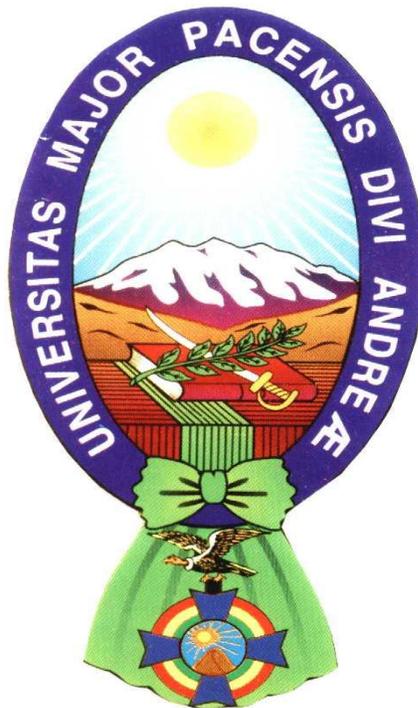


UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE LINGÜÍSTICA E IDIOMAS

TRABAJO DIRIGIDO



“Propuesta de Creación de la Unidad de Servicios en Idiomas dependiente de la Dirección Promoción Turística de la Prefectura de La Paz”.

Nombre : *Luis Benigno Ralde Ortiz*
Tutor Académico : *Lic. Roberto Quina M.*
Tutor Institucional: *Lic. Adhemar Goyzueta C.*

La Paz – Bolivia
2009

RESUMEN

La Interculturalidad Bilingüe en los últimos años ha cobrado mucha importancia en nuestro país, puesto que Bolivia es multicultural y multilingüe, por esta razón la importancia de los idiomas nativos y también la importancia de los idiomas extranjeros que mediante la globalización llega a todos los rincones del planeta a través de la tecnología. Consideramos que Bolivia no es una isla aislada del resto del mundo, por lo cual, es importante que instituciones públicas tengan estrategias de comunicación en idiomas nativos y extranjeros para poder llevar a cabo políticas de interacción e integración social con la población nacional y con el extranjero.

La Constitución Política del Estado y la Reforma Educativa establecen que: “todo ciudadano debe aprender el idioma originario de acuerdo a la región donde habita y un idioma extranjero para estar actualizado en estos tiempos modernos” ¹. Estas políticas ayudan a los habitantes a tener conciencia acerca de nuestras raíces y reflexionar acerca de la cosmovisión de otras culturas.

Basándonos en políticas de interculturalidad y bilingüismo, el presente trabajo ha sido planificado y desarrollado, considerando el contexto social, geográfico y lingüístico donde los idiomas extranjeros y nativos son utilizados y demandados frecuentemente en la Secretaría Departamental de Turismo de la Prefectura de La Paz. Ante esta situación surge la necesidad de buscar una estrategia eficaz para afrontar la demanda de idiomas y mejorar la interacción social con los habitantes del Departamento de La Paz y el extranjero, con el proyecto de Trabajo Dirigido titulado: **“Propuesta de Creación de la Unidad de Servicios en Idiomas dependiente de la Dirección Promoción Turística de la Prefectura de La Paz”**.

¹ Félix, Patzi. Políticas de Descolonización, Ley de Educación “Avelino Siñani y Elizardo Pérez”. Ministerio de Educación. Pág. 18 art. 3º.
REPAC. Nueva Constitución Política del Estado. Vicepresidencia de la Republica. 2008. Págs. 45-47.

La propuesta de creación e implementación de la unidad de servicios en idiomas esta elaborada sistemáticamente y metodológicamente, según los procedimientos, legales administrativos de la Prefectura, además, con contenidos académicos que fueron adquiridos en la Universidad Mayor de San Andrés, específicamente en la carrera de Lingüística e Idiomas, puesto que esta casa de estudios superiores busca proporcionar soluciones a las demandas sociales de nuestro contexto nacional, donde se evidenció la demanda de idiomas en la Prefectura del Departamento de La Paz.

