



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS TURÍSTICOS

“EL NIVEL DE CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS
EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE FRONT DESK DE LOS
HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA PROVINCIA DE TRUJILLO”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Servicios Turísticos

Autores:

Ingrid Chávez Echaiz
Priscila Reyes García

Asesor:

Mg. Mónica Zegarra Alva

Trujillo – Perú
2016

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los bachilleres **Ingrid Chávez Echaiz y Priscila Reyes García**, denominada:

“EL NIVEL DE CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE FRONT DESK DE LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA PROVINCIA DE TRUJILLO”

Mg. Mónica Zegarra Alva

ASESOR

Mg. Jamy Hurtado Castañeda

JURADO

Mg. Mercy Angulo Cortejana

JURADO

Lic. Flavia Montesinos Rosasco

JURADO

DEDICATORIA

Para mi madre, quien a pesar de la distancia, me ha apoyado incondicionalmente. Para mis abuelos, que con su paciencia y consejos, me han guiado a lo largo de mi vida y carrera profesional. A mis amigos, quienes con su apoyo y buen humor, me motivaron para seguir hasta el final sin rendirme.

Ingrid Chávez Echaiz.

Dedico mi trabajo de investigación de manera especial a mis padres, pues ellos son el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentaron en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación, gracias a su amor, sacrificio, apoyo incondicional y constante durante toda mi vida he llegado lograr aquí y convertirme en una profesional.

Priscila Reyes García

AGRADECIMIENTO

En primer lugar queremos agradecer de manera especial a la Mg. Mónica Zegarra Alva quien desde los inicios de nuestra carrera profesional nos brindó sus conocimientos y apoyo para culminar de manera exitosa este largo camino, así mismo agradecerle por su orientación en este proyecto de investigación y habernos facilitado los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo del presente trabajo.

De igual forma queremos expresar nuestros agradecimientos a todos los colaboradores del área de front desk de los hoteles investigados quienes fueron el motivo de estudio y se tomaron un tiempo para aplicarles la evaluación respectiva.

También queremos expresar un especialmente agradecimiento a los jefes de recepción, a la Lic. Lucia Philco del Hotel Libertador; al Lic. Christiam Morales del Hotel Casa Andina Private Collection Trujillo; al Lic. Eduardo Martinez del Hotel Costa del Sol Wyndham Trujillo, quiénes gracias a su colaboración y predisposición nos permitieron el ingreso a cada una de sus instalaciones y así realizar con éxito la investigación realizada.

No queremos finalizar sin antes agradecer a la Profesora de Inglés, la srta. Ofelia Montes, quien nos brindó su asesoramiento en cuanto a la elaboración del examen de inglés, parte fundamental de nuestra investigación.

Finalmente queremos expresar nuestro especial agradecimiento a nuestra prestigiosa Universidad, la cual nos formó como profesionales preparándonos así para afrontar los diferentes retos profesionales que se nos puedan presentar en el mundo laboral.

Las autoras.

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
INDICE DE GRÁFICOS	8
INDICE DE ANEXOS	9
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Enunciado del problema	16
1.4. Justificación	16
1.5. Limitaciones	17
1.6. Objetivos	17
a. Objetivo General	17
b. Objetivo Específico	17
CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes	18
2.2. Bases teóricas	21
2.3. Definición de términos básicos	36
CAPITULO 3. HIPÓTESIS	38
3.1. Formulación de la Hipótesis	38
a. Hipótesis General	38
b. Hipótesis Específica	38
3.2. Operacionalización de las variables	38
CAPITULO 4. MATERIALES Y MÉTODOS	40
4.1. Tipo de diseño de investigación	40
4.2. Material de estudio	41
a. Población	41
b. Muestra	41
4.3. Técnicas, procedimientos e instrumentos	42
a. Para recolectar datos	42
b. Para procesar datos	43
CAPITULO 5. RESULTADOS	44
5.1. RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN	44
5.3 RESULTADOS DE LA ENCUESTA	47

CAPITULO 6. DISCUSIÓN	57
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	63

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. CUADRO COMPARATIVO DE LOS NIVELES DE INGLES	23
Tabla N° 2. CUADRO COMPARATIVO DE LAS CAPACIDADES A DESARROLLAR SEGÚN LOS NIVELES DE INGLES	24
Tabla N° 3. TABLA COMPARATIVO DE NIVELES DE INGLÉS	26
Tabla N° 4. TABLA COMPARATIVA DE LOS DIFERENTES NIVELES DE INGLES Y SUS EXAMENES SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE LAS LENGUA	27
Tabla N° 5. FICHA TÉCNICA N° 1 – HOTEL CASA ANDINA TRUJILLO	44
Tabla N° 6. FICHA TÉCNICA N° 2 – HOTEL LIBERTADOR TRUJILLO	45
Tabla N° 7. FICHA TÉCNICA N° 3 – HOTEL COSTA DEL SOL WYNDHAM TRUJILLO	46

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE FRONT DESK DE HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA PROVINCIA DE TRUJILLO	47
Gráfico N° 2. DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE FRONT DESK DE HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA PROVINCIA DE TRUJILLO SEGÚN GÉNERO	48
Gráfico N° 3. DISTRIBUCIÓN DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO SEGÚN EL NÚMERO DE EJERCICIOS	49
Gráfico N° 4. DISTRIBUCIÓN DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO SEGÚN EL PUNTAJE DE CADA ÍTEM	50
Gráfico N° 5. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL LIBERTADOR TRUJILLO	51
Gráfico N° 6. DISTRIBUCIÓN DE LA NOTA FINAL GRUPAL DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL LIBERTADOR TRUJILLO	52
Gráfica N°7. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION TRUJILLO	53
Gráfica N°8. DISTRIBUCIÓN DE LA NOTA FINAL GRUPAL DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION TRUJILLO	54
Gráfico N° 9. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL COSTA DEL SOL WYNDHAM TRUJILLO	55
Gráfico N° 10. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO SEGÚN PORCENTAJE DEL HOTEL COSTA DEL SOL WYNDHAM TRUJILLO	56

INDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1 – REGLAMENTO DE HOSPEDAJE – REQUISITOS MÍNIMO	63
ANEXO N° 2 – EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO AVANZADO	64
ANEXO N° 3. DISTRIBUCION DEL RECURSO HUMANO DEL AREA DE FRONT DESK DE HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA PROVINCIA DE TRUJILLO	85
ANEXO N° 4. DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE FRONT DESK DE HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA PROVINCIA DE TRUJILLO	85
ANEXO N° 5. DISTRIBUCIÓN DE LOS 5 NIVELES DE INGLES DE MAYOR A MENOR	86
ANEXO N° 6. DISTRIBUCIÓN DEL PUNTAJE DE LISTENING Y SPEAKING DE ACUERDO A LOS 5 NIVELES DE INGLES DE MAYOR A MENOR	86
ANEXO N° 7. DISTRIBUCIÓN DEL PUNTAJE DE GRAMMAR, VOCABULARY Y READING DE ACUERDO A LOS 5 NIVELES DE INGLES DE MAYOR A MENOR	87
ANEXO N° 8. DISTRIBUCIÓN DEL PUNTAJE EN PORCENTAJES DE ACUERDO A LOS 5 NIVELES DE INGLES DE MAYOR A MENOR	87
ANEXO N° 9. DISTRIBUCIÓN DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO SEGÚN EL NÚMERO DE EJERCICIOS	88
ANEXO N° 10. DISTRIBUCIÓN DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO SEGÚN EL PUNTAJE DE CADA ÍTEM	88
ANEXO N° 11. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL LIBERTADOR TRUJILLO	89
ANEXO N° 12. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO SEGÚN PORCENTAJE DEL HOTEL LIBERTADOR TRUJILLO	90
ANEXO N° 13. DISTRIBUCIÓN DE LA NOTA FINAL GRUPAL DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL LIBERTADOR TRUJILLO	91
ANEXO N° 14. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION TRUJILLO	92

ANEXO N° 15. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO SEGÚN PORCENTAJE DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION TRUJILLO	94
ANEXO N°16. DISTRIBUCIÓN DE LA NOTA FINAL GRUPAL DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION TRUJILLO	95
ANEXO N°17. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL COSTA DEL SOL WYNDHAM TRUJILLO	96
ANEXO N° 18. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO SEGÚN PORCENTAJE DEL HOTEL COSTA DEL SOL WYNDHAM TRUJILLO	97
ANEXO N° 19. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO SEGÚN PORCENTAJE DEL HOTEL COSTA DEL SOL WYNDHAM TRUJILLO	98
ANEXO N° 20. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DE INGLÉS DEL HOTEL COSTA DEL SOL WYNDHAM TRUJILLO DE LISTENING Y SPEAKING SEGÚN LOS 5 NIVELES DE PUNTUACIÓN	99
ANEXO N°21. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DE INGLÉS DE GVR SEGÚN LOS 5 NIVELES DE PUNTUACIÓN	99
ANEXO N°22. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL TOTAL DE LAS NOTAS DE INGLÉS DEL HOTEL COSTA DEL SOL WYNDHAM TRUJILLO SEGÚN LOS 5 NIVELES DE PUNTUACIÓN	100
ANEXO N°23. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DE INGLÉS DEL HOTEL CASA ANDINA DE LISTENING Y SPEAKING SEGÚN LOS 5 NIVELES DE PUNTUACIÓN	100
ANEXO N°24. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DE INGLÉS DEL HOTEL CASA ANDINA DE GVR SEGÚN LOS 5 NIVELES DE PUNTUACIÓN	101
ANEXO N°25. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL TOTAL DE LAS NOTAS DE INGLÉS DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION TRUJILLO SEGÚN LOS 5 NIVELES DE PUNTUACIÓN	101
ANEXO N° 26. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DE INGLÉS DEL HOTEL LIBERTADOR DE LISTENING Y SPEAKING SEGÚN LOS 5 NIVELES DE PUNTUACIÓN	102

ANEXO N°27. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DE INGLÉS DEL HOTEL LIBERTADOR DE GVR SEGÚN LOS 5 NIVELES DE PUNTUACIÓN	102
ANEXO N°28. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL TOTAL DE LAS NOTAS DE INGLÉS DEL HOTEL LIBERTADOR SEGÚN LOS 5 NIVELES DE PUNTUACIÓN	103
ANEXO N° 29. CUADRO COMPARATIVO DE NOTAS DE LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS	103

RESUMEN

La presente investigación tiene el objetivo general de determinar el nivel de conocimiento y dominio del idioma inglés en los colaboradores del área de Front Desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo. Para desarrollar la presente investigación se ha planteado una hipótesis, la cual se describe a continuación:

La hipótesis planteada nos dice que el nivel de conocimiento y dominio del idioma inglés permite el desenvolvimiento y desempeño en las labores cotidianas de los colaboradores del área de Front Desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo, mejorando la calidad de atención en su servicio.

El diseño de la investigación es no experimental, transversal y descriptivo. Así mismo, el examen de inglés nivel intermedio-avanzado fue elaborado por la Lic. en Idiomas y Lingüística Ofelia Montes, y el proceso de aplicación y corrección fue realizado por el equipo investigador; para la aplicación del examen se usó una muestra no probabilística, siendo un total de cuatro hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo, de los cuales se trabajó sólo con tres de ellos, el Hotel Libertador, el Hotel Casa Andina Private Collection Trujillo y el Hotel Costa del Sol Wyndham Trujillo, teniendo en conjunto un total de 33 evaluados; quiénes son los colaboradores del área de front desk; procesándose a través de gráficos y cuadros estadísticos para la obtención de los resultados.

En el caso de la aplicación de la observación; fue resuelta a través de fichas técnicas de los hoteles investigados.

ABSTRACT

The present research has the general objective of determine how knowledge and domain of English language as a tool contributing to the competitiveness of collaborators of front desk at the area of 4 and 5 star hotels in the city of Trujillo. To develop this investigation we have proposed a hypothesis, wich is described below:

The hypothesis tell us that the level of knowledge and language allows the development and performance in the daily work of the staff in the area of front desk of 4 and 5 stars hotels in the province of Trujillo, improving the quality of attention in their service.

The design of the research is not experimental, transversal and descriptive. Also, the intermediate-advanced level English exam was developed by Lic. En Idiomas and Linguistics Ofelia Montes, and the application and correction process was carried out by the research team; for the application of the test was used a non-probabilistic sample, being a total of four hotels of 4 and 5 stars in the province of Trujillo and which it was worked with only three, being the Hotel Libertador, the Hotel Casa Andina Private Collection and the Hotel Costa del Sol Wyndham Trujillo, having a total of 33 evaluated; who are the collaborators in the front desk area, being processed through graphs and statistical tables to obtain the results.

The case of the application of observation, it was resolved through data sheets of the hotels.

CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En los últimos tiempos, especialmente desde fines del siglo XIX y a lo largo de todo el siglo XX, el inglés se ha transformado progresivamente en el idioma más difundido mundialmente.

El inglés es considerado actualmente el idioma más importante a nivel mundial, ya sea para aquellos que lo hablan como primera lengua o aquellos que lo hablan como segunda lengua, es decir como lengua secundaria luego de la lengua materna. En este sentido, se puede decir que el idioma inglés es considerado el principal elemento de comunicación entre culturas muy diversas que comparten pocos o ningún rasgo en común y su dominio es importante y fundamental en el ámbito de la vida personal, profesional y laboral.

Los idiomas que más se hablan en el mundo son, el mandarín, el español, el inglés, el hindi y el árabe.

El inglés ocupa el tercer lugar en idiomas más hablados en el mundo, pero ¿Por qué cuando se trata de conseguir empleo se solicita que se hable un segundo idioma y, específicamente el inglés en por lo menos el 98% de las veces?, ¿Por qué cuando se viaja, los letreros en los aeropuertos y en las ciudades se presentan regularmente en el idioma del país y en inglés también?, ¿Por qué cuando se hace una simple consulta o se está navegando en internet, se encuentra miles de anuncios, reportajes y páginas en inglés?.

Todo esto es por una sencilla razón, el inglés es considerado en la actualidad el idioma universal, también llamado el idioma global o mundial. Ha tomado una preponderancia en el mundo de los negocios.

El fenómeno de la globalización ha contribuido en gran manera a convertir al inglés en el idioma más importante y necesario de la actualidad, siendo que es entendido como el idioma de los países dominantes a nivel mundial, a través del consumo cultural (películas, series, música) y también desde ámbitos políticos, diplomáticos, económicos, el inglés ha ido avanzando sobre las lenguas nativas de cada lugar, ocupando desde pequeños lugares con palabras coloquiales o circunstanciales hasta permitir que se adopten modismos, frases y conceptos abstractos incluso en lugares donde la población no habla ni domina por completo el inglés. Así, hoy en día es esencial capacitarse en el nivel de inglés no sólo por cuestiones laborales, sino también para comunicarse, para poder acceder a mayor conocimiento e información, para estar actualizado, etc.

Para poder acceder a ciertos puestos laborales, es imprescindible hablar este idioma. Incluso hay estudios, que señalan que las personas que saben hablar inglés, llegan a ganar un 20% más del sueldo, que aquellas que no lo manejan.

Hoy en día, los turistas son más exigentes en cuanto al nivel de servicio que se le brinda, por ello es que se debe conocer este idioma para poder dar la atención debida y es allí donde se crea la necesidad de poner en práctica la comunicación y el servicio.

La necesidad de dominar el inglés es un hecho indiscutible en el mundo del turismo, donde las relaciones con los turistas adquieren cada vez mayor importancia y donde la lengua de comunicación por excelencia es la inglesa.

Para los trabajadores en el área de turismo constituye una herramienta básica en cualquiera de los campos donde se desarrolle, desde la información turística hasta la gestión y promoción de destinos o actividades.

La rapidez con la que se mueve el mundo y la comunicación obliga a que tengamos conocimientos de idiomas para poder expresarnos en nuestra totalidad.

A consecuencia de esto, en nuestro país se ha puesto en primer plano el aprendizaje del idioma inglés, empezando a darle la importancia necesaria de su aprendizaje desde los colegios, la apertura de diferentes centros especializados en la enseñanza del idioma de manera presencial como virtual, y exigiendo en las diferentes universidades el aprendizaje del mismo como complemento para la culminación de sus carreras profesionales, a la vez esta importancia creciente se debe al incremento de visitas de turistas tanto nacionales como internacionales, ya sea por razones de placer, comercio, u otros motivos, ubicando a este idioma como una herramienta necesaria para que los profesionales y trabajadores encuentren espacios para desarrollar una actividad laboral con el reconocimiento de que el inglés les permite comunicarse a nivel internacional.

Los hoteles y restaurantes de alta categoría en la ciudad de Trujillo se preocupan por contratar personal capacitado y que cuenten con el nivel de inglés requerido en sus perfiles, para mantener la calidad de servicio que espera el cliente extranjero, por otro lado encontramos a las diferentes empresas turísticas tales como agencias de viaje, centros de información, que actualmente incluyen en su perfil profesional que los postulantes cuenten con un nivel de inglés intermedio-avanzado para una mejor atención y manejo de la información brindada al turista, así mismo el manejo del idioma inglés es una herramienta importante e imprescindible en el trabajo de los guías turísticos, ya que de ellos depende informar, mostrar e interpretar correctamente el patrimonio cultural y natural a los visitantes de habla inglesa.

Algunas de las empresas prestadoras de servicios turísticos en la ciudad de Trujillo no incentivan como prioridad a los trabajadores a tener conocimientos básicos de este idioma y a poner en práctica el mismo.

Al no manejar el inglés se tiene más dificultades al momento de comunicarse con los huéspedes, clientes y turistas, lo que afecta en la atención que se brinda y pone en riesgo la calidad de la empresa.

De no abordarse el problema, las empresas prestadoras de servicios turísticos en Trujillo perderían competitividad entre otras de la ciudad del Perú.

El inglés como valor agregado para la empresa constituye una herramienta básica, desde la información turística hasta la gestión y promoción de destinos o actividades turísticas, pasando por las empresas de alojamiento y transporte.

1.2 Formulación del problema

En la presente investigación es relevante determinar el nivel de conocimiento y dominio del idioma inglés en los colaboradores del área de Front Desk en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo.

1.3 Enunciado del Problema

¿Cuál es el nivel de conocimiento y dominio del idioma inglés en los colaboradores del área de Front Desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo?

1.4 Justificación

La presente investigación tiene como finalidad dar a conocer la importancia del idioma inglés en el ámbito hotelero debido a la globalización en la que nos encontramos actualmente y la creciente demanda turística en nuestro país, para ello es importante conocer el nivel de inglés que manejan los colaboradores del área de front desk de los hoteles investigados y confirmar si cumplen con el perfil requeridos por éstos. Por ello se presentan las siguientes justificaciones: justificación teórica medir y evaluar el nivel de conocimiento y dominio del idioma inglés en los colaboradores del área de Front Desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo, dando como justificación práctica resultados con los que se podrá analizar el nivel de desempeño y desenvolvimiento de los colaboradores con respecto al manejo de dicho idioma, mejoras y ventajas que traerían consigo para el establecimiento, encontrando una justificación valorativa de cuán importante es para ellos reforzarlo y aplicarlo en su centro de trabajo de manera proactiva mejorando la calidad de servicio brindado a los huéspedes; y de esta manera como justificación académica con el presente estudio aportar y colaborar a posteriores investigaciones.

1.5 Limitaciones

- Escases de fuentes bibliográficas sobre el tema, al igual que información sobre el uso del idioma inglés en empresas turísticas.
- La falta de apoyo de uno de los hoteles a investigar, el hotel “El Gran Marques”, por cual fue descartado de esta investigación.
- Dificultad en el tiempo de aplicación del examen de inglés a los colaboradores por sus horarios de trabajo.
- Licencias o días de descanso de los jefes de recepción, lo cual retarda el proceso de aplicación del examen.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general:

Determinar el nivel de conocimiento y dominio del idioma inglés en los colaboradores del área de Front Desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo.

