

El impacto a la capacitación de los cursos del departamento de idiomas del centro de capacitación para el turismo (CCT) de Cienfuegos

The Impact on Training of the Language Department of the Tourism Training Center (CCT) of Cienfuegos

Kenia Teresa González López-Trigo^{1*}

E-mail: keniatglezlt@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7443-8556>

Leticia León González²

E-mail: lgonzalez@ucf.edu.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7005-1095>

Luis Alberto Martel Alonso²

E-mail: lgonzalez@ucf.edu.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1678-7189>

¹Centro de Capacitación del Turismo en Cienfuegos.

²Universidad de Cienfuegos, Cuba.

*Autor para correspondencia

Cita sugerida (APA, séptima edición)

González López-Trigo, K., León González, L., & Martel Alonso, L. A. (2024). El impacto a la capacitación de los cursos del departamento de idiomas del centro de capacitación para el turismo (CCT) de Cienfuegos. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 9(3), 138-144. <http://rccd.ucf.edu.cu/index.php/rccd>

RESUMEN

Los Centros de Capacitación para el Turismo, anteriormente Escuelas de Hotelería y Turismo del Sistema Formatur, tienen una historia de enseñanza de idiomas, fundamentalmente inglés y francés, aunque también italiano, ruso y alemán, que han aportado entrenamiento exitoso a miles de trabajadores y directivos del sector. Se han realizado estos entrenamientos en dos vertientes fundamentales: la capacitación de trabajadores en sus puestos de trabajo y la formación de nueva fuerza para las entidades, las cuales se mantienen hasta los días de hoy.

Este trabajo está centrado en el análisis de los resultados en el desarrollo de habilidades comunicativas en los idiomas extranjeros que se imparten, básicamente inglés y francés en los estudiantes que matriculan en las especialidades mencionadas, así como en el resto de los cursistas/trabajadores que se entrenan en el centro. Así como se ofrecerán algunas alternativas de trabajo metodológico para lograr mejores resultados.

Palabras clave:

Capacitación, Turismo, Habilidades comunicativas

ABSTRACT

The Tourism Training Centers, formerly Hotel and Tourism Schools of the Formatur System, have a history of teaching languages, mainly English and French, but also Italian, Russian and German, which have provided successful training to thousands of workers and managers from the tourism sector. These trainings have been carried out in two fundamental aspects: the training of workers in their jobs places and the training of new forces for the entities, which are maintained to this day.

This work is focused on the analysis of the results in the development of communication skills in the foreign languages that are taught, basically English and French in the students who enroll in the afore mentioned specialties, as well as in the rest of the students/workers who enroll and train at the center. As well as some methodological work alternatives will be offered to achieve better results.

Keywords:

Training, Tourism, Communication skills

Introducción

Durante las últimas décadas el turismo se ha constituido en objeto de atención por las múltiples implicaciones que ha tenido sobre la cotidianidad de los procesos sociales y económicos, tanto en términos de impactos benéficos como adversos. En particular el desarrollo reciente del turismo se muestra como fuente potencial de impactos sobre la cohesión social, aunque las políticas implementadas como parte del proyecto social cubano se han convertido en factor de compensación para mitigar efectos adversos.

La evaluación de impacto tiene como propósitos obtener una estimación cuantitativa de los beneficios de los diferentes cursos que se ofertan en el departamento de idiomas del CCT y evaluar si ellos son o no efectivos para la comunicación de los trabajadores del sector que trabajan directamente con el turismo extranjero. Definir el impacto de la capacitación idiomática con una visión de actualización constante, creando las bases para la permanente identificación de necesidades es otro de los objetivos propuestos. Por lo que es de alta importancia de conocer el impacto de los resultados de un curso de capacitación, constituye un elemento de gran utilidad para la toma de decisiones en términos de docencia y metodología, apoyo con recursos y desarrollo de infraestructuras, establecimiento de prioridades y evaluación de la esfera docente.