Por consiguiente, la Unidad de Servicios en Idiomas se presenta como una alternativa a solucionar problemas de comunicación que existe en el gobierno departamental, apoyando con el proyecto a los objetivos institucionales de interacción social, de promoción y desarrollo sostenible y mejora de calidad de vida de los habitantes.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 IDENTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problemática.-

El conocimiento de idiomas es importante para poder expandirse e interactuar con personas que no hablan el idioma castellano como ser: los comunarios de las provincias y los extranjeros. El problema se detectó en la Secretaría Departamental de Turismo de la Prefectura de La Paz, de la siguiente manera:

1. La Dirección Promoción Turística otorga credenciales de guías de turismo a solicitantes cumpliendo algunos requisitos como ser el idioma extranjero, pero muchos de estos solicitantes ya trabajan como guías de turismo y no cuentan con certificados de estudios en idiomas, entonces el reglamento de acreditación a guías establece en el artículo N° 5:

Art. N°5 “Presentar certificados y/o títulos del dominio de idiomas. En caso de no contar con este título la persona debe someterse al examen de aptitud del idioma (fotocopias y originales para su respectiva revisión)”².

La Dirección Promoción Turística debe tomar examen de suficiencia de idiomas cuando el solicitante no cuente con certificado(s) de idioma. Entonces, nos preguntamos ¿Quién toma este examen a los guías de turismo?. La respuesta según se pudo comprobar mediante las técnicas de recolección de información como ser la observación directa, entrevista y cuestionario que: los funcionarios de la Dirección Promoción Turística no tienen mecanismos e instrumentos de evaluación, por que no tienen dominio de idiomas extranjeros. De esta manera los funcionarios incumplen la norma de requisitos para guías de turismo.

Ver anexo N° 1. *Requisitos para credenciales a guías de turismo.*

² Prefectura del Departamento de La Paz. Reglamento Turístico de La Paz. 2da. Edición, Pág. 77. La Paz. 2007.

2. El segundo problema que se evidenció es la constante visita de personas de diferentes provincias del Departamento de La Paz a la Dirección de Cultura que es una parte de la Secretaría Departamental de Turismo. Estas personas asisten en un promedio de 50 a 60 por día a esta dirección para realizar diferentes tramites, generalmente estos visitantes, no hablan el idioma español en su integridad, causando dificultades en la comunicación, puesto que son pocos los funcionarios que hablan el idioma aymara.

3. Finalmente, de acuerdo al diagnostico aplicado en el Capitulo III, se evidencia la demanda y necesidad de empleo de idiomas en la Secretaría Departamental de Turismo.

1.1.2 Valoración del Problema.

La sociedad boliviana es multicultural, multilingüe y globalizada, por tanto instituciones públicas como la Prefectura del Departamento de La Paz necesitan idiomas para interactuar con personas, instituciones y territorios que no hablan el idioma castellano como ser: las provincias y el extranjero, puesto que el idioma se puede emplear como un instrumento de comunicación con múltiples objetivos específicos.

1.1.3 Factibilidad.

Este proyecto se puede llevar a cabo, porque permite solucionar problemas de interacción social entre funcionarios públicos de la Prefectura con personas de diferentes culturas respondiendo la demanda de idiomas. Para tal cometido, la unidad de idiomas contará con una estrategia funcional que contiene: manual de funciones, procedimientos específicos en los servicios que prestará y perfil del cargos, presupuesto, bases legales y otros que son apropiados para un eficaz desempeño del personal de idiomas, además, mediante el proyecto se apoya los objetivos institucionales de interacción social de la Prefectura.

1.1.4 Relevancia.

Este proyecto es relevante, porque responde a la necesidad del uso de idiomas por parte de la Prefectura de La Paz, específicamente por parte de los funcionarios de la Secretaría Departamental de Turismo y de las personas que frecuentan y no hablan el idioma español como ser: los comunarios de las provincias y los extranjeros. Al mismo tiempo, cumple con los objetivos de interacción social de la Reforma Educativa y lo estipulado por la Constitución Política del Estado que expresan : “mediante estas leyes fundamentales se busca la conservación y el aprendizaje de los idiomas originarios, también mencionan el aprendizaje de idiomas extranjeros para actualizarse y expandirse en una sociedad globalizada. Puesto que, los idiomas son instrumento de comunicación que debe poseer todo ciudadano boliviano.”³

1.1.5 Resolubilidad

Siendo los idiomas un problema real, relevante en el Departamento de La Paz, la unidad de idiomas procederá a solucionar demandas de idiomas extranjeros y nativos, que fueron demandados en el diagnóstico aplicado, mediante los servicios en: capacitación, traducción, interpretación, elaboración de materiales, evaluación a guías de turismo. Por consiguiente, la unidad de idiomas prestará servicios en forma optima en el desarrollo de las funciones de interacción social, velando los intereses institucionales.