1.6.2 Objetivo específicos:

- a. Evaluar el nivel de conocimiento del idioma inglés en los colaboradores del área de Front Desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo.
- b. Identificar el nivel de dominio del idioma inglés en los colaboradores del área de Front Desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo.
- c. Verificar que los colaboradores de los diferentes hoteles a investigar cumplan con el nivel de inglés requerido en el perfil para ocupar los diferentes cargos en el área de Front Desk.

CAPITULO 2. MARCO TEORICO

a) Antecedentes:

En la tesis desarrollada “Necesidades del idioma inglés como aprendizaje para los empleados que laboran en el área de recepción del hotel Kactus ubicado en barinas edo. Barinas” (ISAURA ROA), del Colegio Universitario Hotel Escuela Los Andes Venezolanos, con el propósito de obtener el título de Técnico Superior Universitario en Hotelería y Servicios de la Hospitalidad, (2013), Mérida; la presente investigación tiene como objetivo general demostrar las necesidades de aprendizaje del idioma inglés del personal que labora en el área de recepción del Hotel Kactus C.A. Según la investigación en los últimos años, la región barinesa ha sido testigo de la visita innumerable de turistas venezolanos y extranjeros, por ello, se hace necesario que las empresas turísticas nacionales tomen mayor interés en disponer con personal que tenga dominio del idioma inglés para mejorar la calidad de servicio a los visitantes y poder contar con fluidez lingüística a la hora de brindar cualquier información que el huésped pueda necesitar. Por esta razón, la directiva del Hotel Kactus C.A., ubicado en Barinas Edo. Barinas, ha tomado como decisión la preparación académica del personal que labora en dicha empresa, ya que ésta requiere que su personal adquiera un amplio conocimiento del ya mencionado idioma, para así poder brindar al huésped de habla inglesa un mejor servicio y confort dentro de las instalaciones del hotel y llegar a ser una empresa con mayor prestigio en la ciudad.

La presente investigación es de carácter exploratorio y su diseño corresponde al diseño de investigación de campo, debido a este procedimiento los datos fueron recolectados directamente de las instalaciones del hotel y se realizaron indagaciones para conocer los requerimientos del entrenamiento del idioma inglés.

Como conclusión general en esta investigación que se llevó a cabo en el área de recepción del Hotel Kactus C.A. ubicado en Barinas, Estado Barinas, permitió reconocer las necesidades idiomáticas dentro de esta empresa hotelera, que influyen en el desempeño laboral y prestación de servicios de los empleados de esta área, considerando los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los empleados del área de recepción, fácilmente se puede concluir que se hace indispensable la preparación y capacitación del idioma inglés al personal; observando así, la influencia que esto tiene al momento de prestar un servicio de comunicación de calidad al usuario.

En la tesis desarrollada “Importancia de las destrezas lingüísticas en el idioma inglés para el aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio en el departamento de comercialización y ventas del hotel Venetur Maremares S.A.” (MÓNICA MARTÍNEZ), del Colegio Universitario Hotel Escuela Los Andes Venezolanos, con el propósito de obtener el título de Técnico Superior Universitario en Hotelería y Servicios de la Hospitalidad, (2013), Mérida; la presente investigación pretende determinar la importancia de las destrezas lingüísticas en el idioma inglés para el aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio en el departamento de Comercialización y Ventas del Hotel Venetur Maremares S.A.

El presente estudio se considera de tipo descriptivo ya que permite un contacto directo con la realidad observada en el departamento de Comercialización y Ventas, estableciendo nuevos procedimientos y profundizando más en presupuestos teóricos basados en esas situaciones reales, la estrategia empleada fue de tipo documental ya que la información está basada y apoyada en material bibliográfico y electrónico. Como resultado de lo anterior, los datos obtenidos aportan nuevos conocimientos mediante el análisis, interpretación y crítica de los mismos; también es una investigación de campo debido a que la recopilación de la información se extrajo directamente del departamento de comercialización y ventas del Hotel Venetur Maremares S.A.

Como conclusión general el desarrollo de las actividades realizadas en el departamento de Comercialización y Ventas del Hotel Venetur Maremares S.A., permitió resaltar aspectos relevantes de cómo la deficiencia idiomática repercute en el desempeño de las tareas encomendadas para el funcionamiento de la empresa, como influye en la calidad de la prestación del servicio y la necesidad para llevar consigo las negociaciones, con base a los resultados obtenidos en el informe, se concluye que la categorización cinco (5) estrellas del hotel inmediatamente indica el manejo del idioma inglés en todas las áreas. Sin embargo, para el personal en el departamento de Comercialización y Ventas es indispensable, ya que de ellos depende la mayor fuente de ingresos de la empresa, para llevar consigo negociaciones internacionales en cuanto a la ampliación de su cartera de clientes, como el desempeño de sus labores diarias, así como la influencia que tiene al momento de prestar un servicio de calidad.

En la tesis desarrollada “El dominio del idioma inglés de los guías turísticos y la satisfacción de los turistas de habla inglesa Trujillo-2015”, (LAURA SERRANO SANTA MARIA), de la Universidad César Vallejo, con el propósito de obtener el título profesional de Licenciada en Traducción e Interpretación, (Trujillo), 2015; la presente investigación pretende determinar el nivel de dominio del idioma inglés de los guías turísticos y su relación con la satisfacción de los turistas de habla inglesa – Trujillo 2015.

El presente estudio se considera de tipo no experimental transversal-correlaciona, ya que se realizaron encuestas en un momento determinado y se recogieron los datos tal como se presentaron en su contexto natural.

Como conclusión general se determina que el nivel de dominio del idioma inglés de los guías turísticos es bueno y correspondiente en sus cinco dimensiones de gramática: buen control de la gramática inglesa, comunicación adecuada y descripciones adecuadas; vocabulario: conocimiento de la terminología especializada y expresiones adecuadas; pronunciación: articulación clara de consonantes y vocales, correcta pronunciación y énfasis y entonación adecuada; fluidez: transmite mensajes, interactúa con los turistas a velocidad de un hablante nativo y dominio del tema: conocimiento del tema y respuestas a preguntas formuladas por los turistas; así mismo se concluye que los turistas de habla inglesa se encuentran satisfechos con el guía turísticos, con respecto a su dominio en el idioma inglés y su conocimiento del mismo.

b) Bases teóricas

Según el artículo (Alejandro Cobo, 2014) “La importancia del inglés en los negocios actuales” señala que durante los últimos 15 años, la globalización ha generado enormes cambios en la economía, los negocios y el campo laboral. A medida que nuestro entorno se hace más global, es necesario el dominio de una segunda lengua para afrontar con éxito los retos que demanda la actividad económica y profesional del siglo XXI.

El idioma que ha adquirido máxima importancia en la comunicación alrededor del mundo es el inglés. Con relación a los negocios y la economía, desde principios del siglo XX el inglés fue tomando un papel primordial y se convirtió en el idioma universal o internacional. Muchas empresas exigen hoy hablar inglés para acceder a puestos laborales. La mayoría de estudios y textos científicos están escritos en este idioma. Y si se habla de tecnología e informática, gran parte de la terminología o vocabulario especializado es en inglés. En el mundo de Internet, muchas veces la información redactada en inglés supera a la información disponible en español. Más de 400 millones de personas tienen al inglés como lengua materna; el número se incrementa si se toma como referencia a aquellos países, en donde el inglés es considerado como segunda lengua.

Hablar inglés puede ser la diferencia entre cerrar un negocio o no; tener mejores oportunidades salariales o laborales; posicionar exitosamente un producto o servicio en el mercado mundial. Las organizaciones y países que han diseñado y llevan a cabo el proceso de globalización, tienen al inglés como idioma materno o idioma de trabajo. Por lo tanto, cada vez que se desea realizar un negocio con una empresa de otro país, donde ambos idiomas sean distintos, el inglés será el idioma a utilizar.

La globalización nos lleva a la realidad de utilizar un segundo idioma y el inglés es la opción más aceptada. El ámbito de los negocios, enmarcado dentro de una economía global, obliga a las empresas a pensar más en este aspecto. Es por eso que en el desarrollo de un sitio web para cualquier empresa que quiera competir dentro de una economía global, la información debe ir también en inglés. De esta forma, la imagen de la empresa puede adquirir reconocimiento a nivel internacional y el producto o servicio se posiciona mejor. Además, la información en inglés es mucho más adecuada para la gente cuya lengua materna es diferente al español.

Teniendo como referencia la importancia del idioma inglés en la actualidad podemos decir que los colaboradores del sector turismo son aún más expuestos a esta realidad, teniendo en cuenta que es en el sector turístico donde esta destreza adquiere una importancia máxima. El inglés para el profesional del turismo constituye una herramienta básica en su día a día, en cualquiera de los campos donde se desarrolle, desde la información turística hasta la gestión y promoción de destinos o actividades turísticas, pasando por las empresas de intermediación, alojamiento y transporte.

Por ello el artículo “La importancia del inglés en el Turismo” (2013), señala que: Los extranjeros que vienen a nuestro país de turismo no suelen conocer nuestro idioma y no se desenvuelven en él. Teniendo un nivel de inglés B1 podremos entender lo que el cliente nos pide, asesorarlo y mejorar así su experiencia en nuestro negocio y si no vuelve es posible que lo recomiende a conocidos y amigos, o incluso en las redes sociales. El cliente sale beneficiado: El turista se siente mejor atendido al poder comunicarse más fácilmente, y poder explicar mejor lo que necesita o lo que desea comprar. Si bien es cierto que no todos los turistas son de habla inglesa, también hay que tener en cuenta que son muchos los países que tienen el inglés como segundo idioma oficial, por lo que el cliente puede ser alemán y hablar un inglés casi perfecto. Beneficia a la ciudad o zona turística: Si todos los empresarios y empleados de la zona turística dominan el inglés con un nivel de inglés B1, los turistas recomendarán la zona con mayor facilidad, puesto que al no tener que pelear con el idioma local, pueden disfrutar más del entorno y servicios que se les ofrece.

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

Estos niveles de inglés se rigen por El Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: Aprendizaje, Enseñanza, Evaluación (MCER, o CEFR en inglés), es un estándar europeo, utilizado también en otros países, que sirve para medir el nivel de comprensión y expresión oral y escrita en una determinada lengua.

El proyecto del MCER, es el resultado del trabajo que se inició en 1991 por iniciativa del gobierno federal suizo, y estuvo inspirado en trabajos previos que se realizaron por particulares e instituciones desde 1971. El documento final fue elaborado por el Consejo de Europa y se presentó en 2001 durante la celebración del Año Europeo de las Lenguas.

Niveles de referencia comunes:

El Marco común europeo de referencia establece una escala de seis niveles comunes de referencia para la organización del aprendizaje de lenguas y homologación de los distintos títulos emitidos por las entidades certificadas. La división se agrupa en tres bloques que responden a una división más clásica de nivel básico, intermedio y avanzado, aunque no se corresponden exactamente con los niveles clásicos por estar situados por encima o por debajo de ellos.

Tabla N° 1. CUADRO COMPARATIVO DE LOS NIVELES DE INGLÉS

Nivel	Subnivel	Descripción
A (Usuario básico)	A1 (Acceso)	Es capaz de comprender y utilizar expresiones cotidianas de uso muy frecuente así como frases sencillas destinadas a satisfacer necesidades de tipo inmediato. Puede presentarse a sí mismo y a otros, pedir y dar información personal básica sobre su domicilio, sus pertenencias y las personas que conoce. Puede relacionarse de forma elemental siempre que su interlocutor hable despacio y con claridad y esté dispuesto a cooperar.
	A2 (Plataforma)	Es capaz de comprender frases y expresiones de uso frecuente relacionadas con áreas de experiencia que le son especialmente relevantes (información básica sobre sí mismo y su familia, compras, lugares de interés, ocupaciones, etc). Sabe comunicarse a la hora de llevar a cabo tareas simples y cotidianas que no requieran más que intercambios sencillos y directos de información sobre cuestiones que le son conocidas o habituales. Sabe describir en términos sencillos aspectos de su pasado y su entorno así como cuestiones relacionadas con sus necesidades inmediatas.
B (Usuario independiente)	B1 (Intermedio)	Es capaz de comprender los puntos principales de textos claros y en lengua estándar si tratan sobre cuestiones que le son conocidas, ya sea en situaciones de trabajo, de estudio o de ocio. Sabe desenvolverse en la mayor parte de las situaciones que pueden surgir durante un viaje por zonas donde se utiliza la lengua. Es capaz de producir textos sencillos y coherentes sobre temas que le son familiares o en los que tiene un interés personal. Puede describir experiencias, acontecimientos, deseos y aspiraciones, así como justificar brevemente sus opiniones o explicar sus planes.
	B2 (Intermedio alto)	Es capaz de entender las ideas principales de textos complejos que traten de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico siempre que estén dentro de su campo de especialización. Puede relacionarse con hablantes nativos con un grado suficiente de fluidez y naturalidad de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de ninguno de los interlocutores. Puede producir textos claros y detallados sobre temas diversos así como defender un punto de vista sobre temas generales indicando los pros y los contras de las distintas opciones.
C (Usuario competente)	C1 (Dominio operativo eficaz)	Es capaz de comprender una amplia variedad de textos extensos y con cierto nivel de exigencia, así como reconocer en ellos sentidos implícitos. Sabe expresarse de forma fluida y espontánea sin muestras muy evidentes de esfuerzo para encontrar la expresión adecuada. Puede hacer un uso flexible y efectivo del idioma para fines sociales, académicos y profesionales. Puede producir textos claros, bien estructurados y detallados sobre temas de cierta complejidad, mostrando un uso correcto de los mecanismos de organización, articulación y cohesión del texto.
	C2 (Maestría)	Es capaz de comprender con facilidad prácticamente todo lo que oye o lee. Sabe reconstruir la información y los argumentos procedentes de diversas fuentes, ya sean en lengua hablada o escrita, y presentarlos de manera coherente y resumida. Puede expresarse espontáneamente, con gran fluidez y con un grado de precisión que le permite diferenciar pequeños matices de significado incluso en situaciones de mayor complejidad.

Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Marco_Común_Europeo_de_Referencia_para_las_lenguas

Capacidades que hay que desarrollar:

El Marco común europeo de referencia para las lenguas delimita las capacidades que el alumno debe controlar en cada uno de los niveles para las categorías comprender, hablar y escribir. La categoría comprender integra las destrezas comprensión auditiva y comprensión de lectura; la categoría hablar integra las de interacción oral y expresión oral y la categoría escribir comprende la destreza expresión escrita

**Tabla N° 2. CUADRO COMPARATIVO DE LAS CAPACIDADES A DESARROLLAR
SEGÚN LOS NIVELES DE INGLES**

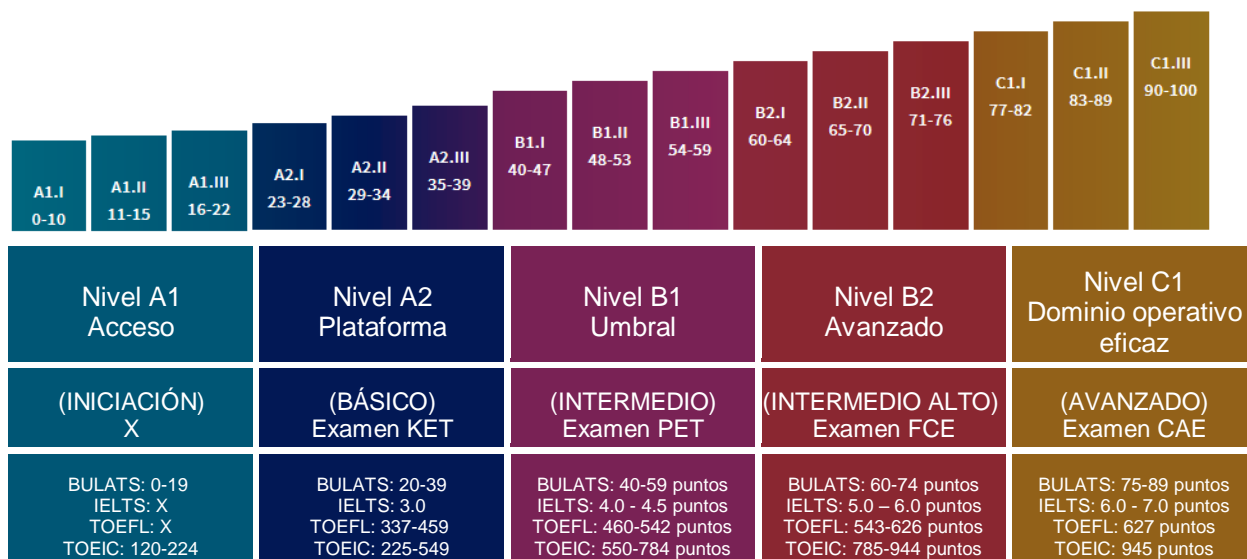
Nivel	Comprender		Hablar		Escribir
	Comprensión auditiva	Comprensión de lectura	Interacción oral	Expresión oral	Expresión escrita
A1	Reconozco palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente, relativas a mí mismo, a mi familia y a mi entorno inmediato cuando se habla despacio y con claridad.	Comprendo palabras y nombres conocidos y frases muy sencillas, por ejemplo las que hay en letreros, carteles y catálogos.	Puedo participar en una conversación de forma sencilla siempre que la otra persona esté dispuesta a repetir lo que ha dicho o a decirlo con otras palabras y a una velocidad más lenta y me ayude a formular lo que intento decir. Planteo y contesto preguntas sencillas sobre temas de necesidad inmediata o asuntos muy habituales.	Utilizo expresiones y frases sencillas para describir el lugar donde vivo y las personas que conozco.	Soy capaz de escribir postales cortas y sencillas, por ejemplo para enviar felicitaciones. Sé rellenar formularios con datos personales, por ejemplo mi nombre, mi nacionalidad y mi dirección en el formulario del registro de un hotel.
A2	Comprendo frases y el vocabulario más habitual sobre temas de interés personal (información personal y familiar muy básica, compras, lugar de residencia, empleo). Soy capaz de captar la idea principal de avisos y mensajes breves, claros y sencillos.	Soy capaz de leer textos muy breves y sencillos. Sé encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos como anuncios publicitarios, prospectos, menús y horarios y comprendo cartas personales breves y sencillas.	Puedo comunicarme en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información sobre actividades y asuntos cotidianos. Soy capaz de realizar intercambios sociales muy breves, aunque, por lo general, no puedo comprender lo suficiente como para mantener la conversación por mí	Utilizo una serie de expresiones y frases para describir con términos sencillos a mi familia y otras personas, mis condiciones de vida, mi origen educativo y mi trabajo actual o el último que tuve.	Soy capaz de escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a mis necesidades inmediatas. Puedo escribir cartas personales muy sencillas, por ejemplo agradeciendo algo a alguien.

