho más tarde llegó a ser generalmente aceptada—."

Otras ideas sin embargo sí fueron aplicadas en la metodología de enseñanza. Se pasó del método tradicional o prusiano al método directo, que daba más importancia a la expresión oral, aunque el mayor peso en estos métodos seguía siendo la parte escrita.

Estos métodos de aprendizaje de idiomas y otros de menor importancia repercutieron en la metodología de enseñanza de idiomas que se desarrollaría titubeantemente durante el S. XX en España.

El principio del S. XIX trae consigo en España el planteamiento de una reforma general de la educación. Será la primera en la historia del país. La educación será considerada como algo imprescindible para la evolución de la sociedad.

Según el artículo "La Lengua Inglesa y su profesorado en la legislación educativa de segunda enseñanza y de estudios mercantiles 1836-1953" de M<sup>a</sup> Antonia Fernández Menéndez (2012), en 1836 se aprueba por Real Decreto de 4 de agosto, que será conocido como "Plan General de Instrucción Pública del Duque de Rivas". Este Plan divide la instrucción en pública y privada. Según el Decreto "Real Decreto de 4 de agosto de 1836" de Duque de Rivas, se expone que "se reputará pública la enseñanza primaria cuando esté sostenida, en todo o en parte, por los fondos públicos de los pueblos, de las provincias o del Estado".

Este Decreto divide también la instrucción Pública Secundaria en: elemental, que se impartirá en los Institutos elementales de carácter provincial y en superior, de mayor extensión que la elemental y que se impartirá en los llamados institutos superiores. Solo se impartirán lenguas vivas (que no son lenguas muertas, caso del latín o griego, por ejemplo el francés o inglés) en la Instrucción Pública Secundaria sin especificar cual concretamente.

El contexto en el que surge este nuevo decreto (con la Guerra Carlista y escasez de fondos públicos) no facilita que se lleve a cabo adecuadamente y que la enseñanza pueda llegar a todos. Aun así, este decreto servirá de precedente a leyes posteriores.

Dentro de este periodo (principios del S. XIX), no únicamente se comienzan a realizar decretos para mejorar la enseñanza Secundaria, que es la que repercute principalmente en la formación en idiomas. Los cambios que afectan a la enseñanza de idiomas también suceden paralelamente en las Escuelas de Comercio.

Al aumentar las relaciones comerciales con Francia, Inglaterra y Estados Unidos, los grandes comerciantes necesitaban personas preparadas en temas mercantiles que conocieran las leyes, realizaran las operaciones de contabilidad, y de forma importantísima, supiesen idiomas para realizar las transacciones.

Entre 1830 y 1840 se crean los institutos provinciales que se van extendiendo por toda la geografía y, con ellos, la segunda enseñanza. Cuando en 1830 comenzaron a aparecer los institutos provinciales, se unificaron las Escuelas de Comercio con éstos y pasaron a realizar sus actividades en los mismos locales. Pese a crear leyes que regulasen la formación, ningún plan general de estudios consiguió asentarse durante mucho tiempo, ya que había continuas reformas con cambios en los planes formativos.

En 1845, con el Plan Pidal, aprobado el 17 de septiembre de 1845, se unifica y organiza la Segunda Enseñanza, que es la que consta de dos partes: una con fines de estudio general y otra con fines de estudio específicos o de ampliación. Dentro de los estudios de ampliación destaca el comercio, que tendrá en la formación en idiomas una base fundamental de su plan de estudios. Además, en ciudades como Santander, los estudios de comercio serán un artífice básico de los inicios de la formación en idiomas con fines específicos a una labor profesional.

Por lo tanto, con este Plan y con la llegada de una estabilidad por fin, se ordena la secuencia en la que deberán impartirse los estudios. Como he dicho, se divide la segunda enseñanza en elemental y de ampliación, esta última a su vez en Letras y Ciencias, apareciendo en la sección de Letras las lenguas inglesa y alemana. Los estudios elementales están a su vez

divididos en cinco cursos, formando parte de los de tercero y cuarto la lengua francesa. La lengua inglesa únicamente se oferta en los estudios de ampliación, en los institutos superiores y dependiendo de las asignaturas que existiesen en ellos.

En 1850, un Real Decreto del 3 de septiembre suprime la obligatoriedad de estudiar lenguas vivas en las Enseñanzas Secundarias. Su estudio será posible, pero no obligatorio. Los alumnos tienen de forma optativa la elección de estudiarlos.

El 9 de septiembre de 1857 con la Ley Moyano, que estará en vigor hasta 1970, se dividen los estudios en: de primera enseñanza; de segunda enseñanza y de las facultades; y de las enseñanzas superior y profesional. Se establece la obligatoriedad de la primera enseñanza, que será gratuita, entre los 6 y 9 años.

Con la segunda mitad del S. XIX sigue un largo periodo de reformas y ensayos continuos. Concretamente en 1880 se establece por Real Decreto del 13 de agosto los institutos de Segunda Enseñanza con los estudios generales y los de aplicación. Las lenguas vivas aparecen tanto entre los generales como entre los de aplicación.

El Bachillerato será de cinco cursos. Ofrece la posibilidad de estudiar: francés, inglés o alemán en dos cursos de lección alterna en ambos idiomas o del italiano en un solo curso de tres horas semanales. En tercero y cuarto únicamente se estudia el francés.

En 1887 se trata de organizar por primera vez el estudio de las lenguas vivas en Institutos de Segunda Enseñanza y en las Escuelas Oficiales mediante Decreto. Este decreto hace referencia a cuatro idiomas: italiano, francés, inglés y alemán. Ordena los contenidos a estudiar, que serán: lectura, escritura, gramática, traducción. Temporaliza los estudios y distribuye los contenidos por curso. Marca los contenidos de los exámenes y el número máximo de alumnos por aula.

Al final del S. XIX, con la Reforma Groizard de 1894, se dividen los estudios de Segunda Enseñanza en generales y preparatorios, los primeros tienen un carácter general y los segundos preparan para las facultades. Los estudios generales con cuatro cursos tienen francés en primero y segundo. En los estudios preparatorios no se estudian idiomas.

En resumen, los idiomas solían ser parte de los Estudios Secundarios. El francés era el idioma estudiado durante más cursos. La lengua inglesa era optativa frente al alemán y solo se estudiaba en algunos centros considerados de primera clase. Los estudios de idiomas no eran accesibles a cualquier alumno, únicamente a los pertenecientes a las clases más acomodadas, que podían permitírselo.

En las Escuelas de Comercio, las asignaturas de inglés y francés eran obligatorias por considerarse necesarias para realizar las transacciones comerciales con otros países. Por ese motivo, dominarlas en cierta medida era necesario para alcanzar el título de Profesor Mercantil.

### **1.3.1 Evolución de la formación en idiomas en España, el S. XX**

El siglo XX en España trajo consigo una serie de Decretos que afectaban a la enseñanza de idiomas. Durante la primera mitad del siglo XX hasta 1953, el estudio de lenguas extranjeras sigue limitado a la segunda etapa de los estudios secundarios. La Enseñanza Secundaria iba dirigida como en el siglo XIX, a las clases acomodadas, y la etapa superior tenía como finalidad acceder a la Universidad. Solo los estudiantes de clases altas y que posteriormente accederían a la universidad son los que podían tener alguna opción de estudiar inglés, aparte de francés.

Además, estaban las ya mencionadas Escuelas de Comercio. Los estudiantes de estas Escuelas eran de enseñanzas consideradas medias y profesionales, pero el estudio de idiomas en este caso era una obligatoriedad, marcada por necesidades del puesto de trabajo.

Dentro del S. XX, en la coyuntura política, dominó el panorama la dictadura de Francisco Franco (1939-1975). Una característica de esta dictadura fue una política económica que se basó en la autarquía (implicaba un aislamiento, rechazando la ayuda exterior y basándose en el autoabastecimiento en el plano económico). Esta autarquía limitaba las relaciones comerciales con otros países, por lo tanto el estudio de idiomas no era muy significativo hasta llegada la segunda etapa del franquismo.

Dentro de la segunda etapa de la dictadura del general franco (1959-1975), se produjo una cierta liberalización económica y política. Será el periodo llamado "Milagro Económico Español" (1959-1973) y supuso el nacimiento de la industria turística. Además, en esta época de auge económico, el país logró ponerse en segundo lugar en tasa de crecimiento económica del mundo, poco por detrás de Japón.

Con la llegada de la industria turística, se produjo la apertura del país al exterior, terminando así con la autarquía. Se aumentan las inversiones en industria y la prosperidad económica da poder a la clase media, que hará que surja posteriormente lo que conocemos hoy como el Turismo de Masas.

Este periodo favorable termina con la crisis del petróleo de los años 70, pero ya en este contexto socio-económico se comienza a vislumbrar el aterrizaje de España en el sector del turismo, lo que fomentará la necesidad de una posterior formación en idiomas para los profesionales que recibían a los turistas. Se percibe como una exigencia la creación de una formación en lenguas extranjeras con fines específicos al turismo incipiente.

Con la segunda mitad del S.XX y a partir de los hechos descritos aumenta el interés por el aprendizaje de idiomas debido a los resultados insatisfactorios obtenidos hasta entonces con la aplicación de los métodos que se crearon en los siglos anteriores. En este momento adquirir una buena competencia comunicativa es lo más importante y todas las enseñanzas de idiomas comenzarán a enfocarse en este objetivo.

En Europa destaca la propuesta de Wilkins. Este autor publica el libro titulado *Notional Syllabuses* (1972). Por primera vez en la historia, un libro constata que el objetivo marcado de la formación en idiomas es conseguir una mejora de las capacidades de comunicación con nativos en idiomas extranjeros. Es decir, da una definición funcional y comunicativa del estudio de lenguas extranjeras.

Tras la dictadura de Francisco Franco, vendrá el reinado de Juan Carlos de Borbón (1975-2014). La Monarquía de Juan Carlos I será marcada en su reinado por la promulgación de la Constitución en 1978, a partir de la cual se producirán cambios en la normativa respecto a la enseñanza de lenguas extranjeras.

En el artículo "El aprendizaje de lenguas extranjeras en España", realizado por Rafael Muñoz Zayas, a partir de la promulgación de la Constitución existen unos cambios normativos que afectan tanto directa como indirectamente a la formación de idiomas y que son explicados a continuación:

- 1980: Promulgación de la Ley Orgánica por la que se regula el Estatuto de Centros Escolares (LOECE).
- 1893: Ley de la Reforma Universitaria (LRU). Esta ley regula los estudios en Universidades y como se distribuyen las competencias educativas de las mismas entre Estado, CCAA y las propias universidades.
- 1985: Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, Regula el Derecho a la Educación. En el mismo año con la entrada de España en la Comunidad Económica Europea, posteriormente Unión Europea, se firma "el Acta de Adhesión de España a las Comunidades Europeas". España entonces tuvo que adaptarse a las directrices de la Unión Europea y aumentar la formación en idiomas extranjeros. (2013: 63)

### **1.3.2 Tipos de formación**

#### **1.3.3 Sistema educativo público y la formación en idiomas**

En 1985 España entró en la Unión Europea y más tarde tuvo que ajustarse en materia de idiomas al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL). El MCERL era un proyecto iniciado en 1991, con el cual se trataba de crear un estándar. Este marco establece los niveles de comprensión y expresión oral y escrito en una lengua.

Existen diversas etapas dentro de la enseñanza pública, tanto en primaria como secundaria. En ellas se puede ver la importancia de la formación en idiomas. La clasificación de estas etapas se expone a continuación.

En una primera etapa (1900-1950) el lugar principal en los estudios lo ocupaba la lengua francesa, cuya relevancia era máxima, ya que su estudio se realizaba durante más tiempo y era obligatoria. Se consideraba que dentro de la cultura que los estudiantes debían aprender, la lengua francesa tenía un papel destacado. Esta materia servía para mejorar la relación con otras culturas y otros pueblos tras el aislamiento vivido por España en la época de autarquía

franquista ya mencionada, de principios de siglo XX a partir de 1939. El libro *La enseñanza de las lenguas extranjeras en España*, de Morales Gálvez, Carmen *et al.* expone que el objetivo era: “La lectura correcta, la traducción y la redacción corrientes deben ser el objeto principal, y si además en las clases se acostumbra desde el primer día Profesores y alumnos a ir gradualmente empleando el lenguaje, resultará tarea provechosa y el éxito cierto” (2000: 19).

Según autores como Morales Gálvez, Carmen *et al.* (2000), el estudio de francés se realizaba en dos cursos (3º y 4º) y se comenzaba el estudio de idiomas a los 12 años. El francés cobraba gran importancia y en los dos cursos posteriores se estudiaba una segunda lengua extranjera a elegir entre inglés o alemán.

En 1903 se redujeron las asignaturas, dejándose únicamente el estudio del idioma francés y solo durante los cursos de Bachillerato. El estudio de inglés y alemán se eliminó del Plan de Estudios, lenguas que fueron traspasadas a las Escuelas Superiores de Comercio. Ahí tenemos el caso de la ciudad de Santander, donde las Escuelas de Comercio eran las principales encargadas de enseñar idiomas.

La enseñanza de lenguas extranjeras en la ciudad de Santander va enlazada por tanto a la actividad de los comerciantes, cuyo desempeño profesional tenía que verse acompañado por el conocimiento de lenguas extranjeras.

En esta primera etapa aparecerá el papel del instituto-escuela (1918–1936). Se trataba de un centro experimental en el cual se produjeron innovaciones en la metodología de enseñanza de las lenguas extranjeras. Aquí se daba libertad para que los centros configurasen su Plan de Estudios, tratando de seguir el modelo de este centro. En este centro, merece destacar que se podía estudiar hasta dos lenguas extranjeras a la vez y una de ellas al menos era obligatoria. Esto supuso un adelanto en los estudios de idiomas pero no se generalizó hasta finales de siglo.

	SECCIÓN PREPARATORIA			BACHILLERATO					
				Estudios Comunes				Est. Colectivos	
	1 <sup>er</sup> c.	2 <sup>o</sup> c.	3 <sup>er</sup> c.	1 <sup>er</sup> c.	2 <sup>o</sup> c.	3 <sup>er</sup> c.	4 <sup>o</sup> c.	5 <sup>o</sup> c.	6 <sup>o</sup> c.
Francés p Lit. francesa	3 h/s	3 h/s	3 h/s	3 h/s	3 h/s	3 h/s		3-6 h/s	3-6 h/s
Inglés o Alemán						3 h/s	3 h/s		
Inglés y Lit. Inglesa								3-6 h/s	3-6 h/s
Alemán y Lit. Alemana								3-6 h/s	3-6 h/s
Total h/s obligatorias	48	48	48	48	49	49	49	38	38

\*En 3<sup>o</sup> y 4<sup>o</sup> Latín con 3h/s podía permutarse por Inglés o Alemán.

**Tabla 1: Horario Instituto Escuela 1918**

**Horas semanales de lenguas modernas en el instituto escuela en 1918. Fuente: elaboración CIDE a partir de Díaz de Laguardia, *Evolución y desarrollo de la enseñanza media en España de 1875 a 1930. Un conflicto político-pedagógico*. Madrid, MEC.**

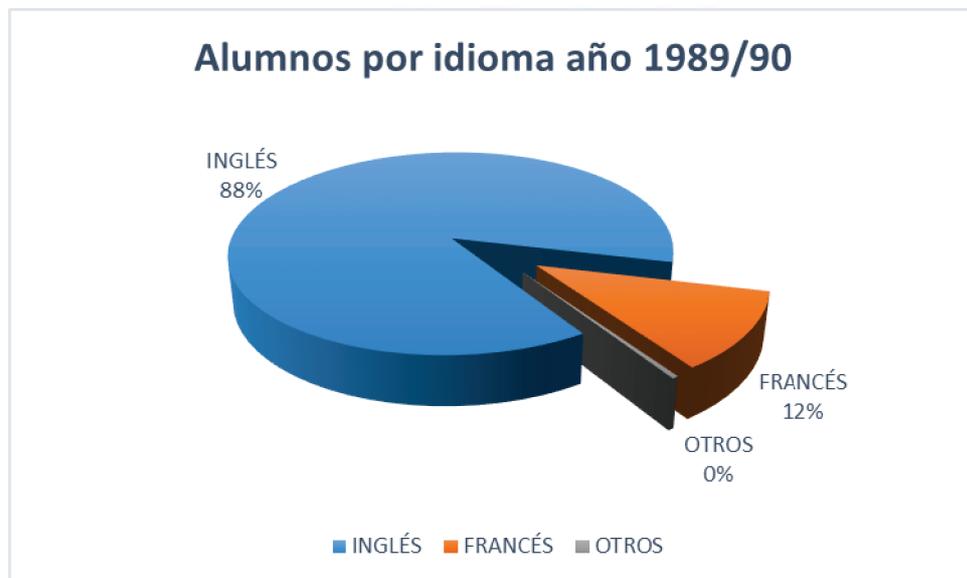
El Plan Callejo duró desde 1926 hasta 1931. Mejoró la situación de las lenguas extranjeras en las aulas, ya que supuso que se dividiera el Bachillerato en dos: el Bachillerato Elemental y el Bachillerato Universitario, ambos de tres años pero en el segundo se realizaba ya una especialización hacia la rama de ciencias o letras. En suma 6 años en los cuales durante 3 se estudiaba francés y durante los demás había que elegir entre inglés o alemán.

En 1934, se aprobaba un nuevo Bachillerato de 7 cursos, comenzando el alumno a los 10 años de edad y haciéndose hincapié en el francés. Se opta por imponer una reválida al final del Bachillerato, que examinaba al alumno de todos los conocimientos adquiridos. Se incluía en la reválida exámenes de idiomas, para lo cual había presencia de al menos un docente que enseñaba esas materias.

Durante la Guerra Civil (1936-1939) se decidió que se debían completar los estudios de ámbito humanístico con dos lenguas extranjeras a elegir entre italiano, francés, alemán o inglés. De esta forma los alumnos lograban llegar a las producciones literarias o científicas extranjeras.

Con la llegada de los años 50-60 se le comienza a dar más importancia al inglés, pero desgraciadamente esta enseñanza solo llega a unos pocos estudiantes y el francés sigue preponderando entre la mayoría de los alumnos.

Los años 70 supusieron que las lenguas extranjeras llegasen a todos los alumnos porque se imponen de forma obligatoria en una etapa del Sistema Educativo. Durante esta etapa los alumnos que estudiaban inglés durante la EGB (Enseñanza General Básica) predominaban respecto al resto.



**Gráfico 1: Alumnos por idioma año 1989/90**

**Alumnos de EGB en 1989/90 por idioma cursado. Fuente: Elaboración CIDE a partir Ministerio de Educación y Ciencia (1993). *Estadística de la enseñanza en España 1989/90*. MEC**

En 1990 entrará en vigor la LOGSE o Ley Orgánica General del Sistema Educativo. En ese periodo la enseñanza de idiomas fue adecuándose a los Planes de Estudio. Posteriormente, de 2002 a 2012, comprendiendo en 2006 la Ley Orgánica De la Educación, se han creado leyes tratando de mejorar la calidad educativa (caso de la LOMCE en 2012).