El profesional del turismo tiene como objeto de estudio el ente económico, por lo que es necesario saber cómo se puede ayudar a la empresa, a competir en el ambiente de negocios en la actualidad y como se puede contribuir a su supervivencia en el futuro. El objetivo de esta propuesta consiste en diseñar un curso de investigación que sirva para evaluar de forma efectiva el impacto de los cursos de capacitación del CCT de Cienfuegos.

Desarrollo

La globalización ha ocasionado que cualquier evento, sin importar el lugar de la tierra en el que se presente, tenga repercusiones casi inmediatas en todo el globo. Los acontecimientos económicos, políticos y sociales se asemejan cada vez más tiempos en donde la tecnología se convierte en un elemento para la capacitación. Son progresivamente más tenues las diferencias en la estructura económica; se difunde rápidamente la información, se eliminan las barreras proteccionistas y aparecen categorías de “clase mundial”. Los países han reconstruido el paradigma de sus formas de relacionamiento y se asiste a una mayor integración en lo económico, que contrasta con la dispersión geográfica propia de la nueva forma de producir. Tal como lo hiciera notar el escritor mexicano Carlos Fuentes, la globalización se sustenta en información y la información, a su vez, en educación. El conocimiento es el soporte para la información de modo que se ha convertido junto con ésta, en la base para la generación de riqueza y prosperidad.

La sostenibilidad el turismo también es objeto análisis por con sus tres pilares para la alineación. El pilar económico: destreza para poder contribuir en el desarrollo económico mediante la creación de empresas de todo tamaño y todo nivel. El pilar social: representa el impacto social causado

por la organización a todos aquellos actores con los que interactúa como lo son trabajadores, clientes, proveedores, la comunidad y la sociedad en general. El pilar ambiental: la base de este pilar es el respeto y la conservación de los ecosistemas, flora, fauna y la biodiversidad. Representa la complementariedad entre la producción y explotación de recursos con el respeto por el medio ambiente (Lalanguí, et. al., 2017).

Por otra parte León, & González (2021) abordan La complejidad del fenómeno turístico ha propiciado que en la última década se haya producido iniciativas a favor de la sostenibilidad desde muy diversos frentes, desde iniciativas gubernamentales hasta propuestas de asociaciones de consumidores, es decir, de los propios turistas y trabajadores del lugar en aras de promover una utilización más responsable de los recursos naturales y culturales y una mayor conciencia sobre la conservación del patrimonio tanto en la población local como en los turistas.

Según los autores a la capacitación requiere de varios elementos que muchas no se incluyen plantean que entre los impactos negativos más habituales del turismo sobre las áreas protegidas León, & González (2021) exponen algunos ejemplos como:

- La construcción de infraestructuras turísticas o de comunicaciones en el entorno de las zonas protegidas que suele acabar produciendo impactos negativos de forma directa o indirecta.
- La presencia humana provoca estrés medioambiental y cambios en el comportamiento de los animales.
- La introducción de especies extrañas pone en peligro el delicado equilibrio de las poblaciones existentes en la zona.
- La caza y la pesca furtivas han llevado a la extinción de muchas especies y provocan daños irreparables a las poblaciones en peligro.
- El abandono de basuras y desperdicios deteriora las condiciones del turismo sustentable en zonas de bajo nivel de desarrollo, puede contribuir a generar actividad económica y de desarrollo social con un bajo nivel de inversión y contaminación ambiental y cultural; para ello es necesario recursos humanos preparados y especializados que integren pequeñas y medianas empresas que ofrezcan alternativas de empleo y posibilidad de ingresos a la comunidad quienes crean y recrean sus recursos culturales.