			mismo.		
B1	<p>Comprendo las ideas principales cuando el discurso es claro y normal y se tratan asuntos cotidianos que tienen lugar en el trabajo, en la escuela, durante el tiempo de ocio, etc.</p> <p>Comprendo la idea principal de muchos programas de radio o televisión que tratan temas actuales o asuntos de interés personal o profesional, cuando la articulación es relativamente lenta y clara.</p>	<p>Comprendo textos redactados en una lengua de uso habitual y cotidiano o relacionado con el trabajo.</p> <p>Comprendo la descripción de acontecimientos, sentimientos y deseos en cartas personales.</p>	<p>Sé desenvolverme en casi todas las situaciones que se me presentan cuando viajo donde se habla esa lengua. Puedo participar espontáneamente en una conversación que trate temas cotidianos de interés personal o que sean pertinentes para la vida diaria (por ejemplo, familia, aficiones, trabajo, viajes y acontecimientos actuales).</p>	<p>Sé enlazar frases de forma sencilla con el fin de describir experiencias y hechos, mis sueños, esperanzas y ambiciones. Puedo explicar y justificar brevemente mis opiniones y proyectos. Sé narrar una historia o relato, la trama de un libro o película y puedo describir mis reacciones.</p>	<p>Soy capaz de escribir textos sencillos y bien enlazados sobre temas que me son conocidos o de interés personal. Puedo escribir cartas personales que describen experiencias e impresiones.</p>
B2	<p>Comprendo discursos y conferencias extensos e incluso sigo líneas argumentales complejas siempre que el tema sea relativamente conocido.</p> <p>Comprendo casi todas las noticias de la televisión y los programas sobre temas actuales.</p> <p>Comprendo la mayoría de las películas en las que se habla en un nivel de lengua estándar.</p>	<p>Soy capaz de leer artículos e informes relativos a problemas contemporáneos en los que los autores adoptan posturas o puntos de vista concretos.</p> <p>Comprendo la prosa literaria contemporánea.</p>	<p>Puedo participar en una conversación con cierta fluidez y espontaneidad, lo que posibilita la comunicación normal con hablantes nativos. Puedo tomar parte activa en debates desarrollados en situaciones cotidianas explicando y defendiendo mis puntos de vista.</p>	<p>Presento descripciones claras y detalladas de una amplia serie de temas relacionados con mi especialidad. Sé explicar un punto de vista sobre un tema exponiendo las ventajas y los inconvenientes de varias opciones.</p>	<p>Soy capaz de escribir textos claros y detallados sobre una amplia serie de temas relacionados con mis intereses. Puedo escribir redacciones o informes transmitiendo información o proponiendo motivos que apoyen o refuten un punto de vista concreto. Sé escribir cartas que destacan la importancia que le doy a determinados hechos y experiencias.</p>
C1	<p>Comprendo discursos extensos incluso cuando no están estructurados con claridad y cuando las relaciones están sólo implícitas y no se señalan explícitamente.</p>	<p>Comprendo textos largos y complejos de carácter literario o basado en hechos, apreciando distinciones de estilo.</p> <p>Comprendo artículos especializados e</p>	<p>Me expreso con fluidez y espontaneidad sin tener que buscar de forma muy evidente las expresiones adecuadas. Utilizo el lenguaje con flexibilidad y eficacia para fines sociales y profesionales.</p> <p>Formulo ideas y</p>	<p>Presento descripciones claras y detalladas sobre temas complejos que incluyen otros temas, desarrollando ideas concretas y terminando con una conclusión apropiada.</p>	<p>Soy capaz de expresarme en textos claros y bien estructurados exponiendo puntos de vista con cierta extensión. Puedo escribir sobre temas complejos en cartas, redacciones o informes resaltando lo que considero que son</p>

	Comprendo sin mucho esfuerzo los programas de televisión y las películas.	instrucciones técnicas largas, aunque no se relacionen con mi especialidad.	opiniones con precisión y relaciono mis intervenciones hábilmente con las de otros hablantes.		aspectos importantes. Selecciono el estilo apropiado para los lectores a los que van dirigidos mis escritos. Incluso puedo estar en la capacidad de pedir un empleo
C2	No tengo ninguna dificultad para comprender cualquier tipo de lengua hablada, tanto en conversaciones en vivo como en discursos retransmitidos, aunque se produzcan a una velocidad de hablante nativo, siempre que tenga tiempo para familiarizarme con el acento.	Soy capaz de leer con facilidad prácticamente todas las formas de lengua escrita, incluyendo textos abstractos o estructurales o lingüísticamente complejos como, por ejemplo, manuales, artículos especializados y obras literarias.	Tomo parte sin esfuerzo en cualquier conversación o debate y conozco bien modismos, frases hechas y expresiones coloquiales. Me expreso con fluidez y transmito matices sutiles de sentido con precisión. Si tengo un problema, sorteo la dificultad con tanta discreción que los demás apenas se dan cuenta.	Presento descripciones o argumentos de forma clara y fluida y con un estilo que es adecuado al contexto y con una estructura lógica y eficaz que ayuda al oyente a fijarse en las ideas importantes y a recordarlas.	Soy capaz de escribir textos claros y fluidos en un estilo apropiado. Puedo escribir cartas, informes o artículos complejos que presentan argumentos con una estructura lógica y eficaz que ayuda al oyente a fijarse en las ideas importantes y a recordarlas. Escribo resúmenes y reseñas de obras profesionales o literarias.

Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Marco_Común_Europeo_de_Referencia_para_las_lenguas

TABLA N° 3. TABLA COMPARATIVO DE NIVELES DE INGLÉS



Fuente: <http://www.cambridgeinstitute.net/es/tests-de-nivel-espanol/test-nivel-ingles/nivel-ingles-test-espanol>

**TABLA N° 4. TABLA COMPARATIVA DE LOS DIFERENTES NIVELES DE INGLÉS
Y SUS EXAMENES SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE LAS LENGUAS**

A2	B1	B2	C1	C2
Cambridge English Key (KET)	Cambridge English Preliminary (PET)	Cambridge English First (FCE)	Cambridge English Advanced (CAE)	Cambridge English Proficiency (CPE)
PTE General Level 1	BEC Prelim	BEC Vantage	BEC Higher	IELTS 8.5-9
PTE Academic 30-42	IELTS 4-4.5	IELTS 5-6.5	IELTS 7-8	Michigan ECPE
	TOEFL iBT 57-86	TOEFL iBT 87-109	TOEFL iBT 110-120	PTE General Level 5
	TOEIC 550	Michigan ECCE	TOEIC 880	PTE Academic 85+
	PTE General Level 2	PTE General Level 3	PTE General Level 4	
	PTE Academic 43-58	PTE Academic 59-75	PTE Academic 76-84	

Fuente: <http://www.examenglish.com/examscomparison.php>

Teniendo el conocimiento acerca de los niveles de inglés descritos párrafos arriba, es necesaria la elaboración de un examen con el nivel de inglés adecuado al perfil requerido por los hoteles a investigar para la conclusión de nuestro trabajo de investigación y ello nos lleva a la ejecución de tomar como base a :

El examen para el Certificado de Competencia en inglés (o ECCE) es un alto nivel intermedio estandarizado de inglés como un examen de lengua extranjera (EFL). El certificado ECCE es reconocido en varios países como prueba documental oficial de dominio intermedio-alto en el idioma Inglés y se puede utilizar con fines académicos y profesionales.

El ECCE se actualiza regularmente para asegurarse de que el examen refleja la investigación actual en la enseñanza de idiomas y la evaluación, y también sigue proporcionando a los evaluados con una prueba que les ayuda a demostrar su dominio del idioma.

Propósito de la Prueba

El ECCE es administrado a nivel internacional y es apropiado para adolescentes, adultos jóvenes y adultos que residen en un país donde la lengua común no es el inglés. El ECCE evalúa las cuatro habilidades de componentes de escucha, lectura, escritura y habla a través de una combinación de tareas con el fin de certificar el dominio del idioma Inglés intermedio alto. El examen se centra en las habilidades y contenidos en el nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia (MCER).

Formato y Administración

La prueba se divide en cuatro secciones separadas: una prueba de conversación, una prueba de escucha, una prueba GVR (gramática, vocabulario y lectura), y una prueba de escritura.

La sección de Conversación, se da por separado de las otras secciones y puede ser programado, ya sea antes o después de la administración de la prueba escrita. La escucha, la gramática, el vocabulario y la lectura (GVR) y las secciones de escritura se administran juntos en una sola sesión. Se administran en la siguiente secuencia:

- Escuchando
- GVR
- Escritura

De esta manera, podemos ver que los niveles de inglés que manejan los colaboradores en el área de front desk de los hoteles de las categorías de 4 y 5 estrellas son fundamentales para tener una comunicación fluida y entendible con los huéspedes y visitantes que llegan al hotel, siendo el área descrita la primera cara del lugar y el primer contacto con el cliente por lo que la impresión debe ser presentable.

Según el reglamento de establecimientos de hospedaje nos dice que, éste está destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, a efecto que sus huéspedes pernocten en dicho local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente convenida.

Así mismo nos indica que un hotel es un establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los Hoteles son de categorías de 1 a 5 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos mínimos que se señalan en el presente Reglamento. D.S.-2004- MINCETUR-Artículo 3°.- Definiciones (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2004). (Ver Anexo N° 1).

Los hoteles de 4 y 5 estrellas se caracterizan por ofrecer la mejor atención y la más amplia gama de servicios, que van desde espacio para piscinas, salones de gimnasia, amplias habitaciones y lujosamente decoradas, también ofrecen una serie de facilidades como tiendas del estilo duty free, servicio de lavandería, centro de reuniones de negocios y empresariales, centros de ocio, además de una carta desarrollada por chefs especializados en la gastronomía de la región.

Este tipo de hoteles están orientados al servicio y brindar altos estándares de comodidad y calidad, contando con personal altamente capacitado en cada una de las funciones que se desempeñan, mostrando vocación de servicio, estudios especializados en el área donde se desarrollan, estudios complementarios de idiomas requerido por los hoteles de estas categorías, cumpliendo de esta manera los estándares que solicitan los hoteles de 4 y 5 estrellas para un eficiente desarrollo de sus actividades.

En su libro “Manual Práctico de Recepción Hotelera”, (Di Muro, 2012), nos dice que la recepción de un hotel se encuentra siempre en el lobby, un lugar amplio finamente decorado que permite el acceso a todos los servicios del establecimiento: habitaciones, restaurantes, bares, tiendas, etc., y que funciona, además, como sala de espera y de lectura. En casi todos los casos, la recepción se ubica próxima a la entrada del hotel, en un lugar donde se puedan ver todos los accesos interiores y el exterior. La recepción de un hotel es el lugar de mayor contacto con el huésped, desde su ingreso hasta su egreso; es el centro de información de la empresa, donde se generan o se canalizan todos los aspectos necesarios para que el huésped (la persona más importante para el hotel) se sienta como en su propia casa. La cantidad del personal de recepción depende en general del tamaño, tipo, categoría y forma de organización del establecimiento. La forma de organización se determina en gran parte por la influencia europea o estadounidense.

Departamento de recepción de un hotel:

Como lo señala (Foster, 1996), la importancia del departamento de Recepción en el desarrollo operativo de un hotel es enorme, no solo debido a la gran cantidad de personas que acuden a él, sino también porque ese es el centro de operaciones de todo el hotel.

El trato que el huésped reciba en este departamento, es de vital importancia pues en él se solicitará servicios desde el momento de su llegada hasta el de su salida.

Funciones: A medida que va aumentando la capacidad de alojamiento del hotel y su grado de mecanización o automatización, el departamento de recepción irá adquiriendo una mayor autonomía en el desarrollo de sus funciones. A grandes rasgos, las funciones básicas serían:

- Procedimiento de reservas.
- Check in y check out
- Control y planificación de las habitaciones
- Venta de habitaciones, facturación y control de la caja
- Cambio de divisas
- Información y atención al cliente
- Coordinación entre departamentos
- Información, asistencia y asesoramiento al cliente respecto al exterior
- Servicio de mensajes, recados y correspondencia
- Servicio de llamadas telefónicas
- Control de equipaje del cliente
- Seguridad y control de vigilancia

✓ **Organización**

La organización y funciones del departamento de recepción dependen de una serie de factores entre los que destacan el tipo de establecimiento y la categoría del hotel. Se puede dividir las funciones en los siguientes sub departamentos:

• **Mostrador (Recepción):**

Existen 5 funciones básicas en el mostrador: la acogida del cliente, la cumplimentación de la documentación, proporcionar al cliente la información sobre cualquier petición, informar a los demás departamentos de la llegada del cliente y tratar de hacer lo más agradable posible la estancia al cliente. Además, hay que tener en cuenta que la función del recepcionista no solo se basa en lo que el cliente ve, si no que existe un trabajo en la parte más administrativa igualmente importante e imprescindible. En este trabajo administrativo, será necesario realizar las funciones de abrir facturas, efectuar las operaciones de facturación, cuadrar liquidaciones de los departamentos de servicios, calcular las comisiones, cumplimentar la documentación, cerrar las facturas, cuadrar la cuenta de habitaciones con el mostrador, cambiar moneda extranjera, cobrar facturas, realizar el control de cajas de seguridad, confeccionar las liquidaciones de facturar cobradas por efectivos y crédito, cumplimentar la documentación del departamento y autorizar la salida de equipajes.

Jefe de recepción:

- Coordinar y gestionar el departamento de recepción, actuando en cooperación directa con el jefe de alojamiento a quien asiste y reemplaza en su ausencia.
- Ser capaz de desempeñar las funciones de cualquiera de los empleados de su departamento, usando la polivalencia con profesionalidad.
- Conocer y respetar el producto y la cultura de la empresa.
- Establecer contacto con los clientes, manteniendo un alto nivel de profesionalidad en su trabajo y proporcionando al cliente un servicio de calidad.
- Verificar y asegurar que el equipo de recepción actúe de acuerdo con los objetivos de calidad e imagen del hotel.
- Facilitar el diálogo en su departamento.
- Transmitir a su equipo toda la información que pueda ser válida, asegurándose de que ésta es comprendida por todos los miembros de su equipo.
- Comunicar a los otros departamentos toda aquella información necesaria para una buena coordinación y planificación de la actividad.
- Asegurar la presentación de estadísticas a los órganos competentes.
- Ser responsable de la optimización de la tasa de ocupación y precio medio.
- Gestionar las reclamaciones de clientes de forma positiva, buscando siempre como resultado final la satisfacción del cliente.
- Participar y fomentar la realización de reuniones de formación interna de acuerdo con el plan de formación, y asegurar que ésta sea puesta en práctica por el equipo.

- Ser responsable de que toda la información brindada y los servicios prestados estén de acuerdo con la normativa legal.
- Ser responsable de que los tableros de anuncios de precios al público y de cotizaciones de divisas estén al día.
- Ser responsable de los errores de caja y del contenido de la caja fuerte.
- Conocer los objetivos de calidad y de los resultados económicos de su departamento y del hotel implicándose totalmente en la obtención de los mismos y de su superación.
- Involucrarse en todas las actividades y en el logro de los objetivos del hotel.

Recepcionista: las funciones varían según el turno de trabajo que corresponda:

- En el turno de la mañana, las principales funciones son control de salidas, despedida de huéspedes, salida de equipajes, planificación de la ocupación del día, seguimiento de disponibilidad de habitaciones, ampliación de estancias y llegadas tempranas.
- En el turno de tarde será necesario prestar atención a la asignación de habitaciones, al registro de llegadas y al control de la ocupación.
- Por último en el turno de noche habrá que gestionar las últimas llegadas, las primeras salidas, el cierre del día y la elaboración de informes y estadísticas.

Reservas: puesto que el sub departamento de reservas suele tratar directamente con el cliente, sus funciones principales son:

- Atender el tratamiento de las reservas de alojamiento y su registro a efectos de información, confirmación, denegación, modificación, consulta, reservas condicionales, reservas de clientes privados, reservas de grupos y contingentes.
- Facilitar información relativa a reservas del día, incluyendo las reservas anuladas, confirmadas y sin confirmar, además de contar con un listado de previsión de llegadas y salidas.
- Facilitar información relativa a *booking position*, *advanced booking position*, ocupación y control de cupos y contar con un listado de overbooking.
- Favorecer la coordinación interdepartamental mediante la emisión de información clasificada por departamentos operacionales, a los efectos de una mejor prestación de servicio.
- Redactar toda la correspondencia relativa al sub departamento, para pasar a la firma del director del establecimiento hotelero.
- Propiciar las relaciones entre el propio sub departamento.

Conserjería: al igual que ocurre con la recepción, la conserjería no es solamente el mostrador que se puede ver en el hall de un hotel, ya que está constituida por un conjunto de personas y sub departamentos bajo la supervisión y tutela del primer conserje de día.

Entre las funciones que realiza destacan como más importantes:

- Control de equipajes.
- Control de accesos.
- Control de correspondencia y giros.
- Entrada y salida de viajeros.
- Información, orientación y asistencia a clientes.

Primer conserje: tiene como función asegurar que el personal cumpla con sus tareas de forma eficiente y con la máxima cordialidad. Controla los ingresos y salidas del hotel y ejerce vigilancia del orden público.

Conserjes: Secundan al primer conserje.

Vigilante de noche: como su nombre lo indica, es el encargado de cuidar durante la noche de la vigilancia y servicio, con continuidad del establecimiento. Comunicara al conserje de día las incidencias que haya observado durante el servicio.

Portero de acceso: será el encargado de regular la marcha de la puerta y ejercerá una función de vigilancia en cuanto a las personas que por su aspecto no deberán penetrar en el hotel.

Ascensorista: son los encargados del funcionamiento de los ascensores. Habrán de atender a los clientes con la máxima corrección y cuidar del buen funcionamiento de los aparatos encomendados, al objeto de evitar averías y posibles accidentes.

Mozos de equipajes: son los encargados de cuidar y transportar el equipaje de los viajeros, tanto a la entrada como a la salida del hotel.

Botones: son los encargados de cumplimentar cuantos recados y mensajes se les confíen en el interior y el exterior del hotel.

Servicio telefónico: el área de Teléfono complementa al departamento de recepción de un hotel. Esta área es la responsable de mantener la comunicación tanto interna como externa del hotel. La ubicación del área de Teléfono es generalmente en una pequeña oficina en donde pueden estar 2 o 3 telefonistas (la cantidad personas depende del tamaño del hotel)

En los hoteles pequeños el área de teléfono generalmente no se encuentra en una oficina; ya que está ubicada en la misma recepción del hotel.

Entre las principales funciones de este sub departamento se pueden destacar:

- Atender las llamadas exteriores e internas.
- Controlar las llamadas al exterior.
- Recibir y comunicar mensajes.
- Realizar llamadas matinales.
- Realzar la hoja de producción de teléfonos.

Además de ser importante la infraestructura del hotel, también son los servicios y cualidades que presentan sus colaboradores para poder ocupar el puesto del área de recepción.

El recepcionista debe poseer las siguientes cualidades básicas para desempeñar su puesto.

- Vocación de servir

Debe gustarle su trabajo, tratar al huésped y hacerlo sentir como si estuviera en su propia casa, y buscar satisfacer sus necesidades en la medida de las posibilidades del hotel.

- Buenos modales

Debe mostrar buenos modales tanto en el trato personal como en el telefónico, o en cualquier otra forma de comunicación. Debe conocer las reglas de protocolo, que le facilitarán su relación con los huéspedes.

- Buen administrador de su trabajo

Todas las funciones del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar, deben estar presentes en el desempeño de este puesto tan importante.

- Sentido común y adaptabilidad

El recepcionista del hotel tratará con infinidad de huéspedes de distinta procedencia, con diferentes gustos y costumbres, que le solicitarán sus servicios de diversas maneras, así que como profesional, debe actuar siempre analizando las situaciones y tomando el camino correcto para la empresa en la cual desempeña sus tareas.

- Simpatía y cortesía

Debe moderar sus emociones y sentido del humor, tratando de lograr siempre un trato agradable y refinado; la simpatía y la cortesía deben reflejar el deseo de servir, deben ser cualidades innatas, no fabricadas al momento.

- Diplomacia

Debe adaptarse como buen profesional a todo tipo de solicitudes y de quejas, dándoles el interés debido y actuando con seguridad en sí mismo, lo cual le ayudará a resolver hasta las situaciones más difíciles.

- Responsable y honesto

Ambas cualidades son esenciales para el desempeño de cualquier empleado. Debe querer su trabajo, ser leal a él, buscar siempre el logro de un gran trabajo de equipo, y tomar conciencia de la gran confianza que se deposita en su persona por lo que debe estar seguro de su comportamiento y elegir siempre el camino correcto, que le abrirá las puertas del progreso personal y profesional.

- Entusiasta

Debe ayudar siempre a los demás, dando lo mejor de sí, para contribuir con los objetivos fijados.

- Respetuoso

Está de más decir que los hoteles reciben personas de las más diversas costumbres, razas, religiones, ideologías, etc., a las cuales deberá tratar con igualdad. Este respeto deberá aplicarlo siempre hacia sus superiores, iguales y subordinados, todos ellos seres humanos como él.

- De mente ágil

Dada la gran cantidad de decisiones que deberá tomar, analizará siempre todas las posibilidades para elegir el camino que considere correcto. Esta agilidad le ayudará también en sus tareas, y a lograr siempre la eficiencia (cumplir los objetivos fijados, sin abandonar la calidad y los costos que impliquen).