En conclusión, como afirman algunos autores (Muñoz 2013: 63), el aprendizaje de idiomas en España dentro de los sistemas educativos antes de la entrada de España en la Unión Europea (concretamente de 1978-1985) tradicionalmente era titubeante y deficitario. Este

déficit trató de paliarse con continuas reformas del modelo educativo, que no lograron triunfar en su cometido.

Por otra parte, actualmente la necesidad de conocer idiomas se ha visto acentuada por la entrada de España en la Unión Europea (1985). Esto supuso la llegada del fenómeno de la globalización<sup>3</sup>. La globalización conllevaba una globalización cultural<sup>4</sup>, con cambios sociales, económicos y culturales a los que los ciudadanos debían adaptarse.

Para finalizar, es importante mencionar la aparición de los colegios bilingües. Actualmente existe la Red de Centros de Educación Bilingüe de Cantabria, entre la que se encuentran los Centros PEB (Programa de Educación bilingüe) y Centros PIL (Programa de Inmersión Lingüística). Los PIL en Cantabria se inscriben dentro del Plan Regional para la Potenciación de la Enseñanza y el Aprendizaje de las Lenguas Extranjeras del año 2006.

En la web de "Educantabria" se muestra que en Cantabria existen 73 PEB, de los cuales 38 son Centros de Enseñanza Secundaria y 35 son de Enseñanza Primaria. Además, también hay 9 centros con el PIL (Educantabria 2014).

En "Los Programas de Enseñanza Bilingüe de la Comunidad de Madrid. Un estudio comparado", de la Consejería de Educación de Madrid, y como presidente de la publicación Francisco López Rupérez, se expone que:

En la Comunidad Autónoma de Cantabria se han desarrollado las siguientes modalidades de enseñanzas bilingües: Programas de Educación Bilingüe de inglés-español en Educación Primaria, que en el curso 2009/2010 se desarrollan en 10 centros públicos. Programas de Educación Bilingüe de francés-español, alemán-español o inglés-español en Educación Secundaria Obligatoria y, en su caso, de Bachillerato, implantados en 25 IES (Institutos de Educación Secundaria). Programas

---

<sup>3</sup> Globalización: serie compleja de procesos históricos de transformación económica, tecnológica, institucional y social, principalmente que confluyen en ella (GIDDENS 1999: 6).

<sup>4</sup> Globalización cultural: proceso que desarrolla modelos de comportamiento comunes o una cultura globalmente universal.

de Educación Bilingüe de español-francés o español-inglés en 3 centros privados concertados que imparten Educación Secundaria Obligatoria. (2010: 90)

	CANTABRIA
Fecha de inicio del Programa	1. Programas de Educación Bilingüe de francés-español, alemán-español o inglés-español en Educación Infantil y Primaria, Secundaria Obligatoria y Bachillerato: 2008 (Programa MEC-B, Council: 1996) 2. Programas de Educación Bilingüe de español-francés o español-inglés en Centros privados concertados que imparten Educación Secundaria Obligatoria.
Alcance del Programa	1. N.º centros: 10 CEIP (1 MEC-B, Council) Modelo Sección – Infantil: 2 h/sem. Contenidos en lengua extranjera + 1 h/sem en lengua extranjera – Primaria: máx. 5 h/sem. contenidos y lengua N.º centros: 30 IES (1 MEC-B, Council) Modelo Sección ESO: incremento 2 h/sem. lengua extranjera + una o dos materias en lengua extranjera Bachillerato: incremento 1-2 h/sem. lengua extranjera + al menos una materia en lengua extranjera 2. N.º centros: 33 Centros privados concertados. Análogo al Programa 1
Etapas educativas afectadas por el Programa	1. Educación Infantil Educación Primaria Educación Secundaria 2. ESO
Asignaturas ofertadas o cursadas en el idioma extranjero seleccionado	1. Educación Primaria Una o dos áreas no lingüísticas: obligatoriamente Conocimiento del Medio ESO Una o dos materias no lingüísticas sin especificar salvo Lengua castellana y Literatura Bachillerato Al menos una materia no lingüística sin especificar El dominio de la lengua extranjera del profesorado determina la elección de las materias no lingüísticas impartidas. 2. Análogo a los Programas 1
Docentes (requisitos y formación)	Acreditación de una adecuada competencia comunicativa. Actividades específicas de formación lingüística y metodológica.
Certificación obtenida	Evaluación interna de estos Programas, a cargo de los centros implicados y de la Administración Existe también una evaluación externa, gracias a la colaboración con organizaciones internacionales que realizan pruebas de nivel a los alumnos de cuarto de Secundaria (Alianza Francesa, Instituto Goethe y Trinity College).

**Tabla 2: Rasgos programas bilingües en Cantabria**

**Sinopsis descriptiva de los rasgos más característicos de los diferentes Programas bilingües. Fuente: "Los Programas de Enseñanza Bilingüe de la Comunidad de Madrid. Un estudio comparado", de la Consejería de Educación de Madrid (2010).**

### 1.3.4 Los idiomas y la ciudad de Santander

La ciudad de Santander, dada su localización geográfica -enclavada estratégicamente entre mar y montaña- y su relativa proximidad a otros países con diferentes lenguas (como son

Reino Unido y Francia), ha sido y está siendo participe de una continúa formación en idiomas.

Ya en el S. XIX, la ciudad de Santander fundamentaba en su posición estratégica la característica de poseer un puerto marítimo de tráfico internacional y servir de enlace al comercio con las colonias españolas.

Con el transcurso del S. XIX y hasta principios del XX, se comenzaron a desarrollar en mayor medida las relaciones comerciales ya existentes entre España y Gran Bretaña. Este suceso fue la antesala de la actual importancia que tiene el conocimiento del inglés en la ciudad de Santander.

El comercio entre ambos países ponía de manifiesto la necesidad de formar a los trabajadores en idiomas. Debían de conocer bien la lengua inglesa para cartearse y hablar con los técnicos y comerciantes británicos en el ámbito profesional. Es entonces cuando se favoreció estudiar comercio y dentro de tal enseñanza el inglés hablado y escrito.

Concretamente desde 1839 a 1860 la Escuela de Comercio fomentó el estudio del inglés además del francés. En los Institutos de Enseñanza Secundaria en cambio solo era estudiado el francés de forma obligatoria. Esto es debido a que se le daba importancia a la lengua inglesa fundamentalmente en relación a estudios mercantiles en los que existía comercio con países de ese habla (caso de Gran Bretaña) y era una necesidad laboral. El francés era la lengua estudiada más tiempo y era primer idioma en enseñanzas públicas.

En los años 50, se construyen ferrocarriles concediendo las obras a empresas inglesas (como el de Alar). Vendrán ya entonces técnicos ingleses a las empresas. Surge la necesidad de comunicarse y conocer mejor el idioma inglés.

Tras la revolución de 1868, será en 1878 cuando con el Plan Lequerica, se permite reformar y ordenar las líneas de atraque y con la "Ley de Bases", se regula la explotación en las minas de hierro (como las de Peña Cabarga). El puerto de Santander era testigo de cómo los ingleses llevaban el mineral extraído de las minas al puerto de Cardiff en Gales. Se produce una prosperidad económica importante.

En 1886 se crea la Cámara de Comercio. Desde su creación ha realizado una importante labor ofertando una gran lista de programas formativos, entre los cuales destacan sus programas en idiomas, de los que hablaré más adelante. Estos programas están directamente enfocados al profesional. La Cámara de comercio tiene una importante labor dando respuesta a las necesidades de los empresarios y empleados ayudando al desarrollo de las empresas de Cantabria. El año siguiente se crea la Escuela Oficial de Idiomas de Santander, concretamente el día 16 de noviembre de en 1987 con tres idiomas (inglés, alemán y francés) contaba únicamente con 17 profesores y 1.600 alumnos.

A principios del S. XIX, Santander comenzaba en esta época a ser destino de un turismo de salud (ciudad balneario en el Sardinero y su posterior prosperidad en el S. XX). Se trata de un turismo dirigido a la aristocracia de la época y que continuaría hasta el siglo XX. Sin embargo, el S. XX no solo trajo cosas positivas para la ciudad, también trajo pérdidas culturales. Como es el incendio del casco histórico de 1941. Posteriormente, se produjo una construcción apresurada de viviendas para la multitud de familias que habían quedado sin hogar cuando se quemaron sus casas. Comenzó una nueva etapa para la ciudad, produciéndose un cambio total en algunos de sus edificios más representativos. Este desastre marcó la ciudad y no fue favorable.

Dentro de la enseñanza de idiomas, Santander se integró plenamente en el estudio de las lenguas extranjeras tanto en los planes de sus Institutos Públicos, como en las enseñanzas por medio de centros privados.

Actualmente se ha establecido el Plan de Actuación Turística de la ciudad de Santander. Con la reciente noticia, a fecha de 15/03/15 según el diario *Europa Press*, entre las medidas que se han tomado con respecto a la formación en idiomas, una de ellas está enmarcada en ese plan estratégico. Se trata de la realización de un Acuerdo entre la EOI y el Ayuntamiento, que se ha saldado con la firma de un proyecto mediante el cual se impartirán cursos a taxistas que prestan sus servicios en el municipio. Enmarcándose en este Plan de Actuación, la realización de los cursos tendrá por objetivo contribuir a una promoción turística tanto nacional como internacional. Trataré este acuerdo en más profundidad posteriormente.

### **1.3.5 Otros estudios similares**

Existen estudios previos sobre la formación en idiomas, aplicándose profesionalmente al turismo. Podemos encontrar estudios tanto fuera como dentro de España. Fuera de España, concretamente en Cuba se han realizado varios estudios dentro de sectores específicos del turismo.

En Cuba, en el estudio "La Enseñanza del Inglés con Fines Específicos a Transportistas de Turismo", Sonia Pupo Ferrás explica: "el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje en los cursos impartidos a las diferentes especialidades del turismo en los ocho años de experiencia de la autora en el sector" (2006: 4). Este estudio puede servir de ejemplo para conocer qué materiales didácticos son usados y qué tienen o quieren potenciar en el ámbito de la formación en idiomas a profesionales del sector turístico, es decir, en la formación lingüística con fines específicos a profesionales. El estudio concierne básicamente a transportistas del sector turístico.

También existe un segundo estudio en Cuba, en este caso concretamente en Varadero. Allí se han desarrollado otros estudios turísticos para el perfeccionamiento del primer y segundo idioma en el departamento de recursos humanos de sus empresas. Se trata de llegar a los objetivos planteados, es decir, a aquellos que se requieren para el puesto de trabajo desempeñado en lo que a formación en idiomas se refiere. En el caso de este estudio, titulado: "Estrategia para el perfeccionamiento de la superación idiomática de los trabajadores del polo turístico de Varadero", de Narciso Moya Rodríguez (2011), se muestra la metodología que han utilizado para llegar a unos objetivos en nivel de idiomas que mejoren el desempeño profesional dentro de las empresas.

Además, dentro de las empresas que recurrían a estos planes de desarrollo, dentro de cada grupo de su personal, se realizaban cuadros de temática a estudiar y por puesto de trabajo. Eran realizados previamente a la implantación de cursos de mejora. El cuadro que utilizaban a modo de ejemplo era como el que puede verse a continuación:

Nombre de Trabajador	Puesto de trabajo	Habilidades y destrezas a adquirir	Actividades a desarrollar por el entrenado	Tiempo
	Dependiente gastronómico. Buffet Cantinero. Bares  Dependiente. Bares	Saludar, presentarse, decir de dónde viene, donde vive, donde trabaja, explicar que hace en el puesto de trabajo, describir el puesto de trabajo. Dar información sobre el Hotel, sobre si mismo sobre otro y su familia. Entender cuando le solicitan un servicio, reaccionar correctamente dando la respuesta adecuada. Dar direcciones dentro y fuera del Hotel.	Ej. Hipotético. Curso Introductorio. • Saludos y presentación. Desarrollar la actividad antes o durante el servicio, en el momento de menor intensidad, empleando medios auxiliares, una hoja escrita, usar un porta papel, emplear tarjeta o láminas, una grabadora, etc.,	Una semana.

**Tabla 3: Plan de desarrollo de Varadero (2011: 6)**

Dentro de España, también hay estudios sobre la importancia de poseer un nivel adecuado en formación lingüística dentro del contexto turístico. La Universidad de Salamanca, en el estudio "La competencia intercultural en la enseñanza del inglés dentro del contexto turístico", de Ana Alonso Alonso, nos pone de manifiesto para los profesionales del turismo que en su actividad profesional es necesario el inglés: "El idioma inglés ... se establece como lengua "casi obligatoria en la práctica"... aplicado relevantemente a nuestro tema turístico, el inglés es un comodín o lenguaje universal de referencia" (2006: 25).

También hay otros estudios menos representativos en relación con el ámbito turístico pero que son llamativos en lo que a formación de idiomas se refiere, como es el estudio realizado en Extremadura titulado "Creencias relativas al aprendizaje de una lengua extranjera", de Juan de Dios Martínez Agudo, que expone que "pretende analizar las creencias de los maestros en formación respecto al aprendizaje de una lengua extranjera" y concluye que "(e)l análisis de sus creencias revela la escasez de oportunidades reales de comunicación oral que actualmente se ofrece en el aula de lengua extranjera" (2002: 219).

De estos estudios se desprende que la preocupación por la formación en idiomas es algo extendido a otras comunidades autónomas y no es un problema al que se enfrente únicamente la ciudad de Santander.

Sobre Santander, los únicos estudios en materia de formación en idiomas por lo que he podido investigar, vienen de la mano del actual Plan de Actuación Turístico y los cursos de formación que se van a llevar a cabo para la mejoría de los resultados que ahora mismo se están obteniendo de la investigación realizada.

## **2 METODOLOGÍA**

### **2.1 Estructura del trabajo y obtención de datos**

Este Trabajo de Fin de Grado ha seguido una metodología que se fundamenta en la realización de encuestas y entrevistas individuales a actores relevantes, así como una investigación de los aspectos actuales en tema de formación, de tal modo que se obtengan resultados para dar una idea de la importancia del estudio de idiomas extranjeros.

La estructura del trabajo está delimitada con idea de crear un primer apartado de carácter introductorio, donde se trata la finalidad y objetivos que se persiguen con el estudio. Además, enmarca el tema en un contexto de evolución constante y nos pone en la situación histórica. Posteriormente, está señalada la forma de obtención de los datos para recopilar la evidencia empírica del TFG y se presentan unas fichas técnicas del trabajo de campo realizado.

En esta parte del TFG, se desarrollan los capítulos. Dentro de los capítulos, se aporta información respecto a la investigación sobre el tema de la formación de lenguas extranjeras en la ciudad de Santander con los cursos e investigación realizada de los organismos con competencias en ese ámbito. Finalmente, se han expuesto unas conclusiones respecto a la investigación desarrollada y el trabajo de campo realizado, que incluye un análisis de los resultados de las entrevistas y encuestas practicadas.

La obtención de datos secundarios se ha realizado a través de la consulta de páginas vía Internet, como es la página web del Ayuntamiento de la ciudad de Santander, página de la Cámara de Comercio de Santander, la Escuela Oficial de Idiomas de Santander y otros estudios sobre el tema encontrados.

## 2.2. Trabajo de campo

El trabajo de campo ha consistido en la realización de encuestas individuales a trabajadores de establecimientos relacionados con el comercio y algunas entrevistas a miembros representativos (federaciones de comerciantes, etc.). Entre las fuentes primarias utilizaremos la entrevista y la encuesta.

La entrevista realizada está organizada por secciones, cuyas preguntas varían en función del puesto de la persona entrevistada. Se ha entrevistado a las siguientes personas:

- Gema Igual Ortiz, Concejala de Turismo y Relaciones Internacionales.
- Margarita García Prado, Responsable de Oficinas de Turismo del Ayto. de Santander

Las encuestas han sido realizadas a profesionales de establecimientos comerciales del sector turístico dentro de la ciudad de Santander. Las preguntas han sido formuladas en español y no ha sido necesaria su traducción a otros idiomas dado que la mayoría de los profesionales son de la ciudad.

Las encuestas se han organizado en varios bloques de conocimiento en la formación de lenguas extranjeras (Características generales del encuestado; Conocimiento de idiomas; Nivel de Idiomas, ya sea, comprensión y expresión oral y escrita; Idiomas en el Puesto de Trabajo; El Tiempo de Aprendizaje; Consideración en la Formación de Idiomas) y han sido realizadas en persona (formato papel).

### 2.2.1. Ficha técnica de las entrevistas

**Instrumento:** cuestionario de libre respuesta, individual a cada entrevistado, con unas 15 preguntas como límite máximo y 5 como mínimo. Se han realizado preguntas específicas a todas las personas a las que se ha efectuado la entrevista.

**Universo:** autoridades o responsables del Gobierno y de Oficinas de Turismo de la ciudad.

**Ámbito geográfico:** ciudad de Santander.

**Puntos de realización:** lugar de trabajo de los entrevistados.

**Técnica:** entrevistas llevadas a cabo en persona de forma estructurada y por correo electrónico.

### 2.2.2. Ficha técnica de las encuestas

**Instrumento:** cuestionario de 24 preguntas, de las cuales, dentro del apartado nivel de idiomas hay 4 preguntas en subapartados referentes a las diferentes capacidades o competencias (a. Nivel de expresión escrita, b. Nivel de comprensión lectora, c. Nivel de expresión oral, d. Nivel de comprensión auditiva).

La tipología empleada en las preguntas es la siguiente:

- ✓ Cerradas o dicotómicas (cuya respuesta es sí o no): aparecen 7 de esta tipología.
- ✓ Abiertas o de libre respuesta (la respuesta no es si o no únicamente sino la considerada por el encuestado): aparecen 3 preguntas de este tipo.
- ✓ De múltiple elección: hay 12 preguntas de libre elección en las cuales existen varias alternativas de respuesta.
- ✓ Mixtas; otras que combinan múltiple elección con respuestas más comunes y opción a libre respuesta. Hay 2 preguntas de esta tipología.

**Universo:** personal de establecimientos comerciales de la ciudad de Santander, personal de Agencias de Viajes y de Oficinas de Información Turística.

**Ámbito geográfico:** ciudad de Santander.

**Tamaño de la muestra:** 50. En total en establecimientos comerciales 20, en Oficinas de Información Turística 15 y en Agencias de Viajes 15.

**Puntos de muestreo:** establecimientos comerciales de la ciudad de Santander, Oficinas de Información turística de Santander y Cantabria Y Agencias de Viajes de Santander.