Al referirse a la capacitación (Vargas 1998) citado por Díaz, & Marreros (2021) como un instrumento para incrementar la empleabilidad expone que *“ineludible ha sido para las empresas el efecto de las transformaciones en la tecnología. Los procesos productivos y la forma de concebir la arquitectura organizacional han favorecido el acortamiento de distancias entre los que piensan y los que hacen, al punto en que se han transferido muchas funciones de los niveles altos a los niveles operativos... La organización de los empleos vuelve a tener un peso social elevado, se trabaja en grupos, se aporta en equipo. Las conductas de socialización se reivindican y el aislamiento paradójico propio de los modelos fordistas se supera. El trabajo así visto cambia de la orientación al esfuerzo por la orientación al cerebro.*

La empresa empieza a fomentar un alto contenido de relaciones sociales y las necesidades para los trabajadores se cualifican. Estas acercan cada vez más la vida del trabajador a la vida del ciudadano. En este sentido se registra definitivamente una revalorización del talento humano” (p.51)

Loayza, (2008) hace referencia al sector informal como el conjunto de empresas, trabajadores y actividades que operan fuera de los marcos legales y normativos que rigen la actividad económica. Por lo tanto, pertenecer al sector informal supone estar al margen de las cargas tributarias y normas legales, pero también implica no contar con la protección y los servicios que el estado puede ofrecer.

Fig 1 : Evaluación de desempeño.



Cuando se piensa en el aprendizaje de un idioma en un nivel que permita utilizarlo de manera fluida en entornos laborales, en situaciones vinculadas a la comercialización, los negocios, planeamiento estratégico, puede surgir la idea que se requiera una gran inversión de tiempo y recursos que muchas veces empresas y equipos necesitan destinar a otras áreas.

Sin embargo, los programas de capacitación se organizan precisamente para dar respuesta a este tipo de demanda específica. Se implementa un sistema de enseñanza que puede ser híbrido, online y presencial. Fernández, et. al. (2017)

El diseño de una capacitación en idiomas considera todas las áreas de la organización, las temáticas más relevantes y los diferentes niveles. De esta manera, la selección y secuencia de los contenidos se adapta a los requerimientos específicos que se establecen con los equipos de las organizaciones.

Ventajas de que los trabajadores hablen idiomas (inglés y

francés):

1. Crecimiento y acceso a mercados globales: el inglés es aceptado como el idioma de los negocios a nivel internacional. Tener empleados que dominen los idiomas facilita la comunicación con clientes, socios y proveedores de todo el mundo, lo que amplía las oportunidades de tu empresa y mejora la presencia en mercados internacionales.
2. Fortalece la colaboración internacional: en un mundo cada vez más interconectado, las empresas a menudo colaboran con socios, clientes y colegas de diferentes partes del mundo. La capacidad de tus empleados para comunicarse efectivamente en idiomas facilita la colaboración en proyectos internacionales y mejora la eficiencia en equipos multinacionales.
3. Facilita la formación y acceso tecnológico: mucha información, cursos, recursos de desarrollo profesional y tecnología de vanguardia, están escritos en varios idiomas, inglés fundamentalmente. Si tus empleados hablan idiomas pueden acceder a capacitaciones y recursos que estén en tendencia para adquirir nuevas habilidades que beneficiarán a tu empresa.
4. Atracción de talento internacional: tener un entorno de trabajo donde se valoran y se utilizan los idiomas puede hacer que tu empresa sea más atractiva para profesionales talentosos de diferentes partes del mundo (u otro sector) y la nutre al beneficiarse de diversas perspectivas y habilidades.
5. Mejora la imagen y reputación de la entidad o empresa: una compañía con empleados que hablan idiomas proyecta una imagen más profesional y global. Esto es percibido positivamente por clientes e inversionistas y tiene un impacto positivo en la reputación de tu empresa.
6. La formación en idiomas para los trabajadores de un sector determinado es una estrategia rentable para desarrollar candidatos de alto potencial y generar mayor rendimiento para lograr óptimos resultados en tu compañía; así como una excelente alternativa para atraer nuevos talentos y formar una fuerza laboral sólida y altamente calificada.

Que tus colaboradores hablen idiomas hace toda la diferencia en la gestión y el crecimiento de tu compañía, proporcionando una mayor ventaja competitiva en un entorno empresarial cada vez más globalizado.