- Exacto en sus respuestas

Debe contestar lo que sabe, no inventar, dando justo la información solicitada y aplicando siempre la sensibilidad debida para evitar las malas interpretaciones, que ocasionan pérdidas a la empresa.

- Puntual

Esta cualidad debe integrar su personalidad, a fin de responder a la empresa y a sus compañeros de trabajo, antes de exigirla.

- Cuidadoso en su presencia

Debe ser cuidadoso en su uniforme, su limpieza, su arreglo personal y su fisonomía, tendiendo siempre a lo clásico y conservador, no a lo extravagante, lo cual puede ofender a los huéspedes. Debe evitar el uso de joyas y bisutería, así como el uso de grandes cantidades de perfume o maquillaje, en el caso de las mujeres. Nunca debe olvidarse que es la imagen de la empresa en la cual se desempeña.

- Debe cultivar su intelecto

Tanto en el conocimiento de idiomas, que le facilitarán la comunicación con personas que no hablen el suyo, como en el incremento de su acervo cultural.

- Seguridad en sí mismo

Nunca debe actuar a la "defensiva", por lo que debe manifestar siempre esa seguridad que le hará obtener confianza en sí mismo y en su empresa. Todas y cada una de estas cualidades, unidas a los conocimientos necesarios para desempeñarse en esta profesión, llevarán por los caminos del éxito al recepcionista y a la empresa donde se desempeña. Muchos pueden ser los agentes desmotivadores en el trabajo, pero nunca debe olvidar que usted es un profesional y, por tanto, debe demostrar la eficiencia en su desempeño, en beneficio de su empresa, el hotel.

2.3 Definición términos básicos

- ✓ **Calidad de servicio:** Dar conformidad con los requerimientos de cada cliente, y satisfacer las distintas necesidades que tienen.
- ✓ **Calidad turística:** La calidad turística es buscar la rentabilidad de un producto o servicio turístico de una manera sostenible, es decir, respetando el medio, con profesionalidad, para que el cliente sienta que ha merecido la pena del desembolso efectuado.
También es buscar elementos diferenciadores ante la competencia, buscar nuevas alternativas.
- ✓ **Categorización:** Son los rangos en estrellas definidos por el reglamento de establecimientos de hospedaje a fin de diferenciar dentro de cada clase de establecimiento de hospedaje las condiciones de funcionamiento y servicios que estas deben ofrecer de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos. Solo se categoriza la clase Hotel, Apart hotel, Hostal y Resort.
- ✓ **Colaboradores:** son quienes conforman una entidad o una empresa, destinados a ayudar en las diferentes áreas que se les asigne.
- ✓ **Competitividad:** Capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.
- ✓ **Establecimientos de Hospedaje:** Aquellas que poseen un lugar destinado a prestar habitualmente el servicio de alojamiento no permanente para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios a condición del pago de una contraprestación previamente incluida.
- ✓ **Hostelería:** es el nombre genérico de las actividades económicas consistentes en la prestación de servicios ligados al alojamiento y la alimentación esporádicos, muy usualmente ligados al turismo.
- ✓ **Idioma:** (que procede del vocablo latino *idioma*) es la lengua propia de un grupo social. La etimología del término nos lleva a un vocablo griego que puede traducirse como "*propiedad privada*".
- ✓ **Intrínseca:** Que es propio o característico de una cosa por sí misma y no por causas exteriores.

- ✓ **Recursos humanos:** En la administración de empresas, se denomina recursos humanos (RRHH) al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función o gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización.

- ✓ **Rentabilidad:** Es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado.

- ✓ **Turismo:** Actividad cuyo protagonista es el hombre, por lo que, al desarrollarse en el campo personal, cada quien tiene su interpretación, la cual depende de sus vivencias, deseos, gustos, motivos, cultura, idioma, etc.

CAPITULO 3. HIPÓTESIS

3.1. Formulación de la hipótesis

a. Hipótesis General

El nivel de conocimiento y dominio del idioma inglés permite un mejor desenvolvimiento y desempeño en las labores cotidianas de los colaboradores del área de Front Desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo, mejorando la calidad de atención en su servicio.

3.2 Operacionalización de las variables

VARIABLE 1: Conocimiento del idioma inglés por parte de los colaboradores del área de front desk.

Indicadores

- Estudio complementario del idioma inglés en sus diferentes niveles de comprensión, expresión oral y escrita. Niveles: A (usuario básico), B (usuario independiente), C (usuario competente), según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- Examen para el certificado de competencia de inglés (ECCE), nivel intermedio alto (B2).

VARIABLE 2: Dominio del idioma inglés por parte de los colaboradores del área de front desk.

Indicadores

- Capacidad de controlar cada uno de los niveles en comprensión, habla y escritura. Niveles: A1, A2, B1, B2, C1, C2, según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- Examen para el certificado de competencia de inglés (ECCE), nivel intermedio alto (B2).

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Conocimiento	Noción, saber o noticia elemental de algo. (Real Academia Española, S/F)	Nivel de conocimiento intermedio-avanzado del idioma inglés.	Estudio complementario del idioma inglés en sus diferentes niveles de comprensión, expresión oral y escrita. Niveles: A (usuario básico), B (usuario independiente), C (usuario competente), según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. Examen para el certificado de competencia de inglés (ECCE), nivel intermedio alto (B2).	Examen de Inglés nivel intermedio-avanzado.
Dominio	Buen conocimiento de una ciencia, arte, idioma, etc. (Real Academia Española, S/F)	Nivel de dominio intermedio-avanzado del idioma inglés.	Capacidad de controlar cada uno de los niveles en comprensión, habla y escritura. Niveles: A1, A2, B1, B2, C1, C2, según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. Examen para el certificado de competencia de inglés (ECCE), nivel intermedio alto (B2).	Examen de Inglés nivel intermedio-avanzado.

Elaborado por: Grupo Investigador

CAPITULO 4. MATERIALES Y METODOS

4.1 Tipo de diseño de investigación

NO EXPERIMENTAL: Ya que no se manipulan las variables en la investigación y solo nos limitaremos a observar los acontecimientos sin intervenir en el proceso y se describen tal cual se presentan en su ambiente natural.

TRANSVERSAL: El diseño transversal es apropiado cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel de una o diversas variables en un momento dado. También es adecuado para analizar la relación entre un conjunto de variables en un punto del tiempo. Puede abarcar varios grupos o subgrupos de personas como objetos o indicadores.

DESCRIPTIVO: La información de la investigación se obtiene en observación directa, y se describe tal cual se presentan en su ambiente natural.

4.1.1 Esquema



Dónde:

M = Muestra

O = Observación de la muestra

4.2. Material de estudio

a. Población

La población para la siguiente investigación está definida por todos los colaboradores que trabajan en el área de Front Desk en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo.

Se consideraron 4 hoteles, dos de la categoría 4 estrellas, siendo El Hotel Libertador y el Hotel El Gran Marques; así mismo 2 de la categoría 5 estrellas, el Hotel Casa Andina Private Collection Trujillo y El Hotel Costa del Sol Wyndham Trujillo.

Hotel Costa del Sol Wyndham Trujillo: 10 colaboradores

Hotel Libertador Trujillo: 9 colaboradores

Hotel Casa Andina Private Collection Trujillo: 12 colaboradores

Hotel El Gran Marques: excluido

La población para la encuesta serán los colaboradores del área de Front Desk de los siguientes hoteles en la provincia Trujillo.

Hotel Costa del Sol Wyndham Trujillo:

- ✓ Colaboradores hombres (7)
- ✓ Colaboradores mujeres (3)

Hotel Libertador Trujillo:

- ✓ Colaboradores hombres (4)
- ✓ Colaboradores mujeres (5)

Hotel Casa Andina Private Collection Trujillo:

- ✓ Colaboradores hombres (7)
- ✓ Colaboradores mujeres (5)

b. Muestra

Para la encuesta se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando que los colaboradores del área de Front Desk es una muestra reducida de 31 personas; así que es necesario realizar las encuestas a la totalidad de la población.

4.3 Técnicas, procedimientos e instrumentos

a. Para recolectar datos

Técnicas para la recopilación de datos:

Examen: para la recopilación de datos cuantitativos se aplicó la técnica del examen de inglés, las cuales fueron aplicadas a los colaboradores de cada una de las áreas de Front Desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo.

Observación: para la recopilación de datos cualitativos se hizo un registro de observación en base a los datos generales de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo y de manera específica del área de Front Desk.

Instrumentos para la recopilación de datos:

Cuestionario de preguntas: se realizó un examen en inglés de 69 preguntas, dirigidas a los colaboradores del área de Front Desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo. (Ver Anexo N°2).

Fichas técnicas de los hoteles: se hizo tres fichas técnicas de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo, donde se encuentran datos generales del hotel y del área de Front Desk.

b. Para procesar datos:

Técnicas e Instrumentos para el procesamiento de datos:

Examen: el examen fue procesado a través de un formulario de 69 preguntas en total, divididas en 5 partes; Speaking (contiene 1 ejercicio de interacción oral), Listening (contiene 20 ejercicios), Grammar (contiene 20 ejercicios), Vocabulary (contiene 20 ejercicios) y Reading (contiene 1 lectura y 8 preguntas), para el procesamiento de los datos, se utilizaron cuadros y gráficos del programa microsoft excel. (Ver Anexo N°2)

Observación: Para el registro de observación se utilizó las diferentes visitas en el hotel para interpretar lo observado, así como lo establecido en las páginas web y redes sociales de los hoteles.

CAPÍTULO 5. RESULTADOS

5.1 RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN

**Tabla N° 5. FICHA TÉCNICA N° 1 – HOTEL CASA ANDINA PRIVATE
COLLECTION TRUJILLO**

FICHA TÉCNICA N° 1 HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION TRUJILLO

UBICACIÓN

Casa Andina Private Collection Trujillo está ubicada a la entrada de la urbanización el Golf, a 15 minutos del aeropuerto lo que permite un fácil y rápido acceso al centro de la ciudad.

HABITACIONES

El hotel cuenta con 147 habitaciones, distribuidos en 14 niveles, entre Superiores (127), Suites (18) y una Senior Suite con Terraza y jacuzzi en el baño. Todas las habitaciones cuentan con caja de seguridad, aire acondicionado, plancha, minibar, coffee kit y secadora de cabello; así como acceso a Internet Wifi.

SERVICIOS

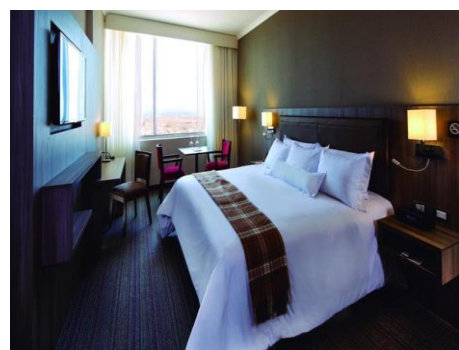
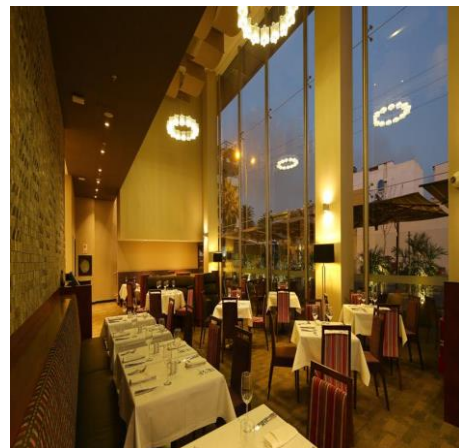
El hotel ofrece: servicio a la habitación las 24 horas, internet center, internet wifi, cajero automático, servicio de lavandería, estacionamiento, piscina, gimnasio y salón de belleza. Además de contar con el Restaurante Alma Cocina Viva que presenta una propuesta culinaria que combina lo mejor de la gastronomía tradicional Trujillana con la cocina internacional y además de contar con 8 amplias salas para eventos con capacidad de hasta 250 personas.

ÁREA DE FRONT DESK

El hotel cuenta con 12 colaboradores en el área de front desk, que se dividen en 6 recepcionistas, 2 personas del área de help center, 4 botones.

NIVEL DE INGLES

Intermedio - Avanzado



Fuente: (Hotel Casa Andina, s.f.) **Elaborado por:** Equipo Investigado

Tabla N° 6. FICHA TÉCNICA N° 2 – HOTEL LIBERTADOR TRUJILLO

**FICHA TÉCNICA N° 2
HOTEL LIBERTADOR TRUJILLO**

UBICACIÓN

El hotel se encuentra ubicado en la Plaza de Armas del centro histórico con vista a la Catedral, combinando la comodidad de los huéspedes con la conservación de la arquitectura, el estilo y el arte colonial de la casona.

HABITACIONES

El hotel cuenta con 73 habitaciones, divididas en simples, dobles y suites con vista a la plaza mayor de la ciudad.

SERVICIOS

El hotel ofrece: servicio a la habitación las 24 horas, internet center, internet wifi, cajero automático, servicio de lavandería, estacionamiento, piscina, gimnasio, salón de belleza y sauna. Además de contar con el Restaurante Las Bóvedas y Bar Malabrigo, también cuenta con 2 salas de conferencia con capacidad para 260 personas con equipos audiovisuales y con alternativas de catering, el hotel cuenta también con el salón moche estilo directorio para 6 personas.

ÁREA DE FRONT DESK

El hotel cuenta con 9 colaboradores en el área de front desk, que se dividen en 3 conserjes, 5 recepcionistas y 1 agente de reservas.

NIVEL DE INGLÉS

Intermedio - Avanzado



Fuente: (Hotel Libertador, s.f.) **Elaborado por:** Equipo Investigador

Tabla N°7. FICHA TÉCNICA N° 3 – HOTEL COSTA DEL SOL WYNDHAM TRUJILLO

FICHA TÉCNICA N° 3 HOTEL COSTA DEL SOL WYNDHAM TRUJILLO

UBICACIÓN

El hotel Costa del Sol Wyndham Trujillo se ubica en la urbanización El Golf, una de las zonas residenciales más lujosas de la ciudad, con un área total de 20 mil m².

HABITACIONES

El hotel cuenta con 112 habitaciones, divididas en simples, dobles, matrimoniales y suites. Las habitaciones cuentan con los servicios de: tv con cable, aire acondicionado, calefacción, caja de seguridad, wifi, secadora de cabello, radio reloj, conexión a 110V y 220V

SERVICIOS

El hotel ofrece: servicio a la habitación las 24 horas, internet wifi, cajero automático, servicio de lavandería, estacionamiento, piscina, gimnasio, spa, sauna y desayuno buffet.

Además de contar con el Restaurante Páprika y Bar Walak, también cuenta con 6 salas de conferencia con capacidad para 700 personas con equipos audiovisuales y con alternativas de catering, el hotel cuenta además con un área verde bastante amplio para eventos sociales con una capacidad de hasta mil personas.

ÁREA DE FRONT DESK

El hotel cuenta con 10 colaboradores en el área de front desk, que se dividen en 3 recepcionistas y 1 agente de reservas, 1 auditor y 4 botones.

NIVEL DE INGLÉS

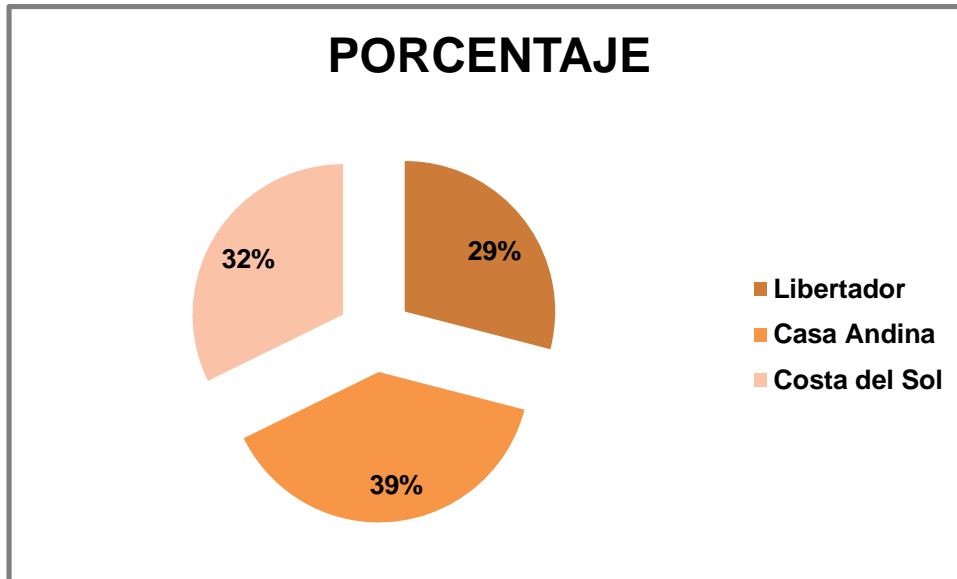
Intermedio - Avanzado



Fuente: (Hotel Costa del Sol Wyndham Trujillo, s.f.) **Elaborado por:** Equipo Investigador

5.2 RESULTADO DE LA ENCUESTA

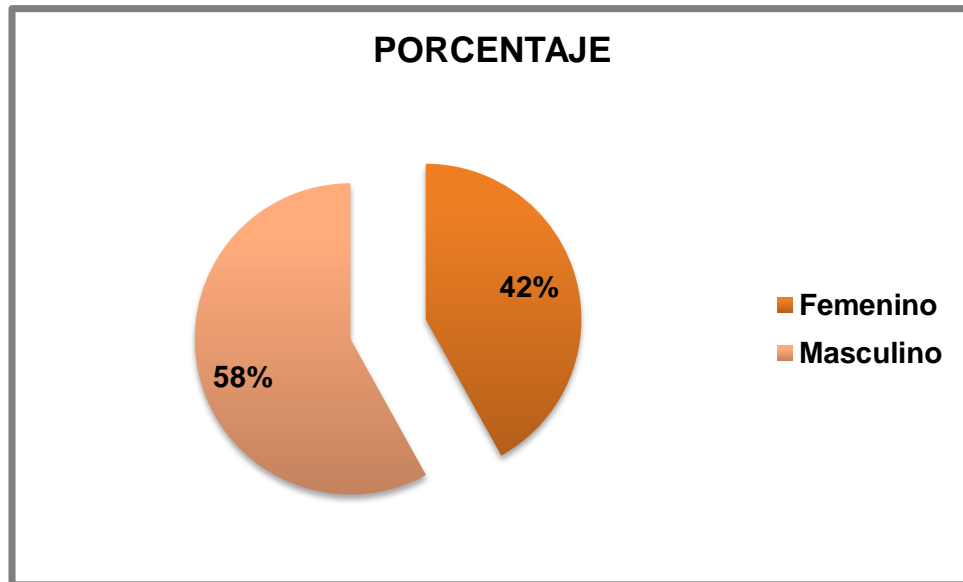
**Grafico N° 1. DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE FRONT
DESK DE HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA PROVINCIA DE TRUJILLO.**



FUENTE: Cuadro Matriz del examen de ingles
Elaborado por: Equipo investigador

Los colaboradores en el área de front desk con mayor cantidad lo presentan los hoteles de 5 estrellas, tales son el Hotel Casa Andina Private Collection Trujillo, con un total de 12 colaboradores representado por un 39%, seguido del Hotel Costa del Sol Wyndham Trujillo, con un total de 10 colaboradores representado por un 32%, y el Hotel Libertador de 4 estrellas, con un total de 9 colaboradores representado con un 29%. (Ver Anexo N°3).