**Técnica:** encuestas llevadas a cabo en persona y vía Google formularios a través de Internet.

**Periodo de realización:** 1 de enero de 2015 a 31 de mayo de 2015

## 3. ORGANISMOS REPRESENTATIVOS EN FORMACIÓN

### 3.1. Gobierno de Cantabria

El Gobierno de Cantabria está dividido en Consejerías. Existen 8 Consejerías, entre las cuales destaca la Consejería de Innovación, Industria, Turismo y Comercio, ya que será la más representativa en el tema que vamos a tratar.

Actualmente el Gobierno a través de su Consejería correspondiente, está llevando a cabo una serie de actividades en fomento de la formación en idiomas en el sector turístico. Una de

las medidas que está tomando ahora la Consejería es la de crear de manera adecuada un programa formativo para los profesionales que pertenecen a la Asociación de Campings de Cantabria. Este programa servirá para actualizar los conocimientos de los trabajadores que pertenecen a este gremio.

Los conocimientos que se impartirán irán en orden de actualizar su formación en idiomas, así como otras temáticas de interés y relacionadas con la promoción y la comercialización de productos. Además, se pretende actualizar la información de su página web. El Gobierno realiza, de este modo, una colaboración con la empresa privada, que ya en otras ocasiones ha funcionado produciendo cifras positivas.

Con este apoyo los miembros de la Asociación pretenden lograr ofrecer un servicio de calidad, lo cual, implica que una formación actualizada y adecuada en idiomas para los profesionales supone mejorar la atención que ofrecen al cliente.

En resumen, este Convenio que ha firmado el Gobierno, comprometiéndose a ayudar al subsector, puede que logre aumentar la llegada de turistas y mejorar la profesionalidad de los empleados. Una formación en idiomas a los profesionales logrará proporcionar un mayor acercamiento comunicativo entre profesional y turista, y fomentará la mejora del servicio ofrecido.

Por otra parte, como se ha mencionado previamente, el Gobierno de Cantabria a través de su Consejería de Innovación, Industria, Turismo y Comercio, y más concretamente la Dirección General de Turismo, ha iniciado otras medidas para mejorar la formación en idiomas. En colaboración con la Escuela Universitaria de Turismo Altamira (EUTA) se están realizando dos cursos de inmersión en inglés conversacional.

CURSOS <b>Inglés conversacional</b>	
<b>Objetivo</b>	A través de la conversación recibirás la orientación y el aliento adecuados para progresar notablemente en tus habilidades de habla y comprensión inglesas para interactuar en el ámbito turístico.
<b>Contenido</b>	Las clases de conversación en inglés son una herramienta de mantenimiento del idioma y sobre todo una forma de hablar y escuchar inglés en la temática profesional en la que te desenvuelves.  Nivel de inglés requerido: Intermedio  Debes ser capaz de comprender y comunicar frases y expresiones de uso frecuente relacionados con las áreas profesionales relevantes en tu trabajo y vida cotidiana.  18 horas de formación (1,5 horas / día). Nº máximo de alumnos por grupo: 12.
<b>Fechas</b>	15 de abril a 25 de junio de 2015
<b>Horarios</b>	Miércoles, de 8:00 a 9:30 horas

**Tabla 4: Curso 1 inglés conversacional EUTA**

CURSOS <b>Inglés conversacional</b>	
<b>Objetivo</b>	A través de la conversación recibirás la orientación y el aliento adecuados para progresar notablemente en tus habilidades de habla y comprensión inglesas para interactuar en el ámbito turístico.
<b>Contenido</b>	Las clases de conversación en inglés son una herramienta de mantenimiento del idioma y sobre todo una forma de hablar y escuchar inglés en la temática profesional en la que te desenvuelves.  Nivel de inglés requerido: Intermedio  Debes ser capaz de comprender y comunicar frases y expresiones de uso frecuente relacionados con las áreas profesionales relevantes en tu trabajo y vida cotidiana.  18 horas de formación (1,5 horas / día). Nº máximo de alumnos por grupo: 12.
<b>Fechas</b>	16 de abril a 26 de junio de 2015
<b>Horarios</b>	Jueves, de 8:00 a 9:30 horas

**Tabla 5: Curso 2 inglés conversacional EUTA**

El temario de ambos cursos, que podemos ver en las imágenes superiores, es igual, lo que cambia es las fechas en las que se realizan. El curso 1 se desarrolla los miércoles y el curso 2 los jueves. El horario para ambos cursos es el mismo, de 8:00h a 9:30h y el desarrollo de los cursos va del 16 de abril al 26 de junio de 2015. Por lo tanto, cada día de asistencia al curso significa una hora y media de clase.

Estos cursos duran un total de 18 horas y es necesario un nivel intermedio para su participación y aprovechamiento. Estos cursos tienen como objetivo ayudar a los

participantes a progresar tanto en sus habilidades de comprensión como de habla inglesa. Se logra así interactuar mejor con el turista dentro del campo turístico.



**Ilustración 1: Publicidad de los cursos por parte del Gobierno de Cantabria**

Mediante colaboración entre el Gobierno de Cantabria y la Escuela de Turismo Altamira, así como Emcan (Servicio Cántabro de Empleo), El Ministerio de Empleo y Seguridad Social, El Servicio Público de Empleo Estatal y la Unión Europea fue creado también un curso gratuito para desempleados llamado "Inglés de atención al público". Este curso está orientado a menores de 30 años que tienen como máxima cualificación el bachillerato. Se trataba de un curso de 200 horas que finalizó en febrero de 2015. Por tanto, estuvo impartándose a la vez que se desarrollaba este Trabajo de Fin de Grado y por ese motivo he querido mencionarlo.



**INGLÉS ATENCIÓN AL PÚBLICO**

**CURSO GRATUITO PARA DESEMPLEADOS** **200**  
Cód. ADGI01 • COMIENZO INMEDIATO • FINALIZACIÓN FEBRERO 2015 **horas**

**OBJETIVO:** Resolver de forma correcta y fluida las situaciones de atención al cliente en lengua inglesa, desarrollando procesos de comprensión oral y escrita, y expresión oral generados por esa actividad.

**DESTINADO A:** Menores de 30 años, de baja cualificación (máxima titulación: bachillerato).

**IMPARTIDO POR EL CENTRO COLABORADOR:**  **CESTE**  
SANTANDER

**INSCRIPCIONES:** Acudir con DNI y tarjeta de desempleo a **CESTE**  
Avd. del Faro, Pintor Eduardo Sanz, 6 • Santander • **Tel. 942 39 81 44**  
(Escuela Universitaria de Turismo Altamira) • [ceste@eualtamira.org](mailto:ceste@eualtamira.org)

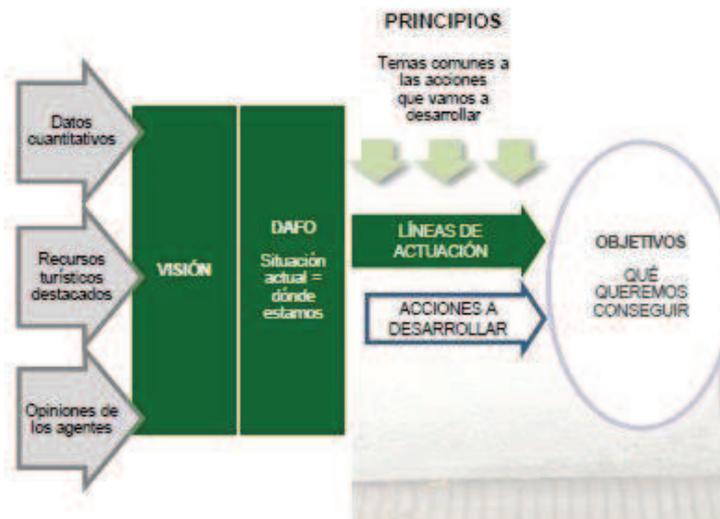
### Ilustración 2: Cursos a desempleados realizados en EUTA

#### 3.1.1. Cantur

Cantur, Sociedad Cántabra de Promoción Turística, se trata de una sociedad anónima. Es una empresa que como ya su propio nombre indica desempeña una labor fundamental en el ámbito de la promoción turística. La empresa pone a disposición del visitante una amplia gama de idiomas en los que ver su web, lo cual contribuye a fomentar una promoción adecuada de Cantabria.

Esta sociedad tiene establecimientos turísticos de naturaleza que con unas cualidades especiales proporcionan servicios de una elevada calidad. Algunos ejemplos son: El Parque de la Naturaleza de Cabárceno y El Teleférico de Fuente Dé, entre muchos otros.

Se hace fundamental recurrir al Plan de Marketing desarrollado durante el 2014-2015. Dentro de este Plan, han realizado un análisis a través de datos cuantitativos, recursos turísticos destacados y opiniones de los agentes. Así, se llega a una visión del panorama actual y un análisis Dafo, para posteriormente marcar unos objetivos sobre todo en la problemática de una adecuada promoción, a la que únicamente se llega mediante unas líneas de actuación y acciones a desarrollar.



**Gráfico 2: Plan de Marketing 2014-15**

**Fuente: Cantur**

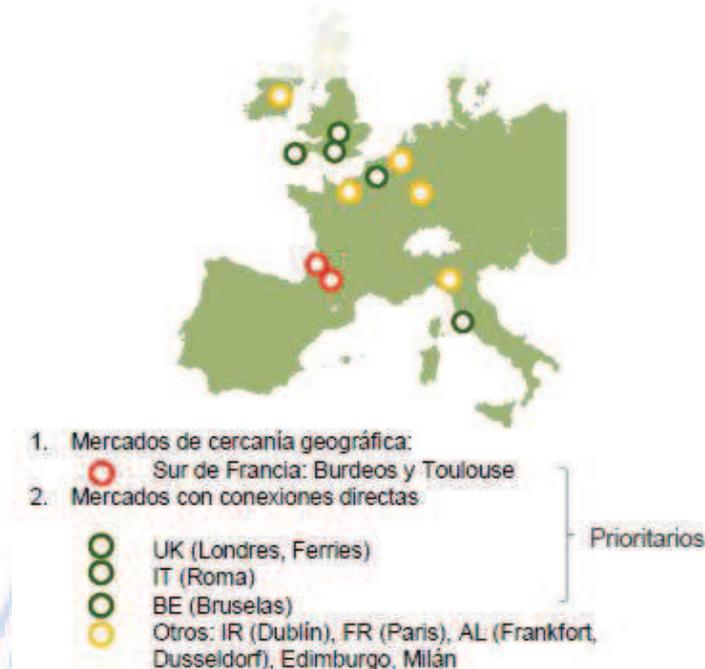
Como afirman diversos agentes del sector que han participado en la creación de este Plan de Marketing, es fundamental el carácter realista y pragmático. Este documento es un instrumento que sirve para organizar por tanto las líneas de actuación del turismo regional.

Como afirman algunos expertos analistas (Exceltur 2015), en España ha habido un incremento en el crecimiento del PIB turístico -1er trimestre 2015 hasta el 3,5%-. Este incremento se ha visto potenciado por un balance de cierre de la Semana Santa muy positivo. A su vez, se ha mostrado un incremento de la demanda nacional turística. En la demanda extranjera en cambio, predomina la llegada de británicos y un aumento de la llegada de franceses.

Como afirma el Instituto de Estudios Turísticos (INE 2012-2013), si nos centramos en Cantabria, existe una tendencia igualmente positiva en la recepción de turistas extranjeros. Según el análisis ICANE, "Visitantes extranjeros con destino Cantabria según país de residencia" (FRONTUR 2012), predominan turistas sobre excursionistas y principalmente de Francia, Reino Unido e Italia. Su principal destino es la ciudad de Santander.

Por esta razón, se aprecia una creciente necesidad de formación en idiomas en una ciudad que actualmente tiene un desarrollo turístico menos agudizado en comparación con otras

ciudades del litoral mediterráneo. Entre los objetivos del Plan de Marketing 2014-2015 se encuentra la internacionalización.



**Gráfico 3: Mercados Turísticos Internacionales de Cantabria. FUENTE: PM2014-15**

La internacionalización<sup>5</sup> es por tanto la primera línea estratégica de actuación y supone ciertos aspectos a mejorar. En primer lugar, se ha descubierto una dependencia del turismo nacional en la Comunidad Autónoma. Segundo, se trata de mejorar Cantabria como destino internacional con medidas de mejora para potenciarse como un destino más moderno y cosmopolita.

Dentro de esta internacionalización se hacen necesarias ciertas medidas estratégicas como son la mejora de la promoción internacional y la mejora de la comunicación web en otros idiomas. Es aquí donde se ve reflejada la necesidad de una formación en idiomas de los agentes turísticos que trabajan en CANTUR y que será un pilar de inversión para la promoción en este ámbito.

La comunicación internacional será principalmente patente en recursos clave, como son Cabárceno, el Centro de Arte Botín, etc. Además, la marca Santander ganará prestigio.

<sup>5</sup> Ver anexo IV: "Charla sobre la Internacionalización"

Ahora, precisamente porque Cabárceno es un recurso primordial para Cantur, y que con la próxima construcción de la telecabina de Cabárceno hay una gran posibilidad de crear puestos de empleo adicionales, es imprescindible que las personas que sean contratadas posean la adecuada formación. Las previsiones de la creación de la infraestructura indican que se van a crear 193 puestos de trabajo.

### **3.2. Ayuntamiento de Santander**

El Ayuntamiento de Santander se trata de una corporación representativa para la ciudad compuesta por un alcalde –D. Iñigo de la Serna Hernáiz- y varios concejales, destacando en este caso por tener mayor relación en el tema en cuestión, la Concejalía de Turismo y Relaciones Institucionales, liderada por Dña. Gema Igual Ortiz.

Tratando de establecer una dirección para encontrar el futuro deseado en la ciudad, el Ayuntamiento inició el Plan Estratégico Santander 2010-2020, que consta de dos etapas, la redacción del Plan y la implementación del mismo.

Esta iniciativa se ha realizado de forma abierta a instituciones, a los principales agentes y sectores con capacidad de decisión e incidencia, y de manera especial al conjunto de la ciudadanía. Para llegar a los ciudadanos se desarrollaron encuestas telefónicas –en diciembre 2009-, también se encuestó a representantes de las principales instituciones, partidos políticos, colegios profesionales, empresarios, universidad, sindicatos, asociaciones de vecinos y demás agentes sociales –durante diciembre de 2010-. Completándose esto con entrevistas y otros tipos de participación pública –página web del plan, etc.-.

Dentro de este Plan Estratégico 2010-2020 está el Plan de Actuación Turística 2015-2020, que se trata de una de las 30 acciones prioritarias que más de 200 personas y entidades señalaron como totalmente necesarias para la ciudad.

Con las premisas de creación de unos objetivos definidos para el Plan de Actuación Turística 2015-2020, se ha realizado también un diagnóstico cuantitativo, a través de fuentes de datos oficiales y las más de 50 entrevistas realizadas a agentes representativos del sector. De este modo, se ha elaborado un estudio sobre la percepción de la ciudad como destino turístico.

Con este diagnóstico, los agentes turísticos – miembros representativos del sector-, analizan, proponen y evalúan futuros programas y actividades a realizar que son susceptibles de aparecer finalmente en el Plan de Actuación.

Con este Plan de Actuación, dentro de la formación en idiomas, el Ayuntamiento de Santander está contribuyendo al desarrollo de las lenguas extranjeras para proporcionar una adecuada y mejorada calidad turística.

Desde el Ayuntamiento de Santander, se ha comenzado a potenciar la formación de los profesionales relacionados directa e indirectamente con el sector. Además, se intenta llegar a estratos relacionados indiscutiblemente con el turista, pero que directamente no son actividades turísticas como tal –como pueden ser algunas propias de establecimientos comerciales-.

La Concejalía de Turismo y Relaciones Institucionales del Ayuntamiento de Santander ha comenzado su desempeño en pro de la mejora en formación en idiomas con la creación de cursos. Se puede ver una transcripción completa de la entrevista realizada a la Concejala de Turismo y Relaciones Institucionales del Ayuntamiento de Santander respecto al tema en cuestión en el Anexo II.

Tras percatarse de la carencia existente en idiomas dentro de la ciudad, concretamente establecimientos y otros sectores que tienen contacto con los turistas, la Concejalía ha comenzado conjuntamente con la Escuela Oficial de Idiomas a desarrollar cursos formativos. Los cursos están adaptados a la actividad profesional y al específico desempeño dentro del puesto de trabajo.

Concretamente se han ofertado tres cursos formativos que van dirigidos a profesionales: taxistas, camareros y comerciantes de la ciudad. Estos cursos se desarrollarán a través de la Escuela Oficial de Idiomas. Los cursos son de dos horas semanales en inglés y homogéneos, es decir, con el mismo nivel para todos los que asisten al curso.

Los cursos se van a desarrollar hasta que llegue el verano, finalizando en junio. La duración del curso asciende a unas 40 horas, en grupos de unas 15 a 20 personas, ya que si fuesen grupos mayores, no serían prácticos y no funcionaría.

Los horarios han sido solicitados por parte de los trabajadores. Con lo cual, la adaptación al trabajador y sus horarios en el puesto de trabajo es total. Los comerciantes tienen el curso de 14:00 a 16:00, que es cuando se para al mediodía. Los taxistas asisten a los cursos de lengua inglesa los martes de 9:00 a 11:00 y los trabajadores de restaurantes, como hay muchos que descansan el domingo es los lunes de 10:00 a 12:00.

El temario de los cursos está confeccionado especialmente ajustándose a las necesidades que han solicitado con antelación los propios trabajadores. Además, se adapta a lo que va a servir de utilidad práctica en su trabajo.

Por otra parte, la celebración de estos cursos formativos a través de la Escuela Oficial de Idiomas, no ha sido elegida de forma casual. Por parte del Ayuntamiento se pretende la implicación del Gobierno de Cantabria en estos cursos y es por esta razón que se ha elegido la Escuela Oficial de Idiomas, ya que depende de Cultura y Educación del Gobierno.

Con una implicación más directa del Gobierno se pretende además que estos cursos lleguen a más profesionales, no solamente de la ciudad de Santander, sino de toda la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Puesto	Horario	Duración
Comerciantes	De 14:00h a 16:00h	40h (Finalizan en junio de 2015)
Taxistas	Martes de 9:00h a 11:00	
Empleados de restaurante	Lunes de 10:00h a 12:00h	

**Tabla 6: Cursos Ayuntamiento de Santander y EOI. Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos por medio de la entrevista a Gema Igual, Concejala.**

### 3.2.1. Oficinas de Información Turística

Las Oficinas de Información Turística son entidades que prestan servicios turísticos relacionados con la atención, orientación y asesoramiento del visitante. Por ese motivo, es fundamental que dichas entidades se tenga una adecuada formación en idiomas. Es un

requisito indispensable poder comunicarse con los visitantes. Las Oficinas de Información Turística tienen un contacto directo con personas procedentes de otros países y otras culturas. Por esta razón, es de vital importancia contribuir por parte de los organismos al desarrollo de una adecuada formación en idiomas.