El éxito de un **plan de capacitación** será distinto para cada organización ya que el objetivo de tu plan podría estar enfocado a acortar la brecha de manejo de los idiomas entre tus colaboradores, mejorar el compromiso de tus colaboradores, mejorar métricas dentro de la empresa como aumento en las ventas o en los índices de satisfacción de tus clientes, entre otros. La importancia de evaluar radica en el cómo las capacitaciones han ayudado a mejorar los resultados en la empresa y el impacto que ha tenido tanto en tus colaboradores, como en los procesos internos, entre otros. El modelo más conocido para analizar los resultados de un

programa de entrenamiento es el modelo desarrollado por Donald Kirkpatrick en los años 50, citado por Portillo (2021) tiene en cuenta el compromiso de los alumnos, así como el impacto longitudinal en el rendimiento laboral.

A continuación, los 4 pasos que considera este modelo:

Paso 1 Reacción: *¿Qué piensa la gente del programa de capacitación en idiomas?*

En esta primera etapa, lo que necesitaremos es conocer si a nuestros colaboradores les gustó su curso de idiomas y la satisfacción del programa: ¿Fue entregado a tiempo? ¿Estuvo dentro del presupuesto? ¿Es la calidad lo suficientemente buena?

También podría ser una buena iniciativa realizar una encuesta para recabar las opiniones de los alumnos, los jefes de área y otras partes interesadas en esta etapa.

Paso 2 Aprendizaje: *¿Cómo ha contribuido nuestro plan de capacitaciones en la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades, comportamientos y confianza? ¿Ha sido efectivo?*

La evaluación en esta etapa tiene por objeto determinar si los alumnos fueron capaces de aprender el conocimiento o las habilidades que el programa de idiomas se propuso lograr.

Los métodos para evaluar este paso incluyen por ejemplo el uso de un grupo de control para comparar las diferencias, las observaciones de los compañeros/profesores, así como las evaluaciones previas y posteriores.

Paso 3 Aplicación: *¿Están los colaboradores aplicando lo aprendido en el trabajo?*

Ahora es cuando pasamos a medir el aprendizaje en sí mismo, más que el tipo de modalidad de aprendizaje: online, presencial o blended.

Esta es la etapa en la que podemos evaluar realmente si el entrenamiento proporcionó un cambio de comportamiento en el lugar de trabajo de los alumnos. La evaluación en esta etapa presenta desafíos inherentes, ya que sólo puede tener lugar no antes de un mes después del entrenamiento.

Materiales y métodos

El objetivo final deseado en esta etapa es comprobar que el proceso de aprendizaje ha mejorado el desenvolvimiento práctico de tus colaboradores. La medición del cambio de conducta debe planificarse con antelación al entrenamiento y debe ser, en última instancia, el “por qué” del programa.

Los métodos para recopilar la evaluación incluyen entrevistas posteriores a la capacitación con la jefatura directa del alumno y observaciones en el trabajo. Más que cualquier otro nivel de evaluación, requerirás de una coordinación y apoyo completos de los interesados y los gerentes directos.

Paso 4 Impacto: *¿Está nuestro plan de capacitación en idiomas teniendo el impacto deseado?*

Llegó el momento de evaluar el cambio organizativo general que puede atribuirse al programa de capacitaciones. A diferencia del paso anterior, que sólo tiene en cuenta al alumno individual, ahora queremos mirar a los alumnos en su conjunto y evaluar cómo la capacitación impactó en las métricas clave de rendimiento en la organización.

Análisis de los programas de formación docente-metodológico de idiomas del CCT Cienfuegos: El Contexto

Los Centros de Capacitación para el Turismo, anteriormente Escuelas de hotelería y Turismo del Sistema Formativo, tienen una historia de enseñanza de idiomas, fundamentalmente inglés y francés, aunque también italiano, ruso y alemán, que han aportado entrenamiento exitoso a miles de trabajadores y directivos del sector. Se han realizado estos entrenamientos en dos vertientes fundamentales la capacitación de trabajadores en sus puestos de trabajo y la formación de nueva fuerza para las entidades, las cuales se mantienen hasta los días de hoy.