**Gráfico N° 2. DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE FRONT
DESK DE HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA PROVINCIA DE TRUJILLO
SEGÚN GÉNERO**

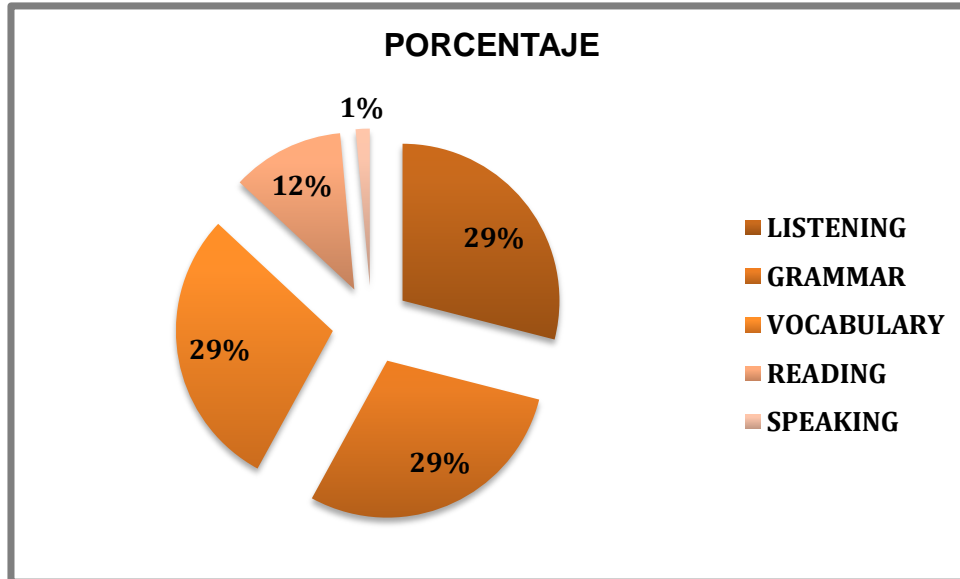


FUENTE: Cuadro Matriz del examen de ingles

Elaborado por: Equipo investigador

Los colaboradores del área de front desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo, tiene una mayoría de 18 hombres laborando, siendo en valores porcentuales 58% y 13 mujeres laborando, representando un 42% del total. (Ver Anexo N° 4).

**Gráfico N° 3. DISTRIBUCIÓN DEL EXAMEN DE INGLÉS NIVEL INTERMEDIO-
AVANZADO SEGÚN EL NÚMERO DE EJERCICIOS**

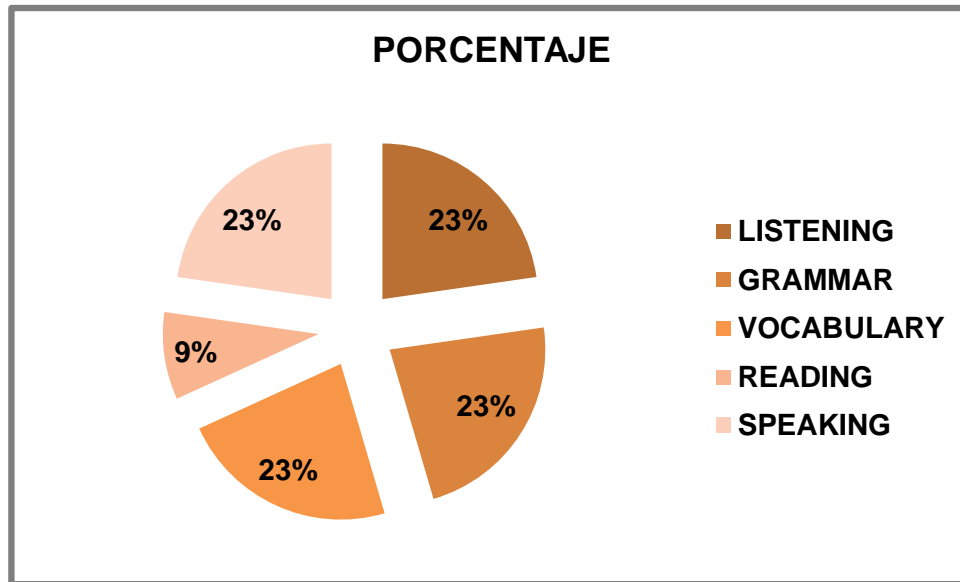


FUENTE: Cuadro Matriz del examen de ingles

Elaborado por: Equipo investigador

El examen de inglés nivel intermedio avanzado aplicado a los colaboradores del área de front desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo, está dividido en 5 ítems, tres de ellos, Listening, Grammar y Vocabulary con 20 ejercicios cada uno respectivamente, representando el 29% cada uno de la totalidad del examen; Reading con 8 ejercicios, representa el 12% y el Speaking con 1 ejercicio, representa el 1% del total del examen. (Ver Anexo N° 9).

**Gráfico N° 4. DISTRIBUCIÓN DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-
AVANZADO SEGÚN EL PUNTAJE DE CADA ÍTEM**

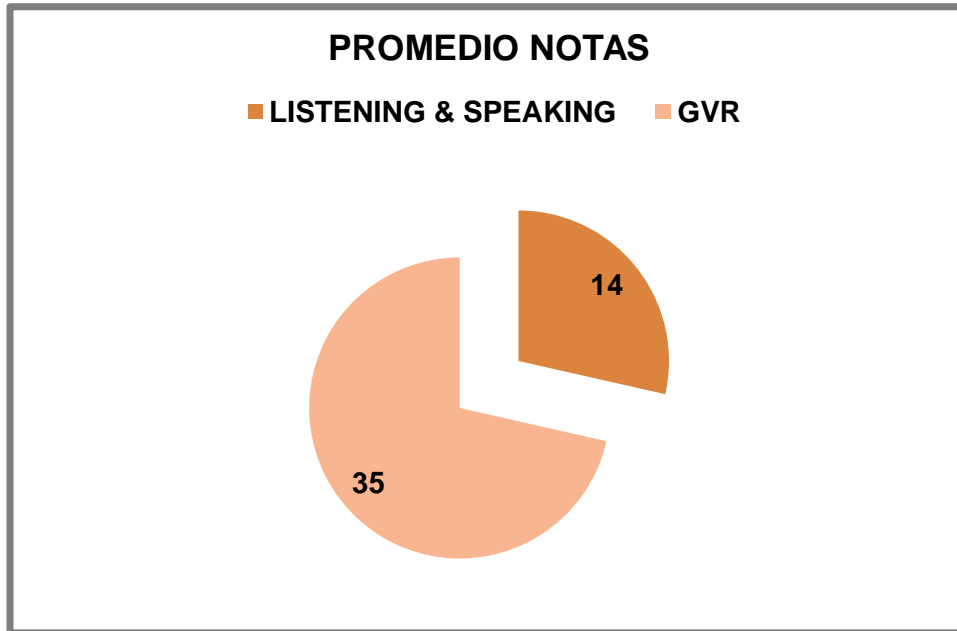


FUENTE: Cuadro Matriz del examen de ingles

Elaborado por: Equipo investigador

El examen de inglés nivel intermedio avanzado aplicado a los colaboradores del área de front desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo, está dividido en 5 ítems, tres de ellos, Listening, Grammar y Vocabulary, con 20 puntos cada uno respectivamente, representan el 23% de puntaje cada uno de la totalidad del examen, Reading con 8 puntos, representa el 9% y Speaking con 20 puntos, representa el 23% del total del examen. (Ver Anexo N° 10).

**Gráfico N° 5. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL
INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL LIBERTADOR TRUJILLO**

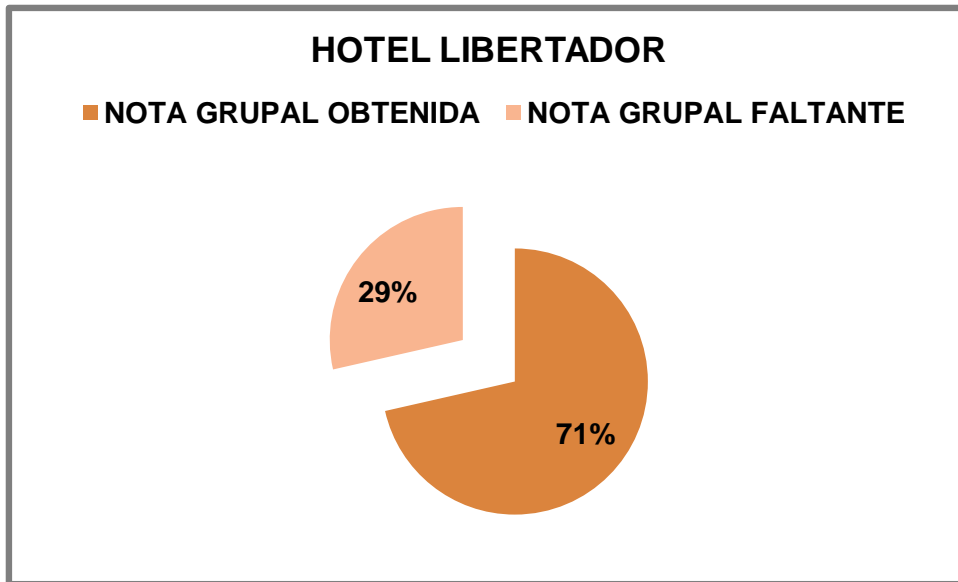


FUENTE: Cuadro Matriz del examen de ingles

Elaborado por: Equipo investigador

El gráfico n° 5 nos muestra el promedio de las notas como grupo, teniendo Listening y Speaking un promedio de nota grupal de 14 puntos y para GVR un promedio de nota grupal de 35 puntos. (Ver Anexo N° 11).

Gráfico N° 6. DISTRIBUCIÓN DE LA NOTA FINAL GRUPAL DEL EXAMEN DE INGLÉS NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL LIBERTADOR TRUJILLO

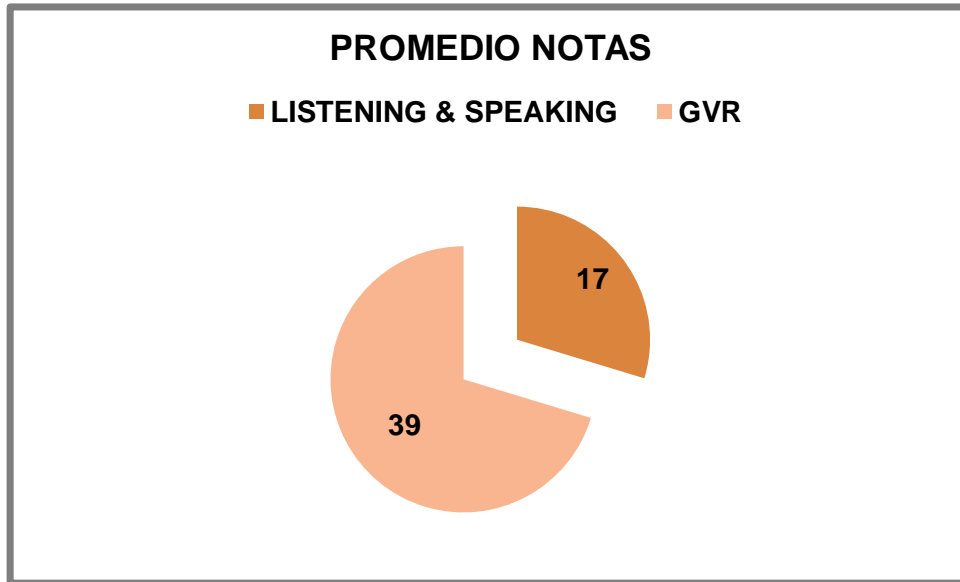


FUENTE: Cuadro Matriz del examen de ingles

Elaborado por: Equipo investigador

El gráfico n° 6 nos muestra la nota final obtenida por los 9 colaboradores representada en porcentaje, dándonos como resultado un 71%; también encontramos la nota grupal faltante para completar el puntaje total del examen representada en porcentaje, dándonos como resultado un 29%. (Ver Anexo N°12 y N°13).

**Gráfica N°7. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL
INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION
TRUJILLO**

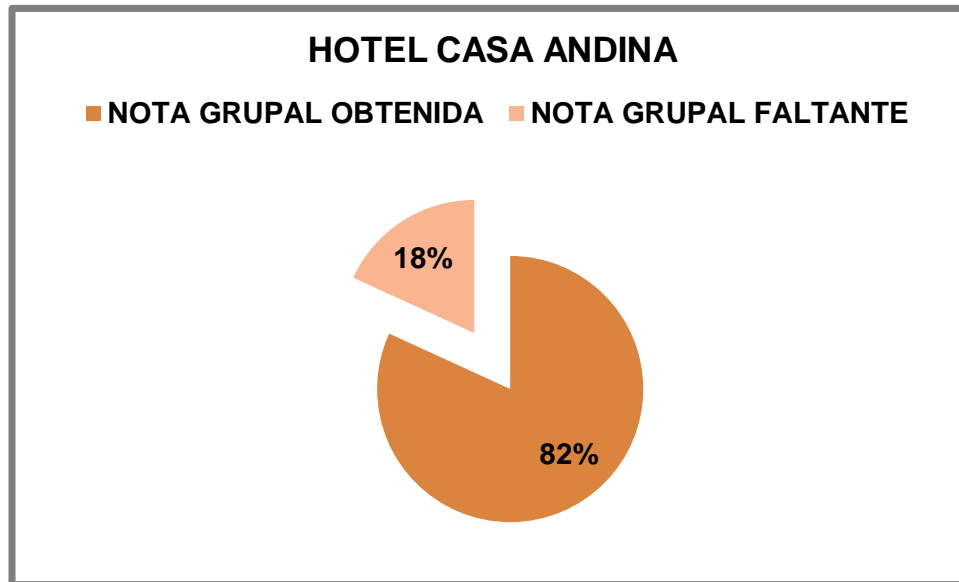


FUENTE: Cuadro Matriz del examen de ingles

Elaborado por: Equipo investigador

El gráfico n° 7 nos muestra el promedio de las notas como grupo, teniendo Listening y Speaking un promedio de nota grupal de 17 puntos y para GVR un promedio de nota grupal de 39 puntos. (Ver Anexo N°14).

**Gráfica N°8. DISTRIBUCIÓN DE LA NOTA FINAL GRUPAL DEL EXAMEN DE
INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE
COLLECTION TRUJILLO**

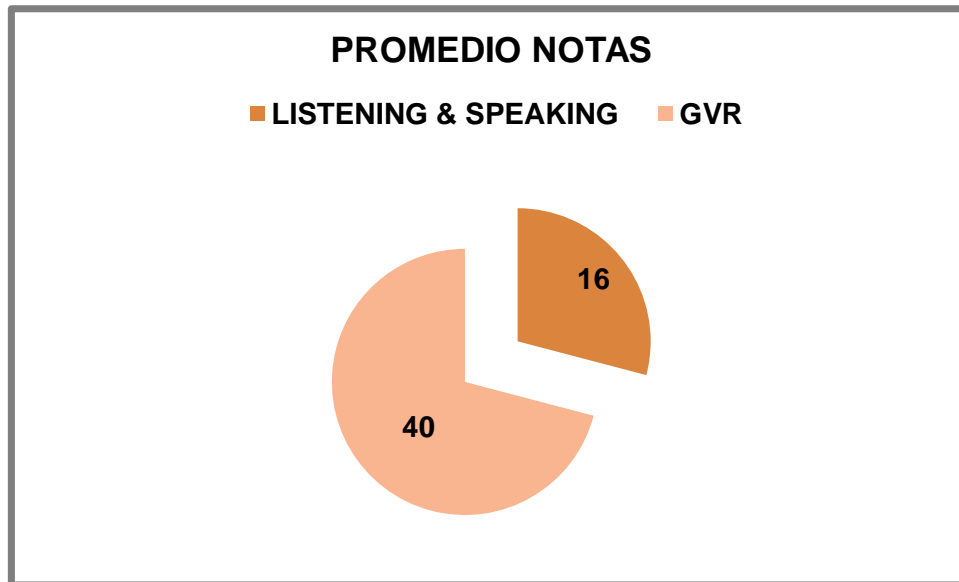


FUENTE: Cuadro Matriz del examen de ingles

Elaborado por: Equipo investigador

El gráfico n° 8 nos muestra la nota final obtenida por los 12 colaboradores representada en porcentaje, dándonos como resultado un 82%; también encontramos la nota grupal faltante para completar el puntaje total del examen representada en porcentaje, dándonos como resultado un 18%. (Ver Anexo N°15 Y N°16).

**Gráfico N° 9. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLÉS NIVEL
INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL COSTA DEL SOL WYNDHAM TRUJILLO**

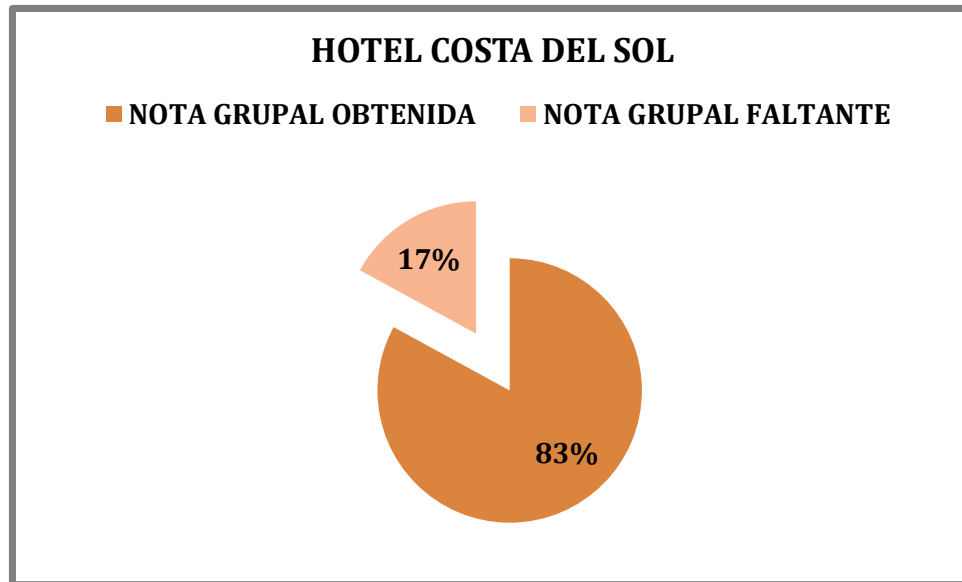


FUENTE: Cuadro Matriz del examen de inglés

Elaborado por: Equipo investigador

El gráfico n° 9 nos muestra el promedio de las notas como grupo, teniendo Listening y Speaking un promedio de nota grupal de 16 puntos y para GVR un promedio de nota grupal de 40 puntos. (Ver Anexo N°17).

**Gráfico N° 10. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL
INTERMEDIO-AVANZADO SEGÚN PORCENTAJE DEL HOTEL COSTA DEL SOL
WYNDHAM TRUJILLO**



FUENTE: Cuadro Matriz del examen de ingles

Elaborado por: Equipo investigador

El gráfico n° 10 nos muestra la nota final obtenida por los 10 colaboradores representada en porcentaje, dándonos como resultado un 83%; también encontramos la nota grupal faltante para completar el puntaje total del examen representada en porcentaje, dándonos como resultado un 17%. (Ver Anexo N°18 y N°19).

CAPITULO 6. DISCUSION

La hipótesis planteada en la presente investigación señala que el nivel de conocimiento y dominio del idioma inglés permite un mejor desenvolvimiento y desempeño en las labores cotidianas de los colaboradores del área de Front Desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo, mejorando la calidad de atención en su servicio.

Después de obtener y analizar los resultados al aplicar el examen de inglés se encuentra que los colaboradores del área de front desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo, si cumplen con el nivel de inglés intermedio-avanzado, requerido en el perfil laboral de dicha área.

La elaboración del examen de inglés nivel intermedio-avanzado fue realizada por una Lic. En Idiomas y Lingüística, quien se basó en el examen para el Certificado de Competencia en inglés (o ECCE), el cual es de un nivel intermedio alto. El certificado ECCE es reconocido en varios países como prueba documental oficial de dominio intermedio-alto en el idioma Inglés. La prueba se divide en cuatro secciones separadas: una prueba de conversación, una prueba de escucha, una prueba GVR (gramática, vocabulario y lectura), y una prueba de escritura. El examen se centra en las habilidades y contenidos en el nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia (MCER).