Dentro de Cantabria, existen diferentes tipos de Oficinas de Turismo según de qué tipo de organismo administrativo dependen: en primer lugar, se encuentran las Oficinas de Información Turística del Ayuntamiento de Santander. Por otra parte, las Oficinas de Turismo que dependen del Gobierno Regional, es decir, Oficinas de Información Autonómica o de la Comunidad Autónoma que se encuentran distribuidas por Cantabria (en la ciudad de Santander por poner un ejemplo hay una en el Mercado del Este).

### **3.2.2. Transporte público**

La oferta de medios de transporte en la ciudad de Santander es diversa. Podemos encontrar transporte en tren, transporte por carretera y transporte aéreo. La necesidad para el profesional de poseer formación en lenguas extranjeras es fundamental, pero las nuevas tecnologías ayudan a simplificar la comunicación.

En el caso del transporte público, se está avanzando significativamente de la mano de las nuevas tecnologías. Concretamente, en el transporte en autobús y tren, ya no es tan necesario que la persona que venda un billete conozca el idioma de la persona extranjera, debido a que en las estaciones de autobús o tren, como las de Santander, han recurrido a unas máquinas que automatizan la venta de billetes. Estas máquinas táctiles son de uso muy sencillo y tienen la opción de tener la información en varios idiomas, incluso las condiciones de compra.

El uso de internet también ha favorecido la posibilidad de comprar billetes a través de la red y la inversión por parte de las empresas en muchas ocasiones se fundamenta más en mejorar la interfaz de sus sitios web para poder ofrecer la información en distintos idiomas.

Los taxistas en cambio están recurriendo a aprender idiomas, puesto que este tipo de formación se trata de un añadido que los pone por encima del transporte público. Estos

trabajadores logran de esta manera generar la calidez humana y la atención que el turista demanda.

Como ya he mencionado, enfocado a los taxistas existe el curso formativo que ha puesto a disposición el Ayuntamiento de Santander de la mano de la Escuela Oficial de Idiomas, adecuándose a su labor.

En la ciudad de Santander, con la reciente consideración de la ciudad conjuntamente con Valencia y Barcelona como una Smart City, se ha dado importancia a la transformación tecnológica. El objetivo de las Smart Cities es reforzar la internacionalización de las empresas españolas en todos los sectores que ofrecen servicios y equipos de municipalidades. También se pretende con esta iniciativa lograr involucrar cada vez más al sector privado en la gestión de los servicios.

La formación es una herramienta fundamental para llevar a cabo la internacionalización. Con la internacionalización se defiende una formación especializada al sector turístico, destacando la adecuada formación en idiomas. La pequeña y mediana empresa por su importancia, adquieren un papel decisivo en los cambios que se llevan a cabo en esta materia en Cantabria.

La mejora tecnológica por su parte supone un avance para que la comunicación se vuelva más simple y automática. Se invierte en el uso de paneles informativos y los turistas en muchas ocasiones no tienen la necesidad de preguntar, ya que pueden ver en su propio idioma o a través de su *Smartphone* la información.

### **3.3. Centros de enseñanza de idiomas**

#### **3.3.1. EOI**

Desde que la primera Escuela de Idiomas apareció en Madrid en el año 1911, la creación de Escuelas Oficiales de Idiomas por toda España ha supuesto una aportación importante a la enseñanza de idiomas en España. Las Escuelas Oficiales de Idiomas han ido evolucionando durante el siglo XX hasta 1981, año en que se produjo la última reestructuración en los planes de estudio respecto a la enseñanza de idiomas.

En Santander la Escuela Oficial de Idiomas ya celebró su 25 aniversario. La Escuela Oficial de Idiomas de Santander abrió sus puertas el 16 de noviembre de 1987 con tan sólo tres idiomas (inglés, alemán y francés), 17 profesores y 1.600 alumnos. Hoy en día ofrece la posibilidad de formarse en 5 idiomas (inglés, francés, alemán, italiano y portugués) y cuenta con 50 profesores, más otras 12 personas de administración y servicios, y más de 5000 alumnos.

Existen 3 etapas fundamentales a partir de la creación de las Escuelas de Idiomas. En primer lugar la creación y consolidación de la institución y el aumento de la demanda de dos idiomas, que son el inglés y el francés. Por otra parte la demanda de otros idiomas.

La Escuela Oficial de Idiomas de Santander fue creada exclusivamente para la impartición de lenguas extranjeras. Se trata de un Centro Público perteneciente a la Consejería de Educación de Cantabria, por tanto dependiente del Gobierno de Cantabria.

En Cantabria hay tres Escuelas Oficiales de Idiomas. Están localizadas en Santander, Laredo y Torrelavega. En Santander se imparten cinco idiomas: alemán, inglés, francés, italiano y portugués. En Laredo, alemán, francés e inglés. En Torrelavega alemán, francés e inglés. Tanto en Santander como en Torrelavega, existe además la posibilidad de realizar la modalidad a distancia (a través de internet) y los cursos especiales que se ofertan puntualmente. La Escuela Oficial de Idiomas de Santander, que es la principal ya que se encuentra en la capital de provincia y tiene mayor número de alumnos, está ubicada en Santander.

La Escuela Oficial de Idiomas de Santander también ofrece la posibilidad de matricularse en los cursos de inglés enfocados a profesionales ya mencionados. Estos cursos van como he dicho anteriormente dirigidos a taxistas y otros profesionales del sector. En su realización ha participado el Ayuntamiento de Santander, siendo el artífice de su desarrollo conjuntamente con la Escuela Oficial de Idiomas.

### **3.3.2. UC. Área de capacitación. CIUC**

La Universidad de Cantabria a través de su Área de Capacitación ha apostado por marcar un nivel de exigencia a todos sus estudiantes de Grado en cualquiera de sus estudios. El nivel exigido es el B2 para cualquier titulado. Concretamente en el Grado en Turismo se tiene un nivel de exigencia de créditos en idiomas. En inglés tiene 24 créditos y 24 en francés o alemán a elegir.

Perteneciente al Área de capacitación está el Centro de Idiomas de la Universidad de Cantabria (CIUC), que fue creado en 1995 para atender a las necesidades de la Universidad de Cantabria en materia de idiomas extranjeros, así como proporcionar a los alumnos de intercambio formación en la lengua española. Además, la existencia de este centro de idiomas servía para apoyar a la investigación y actividad de los docentes. El fin principal era contribuir a la internacionalización de la Universidad de Cantabria.

El CIUC ofrece cursos regulares de diversos idiomas extranjeros: alemán, chino, francés, inglés e italiano. Los cursos se dirigen a alumnos, docentes, personal de administración y servicios, etc... Los grupos son muy reducidos, lo que favorece en aprendizaje y son de tres horas semanales paralelamente al curso académico. Además, existen cursos intensivos de corta duración para preparar acreditaciones de competencia lingüística como los exámenes de la Universidad de Cambridge y el TOEFL.

### **3.3.3. Escuela Universitaria de Turismo Altamira**

La Escuela Universitaria de Turismo Altamira fue fundada en 1965. Se trata de un centro en el que se imparten enseñanzas post-bachiller y que pertenece al CESTE (Centro de Estudios Superiores Técnico Empresariales). Es el lugar en el que se imparte la formación en idiomas adaptada al turismo más importante de Cantabria. De esta Escuela han salido formados la mayoría de profesionales de toda la Comunidad Autónoma pertenecientes al sector turístico.

En este Grado en Turismo se realiza formación en diversos idiomas. En primer lugar inglés, pudiendo elegir además entre francés y alemán. El estudio de idiomas se realiza a lo largo de los 4 años que dura el grado. El nivel de exigencia lingüística, como en los demás Grados, va marcado por la Universidad de Cantabria por ser un Centro Adscrito a ella.

Por otro lado, en este lugar también existe una impartición de cursos tanto de inglés como de francés. En cuanto a inglés se refiere, tenemos tres cursos. Uno de ellos ya hemos hablado de él por realizarse en colaboración con el Gobierno de Cantabria, que son los cursos de inglés conversacional. La otra tipología de curso que hay es de "inglés básico intensivo".

El curso de inglés básico intensivo va dirigido a empresas y profesionales del sector turístico y fue impartido del 14 al 29 de abril, de martes a viernes y de 9:00 a 11:00. Este curso tiene como fin lograr que los alumnos tengan la capacidad suficiente de comunicarse en su trabajo en establecimientos turísticos, tales como hoteles, restaurantes y realización de facturación y medios de pago.

CURSO INGLÉS BÁSICO INTENSIVO	
Objetivo	• El alumno será capaz de comunicarse en inglés, dependiendo de los niveles cursados, con fluidez en aspectos referentes a su actividad y relación con sus clientes, usando una cantidad suficiente de vocabulario relacionado con la hostelería y el turismo.
Contenido	• COMUNICACIÓN. Comunicación básica. Los saludos, Protocolo de presentación, Fórmulas de cortesía, Despedida. Situaciones con clientes y turistas. Recomendar, advertir. Quejas y disculpas. Sugerir. Tomar y pedir información. La información turística... • HOTELES • RESTAURANTES • FACTURACIÓN Y MEDIOS DE PAGO
Dirigido a	Empresas y profesionales del sector turístico.
Fechas	14 a 29 de abril
Horarios	Martes, miércoles, jueves y viernes, de 9:00 a 11:00 horas
Lugar	Se impartirá en la Escuela Universitaria de Turismo Altamira
Nota	Máximo número de participantes: 15 alumnos

Tabla 7: Curso de inglés básico EUTA

Otros cursos de inglés impartidos en el Centro pero enfocados únicamente a la dirección de la empresa turística son los "cursos de inglés conversacional para directivos". Pese a haber finalizado ya el plazo de preinscripción en este curso, hay que tener en cuenta que se están desarrollando actualmente dentro de la Escuela Universitaria de Turismo (EUTA).

CURSOS <b>Inglés conversacional para directivos</b>	
<b>Objetivo</b>	A través de la conversación recibirás la orientación y el aliento adecuados para progresar notablemente en tus habilidades de habla y comprensión inglesas para interactuar en el ámbito directivo turístico.
<b>Contenido</b>	Las clases de conversación en inglés son una herramienta de mantenimiento del idioma y sobre todo una forma de hablar y escuchar inglés en la temática profesional en la que te desenvuelves.  Nivel de inglés requerido: Intermedio  Debes ser capaz de comprender y comunicar frases y expresiones de uso frecuente relacionados con las áreas profesionales relevantes en tu trabajo y vida cotidiana.  22,5 horas de formación (1,5 horas / día). Nº máximo de alumnos por grupo: 12.
<b>Fechas</b>	3 de diciembre de 2014 a 26 de marzo de 2015
<b>Horarios</b>	CURSO 1: miércoles, de 8:00 a 9:30 horas • CURSO 2: jueves, de 8:00 a 9:30 horas

**Tabla 8: Curso inglés conversacional para directivos de EUTA**

El curso de inglés para directivos finalizó el 26 de marzo de 2015 y se efectuó los miércoles de 8:00 a 9:30h y los jueves con el mismo horario. Se trata de un curso de 22,5 horas en total.

Dentro de la Escuela Universitaria de Turismo, no solo hay cursos de lengua inglesa sino que también existen algunos cursos de formación en lengua francesa. El curso de "francés básico intensivo" es una buena forma de iniciarse en el idioma francés.

CURSO <b>FRANCÉS BÁSICO INTENSIVO</b>	
<b>Objetivo</b>	El alumno será capaz de comunicarse en francés, dependiendo de los niveles cursados, con fluidez en aspectos referentes a su actividad y relación con sus clientes, usando una cantidad suficiente de vocabulario relacionado con la hostelería y el turismo.
<b>Contenido</b>	COMUNICACIÓN. Comunicación básica. Los saludos. Protocolo de presentación, Fórmulas de cortesía. Despedida. Situaciones con clientes y turistas. Recomendar, advertir. Quejas y disculpas. Sugerir. Tomar y pedir información. La información turística... • HOTELES • RESTAURANTES • FACTURACIÓN Y MEDIOS DE PAGO
<b>Dinidado a</b>	Empresas y profesionales del sector turístico.
<b>Fechas</b>	14 a 29 de abril
<b>Horarios</b>	Martes, miércoles, jueves y viernes, de 11:00 a 13:00 horas.
<b>Lugar</b>	Se impartirá en la Escuela Universitaria de Turismo Altamira
<b>Nota</b>	Máximo número de participantes: 15 alumnos

**Tabla 9: Curso de francés básico intensivo de EUTA**

Este curso va del 14 al 29 de abril, del martes al viernes y de 11:00 a 13:00h. Está orientado al profesional del turismo dentro de su puesto de trabajo.

Además de todo dicho, también en francés tenemos dos cursos de "francés conversacional". Estos dos cursos van dirigidos de igual forma a los interesados en interactuar en el idiomas dentro del sector turístico. Los cursos se imparte del 13 de abril al 29 de junio de 2015, los lunes y del 14 de abril al 30 de junio de 2015, los martes en el mismo horario ambos, de 8:00 a 9:30h.

CURSOS Francés conversacional	
Objetivo	A través de la conversación recibirás la orientación y el aliento adecuados para progresar notablemente en tus habilidades de habla y comprensión francesas para interactuar en el ámbito turístico.
Contenido	Las clases de conversación en francés son una herramienta de mantenimiento del idioma y sobre todo una forma de hablar y escuchar francés en la temática profesional en la que te desenvuelves. Nivel de francés requerido: Intermedio Debes ser capaz de comprender y comunicar frases y expresiones de uso frecuente relacionados con las áreas profesionales relevantes en tu trabajo y vida cotidiana. 18 horas de formación (1,5 horas / día). Nº máximo de alumnos por grupo: 12.
Fechas	13 de abril a 29 de junio de 2015
Horarios	Lunes, de 8:00 a 9:30 horas

Tabla 10: Curso de francés conversacional de EUTA

Todos los cursos menos los de nivel básico de inglés y francés requieren un nivel intermedio del asistente al curso, no solo para un mejor aprovechamiento sino también para un mejor aprendizaje.

### 3.3.4. Cámara de Comercio

La Cámara de Comercio de Cantabria se trata de una institución formada en 1886. El objetivo de la Cámara de Comercio era velar por los intereses de comerciantes, miembros de la industria y de la navegación.

Inicialmente sus objetivos eran: la realización de propuestas al Gobierno para ayudar a las prácticas de su colectivo de miembros, procurar uniformidad en las prácticas mercantiles, ir legalmente a enfrentar a quienes iban contra los intereses de sus miembros, resolver como jurado en casos de controversia de sus miembros, etc.

En el campo de formación en idiomas actualmente la Cámara de Comercio está contribuyendo, pero a no ser uno de sus objetivos principales, a través de cursos presenciales y online a través de su página web.

Entre los cursos presenciales, actualmente está "Practical Business English Course Intermediate (B1-B2)". Este curso se ha iniciado el 02/03/2015 y finaliza el 15/06/2015. El horario es de 16.15h a 18.45h y cumple un total de 35 horas. La cuota de inscripción es de 245eur. El programa del curso que encontramos en la página web se ve a continuación.

**Cámara Cantabria** | [camaracantabria.com](http://camaracantabria.com) | [Social Media Icons]

## PRACTICAL BUSINESS ENGLISH COURSE INTERMEDIATE (B1-B2)

<p><b>Objetivo</b> Desarrollar las habilidades comunicativas y de comprensión oral y escrita en inglés en situaciones reales del mundo empresarial.</p> <p><b>Dirigido a</b> Personas que en su desempeño profesional deban utilizar el inglés partiendo de un nivel intermedio B1-B2 del Marco de Referencia Europeo de las Lenguas.</p> <p><b>Metodología didáctica</b> Todo el curso se impartirá en inglés utilizando el español cuando sea estrictamente necesario. Se dividirá al alumnado en grupos pequeños para discutir temas en clase y fomentar el uso del inglés como medio de comunicación. Se practicarán las 4 destrezas del idioma: hablar, escuchar, leer y escribir, con actividades prácticas como <i>role play</i> y el uso de material original de habla inglesa o específico para la enseñanza del inglés adaptado al nivel del grupo. Se realizará una prueba de nivel inicial para garantizar la homogeneidad del nivel del grupo, así como la evaluación continua del alumnado mediante un conjunto de actividades guiadas por el profesor, test de progreso y test final.</p>	<p><b>Impartido por</b> Joseph O'Donnell, profesor de inglés, nativo del Reino Unido, con 22 años de experiencia en la enseñanza de inglés como lengua extranjera.</p> <p><b>Programa (35 horas)</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Presentaciones, describiendo responsabilidades en el trabajo y Networking.</li><li>2. Dar conferencias y organizar un congreso de trabajo.</li><li>3. Asistir/dirigir una entrevista de trabajo, pudiendo "venderse con éxito" o elegir al candidato ideal.</li><li>4. Desenvolverse al teléfono realizando pedidos, organizando y /o cancelando citas y dirigir una videoconferencia.</li><li>5. Hablar de distintas formas de marketing y diseñar una campaña publicitaria para su empresa.</li><li>6. Negociar con clientes.</li><li>7. Explicar el funcionamiento de una fábrica o planta, dando un tour a una visita extranjera.</li><li>8. Socializar con clientes en un restaurante.</li></ol>
--	---

**Tabla 11: Publicidad del curso Cámara de Comercio**

Como bien se puede ver en la publicidad que me ha sido facilitada en la Cámara de Comercio y que de igual modo se encuentra en su página web, el curso va enfocado a profesionales que partiendo de un nivel intermedio (B1-B2) tratan de mejorar su desempeño profesional porque necesitan la lengua inglesa en su puesto de trabajo.

A pesar de que este es el único curso abierto a la fecha de hoy, por lo que los trabajadores de la Cámara de Comercio han podido decirme, anteriormente ha llegado a haber cursos

incluso de chino. No descartan por su parte abrir más cursos formativos en materia de idiomas en el futuro. Sin embargo, no consideran entre sus cometidos principales la formación en idiomas.

## **4. EL COMERCIO Y LA FORMACIÓN EN IDIOMAS**

### **4.1. Asociaciones y federaciones de comerciantes**

En fomento del comercio, existen numerosas asociaciones y federaciones de comerciantes en la ciudad de Santander. Estas asociaciones contribuyen al apoyo entre en sus asociados para lograr potenciar su actividad en una determinada zona geográfica.

Como asociación destaca la Agrupación de Comerciantes del Centro de Santander. Esta agrupación surge en 1987 y trata de potenciar el comercio en el centro urbano. Entre sus fines está la promoción y la defensa de todos sus asociados. Por lo tanto, actúa como representante del comercio minorista ante los organismos públicos y privados.

Debemos de tener en cuenta que para el sector turístico en la ciudad de Santander, la zona centro y los comercios que se encuentran en ella, son de cara al turista una imagen de la ciudad. Por lo tanto, la existencia de estas asociaciones es importante para el pequeño comercio y para el turismo de la ciudad.