Sin embargo, es necesario analizar en el contexto actual los resultados de esa enseñanza debido a los cambios sustanciales en las vías de ingreso a la formación. Se ha pasado de un riguroso proceso de selección de bachilleres, donde se evaluaban elementos psicológicos, de porte y aspecto, de conocimientos de historia y cultura general y local a un proceso diferente.

Estudiantes graduados del politécnico en especialidades de Cocina, Regiduría de piso, Recepción Hotelera y Servicios Gastronómicos son en la actualidad la fuente ingreso. Aun cuando son los de mejores resultados, múltiples factores inciden en que su calidad sea también diferente lo que incide en que los resultados no sean los esperados.

El análisis de los múltiples factores que inciden en la calidad del ingreso no es objeto de este trabajo. Nuestro análisis estará centrado en el análisis de los resultados en el desarrollo de habilidades comunicativas en los idiomas extranjeros que se imparten, básicamente inglés y francés en los estudiantes que matriculan en las especialidades mencionadas, así como en el resto de los cursistas trabajadores que se entrenan en el centro. Así como se ofrecerán algunas alternativas de trabajo metodológico para lograr mejores resultados.

El claustro:

El departamento de idiomas del CCT Cienfuegos está formado por cinco profesores. De ellos un auxiliar y Master en “Teoría y Práctica de la Enseñanza del Inglés Contemporáneo”, tres profesores principales, uno de ellos en Programa de formación de maestría y una profesora ayudante. Se incluye un número de profesores adjuntos que son trabajadores del sector que imparten cursos en sus entidades.

Cuatro profesores de los cinco en el departamento tienen más de 15 años de experiencia y proceden de procesos formativos cuyos métodos de enseñanza- aprendizaje fueron diferentes.

Creencias Profesionales: Definición

Una creencia es un conocimiento de tipo subjetivo que se basa en la experiencia. Juicios personales basados en la experiencia.

Existen varias definiciones realizadas por diferentes lingüistas. De acuerdo a Martin (2010)

Las creencias son apreciaciones psicológicamente sustentadas, asunciones, teoremas sobre el mundo que se consideran correctas.

La naturaleza de las creencias profesionales se origina en los siguientes factores

- La experiencia de los profesores como aprendices del idioma.
- La experiencia como profesores.
- La personalidad del profesor.
- Principio basado en educación o en investigación.

Considerando las diferentes etapas en la formación de los miembros del claustro, la mayoría fue formando con el enfoque comunicativo, donde métodos anteriores de enseñanza no se utilizaron.

Impacto de las creencias profesionales para profesores y estudiantes en la práctica docente

Las creencias profesionales forman parte del proceso para entender cómo los profesores diseñan su trabajo y es muy significativa para la comprensión de sus métodos de enseñanza y las decisiones en sus aulas.

Tienen un profundo impacto en los principios que aplican en el aula e influyen en lo que allí se ejecuta, sus actitudes y lo que es más significativo: las creencias de sus alumnos. Las creencias guían a los profesores a adoptar sus estrategias de enseñanza para ajustarlas a los retos de enseñar, moldear el ambiente de aprendizaje de la lengua extranjera en sus alumnos, su motivación y su habilidad idiomática.

Los métodos que aprendimos marcan nuestras creencias como profesores y con los que enseñamos marcan también las de nuestros estudiantes.

La era Post-método en la enseñanza de idiomas extranjeros.

Se ha producido un cambio de una enseñanza basada en una metodología limitada a una práctica institucional compleja post-método. Aunque generalmente exitoso, muchos desafíos han aparecido ya que el conocimiento de los métodos de enseñanza y su concientización son imprescindibles para cualquiera que desee ser profesor de idiomas en la era post-método.