Para la aplicación y corrección del examen de inglés, se entregaron las pautas y herramientas necesarias para la calificación de los cinco ítems, siendo Listening, Speaking, Grammar, Vocabulary y Reading, todo el proceso de evaluación del examen fue realizado por el equipo investigador, teniendo un nivel de inglés intermedio-avanzado.

Al evaluar la sección de Listening y Speaking al hotel Costa del Sol Wyndham Trujillo, se obtuvo un promedio de 16, este puntaje alcanzado en esta área nos indica que se encuentra dentro del rango PASS, significa que el grupo de 10 colaboradores obtuvo un buen promedio en el área de Listening y Speaking y cumplen con el nivel de inglés intermedio-avanzado B2 según el MCER, el cual es un estándar europeo que rige los niveles de inglés y sirve para medir el nivel de comprensión y expresión oral y escrita en una determinada lengua. (Ver Anexo N°20).

Al evaluar la sección de Grammar, Vocabulary y Reading al hotel Costa del Sol Wyndham Trujillo, se obtuvo 40 puntos, este puntaje alcanzado en esta área nos indica que se encuentra dentro del rango PASS, significa que el grupo de 10 colaboradores obtuvo un buen promedio en el área de GVR y cumplen con el nivel de inglés intermedio-avanzado B2 según el MCER, el cual es un estándar europeo que rige los niveles de inglés y sirve para medir el nivel de comprensión y expresión oral y escrita en una determinada lengua. (Ver Anexo N°21).

Se determinó la calificación porcentual total del hotel Costa del Sol Wyndham Trujillo y obtuvo un 83%, esto nos indica que el grupo de 10 colaboradores se encuentra dentro del rango PASS, significa que este grupo obtuvo un buen puntaje en la totalidad del examen y cumplen con el nivel de inglés intermedio avanzado B2 según el MCER, el cual es un estándar europeo que rige los niveles de inglés y sirve para medir el nivel de comprensión y expresión oral y escrita en una determinada lengua. (Ver Anexo N°22).

Al evaluar la sección de Listening y Speaking al hotel Casa Andina Private Collection Trujillo, se obtuvo un promedio de 17, este puntaje alcanzado en esta área nos indica que se encuentra dentro del rango PASS, significa que el grupo de 12 colaboradores obtuvo un buen promedio en el área de Listening y Speaking y cumplen con el nivel de inglés intermedio-avanzado B2 según el MCER, el cual es un estándar europeo que rige los niveles de inglés y sirve para medir el nivel de comprensión y expresión oral y escrita en una determinada lengua. (Ver Anexo N°23).

Al evaluar la sección de Grammar, Vocabulary y Reading al hotel Casa Andina Private Collection Trujillo, se obtuvo 39 puntos, este puntaje alcanzado en esta área nos indica que se encuentra dentro del rango PASS, significa que el grupo de 12 colaboradores obtuvo un buen promedio en el área de GVR y cumplen con el nivel de inglés intermedio-avanzado B2 según el MCER, el cual es un estándar europeo que rige los niveles de inglés y sirve para medir el nivel de comprensión y expresión oral y escrita en una determinada lengua. (Ver Anexo N°24).

Se determinó la calificación porcentual total del hotel Casa Andina Private Collection Trujillo y obtuvo un 82%, esto nos indica que el grupo de 12 colaboradores se encuentra dentro del rango PASS, significa que este grupo obtuvo un buen puntaje en la totalidad del examen y cumplen con el nivel de inglés intermedio avanzado B2 según el MCER, el cual es un estándar europeo que rige los niveles de inglés y sirve para medir el nivel de comprensión y expresión oral y escrita en una determinada lengua. (Ver Anexo N°25).

Al evaluar la sección de Listening y Speaking al hotel Libertador Trujillo, se obtuvo un promedio de 14, este puntaje alcanzado en esta área nos indica que se encuentra dentro del rango LOW PASS, significa que el grupo de 9 colaboradores obtuvo un promedio bajo en el área de Listening y Speaking, aun así cumplen con el nivel de inglés intermedio-avanzado B2 según el MCER, el cual es un estándar europeo que rige los niveles de inglés y sirve para medir el nivel de comprensión y expresión oral y escrita en una determinada lengua. (Ver Anexo N°26).

Al evaluar la sección de Grammar, Vocabulary y Reading al hotel Libertador Trujillo, se obtuvo 35 puntos, este puntaje alcanzado en esta área nos indica que se encuentra dentro del rango LOW PASS, significa que el grupo de 9 colaboradores obtuvo un promedio bajo en el área de GVR, aun así cumplen con el nivel de inglés intermedio-avanzado B2 según el MCER, el cual es un estándar europeo que rige los niveles de inglés y sirve para medir el nivel de comprensión y expresión oral y escrita en una determinada lengua. (Ver Anexo N°27).

Se determinó la calificación porcentual total del hotel Casa Libertador Trujillo y obtuvo un 71%, esto nos indica que el grupo de 12 colaboradores se encuentra dentro del rango PASS, significa que este grupo de 9 colaboradores obtuvo un puntaje promedio en la totalidad del examen y cumplen con el nivel de inglés intermedio avanzado B2 según el MCER, el cual es un estándar europeo que rige los niveles de inglés y sirve para medir el nivel de comprensión y expresión oral y escrita en una determinada lengua. (Ver Anexo N°28).

Finalmente el último resultado nos muestra el puntaje total del examen en porcentajes, demostrando así que el Hotel Costa del Sol con un 83% y el Hotel Casa Andina con un 82% aprobaron con un puntaje satisfactorio el examen de inglés de nivel intermedio avanzado B2; por otro lado el Hotel Libertador aprobó con un 71%, siendo este un puntaje regular, aun así cumple con el estándar de calificación establecido para aprobar con la evaluación requerida, logrando de esta manera que los colaboradores tengan un mejor desenvolvimiento y desempeño en sus labores cotidianas para el beneficio del huésped. (Ver Anexo N°29).

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que el inglés está marcando a la industria hotelera en los últimos tiempos; debido a que el empleador actual cada vez se vuelve más exigente con el servicio que da y sus expectativas van en aumento. Para ello, los hoteles tienen que trabajar en conjunto con las diversas necesidades del cliente, para lograr la satisfacción de las mismas. Además, en el mercado turístico actual, la competitividad es fundamental. Depende de cada uno de los diferentes hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo poner en marcha las estrategias y planes de trabajo que utilicen para sobresalir en el mercado laboral.

CONCLUSIONES

- El nivel de conocimiento del idioma inglés en los colaboradores del área de front desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo se encuentran dentro del rango intermedio-avanzado.
- El nivel de dominio del idioma inglés en los colaboradores del área de front desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo se encuentran dentro del rango intermedio-avanzado.
- El nivel de conocimiento y dominio del idioma inglés alcanzado por los hoteles examinados, se encuentran dentro del perfil requerido por los hoteles para ocupar los diferentes puestos dentro del área de front desk.
- El nivel de conocimiento y dominio del idioma inglés intermedio – avanzado se ha evaluado en relación a cinco criterios: Listening, Speaking, Grammar, Vocabulary y Reading.
- El Hotel Libertador obtuvo un puntaje medio en el examen de inglés, siendo el más bajo de tres hoteles examinados, logrando aprobar el nivel intermedio-avanzado con un 71%.
- Seguido por el Hotel Casa Andina obteniendo un puntaje satisfactorio en el examen de inglés, ocupando el segundo lugar entre los hoteles examinados, logrando aprobar el nivel intermedio-avanzado con un 82%.
- También tenemos al hotel Costa del Sol obteniendo un puntaje satisfactorio en el examen de inglés, ocupando el primer lugar entre los hoteles examinados, logrando aprobar el nivel intermedio-avanzado con un 83%.
- Los hoteles de 4 y 5 estrellas no cuentan con un plan de reforzamiento o capacitación del idioma inglés para los colaboradores del área de front desk, convirtiéndose en una debilidad para el rango de hotel que representan y todos los servicios que brindan, poniendo en riesgo la ocupabilidad del hotel.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las jefaturas del área de front desk realicen exámenes de inglés periódicos a sus colaboradores para observar su progreso y reforzar puntos débiles, logrando que su desempeño laboral sea el más óptimo.
- Se recomienda que los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo puedan lograr convenios con Institutos de inglés, motivando a sus colaboradores a repotenciar sus conocimientos en el idioma.
- Se recomienda que los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo, al momento de contratar a sus colaboradores para ocupar los diferentes puestos del área de front desk, realicen una evaluación para constatar si cumplen con el nivel de inglés requerido en su perfil.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Isaura Roa. (2013). *Necesidades del idioma inglés como aprendizaje para los empleados que laboran en el área de recepción del hotel Kactus ubicado en barinas edo. Barinas*. Trabajo de investigación para obtener el título de Técnico Superior Universitario en Hotelería y Servicios de la Hospitalidad, Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos. Recuperado de <http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/14/02/25/1025.pdf>
- Mónica Martínez. (2013). *Importancia de las destrezas lingüísticas en el idioma inglés para el aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio en el departamento de comercialización y ventas del hotel Venetur Maremares S.A.* Trabajo de investigación para obtener el título de Técnico Superior Universitario en Hotelería y Servicios de la Hospitalidad, Colegio Universitario Hotel Escuela de los Andes Venezolanos. Recuperado de <http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/13/09/18/942.pdf>
- Laura Serrano Santa María. (2015). *El dominio del idioma inglés de los guías turísticos y la satisfacción de los turistas de habla inglesa Trujillo-2015*. Trabajo de investigación para obtener el título profesional de Licenciada en Traducción e Interpretación. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/199/1/serrano_sl.pdf
- Alejandro Cobo. (2014). (s.f) Recuperado de <https://www.alejandrocobo.com/blog/la-importancia-del-ingles-en-los-negocios-actuales>.
- *Importancia del Inglés en el Turismo.* (s.f) Recuperado de <https://www.articulo.org/laimportanciadelinglesenelturismo>.
- *Marco Común Europeo de Referencia par a las Lenguas.* (s.f.) Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Marco_Com%C3%BAn_Europeo_de_Referencia_para_las_lenguas.
- *Tabla Comparativa de Niveles de Inglés.* (s.f.) Recuperado de <http://www.cambridgeinstitute.net/es/tests-de-nivel-espanol/test-nivel-ingles/nivel-ingles-test-espanol>.
- *Examen para el Certificado de Competencia en Inglés ECCE.* (s.f.) Recuperado de <http://cambridgemichigan.org/institutions/products-services/tests/proficiency-certification/ecce/>.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2004). *Reglamento del establecimiento de Hospedajes D.S. 025-2004-MINCETUR.* Recuperado de http://www.mincetur.gob.pe/turismo/proyectos/antep_hospedaje04.htm
- Clasificación de Hoteles de uno a cinco estrellas (s.f.). Recuperado de <http://www.viajeros.com/articulos/903-clasificacion-de-hoteles-de-una-a-cinco-estrellas>
- Luis Di Muro Pérez. (2012). *Manual Práctico de Recepción Hotelera.* Editorial Trillas. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/127365583/Luis-Di-Muro-RECEPCION-HOTELERA-Manual-Practico>.
- Foster, D. (1996). *Recepción en hotelería.* México: Mc. Graw Hill.
- *Hotel Casa Andina* (s.f.). Recuperado de http://www.casa-andina.com/destinos/trujillo/hotel-trujillo-peru_casa-andina-private-collection/.
- *Hotel Costa del Sol* (s.f.) Recuperado de <http://www.costadelsolperu.com/trujillo/>.
- *Hotel El Libertador* (s.f.). Recuperado de <http://www.libertador.com.pe/destino/trujillo/>.

ANEXOS

Anexo N° 1 – REGLAMENTO DE HOSPEDAJE – REQUISITOS MÍNIMOS

ANEXO 1					
REQUISITOS MINIMOS DE ACUERDO A LA CATEGORIA DE LOS HOTELES					
REQUISITOS MINIMOS	5 Estrellas	4 Estrellas	3 Estrellas	2 Estrellas	1 Estrella
Nº de Habitaciones	40	30	20	20	20
Nº de Ingresos de uso exclusivo de los Huéspedes (separado de servicios)	1	1	1	-	-
Salones (m2. por Nº total de habitaciones):					
El área techada útil en conjunto, no debe ser menor a	3 m2.	2.5 m2.	1.5 m2.	-	-
Bar independiente	obligatorio	obligatorio	-	-	-
Comedor - Cafetería (m2. por Nº total de habitaciones)					
Deben estar techados, y en conjunto no ser menores a:	1.5 m2 (separados)	1.25 m2	1 m2	-	-
Habitaciones (incluyen en el área un closet o guardarropa) m2 mínimo:	1.5 x 0.7 closet	1.5 x 0.7 closet	1.2 x 0.7 closet	closet o guardarropa	closet o guardarropa
Simples (m2)	13 m2	12 m2	11 m2	9 m2	8 m2
Dobles (m2)	18 m2	16 m2	14 m2	12 m2	11 m2
Suites (m2 mínimo, si la sala está INTEGRADA al dormitorio)	28 m2	26 m2	24 m2	-	-
Suites (m2 mínimo, si la sala está SEPARADA del dormitorio)	32 m2	28 m2	26 m2	-	-
Cantidad de baños por habitación (tipo)	1 privado - con tina	1 privado - con tina	1 privado - con ducha	1 cada 2 habitaciones - con ducha	1 cada 4 habitaciones - con ducha

Anexo N° 2 – EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO AVANZADO

TES CONTEST

SECTION	TIME	DESCRIPTION	NUMBER OF ITEMS
SPEAKING	5 MINUTES	A structured oral interaction occurs between the examinee and the oral examiner.	1 TASK
LISTENING	20 MINUTES	Multiple choice A short recorded conversation is followed by a question. Answers are show as pictures.	20
GRAMMAR & VOCABULARY	40 MINUTES	Grammar (multiple choice) An incomplete sentence is followed by a choice of words or phrases to complete it. Only one choice is possible.	20
READING		Vocabulary (multiple choice) An incomplete sentence is followed by a choice of words or phrases to complete it. Only one word has the right meaning.	20
		Reading (multiple choice)	8

INSTRUCTION FOR TAKING THE PRACTICE TEST

Materials needed

- Approximately 1 hour of interrupted time for listening, GVR and speaking.
- A timing device, such as a clock or stopwatch. It's important that the time limits given for each section are followed so that students get practice working under timed conditions.
- An answer sheet or a piece of paper numbered 1 through 20 (listening part) and 21 through 70 (for GVR)
- A cd player to play to play back the listening test.
- Pencil.
- A piece of paper for the writing section.

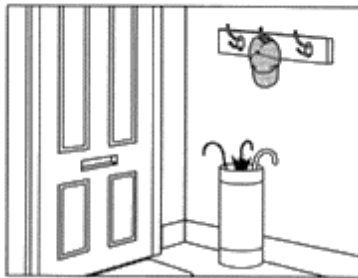
1. First students should fill out the information sections of the answer sheet. They should print their names, and then use a pencil to fill in the corresponding letter. They should be sure to fill in each letter completely, and not to fill in more than one letter in each column. Then they should fill in the information at the top of SIDE 1. (Name, etc.).
2. LISTENING: Students should look at the test booklet as they listen to the instructions and examples. The instructions and examples may be repeated as often as necessary, but once the actual test questions are started, the recording should not be paused. There is a timed pause after each question so that students will have enough time to mark their answers on the separate answer sheet.
3. GRAMMAR /VOCABULARY/ READING (GVR): Take as much time as needed to read the instructions and examples, then begin the test. Allow 80 minutes to take the test and mark answers on the separate answer sheet.
4. SCORING: After students have finished the test, they may check their answers to the listening and GVR sections using the scoring key. To achieve the passing level, they should answer about 65 % of the problems correctly. This is a score of 13-14 for listening and 34-38 for GVR.
5. The SPEAKING section can be practice separately. Teachers may use the picture prompts following each test.

LISTENING INSTRUCTIONS

DO NOT BEGIN THIS SECTION UNTIL THE EXAMINER HAS PLAYED THE RECORDING OF THESE INSTRUCTIONS AND EXAMPLE.

This is a test of your ability to understand spoken English. You will hear short conversations. After you hear each conversation, you will be asked a question about what you heard. The answer choices in your test booklet are shown as pictures. Mark your answers on the separate answer sheet. Do not write in the test booklet. Here is an example:

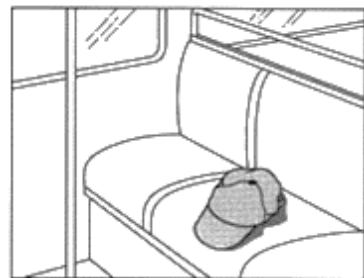
EXAMPLE: *Where is the girl's hat?*



A



B



C

Your answer (A, B or C): A

You will hear each conversation only once, the conversations will not be repeated. Please be very quiet and listen carefully. Remember to mark all your answers on the separate answer sheet. You should mark A, B, or C. There are 20 questions in this part.

Do you have any questions?

LISTENING

1.



A



B



C

2.



A



B



C

3.



A



B



C

4.



A



B



C

5.



A

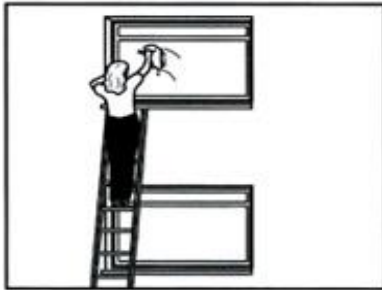


B



C

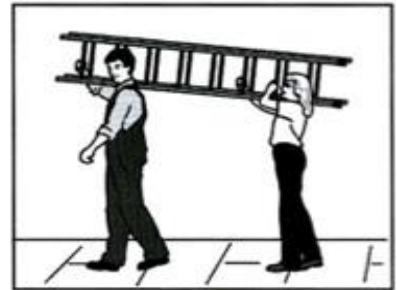
6.



A



B

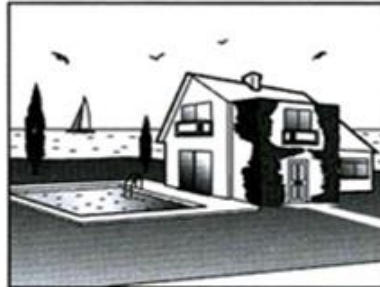


C

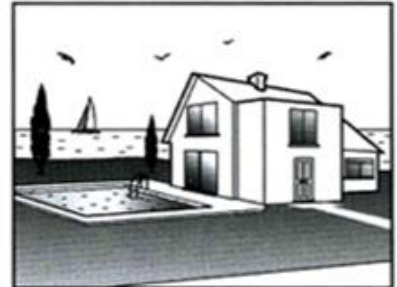
7.



A

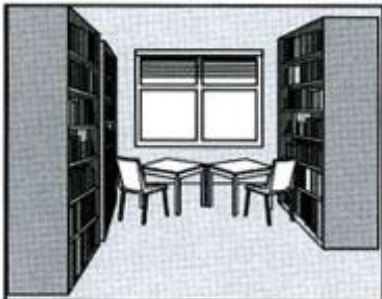


B

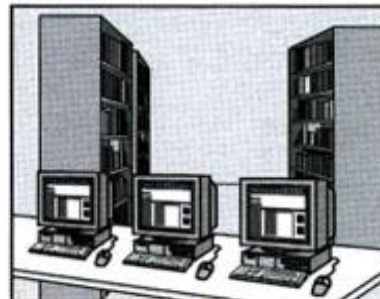


C

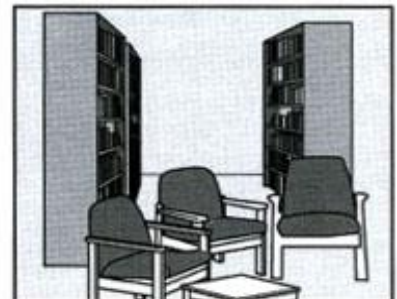
8.



A



B



C

9.



A



B



C

10.



A



B



C

11.



A



B



C

12.