Con el desarrollo de esta asociación se ha ido integrando en las posteriores confederaciones y federaciones que defendían los mismos o intereses parecidos, sin perder sin embargo su autonomía de actuación y representación. En febrero del año 2001, nace también Coercan o la Federación de Comercio de Cantabria para ser un organismo de referencia del pequeño comercio en la región de Cantabria.

Tras tratar de contactar con ambas vía email preguntando por la existencia de cursos y de no haber recibido respuesta, he investigado por internet y no he encontrado cursos formativos en idiomas desarrollados por medio de estas asociaciones o federaciones. Sin embargo, como he conocido agentes turísticos pertenecientes a asociaciones y federaciones de comerciantes si se han implicado dando a conocer las necesidades existentes con los cursos realizados por el Ayuntamiento de Santander y la EOI de Santander.

## **4.2. Investigación de la competencia del personal**

El nivel de formación en idiomas del personal ha sido analizado desde diversas perspectivas atendiendo a tres pilares comparativos. Estos tres pilares investigados han sido: establecimientos comerciales de Santander, Oficinas de Turismo de Cantabria y Agencias de Viajes de Santander.

Dentro de las encuestas realizadas, que son las que han servido para confeccionar unos resultados y conclusiones, he dividido el análisis en seis puntos básicos a investigar que son fundamentales en la formación de idiomas. Dentro de cada encuesta se ha subdividido la misma en los siguientes apartados:

- a) Características generales del encuestado
- b) Conocimiento de idiomas
- c) Nivel de idiomas: nivel de expresión escrita, nivel de comprensión lectora, nivel de expresión oral, nivel de comprensión auditiva.
- d) Idiomas en el puesto de trabajo.
- e) Tiempo de aprendizaje.
- f) Consideraciones en formación de idiomas.

El apartado que trata el nivel de idiomas tiene a su vez subsecciones. Estas subsecciones marcan los diferentes aspectos fundamentales del nivel de idioma. Son nivel de expresión escrita, nivel de comprensión lectora, nivel de expresión oral y nivel de comprensión auditiva.

## **5. ESTUDIOS COMPARATIVOS**

### **5.1. Iniciativas en Europa**

En 2007, mediante una comunicación de la Comisión de las Comunidades Europeas al Consejo, se crea un documento llamado *Marco para la encuesta europea sobre los conocimientos lingüísticos*. En este texto, la Comisión invita al Consejo a tomar nota del marco propuesto para la encuesta en la presente comunicación relativo a aspectos lingüísticos como los siguientes: las aptitudes e idiomas que se toman en cuenta al evaluar, los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, población destinataria y la población total que se evaluará, elaboración de instrumentos de evaluación: pruebas en

soporte informático e impreso e implementación de la encuesta. Se elaborarán instrumentos de evaluación a fin de realizar la encuesta a principios de 2009.

Se indica a lo largo del documento que "(e)n cada Estado miembro la encuesta europea debería incluir pruebas en la primera y la segunda de las lenguas europeas oficiales más enseñadas de la Unión Europea, a saber, el inglés, el francés, el alemán, el español y el italiano."

## **5.2. El caso de Bilbao**

Bilbao ofrece formación en idiomas a los interesados por medio de la Universidad de Deusto. En esta universidad se pueden aprender inglés, francés, alemán, italiano y chino mandarín. Además, existen cursos de formación en idiomas por parte de la Cámara de Comercio de Bilbao.

Los cursos de idiomas que se imparten a través de la Cámara de Comercio están orientados a la obtención de una acreditación por parte de las organizaciones más importantes, de forma que los estudiantes sean capaces de demostrar su conocimiento en cualquier entorno profesional, ya sea al nivel de University of Cambridge, Goethe Institut o Chambre de Commerce y d'Industrie de Paris, que son referencia pero no están directamente relacionados con el turismo, sino con la actividad empresarial en general.

Por otro lado, se encuentra EIDE (Escuela de Turismo, Hostelería y Gestión de Hotel en Santurzi), se trata de un centro homologado por el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco y Hobetuz para impartir cursos de Formación continua a trabajadores ocupados y desempleados. Estos cursos subvencionados van dirigidos a profesionales.

Según la promoción realizada por Eide, entre los "Cursos pertenecientes a Certificados de Profesionalidad" que aún se están efectuando este 2015 y que ya están iniciados son los siguientes:

<b>Cursos Pertenecientes a Certificados de Profesionalidad</b>					
<b>Nombre del curso</b>	<b>Nº de horas</b>	<b>Fechas</b>	<b>Días</b>	<b>Horario</b>	<b>Estado</b>
INGLES Profesional para turismo	90	02/03/15 al 15/05/15	D L a J	11:00- 13:00	Iniciado

<b>Cursos de oferta libre</b>					
INGLES Avanzado	60	26/01/15 al 06/05/15	L y M X	18:00- 19:00 18:00- 20:25	Iniciado
INGLES Elemental ó Intermedio	60	13/04/15 al 18/06/15	De L a J	19:00- 20:30	Iniciado
ALEMAN Elemental (A1.2)	60	14/04/15 al 30/06/15	M y J	16:20- 19:00	Iniciado
INGLES Elemental ó Intermedio	60	13/04/15 al 18/06/15	L, M y X	17:00- 19:00	Iniciado

**Tabla 12: Relación de cursos de formación en idiomas en Eide. Fuente: Eide**

### **5.3. Otras aportaciones**

Con la necesidad de conocer idiomas dentro de la Unión Europea, la necesidad de una formación en la lengua inglesa fue aumentando. Hay algunas medidas dentro de los medios de comunicación que se han puesto en marcha dentro de España. Concretamente a través de televisión, RTVE se ha implicado para ayudar con la formación en inglés con un espacio dentro de su programación, es el programa llamado "TVE English".

"TVE English" se trata de un programa formativo en idiomas y es un concepto original basado en el famoso Método Vaughan. Para quien no lo conozca, es un sistema de enseñanza que ha revolucionado la manera en la que los españoles aprenden inglés. Con Richard Vaughan y otros profesores de Vaughan se enseña lo más importante del idioma a medida para el alumno hispanohablante. El programa se emite de lunes a viernes a las 8:00 en RTVE.

En cada programa se tratan 9 Teaching Points o puntos didácticos, tres por nivel. En primer lugar, el profesor explica el punto gramatical en cuestión, y luego a través de unas escenas cotidianas con actores se escenifica el mismo punto con un toque de humor que hace que se recuerde perfectamente lo aprendido. Cada nueva estructura se repite muchas veces y hace posible que el espectador del programa aprenda, haciendo que el aprendizaje forme parte de su inglés activo y recordando en que aspecto práctico puede usar lo aprendido. El programa está dividido en tres niveles (básico, intermedio y avanzado), todo el mundo puede aprender algo.

Desde mi punto de vista como espectadora del programa, opino que en él se recreaban escenas cotidianas tanto dentro de una empresa en una oficina, como para un guía que explica un monumento, he de decir que a día de hoy para mí es de los mejores programas televisivos que ayudan a nivel formativo en inglés. Con solo verlo un día aprendía cosas nuevas en el idioma o recordaba otras ya olvidadas y me enseñaba perfectamente cómo usar lo que había aprendido.

Me parece importante a la par que interesantísimo con respecto al tema formativo del inglés en España poner esta respuesta dada a un internauta por parte de Richard Vaughan.



The screenshot shows the RTVE website interface. At the top, there is a navigation bar with categories like 'A la carta', 'TV EN DIRECTO', 'CANALES', 'SERIES', 'INFORMATIVOS', 'DOCUMENTALES', 'PROGRAMAS', 'RADIO EN DIRECTO', 'CADENAS', 'MÚSICA', and 'PROGRAMAS'. Below this is the 'rtve.es' logo and a search bar. A secondary navigation bar includes 'Noticias', 'TV', 'Radio', 'Deportes', 'El Tiempo', and 'Infantil'. A third bar lists various programs like 'A la Carta', 'Archivo', 'Somos Documentales', 'Águila Roja', 'Programación TV', 'Programas', 'MasterChef', 'Series', 'Cuéntame', and 'Eurovisión'. The main content area features a header for 'encuentros digitales en RTVE.es' with a profile picture of Richard Vaughan and the text 'Charla de los internautas con Richard Vaughan, profesor de inglés y presentador de 'TVE English'' dated '15 OCT 2013'.

Hola Richard, es un placer verte en TVE.  
Echando la vista 10 años atrás y viendo donde te encuentras ahora, respecto al panorama de educación en inglés en España, ¿dónde crees que te encontrarás dentro de otros 10 años, cómo crees que evolucionarán las cosas?

A big fan of yours,  
Víctor

**Richard Vaughan**

Hola Víctor: En 10 años, me veo tumbado en una playa solitaria disfrutando de la jubilación y preocupándome muy poco o nada del nivel de inglés en España. :)

Para ser sincero, el nivel de inglés en España en los últimos 40 años ha evolucionado muy despacio. Esto te va a sorprender pero cuando vine a España en 1974, diría que el 0,1% de los españoles poseían un buen nivel de inglés (nivel suficiente para desenvolverse profesionalmente sin problemas). Es decir, de los 40 millones de habitantes aquí en 1974, 40.000 poseían ese nivel (repito, un 0,1%). Hoy, 40 años después, ese 0,1% se ha incrementado 10 veces hasta un 1%... un gran incremento, pero sobre una base ínfima. Ahora el 1% de la población posee ese buen nivel de inglés que describía, en término de población, unas 450.000 personas de una población de 46 millones. Por lo tanto, mi opinión es que los españoles, en general y con grandes excepciones, siguen estando a años luz de resolver esta carencia formativa.

### **Comentario web 1: Opinión Richard Vaughan nivel de inglés 2013**

## **6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS**

Como resultado de las entrevistas realizadas (Véanse Anexos II y Anexo III), puedo concluir que el Ayuntamiento de Santander a través de su Consejería está efectuando acciones en materia de formación en idiomas debido a que se han detectado unas carencias formativas en algunos sectores. Estas medidas son los cursos de los que he hablado anteriormente a taxistas y otros profesionales del sector turístico, que son impartidos en la Escuela Oficial de Idiomas de Santander. Los cursos tienen una utilidad práctica en el puesto de trabajo y desde el primer día los conocimientos adquiridos son susceptibles de que sean usados en la actividad rutinaria con los turistas. Estos cursos, por lo tanto, podrían mejorar notablemente

la imagen turística de la ciudad, ya que hacen que los servicios ofrecidos en la ciudad sean de mejor calidad.

Respecto al Mundial de Vela, evento del que ha sido participe la ciudad de Santander, según la entrevista realizada a la Concejala del Ayuntamiento de la ciudad, el nivel de idiomas era deficitario pero era un evento puntual y único para la ciudad y se tuvo en cuenta que era imposible que se tuviese conocimiento de todos los idiomas necesarios en tan poco tiempo. El nivel de inglés era suficiente para los miembros que trabajaron en contacto con los participantes del evento.

Por otra parte, desde las Oficinas de Información Turística he conocido por parte de su responsable que existen cursos formativos y de mantenimiento del nivel de idiomas. Las visitas turísticas en la ciudad (como puede ser la visita al Palacio de la Magdalena entre muchas otras) son realizadas mediante guías oficiales y se ofrecen en diversos idiomas.

Además, la persona responsable de Oficinas de Información Turística del Ayuntamiento de Santander ha considerado que una mejoría en la formación en idiomas dentro de la ciudad ha de realizarse también en empresas privadas que están en contacto con el turista. Esto supone desde su punto de vista un avance hacia la obtención de una llegada mayor de turistas extranjeros y un paso hacia la internacionalización.

## **7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS**

Al analizar los resultados de las encuestas, en primer lugar tengo que decir que no he desglosado todos los resultados de cada ítem de las encuestas, ya que algunas de ellas no eran demasiado significativas. Por esta razón, he descrito lo más importante extraído de ellas.

Como resultados generales, todos los encuestados han considerado de gran importancia poseer una adecuada formación en idiomas dentro de su puesto de trabajo. En los idiomas en los que tienen un mayor dominio han empleado más de 4 años de estudio. Las clases presenciales y la formación mixta (online y presencial) son el medio formativo preferido por los interesados en aprender más idiomas o asentar y mejorar los conocimientos ya existentes (muestran más interés por ampliar su formación los profesionales de Agencias de

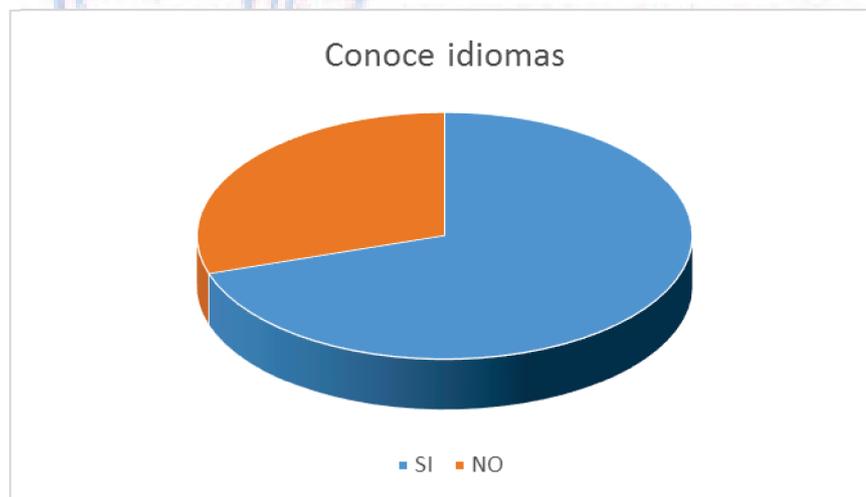
Viajes y Oficinas de Información Turística). Hay que resaltar que el nivel de idioma que se proporciona es una auto-evaluación de los encuestados, a excepción de aquellos que mencionan algún tipo de diploma acreditativo.

#### Establecimientos comerciales:

En el estudio han participado 20 profesionales que se encontraban trabajando en establecimientos comerciales y han colaborado. En estos establecimientos comerciales se incluyen tiendas y restaurantes.

Respecto a las características generales del encuestado en el ítem 3: Nivel de estudios he obtenido la siguiente información: 10 encuestados han contestado que tienen Estudios Primarios, 5 Bachiller y 4 Módulos o ciclos formativos.

Cuando hablamos de conocimiento de idiomas, se ha preguntado a los encuestados en el ítem 5: ¿Conoce alguna lengua extranjera? Frente a la respuesta de si conocían algún idioma extranjero el resultado ha sido que 14 de los encuestados han respondido que sí y 6 han respondido que no.

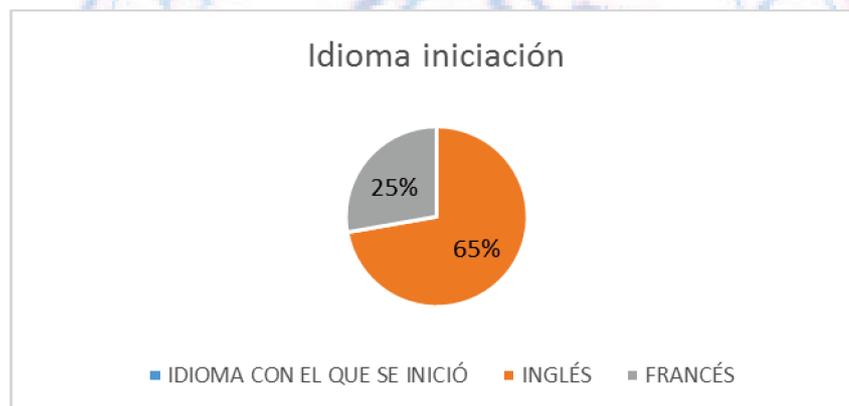


**Gráfico 4: Idiomas conocidos en comercios. Elaboración propia**

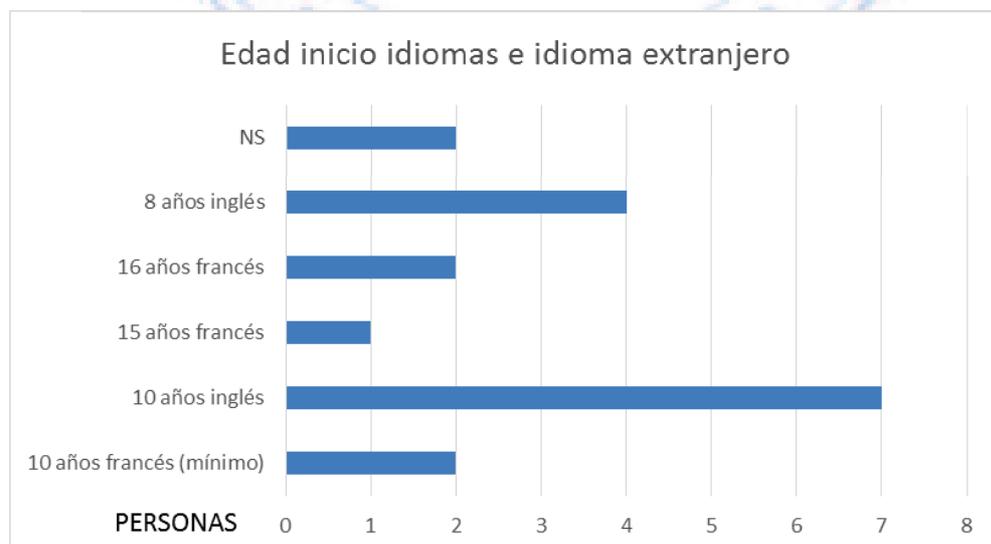
La mayoría de los encuestados de los establecimientos comerciales conocen algún idioma pero hay que tener en cuenta que no se especifica hace cuanto tiempo obtuvieron esos conocimientos. Tampoco que tengan algún tipo de conocimiento en un idioma extranjero

supone tener algún tipo de titulación correspondiente a ese aprendizaje. En una pregunta posterior de la encuesta, concretamente ítem 9. ¿Tiene algún título o certificación correspondiente a ese aprendizaje? hay un predominio de la negatividad ante la pregunta de si tienen titulaciones respecto a tales conocimientos. Todos los encuestados menos uno responde que no.

Además, podemos ver que existe una relación entre el primer idioma extranjero estudiado y la edad de comienzo de estudio de idiomas. Como apreciamos la mayor parte de los encuestados comenzaron a estudiar inglés como el primer idioma extranjero en que se formaron. La mayoría de las personas comenzaron a estudiar idiomas a los 10 años, viéndose como el inglés comenzaba a ser elegido como idioma a estudiar en primera estancia por los alumnos. Los planes de estudio ofertaban ya por aquel entonces la posibilidad de elegir en muchos centros entre inglés y francés.