Los Métodos de enseñanza de idiomas más populares

- 1960s Método audio lingual: hace énfasis extremo en ejercicios orales y producción oral. Con este método se formaron los profesores de los Institutos Pedagógicos y los que aprendieron inglés en otras instituciones formativas de la época.

- 1970s Sugestopedia: hace uso de la retención de la información a través de la relajación y la percepción extrasensorial. No fue utilizado en Cuba masivamente.
- Vía Silente: los estudiantes son responsables de su aprendizaje y los profesores se mantenían en silencio en la clase. No fue utilizado en Cuba masivamente.
- Subsecuentemente: hace uso de una respuesta física total: escuchar y responder con acciones, físicamente.
- Desde los 1980s al 2000: el duradero Enfoque comunicativo, cuyo objetivo es la competencia comunicativa significativa y prioritaria.

Hasta este momento los métodos se ocuparon de las características de la enseñanza lingüística. Además, la concepción errónea de que las metodologías empleadas servían para todos, se asumía que eran válidas para todos los estilos de aprendizaje, edades de los estudiantes, contextos y otros factores que influyen en el desarrollo de habilidades lingüísticas.

El cambio de la era basada en una metodología y la era post-método demanda el involucramiento de los profesores y alumnos como actores claves para la construcción del conocimiento. Los profesores debemos invitar a nuestros alumnos a enrumbar su viaje en el aprendizaje donde sus contextos, identidades, variables afectivas y cognitivas afloran como críticas la enseñanza del idioma. Más que dictar por qué camino ir, es importante que los profesores aprendan sobre sus alumnos y descubran sus aspiraciones. Solo esto ayudará a profesores y alumnos a seleccionar el camino correcto.

En este sentido es necesario conocer a nuestros estudiantes, sus características, estilos de aprendizaje y sus necesidades educativas sobre la base de un diagnóstico permanente y utilizar de cada método lo que pueda ser útil para el desarrollo de la competencia comunicativa. No significa necesariamente dividir el grupo de alumnos en pequeños sub-grupos según necesidades y aplicar a ellos diferentes métodos, más bien se trata de no ceñirse a un método específico para todas las clases y diseñarlas según necesidades de acuerdo a las técnicas que ofrece cada método. Todos tuvieron efectividad, con todos aprendieron varias generaciones, solo que ahora se trata de usarlos

según las características de los aprendices.

Organización del proyecto de investigación:

Método: Investigación- Acción

Distribución de las tareas:

Fundamentación Teórica: Ledys Alfonso Padrón y Kenia González López-Trigo **Definición y validación de los instrumentos:** Willy José Del Sol Núñez y Magdalena Socarras Oramas

Definición de la muestra: Kenia González-T

Aplicación y tabulación de instrumentos: Todos

Redacción del informe escrito: Kenia Glez L-T

Cronograma de distribución de las tareas:

Tabla 1: Instrumentos de capacitación.

Tareas	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Jun	Jul	Sept	Oct	Nov	Dic.
Fundamentación teórica		X	X	X							
Definición de los instrumentos		X	X	X							
Validación de los instrumentos			X	X	X						
Definición de la muestra			X	X	X						
Aplicación de los instrumentos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Tabulación			X			X			X		
Análisis parcial de los resultados.				X			X		X	X	

Resultados-discusión

Análisis de los resultados de la evaluación de impacto en el 1er trimestre del año 2024. Tabulación de los instrumentos aplicados a los programas impartidos desde enero 2024- abril 2024 (Inglés Nivel Básico-INB e Inglés Nivel Medio-INM):

En esta etapa antes referida se impartieron 3 cursos de INB con una matrícula total de 39 estudiantes y 1 curso de INM con una matrícula de 10 estudiantes.

Se comprobó la efectividad de las acciones de capacitación impartidas aplicando los instrumentos correspondientes obteniendo resultados satisfactorios, destacándose siempre por parte de los cursistas la preparación de los profesores y los métodos empleados para impartir los contenidos.