A



B

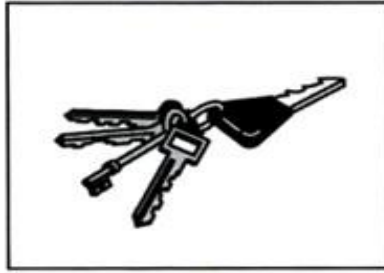


C

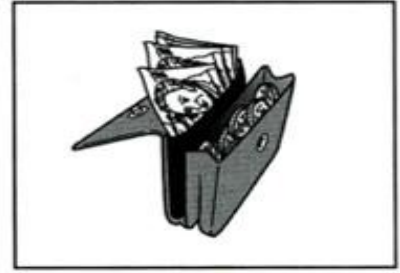
13.



A

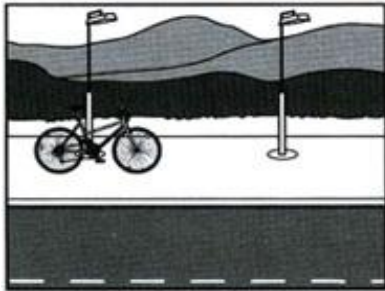


B

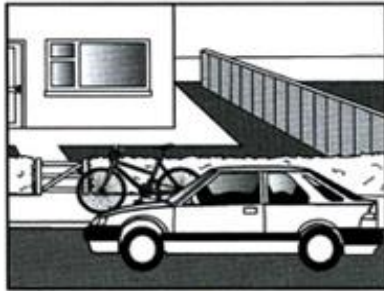


C

14.



A



B

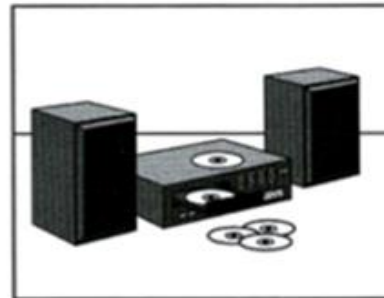


C

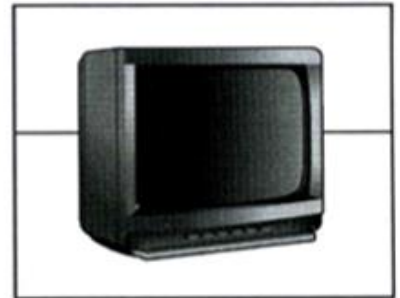
15.



A



B



C

16.



A



B

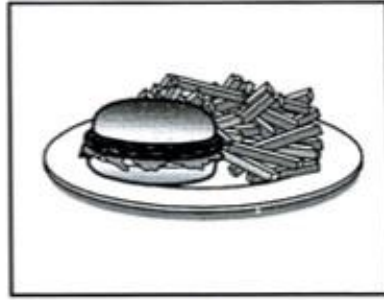


C

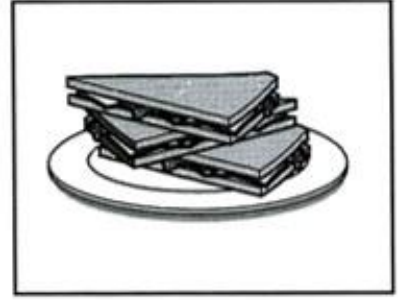
17.



A



B



C

18.



A

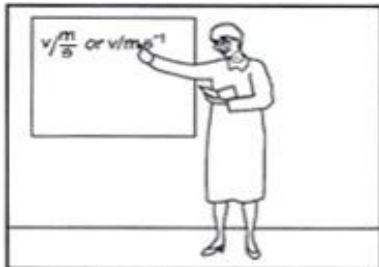


B



C

19.



A



B



C

20.



A



B



C

GVR
INSTRUCTIONS

DO NOT BEGIN THIS PART UNTIL THE EXAMINER HAS READ THESE INSTRUCTIONS TO YOU.

1. There are 48 questions in this section of the examination. There are grammar, vocabulary and reading problems. Examples of each kind of problem are given below.
2. You will have 40 minutes to finish the entire grammar, vocabulary and reading section (GVR) Try to answer all the problems. Do not spend too much time on any one problem or you will not have time to finish this section. You may answer the problems in any order you wish.
3. Each problem in this section has only one correct answer. Completely fill in the circle that corresponds to the answer you have chosen. Do not make any stray marks on your answer sheet. If you change your mind about an answer, erase your first mark completely. Any problem with more than one answer marked will be counted as wrong. If you are not sure about an answer, you may guess.
4. Here are examples of each kind of problem. In each example, the correct answer has been underlined. For the actual problems, fill in the circle with the corresponding letter on your answer sheet. Do not mark your answers in this test booklet.

GRAMMAR

Choose the word or phrase that best completes the conversation or sentence.

“What is that thing?”

“That ___ a spider.”

- a. to call
- b. for calling
- c. be called
- d. is called**

VOCABULARY

Choose the word or phrase that most appropriately completes the sentence.

Can you ___ me what time it is?

- a. give
- b. tell**
- c. call
- d. say

READING

There is a passages. You will read the passage first, then answer the questions following it according to the information given in the passage. The section consists of multiple choice questions with four answer choices. Some questions may require close, full reading of the text; others may require skimming and/or scanning for specific information.

5. Remember you have 40 minutes to finish the entire exam GVR section. Mark only on the answer sheet. You may begin now.

GRAMMAR

1. He calls his parents once a week, no matter _____.
 - a. is busy or not
 - b. he is busy
 - c. what he's busy
 - d. how busy he is

2. The boss wants everything _____ finished by the time we leave tonight.
 - a. to be
 - b. will be
 - c. being
 - d. must be

3. I can see you're tired, so I suggest _____ the evening at home for a change.
 - a. us to spend
 - b. spending
 - c. we'll spend
 - d. to spend

4. When he's hungry, all he can think about is having a _____ hamburger!
 - a. juicy ,nice ,big
 - b. big, juicy, nice
 - c. nice, big, juicy
 - d. big, nice, juicy

5. Why don't you put a little bit more salt in the soup? It _____.
 - a. is tasting better
 - b. will taste better
 - c. tastes better
 - d. is better tasting

GRAMMAR

6. The store will refund your money if the product you buy is _____.
 - a. at fault
 - b. faulted
 - c. faulty
 - d. a fault

7. The police say they suspect the accident _____ a drunken driver.
 - a. was the cause of
 - b. causing it was
 - c. caused
 - d. was caused by

8. There must be something wrong with his watch. He _____ comes to class on time.
 - a. almost always
 - b. rarely never
 - c. hardly ever
 - d. sometimes not

9. Would it be all right for me _____ the window a bit?
 - a. if I opened
 - b. open
 - c. to open
 - d. I open

10. The twins are such a good athletes that _____ should worry about the try-outs.
 - a. any of them
 - b. none of them
 - c. either of them
 - d. neither of them

GRAMMAR

11. Sue and Juan are pleased that their children have grown up to be so ____.
- dependent
 - depending
 - dependence
 - dependable
12. ____ a member of the Art Museum, you need to fill out an application.
- You can become
 - Becoming
 - To become
 - So that you become
13. They decided to have a pizza ____ of going out for dinner.
- rather
 - because
 - instead
 - in spite
14. He prefers swimming and sunbathing _____ playing tennis.
- than
 - from
 - to
 - instead
15. If she hadn't gone to college, she _____ such a good job today.
- wouldn't have
 - wouldn't have had
 - doesn't have
 - won't have

GRAMMAR

16. You can go to Lorena's house tonight ____ you've finished all your homework
- unless
 - supposing
 - provided
 - in case
17. How dare you ____ my favorite sweater without asking me first!
- are borrowing
 - borrow
 - have borrowed
 - to borrow
18. Doing your best is _____ important than winning the game.
- just as
 - even more
 - not as
 - the same
19. "Have all the guests gone home?"
"No. There are _____ downstairs."
- only a little
 - still a few
 - just few of them
 - almost everybody still.
20. Those children are terrible. I don't know how their teachers _____.
- put them up with
 - put with them up
 - put up them with
 - put up with them

VOCABULARY

1. Runners know how to pace themselves and _____ their energy for the end of race.
 - a. conserve
 - b. recycle
 - c. observe
 - d. protect
2. The climbers found it difficult to breathe at such a high _____.
 - a. level
 - b. altitude
 - c. observe
 - d. protect
3. The article _____ with misperceptions that many people have about global warming.
 - a. concurs
 - b. discusses
 - c. deals
 - d. depends
4. Cars and factories _____ toxic fumes that pollute the environment.
 - a. omit
 - b. commit
 - c. emit
 - d. admit
5. Medical research has clearly shown that smoking is ____ to one's health.
 - a. partial
 - b. influential
 - c. hazardous
 - d. fatal

VOCABULARY

6. As the polar ice caps begin to _____, people are becoming concerned about rising sea levels.
 - a. drizzle
 - b. thaw
 - c. choke
 - d. accumulate
7. She spent the weekend _____ her notes for the test on Monday.
 - a. researching
 - b. reviewing
 - c. reminding
 - d. remembering
8. He was having second _____ about getting married at such a young age.
 - a. ideas
 - b. opinions
 - c. doubts
 - d. thoughts
9. Her unmarried friends were always on the look-up for _____ husbands.
 - a. single
 - b. eligible
 - c. unoccupied
 - d. prospective
10. He was grateful that his parents were always so understanding and _____.
 - a. tight-fisted
 - b. broad-minded
 - c. short-handed
 - d. long-winded

11. His _____ to pass the exam is so great that he's been studying night and day for weeks.
- ability
 - decision
 - determination
 - opportunity
12. It is dangerous to swim there because of the strong _____.
- wave
 - movement
 - trend
 - current
13. She spoke English so poorly that no one could _____ out what she said.
- make
 - cut
 - pick
 - check
14. The concert was organized to _____ money for the famine victims in Ethiopia.
- gain
 - lift
 - raise
 - win
15. Maria told me you're been ill. I'm glad to see you _____ again.
- down and out
 - through and through
 - out and about
 - off and on
16. She doesn't trust her cousin because he has let her _____ - many times.
- up
 - off
 - down
 - out
17. The children insisted on sitting in the front _____ of the movie theater.
- seat
 - aisle
 - corridor
 - row
18. The famous actress still suffers from stage _____ on opening night.
- terror
 - fright
 - panic
 - horror
19. John is in charge of _____ for the school dance, so direct your questions to him.
- knowledge
 - commerce
 - publicity
 - attention
20. The movie was so sad that most of the audience was moved to _____.
- crying
 - sighing
 - tears
 - depression

READING

You are going to read an extract from an interview with a musician. For questions 1-5, choose the answer (A, B, C or D) which you think fits best according to the text.

Mark your answer on the separate answer sheet.

GOOD VIBRATIONS

There is nothing to suggest that Evelyn Glennie is profoundly deaf. She insists that her deafness is irrelevant to her musicianship, but there is no doubt that her obvious handicap has turned a remarkable career into a miraculous one.

She was eight when her hearing began to fail; by twelve she had lost it completely and feared she would have to give up the music she loved. But a doctor's suggestion that she should become an accountant rather than follow a hopeless musical career strengthened her will to succeed.

She grew up on a farm in Scotland. From an early age her great love was the piano, and after enjoying the audience applause at a prize-winning performance she decided on a career as a soloist. By then, however, her love of the piano had been overtaken by her passion for playing percussion instruments like drums, an almost impossible task for a deaf person. "You need to be very sensitive because you are dealing with literally thousands of instruments", she says. "Anyone can strike something and get a sound but you have to learn to control it and that can take a lifetime's work".

As it turned out, music was one of the most adventures careers she could have chosen and is one reason why her speech remains so extraordinarily correct, despite her deafness. "You can relate a lot of what you feel through the instruments onto your own voice box, so you know how to pitch, how to adjust your voice", she says.

Occasionally she listens to recording by holding a cassette player between her knees, interpreting the vibrations and the shaking movements. Her deafness is one of the reasons for her unique style, for she can't listen and be influenced by other performances and she has often declared that getting her hearing back would be the worst thing that could happen to her. "It would be like giving sight to a blind person who had fitted their life to what they saw through their hands. Quite apart that, I am so critical of what I do anyway that I wouldn't want to be comparing myself to others."

As a result of her devotion to her music and her determination to succeed, she has double the range of works available for percussion music in Europe and introduced instruments previously unheard of in the west. She has also asked composers to write more than fifty new pieces of music for these instruments, and has set up a library of three hundred works for another musicians to use.

1. What do you think the phrase obvious handicap (line 2) means in this context?
 - a. an emotional disadvantage
 - b. a physical achievement
 - c. a clear musical advantage
 - d. an apparent physical disability
2. What added to Glennies's determination not to give up on a musical career?
 - a. her doctor's advice

- b. her love of the piano
 - c. her dislike of accountancy
 - d. her success in a completion
3. Why does Glennie want to be a solo performer?
- a. Not many people played the drums.
 - b. It was easier if you were deaf
 - c. She liked praise and attention
 - d. She knew she was a good pianist.
4. Why was music such a good choice of career?
- a. It enables her to speak well.
 - b. It has made her voice softer
 - c. It helps with her deafness.
 - d. It has made her famous
5. Why was music such a good choice of career?
- a. It enables her to speak well.
 - b. It has made her voice softer
 - c. It helps with her deafness
 - d. It has made her famous.
6. Glennie thinks that being deaf is an advantage because it means her
- a. Audience is sympathetic.
 - b. Interpretation is her own.
 - c. Style is better than others.
 - d. Performance is influential.
7. Why does Glennie dislike the idea of comparison with others?
- a. She is too critical of other people.
 - b. She criticizes herself already.
 - c. She is afraid of harsh criticism.
 - d. She thinks her critics are unfair.
8. What would be the most suitable title for this extract?
- a. How to be a successful musician.
 - b. The disadvantage of deafness.
 - c. Developing one's musical skills.
 - d. Overcoming a severe disability.

SPEAKING TEST 1
HELP SOLVE A PROBLEM
SITUATION

I am your friend and I have a problem with someone in my family. Find out what my problem is and offer some good advice.

First:

Look at the pictures and ask:

- Who is this person?
- What is the problem?
- What are the possible solutions?
- What are the disadvantages to each solution?

Then

When you have all the information, you should offer some advice to help solve the problem. You can choose one of the solutions or create your own solution to the problem. Remember to use information you learn from asking questions to explain your final choice.

Finally

After you have shared your decision, you will be asked more questions about the topic.



SPEAKING TEST 2

CHOOSING A SUMMER CAMP

Situation

Your parents have decided to let you go to a summer camp this year. After doing a lot of research on the Internet, they have come up with two final options, and they want you to help them make the final decision.

FIRST

Look at the pictures and ask:

-What are the options?

-What are the advantages and disadvantages of each option?

THEN

When you have all the information, explain which option would be best and why. You can choose one of the options or present a plan that you believe would be better. Remember to use information you learn from asking questions to explain your final choice.

FINALLY

After you have shared your decision, you will be asked more questions about the topic.



A



B

<p>PRONUNCIATION AND ENTONATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pronounces correctly. • Communicates clearly with a correct modulation 	<p>Very good (5) Good (4) Not bad (3) Needs improvement (2) Poor (1)</p>
<p>GRAMMAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expresses clear ideas using grammar rules correctly 	<p>Very good (5) Good (4) Not bad (3) Needs improvement (2) Poor (1)</p>
<p>VOCUBALARY</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Express ideas using suitable words and expressions 	<p>Very good (5) Good (4) Not bad (3) Needs improvement (2) Poor (1)</p>
<p>COHESION AND ACCURANCY</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Speaks correctly with fully appropriate cohesive features. 	<p>Very good (5) Good (4) Not bad (3) Needs improvement (2) Poor (1)</p>
		<p>TOTAL:</p>

ANSWER KEY

LISTENING SEC.

1. A
2. B
3. C
4. B
5. A
6. B
7. B
8. B
9. A
10. B
11. C
12. B
13. B
14. A
15. A
16. A
17. C
18. A
19. A
20. A

GRAMMAR SECTION

1. D
2. B
3. D
4. C
5. B
6. C
7. D
8. C
9. C
10. D
11. D
12. C
13. C

14. C
15. B
16. C
17. B
18. B
19. B
20. A

VOCABULARY SECTION

1. A
2. B
3. D
4. C
5. C
6. B
7. B
8. D
9. D
10. B
11. C
12. D
13. A
14. C
15. C
16. C
17. B
18. B
19. C
20. C

READING SECTION

1. D
2. A
3. C
4. C
5. A
6. B
7. B
8. D

THE FIVE PERFORMANCE LEVELS, FROM HIGHEST TO LOWEST, ARE:

HIGH PASS	PASS	LOW PASS	BORDERLINE FAIL	FAIL
A	B	C	D	E
EXCEEDS STANDAR	EXCEEDS STANDAR	MEETS STANDARD	BELOW STANDAR	BELOW STANDAR

LISTENING & SPEAKING

18	20	HP
15	17	P
13	14	LP
11	12	BF
-	10	F

GVR

44	48	HP
39	43	P
33	38	LP
25	32	BF
-	24	F

100%- 90% HP
70%- 89% P
65%- 61 % LP
63%- 60% BF
59% F

Elaborado por: Prof. de Ingles Ofelia Montes

ANEXO N° 3. DISTRIBUCION DEL RECURSO HUMANO DEL AREA DE FRONT DESK DE HOTELES 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA PROVINCIA DE TRUJILLO

HOTELES	CANTIDAD N° DE COLABORADORES	PORCENTAJE
Libertador	9	29%
Casa Andina	12	39%
Costa del Sol	10	32%
TOTAL	31	100%

FUENTE: Cuadro Matriz de examen Octubre 2016

Elaborado por: Equipo investigador

Los colaboradores en el área de front desk con mayor cantidad lo presentan los hoteles de 5 estrellas, tales son el Hotel Casa Andina Private Collection Trujillo representado por un 39%, seguido del Hotel Costa del Sol Wyndham Trujillo representado por un 32%, y el Hotel Libertador de 4 estrellas con un 29%.

ANEXO N° 4. DISTRIBUCIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL ÁREA DE FRONT DESK DE HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS EN LA PROVINCIA DE TRUJILLO SEGÚN GÉNERO

GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	13	42%
Masculino	18	58%
TOTAL	31	100%

Fuente: Cuadro Matriz de examen Octubre 2016

Elaborado por: Equipo investigador

Los colaboradores del área de front desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo, tiene una mayoría de hombres laborando, siendo en valores porcentuales 58% y las mujeres representando un 42% del total.

ANEXO N° 5. DISTRIBUCIÓN DE LOS 5 NIVELES DE INGLÉS DE MAYOR A MENOR

HIGH PASS	PASS	LOW PASS	BORDERLINE FAIL	FAIL
A	B	C	D	E
EXCEEDS STANDAR	EXCEEDS STANDAR	MEETS STANDARD	BELOW STANDAR	BELOW STANDAR

Fuente: Instituto de Inglés UK Vivential

Esta tabla contiene cinco niveles de inglés, los cuales nos indican de acuerdo al puntaje obtenido en el examen si el participante obtuvo un nivel sobresaliente o deficiente, siendo los niveles de mayor a menor: HIGH PASS, PASS, LOW PASS, BORDERLINE FAIL Y FAIL.

ANEXO N° 6. DISTRIBUCIÓN DEL PUNTAJE DE LISTENING Y SPEAKING DE ACUERDO A LOS 5 NIVELES DE INGLÉS DE MAYOR A MENOR

18	20	HP
15	17	P
13	14	LP
11	12	BF
-	10	F

Fuente: Instituto de Inglés UK Vivential

Esta tabla contiene el puntaje de Listening y speaking de acuerdo a los cinco niveles de inglés, los cuales nos indican si el participante obtuvo un nivel sobresaliente o deficiente, siendo el puntaje de 18 – 20 HIGH PASS, 15 – 17 PASS, 13 – 14 LOW PASS, 11- 12 BORDERLINE FILE Y 10 FAIL.