**Gráfico 5: Idiomas iniciación comercios**



**Gráfico 6: Edad inicio idiomas establecimientos comerciales**

Según este gráfico, hay una relación entre la edad y el comienzo de estudio del idioma extranjero. El antiguo plan de estudios público conocido como EGB en la mayoría de los casos tenía un comienzo por francés en encuestados de 35-45 a >55. En el plan actual en cambio comienzan mayoritariamente los estudios de formación en idiomas con inglés a los 8 años. Hay que tener en cuenta que no siempre era así pero se puede apreciar el predominio de estos dos casos en el gráfico. La iniciación formativa en idiomas extranjeros se produce en todos los casos a través de enseñanzas públicas en instituciones educativas y en uno de los casos por medio de las Escuelas Oficiales de Idiomas.

Respecto a los niveles de idiomas, 11 personas conocen inglés a nivel A1 en todos los aspectos de la encuesta (escrito, comprensión escrita, auditiva y expresión oral), 2 personas tienen un nivel A2 y solo una destaca con un nivel C1. Por otro lado, 5 personas tienen un nivel A1 en francés y una C1 en francés. También hay que considerar que 14 de 20 indican que estudiaron más de 4 años idiomas, pese a eso en muchos casos dicen no conocer idiomas aunque los han estudiado y consideran que se quedaron en un nivel básico.

En establecimientos comerciales la respuesta al ítem 18 de la encuesta, que pregunta si han sido rechazados en un puesto de trabajo por no conocer idiomas, 3 personas de 20 responden que sí. Me parece significativo que aunque pocos hayan reconocido que han sido rechazados en un puesto de trabajo por este motivo, al menos algunos lo hayan hecho. Es decir, el conocimiento de idiomas supone un cierto punto de descarte en posibles trabajos.

Respecto al método para recibir formación en idiomas preferido por profesionales de establecimientos comerciales, el más elegido son las clases presenciales (14 de 20 lo eligieron). El precio de aprender un idioma les resultaba mucho más desconocido, a la pregunta de si consideraban elevado el gasto para aprender un idioma, 5 personas de 20 respondían que no lo sabían o no querían contestar, 6 respondían que les parecía elevado y 8 personas decían que no.

Según el ítem 23 de la encuesta, la forma más efectiva de aprender el idioma para los encuestados de establecimientos comerciales era trasladarse al país extranjero, que era la

opción elegida por la mitad de los encuestados (10 de 20), seguida de las clases presenciales (8 de 20).

En conclusión, existe un nivel bajo de idiomas en lenguas que se comenzaron a estudiar en la enseñanza pública y las lenguas que se conocen en establecimientos comerciales son fundamentalmente inglés seguido de francés. Hay mínimos casos de un aprendizaje posterior a la enseñanza pública, concretamente en la encuesta sólo una persona ha indicado tener formación posterior, en la Escuela Oficial de Idiomas.

#### Agencias de viajes:

En el estudio han participado 15 profesionales que se encontraban trabajando en agencias de viajes. Respecto a las características generales del encuestado, todos los encuestados tienen estudios superiores.

Cuando hablamos de conocimiento de idiomas, se ha preguntado a los encuestados si conocían algún idioma extranjero. El resultado ha sido que todos los encuestados han respondido que sí. La edad de comienzo de aprendizaje resulta ser similar, 7 de los 15 encuestados empezaron a estudiar idiomas a los 10 años, comenzando su aprendizaje en las instituciones educativas, pero ampliando los estudios de idiomas por otras vías de enseñanza como son las EOI o dentro del mismo puesto de trabajo.

Destaca que los profesionales dentro de las Agencias de Viajes también tienen en la mayoría de los casos una titulación que demuestra su formación en idiomas. Entre los títulos que han acreditado tener, destacan algunos como los otorgados por las Escuelas de Idiomas o la Universidad de Cantabria y otros como "Cambridge First Certificate", otros otorgados por EF, "Inglés Comercial" etc. No se obtuvo respuesta en la mayoría de los casos de hace cuánto tiempo se obtuvieron tales certificados (normalmente los encuestados no lo recordaban).

A pesar de la importancia que se da a los idiomas, solo 2 encuestados de 15 dicen tener cursos de formación lingüística dentro de la Agencia de Viajes donde trabajan. Hay que tener en cuenta que un representativo número de Agencias han manifestado que en el pasado sí han tenido cursos de idiomas de gran calidad a los que han asistido pero que ya no (7 personas de 15 han dicho asistir en el pasado a cursos formativos de idiomas).

El nivel en idiomas, certificado en los casos de las agencias, se encuentra entre un B1 y B2 en uno, dos o incluso tres idiomas (normalmente orden inglés, francés y niveles más inferiores de alemán u otros en algunos casos). El estudio de los dos primeros se suele extender a más de 4 años y en el caso de la formación en un tercer idioma entre 1 y 4 años. En el caso de estos encuestados había interés por aprender idiomas nuevos o mejorar en gran aunque los más mencionados en concreto eran inglés, francés y alemán.

En agencias de viajes la respuesta al ítem 18 de la encuesta, que pregunta si han sido rechazados en un puesto de trabajo por no conocer idiomas, todos responden que no. Respecto al método para recibir formación en idiomas preferido por profesionales de agencias de viajes, el más elegido son las clases presenciales (12 de 15 lo eligieron). El precio de aprender un idioma era considerado de formas más variadas, a la pregunta de si consideraban elevado el gasto para aprender un idioma 5 personas de 15 respondían que sí y 4 personas decían que no. El resto no sabían o no querían contestar.

Según el ítem 23 de la encuesta, la forma más efectiva de aprender un idioma para los encuestados de establecimientos comerciales era trasladarse al país extranjero, seguido de las clases presenciales, que seguían siendo los métodos preferentes.

#### Oficinas de Información Turística:

Dentro de las Oficinas de Información Turística en todos los casos han tenido formación en idiomas, como es evidente y requisito indispensable para el puesto de trabajo. Los niveles se encuentran entre el B1 y el C1 y en algunos casos se llega a especificar el dominio en incluso 4 idiomas, siendo siempre el inglés, francés y alemán los idiomas con mejor nivel en todos los aspectos a considerar de la encuesta. La formación en idiomas en el caso de las Agencias de Viajes está certificada por títulos como "CAE", "FCE de Cambridge", DELF francés, Escuelas de Idiomas etc.

En Oficinas de Información Turística la respuesta al ítem 18 de la encuesta, que pregunta si han sido rechazados en un puesto de trabajo por no conocer idiomas, 4 de 15 responden que sí. Respecto al método para recibir formación en idiomas preferido por profesionales de

Oficinas de Turismo, el más elegido son las clases mixtas y las presenciales (12 de 15 las eligieron).

Respecto al precio de aprender un idioma, en la mayoría de los casos en Oficinas de Información Turística la mayoría de los encuestados consideraban elevado el gasto para aprender un idioma 12 personas de 15 respondían que sí y 3 personas decían que no.

Según el ítem 23 de la encuesta, la forma más efectiva de aprender un idioma para los encuestados de Oficinas de Información Turística es trasladarse al país extranjero, seguido de las clases presenciales que seguían siendo los métodos preferentes.

Algunas sugerencias de los encuestados han sido:

- Que se realicen reformas en la Ley de Educación para mejorar los niveles iniciales de formación en idiomas de las enseñanzas públicas, proporcionando así unas mejores bases.
- Que existan más programas culturales y formativos dentro de la televisión al alcance de todos para familiarizarse más con los idiomas extranjeros.
- Mejoras para los profesionales y existencia de una formación continua en el puesto de trabajo, además de facilidades económicas para acceder al aprendizaje del idioma.

A continuación, he querido realizar unas tablas en las que se puede ver y comparar el nivel de idioma conocido por los encuestados en los sectores correspondientes.

NIVEL DE FORMACIÓN EN IDIOMAS EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES																								
Nº PAX.	ESCRITO						COMPRENSIÓN LECTORA						EXPRESIÓN ORAL						COMPRENSIÓN AUDITIVA					
	A1	A2	B1	B2	C1	C2	A1	A2	B1	B2	C1	C2	A1	A2	B1	B2	C1	C2	A1	A2	B1	B2	C1	C2
11	I						I						I						I					
5	F						F						F						F					
1																								
2		I						I						I						I				
1					I, F						I, F						I, F						I, F	
20 TOTAL DE ENCUESTADOS																								
LEYENDA IDIOMAS																								
INGLÉS= I																								
FRANCÉS= F																								
ALEMÁN= A																								

**Tabla 13: Nivel de formación en idiomas en establecimientos comerciales.**

Fuente: elaboración propia.

NIVEL DE FORMACIÓN EN IDIOMAS EN AGENCIAS DE VIAJES																			
Nº FAX.	ESCRITO					COMPRENSIÓN LECTORA					EXPRESIÓN ORAL				COMPRENSIÓN AUDITIVA				
	A1	A2	B1	B2	C1	C2	A1	A2	B1	B2	C1	C2	A1	A2	B1	B2	C1	C2	
2	I						I						I						
3	A		F	I			A	F	I				A	F	I				
4			F	I				F	I					F	I				
3			A		I,F		A		I,F				A		I	F			
1				I,F				F	I					F	I				
2						I					I							I	
<b>15 TOTAL DE ENCUESTADOS</b>																			
LEYENDA IDIOMAS																			
INGLÉS= I																			
FRANCÉS= F																			
ALEMÁN= A																			

Tabla 14: Nivel de formación en idiomas en Agencias de viajes.

Fuente: elaboración propia.

NIVEL DE FORMACIÓN EN IDIOMAS EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA																			
	ESCRITO					COMPRENSIÓN LECTORA					EXPRESIÓN ORAL				COMPRENSIÓN AUDITIVA				
	A1	A2	B1	B2	C1	C2	A1	A2	B1	B2	C1	C2	A1	A2	B1	B2	C1	C2	
1			A	F	I			A	F	I				A	F	I			
1	F, IT, O				I	A	F, IT			I		A	F, IT, O			I		A	
1					I,F				I,F						I,F				
1			F	I				I,F						F	I				
1					F	I			F	I,F					F	I,F			
1					F	I				I,F						F,I			
1			A	I,F			A	I,F					A	I,F				I,A,F	
3					F	I			F	I				F		I			
3	O		A			I		A		I				A				I	
1	A, O		F	I			A, O		F	I			A, O		F	I			
1	O		F	I			O		F	I			O		F	I			
<b>15 TOTAL DE ENCUESTADOS</b>																			
LEYENDA IDIOMAS																			
INGLÉS= I																			
FRANCÉS= F																			
ITALIANO= IT																			
ALEMÁN= A																			
OTROS= O																			

Tabla 15: Nivel de formación en Oficinas de Información Turística.

Fuente: elaboración propia.

## 8. ANÁLISIS MÁTRIZ DE CONSISTENCIA NIVEL IDIOMA INGLÉS EN EL COMERCIO

### 8.1. Interpretación de la matriz de consistencia

Problema:

¿Cuál es la motivación principal de los comerciantes en el aprendizaje de idiomas?

¿Qué relación hay entre las motivaciones para aprender y otras variables sociodemográficas del comerciante y su conocimiento de lenguas extranjeras? (Edad, sexo...).

Justificación:

El motivo del estudio es el de investigar qué puede ser lo que hace que los comerciantes se formen en idiomas en el sector turístico, y además se trata de segregarlo en función de variables sociodemográficas como el género, la edad, el tipo de establecimiento (ya sea privado o público: AAVV, establecimiento comercial u Oficina de Turismo), o si ya conocen anteriormente algún idioma (si son bilingües, etc).

Si se conocen las motivaciones del profesional en su formación de idiomas, junto con otras variables como la necesidad de la lengua extranjera en el puesto de trabajo y el perfil como estudiante de idiomas, se pueden establecer patrones de un perfil de estudiante y posibles necesidades más definidas en materia de formación enfocadas a mejorar la calidad del profesional turístico (relacionado tanto directa como indirectamente con el sector; ejemplo taxistas).

Objetivos:

Conocer qué mueve al profesional del turismo a aprender un idioma.

Conocer la influencia de ciertas variables sociodemográficas sobre las motivaciones de dichos profesionales para aprender idiomas.

Hipótesis:

La motivación de los profesionales de Turismo que aprenden un idioma nuevo es por motivos profesionales.

La motivación de los profesionales de Turismo que aprenden un idioma nuevo no es por motivos profesionales.

Los profesionales que conocen un idioma extranjero comienzan su aprendizaje en las instituciones de enseñanza pública.

Los profesionales que conocen un idioma extranjero no siempre comienzan su aprendizaje en las instituciones de enseñanza pública.

Variables: deben medirse

*Independientes:*

Género

Edad

Empresa privada o pública donde está empleado

Idiomas extranjeros que conoce.

Años de estudio de un idioma extranjero

Títulos o certificaciones oficiales que posee en idiomas

Dónde ha aprendido lo que sabe de una lengua extranjera (privado o público)

*Dependientes:*

Motivaciones del profesional para formarse en un idioma

Método empleado:

Investigación explicativa porque se va a tratar de ver lo que ocurre con los profesionales del Turismo y dar las causas del tipo de formación y motivaciones para elegir tal formación, y es cualitativa.

Diseño: según el control que tengas sobre la VARIABLE INDEPENDIENTE

Según el control que tenemos de las variables independientes, el diseño va a ser observaciones porque carecemos de control sobre ellas.

Según la cronología de los datos de la muestra, va a ser prospectivo, porque los datos son de ese periodo, no de ahora hacia atrás.

Según el número de mediciones, será longitudinal, porque se recogen muestras varias veces.

Prospectivo: desde marzo de 2015 a mayo de 2015

Longitudinal porque recoge muestras de datos varias veces (cuestionarios realizados) durante ese periodo

Instrumentos – técnicas:

Cuestionario a las personas que conforman la muestra.

Consulta de las estadísticas del INE

Población y muestra:

Habría que ver los profesionales del Turismo que hay en Santander entre marzo de 2015 y mayo de 2015, para la población. Como esto puede resultar imposible y queremos también incluir a profesionales que trabajan indirectamente en el sector turístico, el estudio va a ser "no probabilístico".

La muestra ha sido de 20 profesionales de establecimientos comerciales, 15 de Oficinas de Turismo, 15 de Agencias de Viajes. En total 50 profesionales del sector.

Indicadores:

Número de idiomas extranjeros que conoce por media el profesional del Turismo y el nivel medio de conocimiento que posee en ese idioma.

Profesionales que actualmente asisten a cursos de formación en idiomas en su trabajo o en centros de aprendizaje.

Grado de interés en el aprendizaje de nuevos idiomas, en personas que ya conocen un idioma o varios.

## **9. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

Existen numerosos cursos a disposición del profesional del turismo en materia de formación en idiomas. Los cursos de organismos públicos y privados son una buena forma de comenzar a aprender y en el caso de los profesionales que ya conocen algún idioma lograr actualizar los conocimientos.

Algunas conclusiones que podemos presentar tras la realización de este Trabajo de Fin de Grado son las siguientes, pero se debe resaltar que la muestra para las encuestas es bastante limitada y que en el futuro se debe hacer un estudio mucho más amplio para tener unos resultados más fiables:

- El nivel de idiomas en todos los campos o ítems estudiados en las encuestas realizadas en agencias de viajes y Oficinas de Información Turística es superior a otros sectores como los comercios, que no tienen como requisito indispensable poseer formación en idiomas en su trabajo.
- Existe un nivel bajo de idiomas en establecimientos comerciales de la ciudad de Santander, esto se ha visto reflejado en eventos como el Mundial de Vela. A pesar de todo, los comerciantes suplieron ese déficit con una acogida y buen trato a los participantes extranjeros del evento.
- El coste de aprender un idioma normalmente es considerado más elevado cuanto mayor es el nivel de conocimientos en idiomas. Es decir, en Oficinas de Información

Turística el coste de aprender un idioma resulta ser considerado elevado para casi todos. En cambio, en establecimientos comerciales, dónde únicamente llega en muchos casos a poseer formación en un solo idioma, se cree que es barato o no se sabe cuánto puede costar. Existe cierta desinformación.

- Debería realizarse una mejor promoción de los cursos existentes y clasificarse tales cursos por nivel y por competencias a mejorar (expresión escrita, oral...).
- Los medios de comunicación deberían implicarse más y utilizar sus secciones de cultura o formativas para realizar programas en los que se contribuya a tal promoción.
- Dentro del sector turístico la formación en idiomas tiene una importante consideración. El conocimiento de idiomas y por excelencia la lengua inglesa pueden ayudar a prosperar dentro del puesto.
- Organismos privados organizan cursos de idiomas orientados al ámbito turístico.
- Existen medidas que se están tomando actualmente por parte de los organismos públicos para paliar carencias formativas. La aplicación de las medidas tomadas por parte del Ayuntamiento de Santander y su colaboración a través de la Escuela Oficial de Idiomas se verán en el trabajo que se está desarrollando paralelamente a la elaboración de este Trabajo de Fin de Grado y sus resultados publicados en el futuro podrán verse comparados a los confeccionados en éste.
- El nivel existente en idiomas dentro de la ciudad cuando fue participe del Mundial de Vela de 2014 fue deficitario pero sin embargo se supo solventar con una acogida y atención muy positiva hacia los participantes del evento.

Algunas propuestas de mejora que aportó desde mi punto de vista tras la realización del trabajo y tras conocer tanto opiniones de encuestados como entrevistados son las siguientes:

- Los cursos ad hoc dentro del puesto de trabajo en profesiones que tengan contacto con el cliente deberían ser fomentados desde un punto de vista sobre todo práctico. Debería ser una formación continua y de calidad.
- Es necesario integrar la formación en idiomas en los medios de comunicación y las fuentes de cultura que tenemos a nuestra disposición.
- La ciudad de Santander debería anticipar los retos lingüísticos presentados por la celebración de eventos.

- Mejorar la importancia de la atención al turista extranjero y crear un mayor compromiso con la formación continua dentro de empresas y organismos públicos.
- Tratar de despertar el interés en el aprendizaje de idiomas con ofertas o promociones atractivas a los ciudadanos que estén trabajando en sectores en contacto con el turista.