7. Del total de encuestados 38 que representa el 76% del total (50) de los cursistas, (30 – 78.9%) relacionan de excelente importancia su superación en su desempeño y prestigio profesional, mientras que el 22.1% (8 encuestados) relacionan este aspecto de muy bien.
8. De ese total además 35 encuestados que son un 92.1%, valora de excelente al cuerpo de profesores con competencias pedagógicas, científico-investigativas y en el área de su conocimiento y 3 que son un 7.9% de muy bien.
9. Un 84.2% que son 32 encuestados valora de excelente los objetivos del programa que recibe y otro 16.8%- 6 encuestados de muy bien.
10. Sobre cómo la administración de la superación docente garantiza organización, ejecución, control y necesidades a los cursistas, lo valoran de excelente un 94.7% que son 36 encuestados y de muy bien un 5.3% que son 2 encuestados.

11. Y finalmente valoran las actividades desarrolladas para la actualización y profundización de sus conocimientos, y satisfacción de sus expectativas para su trabajo futuro de excelente 33 encuestados para un 86.8% y de muy bien 5 encuestados para un 14.2%.

Gráfico 1: Evaluación de cursos.

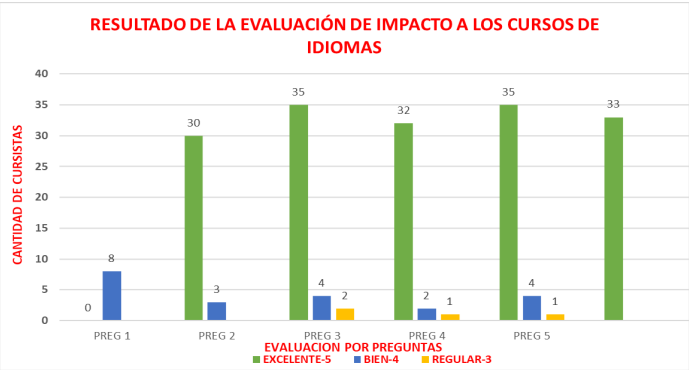


Tabla 2: Resultado de evaluación.

EVALUACIÓN/PREGUNTAS	1	2
EXCELENTE-5	30- 78.9%	35- 92.1%
BIEN-4	8- 22.1%	3- 7.9%
REGULAR-3	-	-

MAL-2	-	-	-	-	-

Referencias bibliográficas

Díaz Leyva, C. A., & Marrero Fornaris, C. (2021). La evaluación del impacto de la capacitación: retos y beneficios para las organizaciones actuales. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6), pp. 28-38. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2362/2323>

- Fernández, R., Rivera, M., & Rosas, C. (2017). Capacitación empresarial para disminuir la informalidad de los comerciantes del Mercado Central de Ferreñafe – Perú. *Revista Científica Institucional TZHOECOEN*, 19(4). <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/711/Fernandez-D%C3%ADaz%20et%20al.%202017>
- Lalangui, J., Espinoza Carrión, C. R., & Pérez Espinoza, M. J. (2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: sus inicios, características y desarrollo. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(1), pp. 148-153. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/530>.
- León González, L., & González Pomo, N. (2021). El Hotel Habanilla, modelo de cultura turística y sostenibilidad medioambiental. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(4), pp. 116-122. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2149/2128>
- Loayza, N. (2008). Causas y consecuencias de la informalidad en el Perú. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/15/Estudios-Economicos-15-3.pdf>.
- Martin Martín, P. (2010). El inglés para fines Académicos: aportaciones en la investigación y enseñanza del discurso. *Revista de Lingüística y Lenguas Aplicadas*, (5). <https://doi.org/10.4995/rlyla2010.756>.
- Portillo Gil, G. (2021). Modelo de evaluación Kirkpatrick en Educación para el Desarrollo y Ciudadanía Global: Recomendaciones para su adaptación en proyectos de Farmamundi. (Tesis de Maestría). Universidad Politécnica de Valencia.