ANEXO N° 7. DISTRIBUCIÓN DEL PUNTAJE DE GRAMMAR, VOCABULARY Y READING DE ACUERDO A LOS 5 NIVELES DE INGLÉS DE MAYOR A MENOR

44	48	HP
39	43	P
33	38	LP
25	32	BF
-	24	F

Fuente: Instituto de Inglés UK Vivential

Esta tabla contiene el puntaje de Grammar, Vocabulary y Reading, de acuerdo a los cinco niveles de inglés, los cuales nos indican si el participante obtuvo un nivel sobresaliente o deficiente, siendo el puntaje de 18 – 20 HIGH PASS, 15 – 17 PASS, 13 – 14 LOW PASS, 11- 12 BORDERLINE FILE y 10 FAIL.

ANEXO N° 8. DISTRIBUCIÓN DEL PUNTAJE EN PORCENTAJES DE ACUERDO A LOS 5 NIVELES DE INGLÉS DE MAYOR A MENOR

100%- 90%	HP
70%- 89%	P
65%- 61 %	LP
63%- 60%	BF
59%	F

Fuente: Instituto de Inglés UK Vivential

Esta tabla contiene el puntaje medido en porcentajes, de acuerdo a los cinco niveles de inglés, los cuales nos indican si el participante obtuvo un nivel sobresaliente o deficiente, siendo el puntaje de 100% - 90% HIGH PASS, 70% - 89% PASS, 65% – 60% LOW PASS, 63%- 60% BORDERLINE FILE y 59% FAIL.

ANEXO N° 9. DISTRIBUCIÓN DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO- AVANZADO SEGÚN EL NÚMERO DE EJERCICIOS

ITEMS	N° DE EJERCICIOS	PORCENTAJE
LISTENING	20	29%
GRAMMAR	20	29%
VOCABULARY	20	29%
READING	8	12%
SPEAKING	1	1%
TOTAL	69	100%

Fuente: Cuadro Matriz de examen Octubre 2016

Elaborado por: Equipo investigador

El examen de inglés nivel intermedio avanzado aplicado a los colaboradores del área de front desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo, está dividido en 5 ítems, tres de ellos, Listening, Grammar y Vocabulary tienen el 29% cada uno de la totalidad del examen, Reading cuenta con el 12% y el Speaking con el 1% del total del examen.

ANEXO N° 10. DISTRIBUCIÓN DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO- AVANZADO SEGÚN EL PUNTAJE DE CADA ÍTEM

ITEMS	PUNTAJE	PORCENTAJE
LISTENING	20	23%
GRAMMAR	20	23%
VOCABULARY	20	23%
READING	8	9%
SPEAKING	20	23%
TOTAL	88	100%

Fuente: Cuadro Matriz de examen Octubre 2016

Elaborado por: Equipo investigador

El examen de inglés nivel intermedio avanzado aplicado a los colaboradores del área de front desk de los hoteles de 4 y 5 estrellas en la provincia de Trujillo, está dividido en 5 ítems, tres de ellos, Listening, Grammar y Vocabulary tienen el 23% de puntaje cada uno de la totalidad del examen, Reading cuenta con el 9% y el Speaking con el 23% del total del examen.

ANEXO N° 11. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLÉS NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL LIBERTADOR TRUJILLO

N° DE COLABORADORES	NOTA INDIVIDUAL	LISTENING & SPEAKING	GVR
Colaborador 1	64	15	34
Colaborador 2	62	14	35
Colaborador 3	65	15	36
Colaborador 4	76	17	43
Colaborador 5	50	12	27
Colaborador 6	61	13	35
Colaborador 7	47	11	25
Colaborador 8	57	13	32
Colaborador 9	81	18	46
TOTAL	563	125	313
PROMEDIO	63	14	35

Elaborado por: Equipo investigador

En esta tabla encontramos el número total de colaboradores del área de front desk del Hotel libertador, que son un total de 9 personas.

También encontramos la nota total individual del examen de cada uno de los colaboradores, siendo el máximo puntaje 88 puntos.

La nota total del colaborador 1 es 64 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 15 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 34 puntos.

La nota total del colaborador 2 es 62 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 14 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 35.

La nota total de colaborador 3 es 65 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 15 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 36.

La nota total del colaborador 4 es 76 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 17 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 43.

La nota total del colaborador 5 es 50 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 12 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 27.

La nota total del colaborador 6 es 61 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 13 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 35.

La nota total del colaborador 7 es 47 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 11 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 25.

La nota total del colaborador 8 es 57 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 13 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 32.

La nota total del colaborador 9 es 81 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 18 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 46.

Finalmente obtenemos el promedio de los colaboradores como grupo, siendo para Listening y Speaking la suma de los promedios individuales divididos entre los 9 colaboradores dándonos como nota promedio grupal 14.

Y para GVR la suma de los tres ítems que lo componen individualmente dividido entre los 9 colaboradores dándonos como nota promedio grupal 35.

ANEXO N° 12. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO SEGÚN PORCENTAJE DEL HOTEL LIBERTADOR TRUJILLO

ÍTEMS	TOTAL PUNTAJE	PROMEDIO	% PARCIAL
LISTENING	125	14	16%
GRAMMAR	129	14	16%
VOCABULARY	135	15	17%
READING	49	5	6%
SPEAKING	125	14	16%
TOTAL	563	63	71%

Elaborado por: Equipo investigador

En esta tabla encontramos los cinco ítems que componen el examen de inglés, siendo Listening, Grammar, Vocabulary, Reading y Speaking.

Encontramos el puntaje total de cada ítem por los 9 colaboradores, siendo para Listening 125 puntos, para Grammar 129 puntos, para Vocabulary 135 puntos, para Reading 49 puntos y para Speaking 125 puntos.

Así como el promedio por cada ítem, obtenidos de la división del puntaje total de cada ítem entre los 9 colaboradores respectivamente, dándonos un resultado para Listening un promedio grupal de 14 puntos, para Grammar un promedio grupal de 14 puntos, para Vocabulary un promedio grupal de 15 puntos, para Reading un promedio grupal de 5 puntos y para Speaking un promedio grupal de 14 puntos.

Finalmente encontramos los promedios de cada ítem representados en porcentaje, obtenidos de la división del promedio de cada ítem entre el puntaje total del examen 88 puntos, dándonos como resultado para Listening 16%, para Grammar 16%, para Vocabulary 17%, para Reading 6% y para Speaking 16%; la suma total de los porcentajes de cada ítem es 71%, este número nos permite observar en la tabla de valores cual fue la nota alcanzada a nivel de porcentaje.

ANEXO N° 13. DISTRIBUCIÓN DE LA NOTA FINAL GRUPAL DEL EXAMEN DE INGLÉS NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL LIBERTADOR TRUJILLO

HOTEL LIBERTADOR		
NOTA GRUPAL OBTENIDA	63	71%
NOTA GRUPAL FALTANTE	25	29%
PUNTAJE MAXIMO	88	100%

Elaborado por: Equipo investigador

En esta tabla encontramos la nota grupal obtenida de los 9 colaboradores, dándonos un resultado de 63 puntos, obteniéndose de la sumatoria de los promedios de cada ítem descritos líneas arriba, y da como resultado en porcentaje un 71%, obtenido de la sumatoria de los porcentajes parciales de cada ítem.

También encontramos la nota grupal faltante para completar el puntaje total del examen, siendo 25 puntos, representados en porcentaje con un 29%.

ANEXO N° 14. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION TRUJILLO

N° DE COLABORADORES	NOTA INDIVIDUAL	LISTENING & SPEAKING	GVR
Colaborador 1	83	19	46
Colaborador 2	67	16	36
Colaborador 3	71	16	39
Colaborador 4	67	16	35
Colaborador 5	87	20	48
Colaborador 6	82	20	42
Colaborador 7	67	15	37
Colaborador 8	65	15	36
Colaborador 9	73	17	40
Colaborador 10	64	15	34
Colaborador 11	65	15	36
Colaborador 12	74	17	40
TOTAL	865	198	469
PROMEDIO NOTAS	72	17	39

Elaborado por: Equipo investigador

En esta tabla encontramos el número total de colaboradores del área de front desk del Hotel Casa Andina, que son un total de 12 personas.

También encontramos la nota total individual del examen de cada uno de los colaboradores, siendo el máximo puntaje 88 puntos.

La nota total del colaborador 1 es 83 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 19 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 46 puntos.

La nota total del colaborador 2 es 67 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 16 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 36.

La nota total de colaborador 3 es 71 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 16 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 39.

La nota total del colaborador 4 es 67 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 16 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 35.

La nota total del colaborador 5 es 87 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 20 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 48.

La nota total del colaborador 6 es 82 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 20 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 42.

La nota total del colaborador 7 es 67 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 15 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 37.

La nota total del colaborador 8 es 65 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 15 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 36.

La nota total del colaborador 9 es 73 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 17 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 40.

La nota total del colaborador 10 es 64 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 15 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 34.

La nota total del colaborador 11 es 65 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 15 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 36.

La nota total del colaborador 12 es 74 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 17 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 40.

Finalmente obtenemos el promedio de los colaboradores como grupo, siendo para Listening y Speaking la suma de los promedios individuales divididos entre los 12 colaboradores dándonos como nota promedio grupal 17.

Y para GVR la suma de los tres ítems que lo componen individualmente dividido entre los 12 colaboradores dándonos como nota promedio grupal 39.

**ANEXO N° 15. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLÉS NIVEL
INTERMEDIO-AVANZADO SEGÚN PORCENTAJE DEL HOTEL CASA ANDINA
PRIVATE COLLECTION TRUJILLO**

ÍTEMS	TOTAL PUNTAJE	PROMEDIO	% PARCIAL
LISTENING	199	17	19%
GRAMMAR	197	16	19%
VOCABULARY	197	16	19%
READING	75	6	7%
SPEAKING	197	16	19%
TOTAL	865	72	82%

Elaborado por: Equipo investigador

En esta tabla encontramos los cinco ítems que componen el examen de inglés, siendo Listening, Grammar, Vocabulary, Reading y Speaking.

Encontramos el puntaje total de cada ítem por los 12 colaboradores, siendo para Listening 199 puntos, para Grammar 197 puntos, para Vocabulary 197 puntos, para Reading 75 puntos y para Speaking 197 puntos.

Así como el promedio por cada ítem, obtenidos de la división del puntaje total de cada ítem entre los 12 colaboradores respectivamente, dándonos un resultado para Listening un promedio grupal de 17 puntos, para Grammar un promedio grupal de 16 puntos, para Vocabulary un promedio grupal de 16 puntos, para Reading un promedio grupal de 6 puntos y para Speaking un promedio grupal de 16 puntos.

Finalmente encontramos los promedios de cada ítem representados en porcentaje, obtenidos de la división del promedio de cada ítem entre el puntaje total del examen 88 puntos, dándonos como resultado para Listening 19%, para Grammar 19%, para Vocabulary 19%, para Reading 7% y para Speaking 19%; la suma total de los porcentajes de cada ítem es 82%, este número nos permite observar en la tabla de valores cual fue la nota alcanzada a nivel de porcentaje.

**ANEXO N°16. DISTRIBUCIÓN DE LA NOTA FINAL GRUPAL DEL EXAMEN DE
INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE
COLLECTION TRUJILLO**

HOTEL CASA ANDINA		
NOTA GRUPAL OBTENIDA	72	82%
NOTA GRUPAL FALTANTE	16	18%
PUNTAJE MAXIMO	88	100%

Elaborado por: Equipo investigador

En esta tabla encontramos la nota grupal obtenida de los 12 colaboradores, dándonos un resultado de 72 puntos, obteniéndose de la sumatoria de los promedios de cada ítem descritos líneas arriba, y da como resultado en porcentaje un 82%, obtenido de la sumatoria de los porcentajes parciales de cada ítem.

También encontramos la nota grupal faltante para completar el puntaje total del examen, siendo 16 puntos, representados en porcentaje con un 18%.

ANEXO N°17. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO DEL HOTEL COSTA DEL SOL WYNDHAM TRUJILLO

N° DE COLABORADORES	NOTA INDIVIDUAL	LISTENING & SPEAKING	GVR
Colaborador 1	69	15	39
Colaborador 2	77	17	44
Colaborador 3	67	16	36
Colaborador 4	83	19	45
Colaborador 5	72	17	38
Colaborador 6	79	18	44
Colaborador 7	85	19	47
Colaborador 8	67	16	36
Colaborador 9	63	15	34
Colaborador 10	68	15	38
TOTAL	730	165	401
PROMEDIO NOTAS	73	16	40

Elaborado por: Equipo investigador

En esta tabla encontramos el número total de colaboradores del área de front desk del Hotel Casa Andina, que son un total de 10 personas.

También encontramos la nota total individual del examen de cada uno de los colaboradores, siendo el máximo puntaje 88 puntos.

La nota total del colaborador 1 es 69 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 15 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 39 puntos.

La nota total del colaborador 2 es 77 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 17 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 44.

La nota total de colaborador 3 es 67 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 16 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 36.

La nota total del colaborador 4 es 83 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 19 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 45.

La nota total del colaborador 5 es 72 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 17 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 38.

La nota total del colaborador 6 es 79 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 18 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 44.

La nota total del colaborador 7 es 85 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 19 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 47.

La nota total del colaborador 8 es 67 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 17 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 36.

La nota total del colaborador 9 es 63 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 15 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 34.

La nota total del colaborador 10 es 68 puntos, el promedio de notas de Listening y Speaking son 15 puntos, la suma de notas del Grammar, Vocabulary y Reading son 84.

Finalmente obtenemos el promedio de los colaboradores como grupo, siendo para Listening y Speaking la suma de los promedios individuales divididos entre los 10 colaboradores dándonos como nota promedio grupal 16.

Y para GVR la suma de los tres ítems que lo componen individualmente dividido entre los 10 colaboradores dándonos como nota promedio grupal 40.

ANEXO N° 18. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLÉS NIVEL INTERMEDIO-AVANZADO SEGÚN PORCENTAJE DEL HOTEL COSTA DEL SOL WYNDHAM TRUJILLO

ÍTEM	TOTAL PUNTAJE	PROMEDIO	% PARCIAL
LISTENING	164	16	19%
GRAMMAR	169	17	19%
VOCABULARY	167	17	19%
READING	65	7	7%
SPEAKING	165	17	19%
TOTAL	730	73	83%

Elaborado por: Equipo investigador

En esta tabla encontramos los cinco ítems que componen el examen de inglés, siendo Listening, Grammar, Vocabulary, Reading y Speaking.

Encontramos el puntaje total de cada ítem por los 10 colaboradores, siendo para Listening 164 puntos, para Grammar 169 puntos, para Vocabulary 167 puntos, para Reading 65 puntos y para Speaking 167 puntos.

Así como el promedio por cada ítem, obtenidos de la división del puntaje total de cada ítem entre los 10 colaboradores respectivamente, dándonos un resultado para Listening un promedio grupal de 16 puntos, para Grammar un promedio grupal de 17 puntos, para Vocabulary un promedio grupal de 17 puntos, para Reading un promedio grupal de 7 puntos y para Speaking un promedio grupal de 17 puntos.

Finalmente encontramos los promedios de cada ítem representados en porcentaje, obtenidos de la división del promedio de cada ítem entre el puntaje total del examen 88 puntos, dándonos como resultado para Listening 19%, para Grammar 19%, para Vocabulary 19%, para Reading 7% y para Speaking 19%; la suma total de los porcentajes de cada ítem es 83%, este número nos permite observar en la tabla de valores cual fue la nota alcanzada a nivel de porcentaje.

**ANEXO N° 19. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DEL EXAMEN DE INGLES NIVEL
INTERMEDIO-AVANZADO SEGÚN PORCENTAJE DEL HOTEL COSTA DEL SOL
WYNDHAM TRUJILLO**

HOTEL COSTA DEL SOL		
NOTA GRUPAL OBTENIDA	73	83%
NOTA GRUPAL FALTANTE	15	17%
PUNTAJE MAXIMO	88	100%

Elaborado por: Equipo investigador

En esta tabla encontramos la nota grupal obtenida de los 10 colaboradores, dándonos un resultado de 73 puntos, obteniéndose de la sumatoria de los promedios de cada ítem descritos líneas arriba, y da como resultado en porcentaje un 83%, obtenido de la sumatoria de los porcentajes parciales de cada ítem.

También encontramos la nota grupal faltante para completar el puntaje total del examen, siendo 15 puntos, representados en porcentaje con un 17%.

**ANEXO N° 20. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DE INGLÉS DEL HOTEL COSTA
DEL SOL WYNDHAM TRUJILLO DE LISTENING Y SPEAKING SEGÚN LOS 5
NIVELES DE PUNTUACIÓN**

LISTENING & SPEAKING = 16

18	20	HP
15	17	P
13	14	LP
11	12	BF
-	10	F

Elaborado por: Equipo investigador

**ANEXO N°21. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DE INGLÉS DEL HOTEL COSTA
DEL SOL WYNDHAM TRUJILLO DE GVR SEGÚN LOS 5 NIVELES DE
PUNTUACIÓN**

GVR = 40

44	48	HP
39	43	P
33	38	LP
25	32	BF
-	24	F

Elaborado por: Equipo investigador

**ANEXO N°22. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL TOTAL DE LAS NOTAS DE
INGLÉS DEL HOTEL COSTA DEL SOL WYNDHAM TRUJILLO SEGÚN LOS 5
NIVELES DE PUNTUACIÓN**

PORCENTAJES

100%- 90%	HP
70%- 89%	P
65%- 61 %	LP
63%- 60%	BF
59%	F

Elaborado por: Equipo investigador

**ANEXO N°23. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DE INGLÉS DEL HOTEL CASA
ANDINA PRIVATE COLLECTION TRUJILLO DE LISTENING Y SPEAKING
SEGÚN LOS 5 NIVELES DE PUNTUACIÓN**

LISTENING & SPEAKING = 17

18	20	HP
15	17	P
13	14	LP
11	12	BF
-	10	F

Elaborado por: Equipo investigador

**ANEXO N°24. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DE INGLÉS DEL HOTEL CASA
ANDINA PRIVATE COLLECTION TRUJILLO DE GVR SEGÚN LOS 5 NIVELES
DE PUNTUACIÓN**

GVR = 39

44	48	HP
39	43	P
33	38	LP
25	32	BF
-	24	F

Elaborado por: Equipo investigador

**ANEXO N°25. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL TOTAL DE LAS NOTAS DE
INGLÉS DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION TRUJILLO SEGÚN
LOS 5 NIVELES DE PUNTUACIÓN**

PORCENTAJES

100%- 90%	HP
70%- 89%	P
65%- 61 %	LP
63%- 60%	BF
59%	F

Elaborado por: Equipo investigador

**ANEXO N° 26. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DE INGLÉS DEL HOTEL
LIBERTADOR DE LISTENING Y SPEAKING SEGÚN LOS 5 NIVELES DE
PUNTUACIÓN**

GVR = 35

44	48	HP
39	43	P
33	38	LP
25	32	BF
-	24	F

Elaborado por: Equipo investigador

**ANEXO N°27. DISTRIBUCIÓN DE LAS NOTAS DE INGLÉS DEL HOTEL
LIBERTADOR DE GVR SEGÚN LOS 5 NIVELES DE PUNTUACIÓN**

LISTENING & SPEAKING = 14

18	20	HP
15	17	P
13	14	LP
11	12	BF
-	10	F

Elaborado por: Equipo investigador

ANEXO N°28. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL TOTAL DE LAS NOTAS DE INGLÉS DEL HOTEL LIBERTADOR SEGÚN LOS 5 NIVELES DE PUNTUACIÓN

PORCENTAJES

100%- 90%	HP
70%- 89%	P
65%- 61 %	LP
63%- 60%	BF
59%	F

Elaborado por: Equipo investigador

ANEXO N° 29. CUADRO COMPARATIVO DE NOTAS DE LOS HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS

HOTELES	COSTA DEL SOL	CASA ANDINA	LIBERTADOR
CALIFICACION TOTAL EN %	83%	82%	71%
NIVELES DE CALIFICACION	PASS	PASS	LOW PASS

Elaborado por: Equipo investigador