## **10. ÍNDICE DE GRÁFICOS, ILUSTRACIONES, IMÁGENES Y TABLAS**

Comentario web 1: Opinión Richard Vaughan nivel de inglés 2013 .....	49
Gráfico 1: Alumnos por idioma año 1989/90.....	17
Gráfico 2: Plan de Marketing 2014-15.....	31
Gráfico 3: Mercados Turísticos Internacionales de Cantabria.....	32
Gráfico 4: Idiomas conocidos en comercios.....	51
Gráfico 5: Idiomas iniciación establecimientos comerciales .....	52
Gráfico 6: Edad inicio idiomas establecimientos comerciales .....	52
Ilustración 1: Publicidad de los cursos por parte del Gobierno de Cantabria .....	29
Ilustración 2: Cursos a desempleados realizados en EUTA .....	30
Tabla 1: Horario Instituto Escuela 1918 .....	16
Tabla 2: Rasgos programas bilingües en Cantabria .....	19
Tabla 3: Plan de desarrollo de Varadero (2011: 6).....	23
Tabla 4: Curso 1 inglés conversacional EUTA.....	28
Tabla 5: Curso 2 inglés conversacional EUTA.....	28
Tabla 6: Cursos Ayuntamiento de Santander y EOI. Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos por medio de la entrevista a Gema Igual, Concejala.....	35
Tabla 7: Curso de inglés básico EUTA.....	40
Tabla 8: Curso inglés conversacional para directivos de EUTA.....	41
Tabla 9: Curso de francés básico intensivo de EUTA .....	41
Tabla 10: Curso de francés conversacional de EUTA .....	42

Tabla 11: Publicidad del curso Cámara de Comercio.....	43
Tabla 12: Relación de cursos de formación en idiomas en Eide. Fuente: Eide .....	47
Tabla 13: Nivel de formación en idiomas en establecimientos comerciales. ....	56
Tabla 14: Nivel de formación en idiomas en Agencias de viajes.....	57
Tabla 15: Nivel de formación en Oficinas de Información Turística. ....	57

## 11. ANEXOS



## 11.1. ANEXO I: ENCUESTA AL PROFESIONAL DE TURISMO



### FORMACIÓN EN LENGUAS EXTRANJERAS



Fecha:

Encuestador:

Nº de encuesta:

Lugar:

**Objetivo:** El objetivo de la encuesta es investigar la competencia lingüística actual del profesional del turismo y la importancia del conocimiento de los idiomas en el puesto de trabajo, así como identificar posibles necesidades en el campo de estudio en cuestión.

#### A) Características generales del encuestado

---

##### 1. Sexo

- Hombre
- Mujer

##### 2. Edad

- 18 a 20
- 20 a 24
- 25 a 34
- 35 a 44
- 45 a 55
- >55

##### 3. Nivel de estudios

- Estudios primarios
- Bachillerato
- Módulos y ciclos formativos
- Estudios superiores / universitarios
- Ninguno

**4. ¿A qué sector de los siguientes pertenece?**

- Empresa pública
  - Oficina de Turismo
- Empresa privada
  - Agencias de Viajes
  - Establecimiento comercial
- Empresa privada con subcontrato de la administración pública (ej: Cantur)

*B) Conocimiento de idiomas*

---

**5. ¿Conoce alguna lengua extranjera?**

- Sí
- No

**6. En caso de respuesta afirmativa indique cuál**

- Inglés
- Francés
- Alemán
- Ruso
- Chino
- Otros
- NS/NC

**7. ¿A qué edad empezó a estudiar idiomas y cuál era el idioma extranjero?**

- No he estudiado idiomas

**8. La formación que recibió en idiomas fue:**

- En la escuela / bachillerato/ universidad u otra institución educativa.
- En una academia / Escuela de Idiomas
- A través de la empresa en la que trabajo o trabajaba
- Desplazándose al país en cuestión para estudiar/ trabajar
- Estudiando por su cuenta

- A través de una oferta de formación procedente de la Administración (Gobierno regional o Ayuntamiento)

**9. ¿Tiene algún título o certificación correspondiente a ese aprendizaje?**

- Sí  
 No

**10. Si procede, especifique el nombre del título y la fecha de emisión:**

*C) Nivel de idiomas*

---

*a. Nivel escrito*

**11. Si procede, ¿qué nivel de expresión escrita tiene en estos idiomas según pruebas realizadas o acreditaciones?**

*(Marque la casilla o casillas en su caso)*

(*)	A1 BÁSICO: Inicial elemental	A2 INTERMEDIO- BAJO: Pre-intermedio	B1 INTERMEDIO- ALTO: Intermedio- alto	B2 AVANZADO- BAJO	C1 AVANZADO- ALTO: Avanzado	C2 MUY AVANZADO: Licenciaturas en idiomas etc.
Inglés						
Francés						
Alemán						
Italiano						
Ruso						
Chino						
Otros						

*(\*) Según tabla de niveles respecto al marco europeo de referencia*

*b. Nivel de comprensión lectora*

**12. ¿Qué nivel de comprensión lectora tiene en los idiomas siguientes?**

(Marque la casilla o casillas en su caso)

(*)	A1 BÁSICO: Inicial elemental	A2 INTERMEDIO- BAJO: Pre-intermedio	B1 INTERMEDIO- ALTO: Intermedio- alto	B2 AVANZADO- BAJO	C1 AVANZADO- ALTO: Avanzado	C2 MUY AVANZADO: Licenciaturas en idiomas etc.
Inglés						
Francés						
Alemán						
Italiano						
Ruso						
Chino						
Otros						

(\*) Según tabla de niveles respecto al marco europeo de referencia

*c. Nivel de expresión oral*

**13. ¿Qué nivel de expresión oral tiene en los idiomas siguientes?**

(Marque la casilla o casillas en su caso)

(*)	A1 BÁSICO: Inicial elemental	A2 INTERMEDIO- BAJO: Pre-intermedio	B1 INTERMEDIO- ALTO: Intermedio- alto	B2 AVANZADO- BAJO	C1 AVANZADO- ALTO: Avanzado	C2 MUY AVANZADO: Licenciaturas en idiomas etc.
Inglés						
Francés						
Alemán						
Italiano						
Ruso						
Chino						
Otros						

(\*) Según tabla de niveles respecto al marco europeo de referencia

*d. Nivel de comprensión auditiva*

**14. ¿Qué nivel de comprensión auditiva tiene en los idiomas siguientes?**

*(Marque la casilla o casillas en su caso)*

(*)	A1 BÁSICO: Inicial elemental	A2 INTERMEDIO- BAJO: Pre-intermedio	B1 INTERMEDIO- ALTO: Intermedio- alto	B2 AVANZADO- BAJO	C1 AVANZADO- ALTO: Avanzado	C2 MUY AVANZADO: Licenciaturas en idiomas etc.
Inglés						
Francés						
Alemán						
Italiano						
Ruso						
Chino						
Otros						

*(\*) Según tabla de niveles respecto al marco europeo de referencia*

*D) Idiomas en el puesto de trabajo*

**15. ¿Considera útil el conocimiento de idiomas en su puesto de trabajo?**

- Sí
- No
- NS/NC

**16. ¿Tiene actualmente a su disposición cursos de formación lingüística en su puesto de trabajo?**

- Sí
- No
- NS/NC

**17. ¿Ha asistido en el pasado a cursos en su puesto de trabajo para mejorar su dominio lingüístico?**

- Sí
- No
- NS/NC

**18. ¿Alguna vez su candidatura a un puesto de trabajo ha sido rechazada por falta de conocimientos de idiomas?**

- Sí
- No
- NS/NC

*E) Tiempo de aprendizaje*

---

**19. ¿Cuánto tiempo lleva estudiando el idioma o idiomas que conoce?**  
(Marque la casilla o casillas en su caso)

	Inglés	Francés	Alemán	Italiano	Ruso	Chino	Otros
Menos de 1 año							
Entre 1 y 4 años							
Más de 4 años							

*F) Consideraciones en formación de idiomas*

---

**20. ¿Le gustaría mejorar sus conocimientos en algún idioma o comenzar a aprender?**

(Puede seleccionar más de una opción)

- Inglés

- Francés
- Alemán
- Ruso
- Chino
- Otros
- NS/NC

**21. ¿Cómo preferiría recibir la formación en idiomas?**

- Clases presenciales
- Online (Internet con ordenador)
- Mixta (Internet y asistencia ocasional a clases presenciales)
- Otra forma, especifique:

**22. ¿Considera que aprender idiomas supone un gasto elevado?**

- Sí
- No
- NS/NC

**23. ¿Cuál considera que es la forma más efectiva de aprender un idioma?**

- Clases presenciales
- A través de su ordenador
- Traslado al país extranjero
- Otros (especifique):

**24. Indique sus sugerencias respecto a la formación en idiomas**

## 11.2. ANEXO II: ENTREVISTA A DOÑA GEMA IGUAL ORTIZ



### **ENTREVISTA A DOÑA GEMA IGUAL ORTIZ**

#### ***Concejala de Turismo y Relaciones Internacionales***

Fecha: 31/03/2015

Lugar: Ayto. Santander

---

#### **1. ¿Existe algún tipo de subvención o ayuda a los profesionales para la formación en idiomas dentro del sector turístico y así mejorar la calidad del servicio?**

Como tal no, desde el Ayuntamiento tenemos limitaciones en cuanto a las competencias en materia de formación y por eso no hay una subvención directa. Sí es cierto, que nosotros dentro del Plan de Actuación Turística que estamos desarrollando, hemos detectado unas carencias y por lo tanto queremos incentivar y potenciar la formación en idiomas.

Por eso, la medida que tenemos en este momento es que con la Escuela Oficial de Idiomas, como ya has conocido, hemos sacado tres cursos. Esas tres temáticas son las que la opinión pública nos ha dicho. Salen de 50 entrevistas que realizado a representantes del sector.

Los profesionales en el sector hotelero han resultado tener buen nivel de idiomas, debido a que para trabajar en ellos es requisito del puesto de trabajo, pero en restaurantes, comercios o medios de transporte como taxis, muestran ciertas deficiencias lingüísticas en casos puntuales, no en lo habitual. Es por ese motivo que hemos desarrollado estas tres temáticas tratando de solventar esas deficiencias puntuales.

No hay una subvención para el usuario final o trabajador que es el taxista o el comerciante, el Ayuntamiento subvenciona la creación de los cursos. Por eso digo no

subvención al uso pero sí se facilita desde el Ayuntamiento una ayuda a la mejora en el conocimiento de idiomas.

**2. ¿Se puede acceder a los resultados del estudio realizado por el Consejo Asesor de Turismo y la Universidad de Cantabria, donde se constató la falta de conocimientos de idiomas de algunos trabajadores vinculados con la actividad turística o saldrán publicados próximamente?**

Cuando el Plan de Actuación Turístico esté terminado, por supuesto que va a ser público. Ahora mismo está en la fase de redacción. Esa fase de redacción es fase de análisis y después la fase de diagnóstico. Estamos ya en la de diagnóstico y la de análisis nos ha dicho que existen estas carencias que hemos comentado y que algunas ya se han hecho públicas porque ya hemos empezado con acciones para remediarlas, pero hasta que el documento no esté terminado y aprobado por el Consejo Asesor, no será público pero por supuesto que luego sí.

**3. En el estudio mencionado anteriormente, ¿qué competencias en materia de idiomas se tomaron en cuenta a la hora de evaluar el nivel? ¿Cuáles fueron las partes en las que los evaluados destacaron más y las que resultaron más desfavorables? ¿Qué destacaría de los resultados del estudio?**

El estudio es un estudio de satisfacción del cliente o el visitante y es un estudio que se realiza también a los Agentes Turísticos de la ciudad. Cogemos a los representantes de cada sector, que son personas que crean opinión (representante de las Federaciones de Comerciantes, representante de la Cámara de Comercio, Agencias de Viajes, etc.).

Por ese motivo, es un estudio que tiene mucha fiabilidad y en el que nos dicen es que no estamos sensibilizados del todo con el turismo extranjero porque históricamente la ciudad de Santander es una ciudad joven al turismo.

Hay algunas muestras de esta incorporación relativamente reciente al mundo del turismo por parte de la ciudad. En primer lugar, hace 100 años que construimos el Palacio de la

Magdalena que es lo que iniciará el posterior "boom turístico", será cuando empieza a venir la gente, los veraneos y gente de fuera, que principalmente eran nacionales.

Ha habido también ciertos cambios en los horarios de apertura de los hoteles de la ciudad, todos estábamos acostumbrados todavía a que había hoteles que cerraban fuera de temporada, ahora ya ninguno cierra excepto el hotel París. Con lo cual, eso es otro símbolo, otro signo, otra seña de identidad de que el turismo en Santander es "más o menos reciente". Aparece también la reciente incorporación de Santander al turismo MICE<sup>6</sup> que desestabiliza el turismo. Se construye el Palacio de Festivales y en el dos mil tres el Palacio de Exposiciones.

Con lo cual, en todo esto somos recientes y más recientes somos al turismo internacional, entonces la necesidad para alguien que se dedicaba al turismo en Santander de aprender idiomas también es reciente por todos estos motivos, pero ahora mismo Santander de unos años para acá, está teniendo una apertura al mundo impresionante por muchos eventos nacionales e internacionales que tenemos, por el Banco de Santander, por el Festival Internacional de Piano, porque pertenecemos a las Bahías más Bellas del Mundo...

En la última década, la ciudad de Santander está despertando al Turismo internacional y como icono. Es una referencia de ciudad en el mundo por muchas cosas. Con lo cual, si consideramos que este es el momento en el que tanto instituciones como empresarios como particulares tenemos que estar sensibilizados al turismo de idiomas, es imprescindible tener idiomas. Podemos abarcar muchísimos, pero también hay que ir paso a paso.

El inglés es el idioma universal en este momento y es el que necesitamos. A la hora de evaluar el nivel de inglés ha resultado ser precario en según qué sectores. Un turista cuando viene a la ciudad consume cultura, consume ocio, entonces un turista está en contacto con todo el mundo. Por eso, el inglés y no solo por el turismo sino por la

---

<sup>6</sup> Turismo MICE: Turismo de reuniones y congresos, siglas en inglés de "Meetings Incentives Conferences Exhibitions".

evolución de la ciudad, tiene que estar presente en todos los ámbitos y claro que hemos quedado mal en esa encuesta en otros muchos sectores, que no están relacionados con el turismo en primer momento, pero sí claro, nadie concibe una persona en una Oficina de Turismo que no sepa inglés o una persona en una recepción de un hotel que no sepa inglés. Pero ¿y quién vende zapatos? También tiene que saber inglés. En resumen, ese es el nivel al que hemos llegado ahora.

Desde el Plan de Actuación Turística, no solo hemos analizado el Sector Turístico, también a todos los agentes sociales, culturales y demográficos que tienen que ver con un turista. Y son todos, por eso de ahí comerciantes, por eso de ahí, taxistas. Entonces, eso es lo que se ha tenido en cuenta a la hora de evaluar un nivel, dado que, un turista se mezcla con todo el mundo.

#### **4. ¿Durante la celebración del Mundial de Vela se observaron carencias lingüísticas por parte de los distintos sectores (miembros de la organización, voluntarios, comerciantes, sector turístico, etc.)?**

Sí, tenemos que tener en cuenta que teníamos ochenta y cinco países diferentes. Es imposible, ni ellos mismos pretenden en ninguna ciudad donde se celebra el Mundial, que se conozcan todos los idiomas.

Lo que sí se consideró es que la ciudad estuviese preparada para albergar un Mundial y con eso volvemos a que el inglés era el idioma oficial del Campeonato. Los miembros de la Organización que trataban con los regatistas por supuesto conocían el inglés porque estaban de cara a las Delegaciones de cada país.

En el caso de los voluntarios, depende de sí estaban en contacto con los regatistas. Había varias clases de voluntarios. Los que tenían que estar en contacto con los regatistas sí que tenían que conocer el idioma inglés. Los comerciantes del sector turístico no tenían los conocimientos en idiomas que nos hubiesen gustado. Pero sí es cierto, que es un evento excepcional y que la percepción para los regatistas de la ciudad de Santander fue maravillosa. La ciudad supo afrontar un evento como el Mundial poniéndose al servicio para ello y el tema de los idiomas pasó a segundo plano.

Es cierto que en idiomas no estuvimos a la altura, pero también es cierto que era un evento Mundial que se hace una vez en la vida y que quienes vinieron apreciaron la atención de todos los miembros de la ciudad.

Con lo cual, la percepción desde el Ayuntamiento, de los ciudadanos, de los comerciantes, de los hosteleros, es chapó porque se pusieron al servicio de los regatistas y eso lo valoraron ellos, pero en el inglés estamos en la media que estábamos. Entonces no, no estábamos al nivel.

**5. ¿De qué forma han sido promocionados los cursos de idiomas y por qué razón se pidió la colaboración de la Escuela Oficial de idiomas? ¿Ayudó la Escuela Oficial de Idiomas en su promoción?**

Porque queremos que este tipo de cursos en igualdad de condiciones forme parte de que la Escuela Oficial de Idiomas. Como eso no puede ser hasta octubre, que es cuando se programan los cursos, hemos empezado nosotros como Ayuntamiento incentivándolos pero la última pretensión de este Ayuntamiento es que formen parte de los cursos que la Escuela Oficial de Idiomas imparte.

Entonces esa ha sido la razón de no coger a una academia privada, que la podemos coger todos los años, pero es, yo lo cojo, yo hago el temario, con los comerciantes y con los taxistas para que después, a ver si se consigue o no, que la Escuela Oficial de Idiomas asuma como parte de su programación y los adapten para profesionales. Es un temario Ad hoc. El Ayuntamiento ha ayudado a comenzar con esta iniciativa de crear cursos específicos para profesionales turísticos a través de la EOI.

**6. ¿Qué idiomas se imparten en tales cursos de formación y cuántas horas tiene cada curso?**

Son cursos de dos horas semanales hasta verano, que me parece son 40 horas. Totalmente prácticos, en inglés y homogéneos. El nivel tiene que ser el mismo, entre 15 y 20 personas y no más, porque entonces no sería práctico. Es decir, el temario ha sido

confeccionado con ellos, tratando de enseñar lo que ellos van a utilizar en su puesto de trabajo.

**7. ¿Cuál es el tamaño de los grupos para cada curso impartido, hay límite de asistentes por cada grupo?**

De 15 a 20, límite sí porque sino sería inoperativo.

**8. Sabiendo que ya se están efectuando cursos a taxistas, camareros y comerciantes de la ciudad para mejorar la formación en idiomas, ¿se volverán a efectuar pruebas a los participantes para comprobar el nivel adquirido posterior a los cursos? ¿Habrá una valoración posterior de los cursos? ¿Se prevé una continuidad en la formación?**

Claro hay evaluaciones periódicas a los alumnos. Los cursos tienen que ser beneficiosos para todos. Por supuesto que los profesores tienen unos resultados para ver que se hayan cumplido sus objetivos docentes. Existe la posibilidad de que haya que ir cambiando cosas y de hecho hemos dicho que la última clase iba a ser autoevaluación entre todos para tratar de que sean cursos provechosos.

**9. ¿Se adaptan los cursos al horario de los trabajadores y ha notado usted compromiso de las empresas para facilitar su asistencia?**

Los horarios son los que ellos nos han dicho. El curso para comerciantes es de 14:00 a 16:00 que es cuando paran al mediodía. Los taxistas tienen clases los martes, de 9:00 a 11:00 y trabajadores de los restaurantes, como hay muchos que descansan el domingo, es los lunes de 10:00 a 12:00. O sea se ha organizado en colaboración con ellos.

**10. ¿Las asociaciones y federaciones de comerciantes de Cantabria y de Santander se han implicado también en participar en estos cursos o han sido mayoritariamente taxistas?**

Se han implicado las dos Asociaciones de Taxis. En el caso de comercio, como sí contamos desde el Ayuntamiento con una persona que lleva comercio, es con quien hemos tratado para la confección de los cursos. Los restaurantes se han implicado a través de la Asociación de Hostelería. Desde el Ayuntamiento hemos intentado agrupar e implicar a todos.

**11. ¿Cuándo finalizan estos cursos y en qué plazo espera que se vean los resultados? ¿Los cursos son de aprovechamiento o al finalizar se obtiene algún título?**

En junio. Los resultados se ven en cuanto acaban cada clase porque son prácticos. No se obtiene título.

**12. ¿Conoce si se ha tomado esta medida de implantar cursos de formación en idiomas a estos colectivos en otras CCAA?**

No puedo responder, no conozco tal información.

**13. ¿Considera posible emprender nuevas medidas en formación de idiomas por parte del Gobierno?**

Nosotros ya se lo hemos solicitado. Si estamos con la Escuela Oficial de Idiomas es porque depende de Cultura y Educación del Gobierno y queremos que el Gobierno se involucre. El Gobierno ya tiene profesores y cursos en la Escuela Oficial de Idiomas. Con esos profesores y esos cursos sería buena idea desarrollar algunos cursos como estos a nivel provincial para que sean más accesibles a todos.

Yo ahora como lo pago desde el Ayuntamiento, los fondos son municipales. Son para Santanderinos, pero a mi me encantaría que fuese para Cantabria, mis fondos, mis recursos, sí tienen que ir para los Santanderinos porque son quien paga los impuestos del Ayuntamiento pero claro que se le ha solicitado al Gobierno, claro que estamos en ello y ojalá salga así porque sería muchísimo más fácil, más barato y llegaríamos a más gente.

### 11.3. ANEXO III: ENTREVISTA A DOÑA MARGARITA GARCÍA PRADO



#### **ENTREVISTA A DOÑA MARGARITA GARCÍA PRADO**



***Responsable de Oficina de Turismo de Santander***

Fecha: 31/03/2015

Lugar: Santander

- 
- 1. ¿Considera como profesional del turismo que la formación en idiomas debe ser extensible a empresas privadas (comercios, restaurantes, etc.) en la ciudad de Santander? SI**
  - 2. ¿Ve necesario que una ciudad bien adaptada a la llegada de Turismo extranjero tenga un manejo adecuado de idiomas? ¿Considera que la formación en idiomas es un paso para dar a conocer la ciudad más internacionalmente? SI**
  - 3. ¿Tienen a su disposición cursos para que su personal pueda renovar sus conocimientos de idiomas en las Oficinas de Turismo? SI**
  - 4. ¿Cree que aumentará la llegada de turistas extranjeros si mejora la formación en idiomas dentro de la ciudad? SI**
  - 5. ¿Las visitas guiadas que se realizan en la ciudad de Santander por guías oficiales se ofrecen en más de un idioma? SI**

## 11.4. ANEXO IV: CHARLA SOBRE LA INTERNACIONALIZACIÓN



### *Charla sobre la internacionalización 50 Aniversario de la Escuela de Turismo*

Fecha: 12/05/2015

Lugar: Cámara de Comercio, Santander

---

#### **Conclusiones sobre la charla sobre la internacionalización. Relación con la formación en idiomas:**

Según la conferencia realizada en la Cámara de Comercio de Santander el 12 de mayo de 2015, la internacionalización se trata de un fenómeno a tener en cuenta y de notable peso en las pequeñas y medianas empresas. La internacionalización se puede definir en el tema que estamos tratando como el proceso de diseñar software de manera tal que pueda adaptarse a diferentes idiomas y regiones.

La internacionalización se justifica en varios aspectos: tratar de diversificar los riesgos, aumentar la rentabilidad y llegar a alcanzar una creación de valor. Un freno al avance de esta internacionalización es que las empresas españolas están focalizadas hacia la demanda interna pero tenemos que tener en cuenta que hay destinos turísticos emisores emergentes como China, Japón y Corea que comenzarán a representar una parte importante en un futuro cercano.

Existen tres herramientas fundamentales para llegar a alcanzar la internacionalización dentro de la empresa. Podemos concluir que estas tres herramientas fundamentales son: la información, la financiación y la formación.

Para las empresas la obtención de información es fundamental y se puede obtener de diversas fuentes: tanto privadas, como públicas. La financiación es un punto a resaltar de

igual modo. La Administración pública pone a disposición un seguro por cuenta del Estado llamado CESDE y que puede ser alternativa a otros seguros que ofrecen crédito desde el ámbito privado.

En el tema de la formación que no fue tan remarcado en la conferencia, es donde quiero detenerme con más detalle ya que es la herramienta para alcanzar la internacionalización que más relación guarda con mi Trabajo de Fin de Grado.

Entre las medidas a tomar para alcanzar la internacionalización a través de la formación están tres puntos básicos: la calidad que ha de estar especializada al sector, la especialidad y la competitividad.

No se hace referencia a la concreta formación en idiomas, ya que en muchos casos se plantea compaginar las nuevas tecnologías con el papel de los recursos humanos proporcionando un acercamiento idiomático al turista a través de las nuevas tecnologías y webs traducidas en diversos idiomas. Además, existen otras nuevas herramientas que ayudan al turista a obtener información del destino en su propio idioma sin necesidad de una traducción por parte de una persona o guía. Se explicó por ejemplo el caso de las gafas de google que ofrecían información en varios idiomas (de lugares representativos, restaurantes, etc.) al turista.

### **Reflexión personal:**

En mi opinión, el papel de los recursos humanos en las empresas turísticas está cercano a un cambio y una renovación en lo que a formación en idiomas se refiere. Este cambio pone de relevancia que exista una mayor atención por la traducción de las webs y paneles informativos dedicados a informar al visitante 24h/7d a la semana y de manera actualizada, así como, de la información que llega al turista de forma virtual respecto al destino.

Podemos entender que ganará relevancia la traducción más exacta por vía escrita, ya que es el primer contacto del turista en su idioma antes de llegar al destino. La formación en idiomas se ve potenciada en aras de una buena traducción que sea comprensible para el turista y lo acerque al destino sin incluso haber ido aún a través de redes sociales u otros medios tecnológicos. Si el turista puede leer lo que un agente turístico ha aportado sobre el

destino en un medio público y que se encuentre actualizado, se despertará previamente al viaje el interés del turista sobre el destino y no tendrá tanta necesidad de preguntar.



## 12. REFERENCIAS

### 12.1 Libros y artículos

- ALONSO ALONSO, Ana (2006). "La competencia intercultural en la enseñanza del inglés dentro del contexto turístico" *Revista Encuentro-Revista de investigación e innovación en la clase de lenguas*, 16, (abril) 17-26.
- CONSEJO ESCOLAR (2010). *Los Programas de Enseñanza en la Comunidad de Madrid. Un estudio comparado*. Madrid: Publicaciones Consejería de Educación.
- FARIÑAS DULCE, M<sup>a</sup> José. (2004). *Globalización, Ciudadanía y Derechos Humanos*. Madrid: Dykinson, S.L.
- FERNÁNDEZ MENÉNDEZ, María Antonia (2009). (IES "A Guia"- Vigo. Pontevedra): "Relación entre la antigua carrera de Comercio y el desarrollo de los estudios de inglés: referido a la ciudad de Santander en el siglo XIX y primeros años del XX" *Revista electrónica de estudios filológicos Índice Tonos Digital 17/* (Jul.).
- FERNÁNDEZ MENÉNDEZ, María Antonia (2012). (IES "A Guia"- Vigo. Pontevedra): "La lengua inglesa y su profesorado en la legislación educativa de segunda enseñanza y estudios mercantiles 1836-1953" *Revista electrónica de estudios filológicos Tonos Digital 22/* (Ene.).
- GIDDENS, Anthony (1999). *La tercera vía*. Madrid: Editorial Taurus.
- GOBIERNO DE CANTABRIA. Consejería de Innovación, Turismo, Industria y Comercio. (2014-2015) *Plan de Marketing Turístico de Cantabria. Campaña de Promoción Turística de Cantabria 2014-2015*. Cantabria: Cantur, Sociedad Regional Cántabra de Promoción Turística, S.A.
- LÄTT, Arnold (1957). *Correspondencia Comercial Inglesa. Principios Generales de Correspondencia y elementos de comercio*. Barcelona: Daimon.
- MARTÍN SÁNCHEZ, Miguel A. (2009). "Historia de la metodología de lenguas extranjeras." *Revista tejuelo*, 5 (marzo) 54-70
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE. SECRETARÍA GENERAL DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL. Centro de Investigación y Documentación Educativa (C.I.D.E.). MORALES GÁLVEZ, Carmen *et al.* (2000). *La Enseñanza de*

*Lenguas Extranjeras en España*. Madrid: Secretaría General Técnica. Subdirección General de Información y Publicaciones.

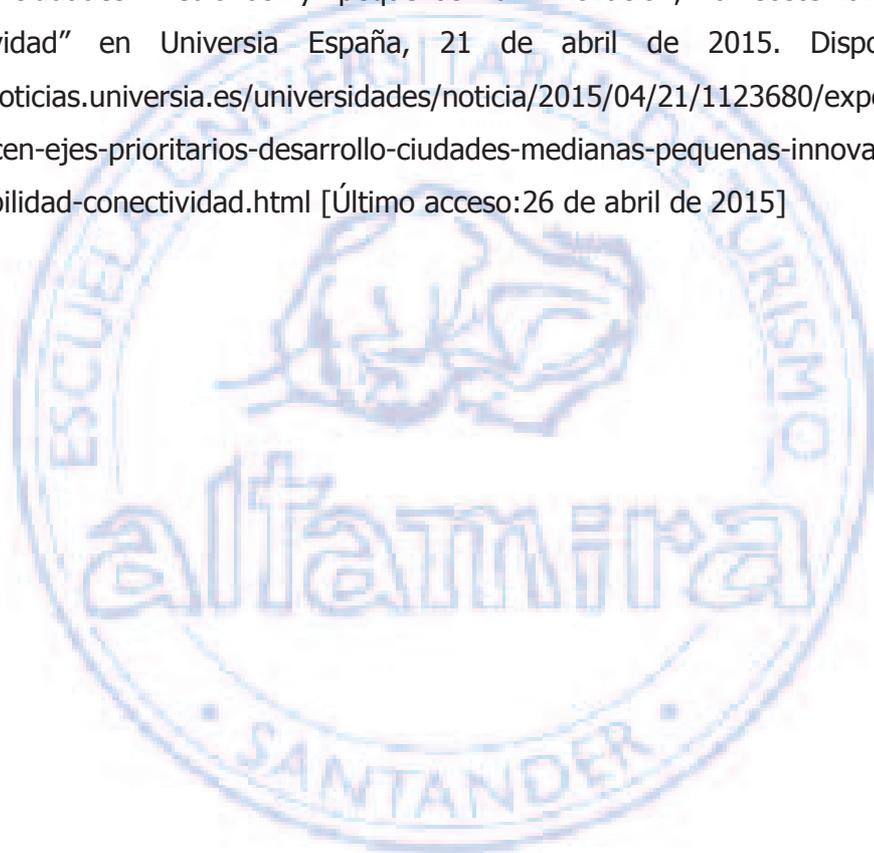
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Dirección General de Formación Profesional. Instituto de Formación del Profesorado, Investigación e Innovación Educativa (IFIIE). (2009). Cifras clave de la enseñanza de lenguas en los centros escolares de Europa. Madrid: Secretaría General Técnica.
- MORALES GÁLVEZ, Carmen (2009). *La enseñanza de las Lenguas Extranjeras en la Unión Europea. Language teaching in the UE*
- MUÑOZ ZAYAS, Rafael (2013). "El aprendizaje de lenguas extranjeras en España" *Revista eXtoikos*, 9 (trimestral) 63-68
- POZUETA ECHEVARRI, Julio. (1975). *Santander. el Puerto y su Historia*. Santander: Junta del Puerto de Santander-MOPU.
- PUPO FERRÁS, Sonia (2006). "La Enseñanza del Inglés con fines específicos a Transportistas de Turismo" *Revista trimestral Ciencias Holguín*, 12 (abril-junio) 1-9
- RAMOS MÉNDEZ, Carmen (2007). El pensamiento de los aprendientes en torno a cómo se aprende una lengua: Dimensiones individuales y culturales. MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA. Secretaría General de Educación.
- WILKINS, D.A (1976). *Notional Syllabuses*. Great Britain: Oxford University Press

## 12.2 Referencias web

- Cantur (2015). "Las instalaciones turísticas de Cantur reciben en Semana Santa, un 46,69% más de visitantes que en 2014 y el mejor registro desde 2007" en Cantur, 8 de abril de 2015. Disponible en: <http://www.cantur.com/sala-de-prensa/noticias/887-las-instalaciones-turisticas-de-cantur-reciben-en-semana-santa-un-46-69-mas-de-visitantes-que-en-2014-y-el-mejor-registro-desde-2007> [Último acceso:15 de abril de 2015]
- Cinco días (2014). "El mercado laboral exige máster e idiomas" en Cinco días, 11 de diciembre de 2014"
- Europa press (2015). "Ayuntamiento y EOI inician el primer cursos de idiomas del sector turístico, dirigido a taxistas" en Europa press Cantabria, 10 de febrero de 2015. Disponible en: <http://www.europapress.es/cantabria/noticia-ayuntamiento-eoi-inician-primer-cursos-idiomas-sector-turistico-dirigido-taxistas-20150210154248.html> [Último acceso:16 de marzo de 2015]
- Europa press (2015). "Cantabria, en una campaña público-privada sobre la'Q' de Calidad" en Europa press Cantabria, 3 de junio de 2014. Disponible en: <http://www.europapress.es/cantabria/cantabria-infinita-00662/noticia-cantabria-cantabria-participa-primer-campana-colaboracion-publico-privada-promocionar-la-calidad-20140603171049.html> [Último acceso:15 de abril de 2015]
- Europa press (2015). "El Ayuntamiento de Penagos concede a Cantur la licencia de la telecabina de Cabárceno" en 20minutos, 14 de abril de 2015. Disponible en: <http://www.20minutos.es/noticia/2433055/0/ayuntamiento-penagos-concede-cantur-licencia-telecabina-cabarceo/> [Último acceso:15 de abril de 2015]
- Europapress (2015). "Los taxistas de Santander comenzarán a aprender idiomas este mes" en Europapress España, 2 de mayo de 2015. Disponible en: <http://www.europapress.es/turismo/transportes/noticia-taxistas-santander-comenzaran-aprender-idiomas-mes-20150210162655.html> [Último acceso:2 de mayo de 2015]
- Redacción (2015). "Más de medio centenar de taxistas, camareros y comerciantes de Santander mejoran sus conocimientos de inglés" en Noticias de Santander, 5 de marzo de 2015. Disponible en: <http://elportaluco.es/santander/5983-mas-de-medio->

centenar-de-taxistas-camareros-y-comerciantes-de-santander-mejoran-sus-conocimientos-de-ingles [Último acceso: 16 de marzo de 2015]

- Turismo de Cantabria (2015). "Los campings de Cantabria se promocionarán en las principales citas turísticas" en Turismo de Cantabria, 13 de abril de 2015. Disponible en: <http://turismodecantabria.com/proximamente/noticias/1223-los-campings-de-cantabria-se-promocionaran-en-las-principales-citas-turisticas> [Último acceso: 15 de abril de 2015]
- Universia España (2015). "Expertos establecen como ejes prioritarios del desarrollo de las ciudades medianas y pequeñas la innovación, la sostenibilidad y la conectividad" en Universia España, 21 de abril de 2015. Disponible en: <http://noticias.universia.es/universidades/noticia/2015/04/21/1123680/expertos-establecen-ejes-prioritarios-desarrollo-ciudades-medianas-pequenas-innovacion-sostenibilidad-conectividad.html> [Último acceso: 26 de abril de 2015]



### 12.3 Instituciones

- *Ayuntamiento de Santander. Página Oficial de Turismo* (2015). Disponible en: <http://santanderspain.info/santander-avanza-en-la-definicion-de-su-plan-de-actuacion-turistica/>
- *Cámara de Comercio de Bilbao* (2015). <http://www.camarabilbao.com/ccb/contenidos.item.action?id=1403141&type=1403141&menuId=1403141&menuIdPadre=7397501> [Último acceso: 27 de mayo de 2015]
- *Cantur, Sociedad Regional Cantábrica de Promoción Turística* (2015). Disponible en: <https://cantur.com/> [Último acceso: 8 de abril de 2015]
- *Centro de Idiomas de la Universidad de Deusto* (2015). <http://www.idiomas.deusto.es/cs/Satellite/socialesyhumanas/es/idiomas-4> [Último acceso: 27 de mayo de 2015]
- *Conserjería de innovación, industria, turismo y comercio* (2015). <http://www.cantabria.es/consejeria-de-innovacion-industria-turismo-y-comercio> [Último acceso: 16 de abril de 2015]
- *Educantabria* (2015) <http://educantabria.es/red-de-centros-de-educacion-bilinguee-de-cantabria/centros-pil.html>
- *EIDE* (2015). <http://eide.es/es/> [Último acceso: 27 de mayo de 2015]
- *EIDE* (2015). <http://eide.es/es/escuela-de-idiomas-escuela-de-turismo-vizcaya-escuela-de-espanol-bilbao-academia-de-ingles-santurtzi/item/227-cursos-idiomas-hobetuz-2014-2015> [Último acceso: 27 de mayo de 2015]
- *Eur-Lex* (2015). "Comunicación de la Comisión al Consejo - Marco para la encuesta europea sobre los conocimientos lingüísticos del año 2007" Disponible en: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:52007DC0184> [Último acceso: 17 de marzo de 2015]
- *Exceltur* (2015) Disponible en: <http://www.exceltur.org/> [Último acceso: 15 de abril de 2015]
- *Exceltur* (2015). "Perspectivas turísticas. Valoración empresarial del primer trimestre, incluida la Semana Santa y previsión para el segundo trimestre de 2015. Nº 52. Abril 2015" Disponible en: <http://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2015/04/Informe->

Perspectivas-N52-Balance-del-IT2015-y-previsiones-IIT-2015.pdf [Último acceso: 15 de abril de 2015]

- *Instituto Cántabro de Estadística* (2015). Disponible en: <http://www.icane.es/icane> [Último acceso: 15 de abril de 2015]
- *Instituto Virtual Cervantes* (2015). [http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/diccionario/ensenanzasegleng.htm](http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccionario/ensenanzasegleng.htm) [Último acceso: 3 de junio de 2015]
- *Ministerio de Industria Energía y Turismo* (2015). "Plan Nacional e Integral de Turismo". Disponible en: <http://www.minetur.gob.es/turismo/es-ES/PNIT/Paginas/que-es-PNIT.aspx>
- *RTVE* (2015). <http://www.rtve.es/alacarta/videos/tve-english/> [Último acceso: 30 de mayo de 2015]
- *UC-CIUC* (2015). <http://web.unican.es/unidades/ciuc/presentacion-del-ciuc> [Último acceso: 11 de mayo de 2015]