1.1.6 Generador de Nuevos Proyectos.

El presente proyecto servirá de base bibliográfica para futuros proyectos e investigaciones como por ejemplo: producción de textos, empleo de idiomas en instituciones públicas, estudios de interacción social, estudios sociolingüísticos, y procedimientos para la creación de servicios en idiomas, puesto que contiene información relevante sobre demanda de idiomas extranjeros y nativos enfocada a una institución pública como es la Prefectura de La Paz.

³ Félix, Patzi. Políticas de Descolonización, Ley de Educación “Avelino Siñani y Elizardo Pérez”. Ministerio de Educación. Pág. 18 Art. 3º.
REPAC. Constitución Política del Estado. Vicepresidencia de la Republica. 2008. Págs. 45-47.

1.2 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

De acuerdo, a la Constitución Política del Estado en Capítulo I, Bases Fundamentales del Estado establece:

“Art. 1º. Bolivia se constituye en un Estado Unitario Social de Derecho plurinacional, comunitario, libre, independiente, soberano, democrático, Intercultural, descentralizado y con autonomías. Bolivia se funda en la pluralidad y el pluralismo político, económico, jurídico cultural y Lingüístico, dentro del proceso integrador del país”.⁴

Por tanto, Bolivia basada política y jurídicamente reconoce la base de un estado nacional conformado por distintos pueblos con distintas culturas e idiomas, un claro ejemplo de diversidad cultural es el Departamento de La Paz donde no solamente se habla el castellano como idioma oficial, sino también el aymara, quechua y otras lenguas minoritarias que se hablan actualmente en el norte del Departamento de La Paz como ser: la lengua tacana, toromona y araona.

“La Reforma Educativa desarrolla y valora la cultura e idiomas a través de políticas sociolingüísticas concienciando desde la escuela, instituciones públicas y comunidad en general para que exista integración, principalmente una autentica comunicación sin prejuicios entre bolivianos y con el extranjero

La Reforma Educativa asume esta realidad de la importancia de idiomas en una sociedad multicultural, por esto establece la educación multicultural; con una modalidad trilingüe (castellano, aymara e inglés).”⁵

Por tanto el presente trabajo dirigido permitirá que los funcionarios de la Prefectura mediante la unidad de idiomas presten servicios de acuerdo a la demanda en trabajos de capacitación, traducción, elaboración de materiales (textos, manuales y folletos), difusión, políticas de preservación de idiomas nativos, seminarios, interpretaciones lingüísticas, supervisión a guías de turismo

⁴ REPAC. Constitución Política del Estado. Vicepresidencia de la Republica. 2008. Págs. 45-47

⁵ Félix, Patzi. Políticas de Descolonización, Ley de Educación “Avelino Siñani y Elizardo Pérez”. Ministerio de Educación. Pág. 18 Art. 3º

Por otro lado, la UNESCO., en su texto Comunidad y Comunicación reitera que: “los idiomas no sólo son instrumentos sumamente propicios para la comunicación, sino también reflejan una determinada percepción del mundo que son el vehículo de sistemas de valores y expresiones culturales, y constituyen un factor determinante de la identidad de grupos e individuos. Los idiomas representan una parte esencial del patrimonio vivo de la humanidad. Los idiomas separan a las culturas, al igual que las barreras físicas, de hecho, nada igual que el idioma para distinguir una cultura de otra. Si en un país se hablan dos idiomas, habrá dos culturas separadas ejemplo: (Bélgica); si son cuatro las lenguas, existirá el mismo número de culturas (Suiza), etc.”⁶

1.2.1 Justificación Idiomas Nativos

Los idiomas nativos son importantes en las instituciones públicas y en todo el contexto nacional, porque forman parte de nuestra cultura y mediante éstos podemos comprender la cosmovisión de nuestra realidad.

Para la elaboración de la Unidad de Idiomas nos basamos en leyes de la actual Constitución Política del Estado y La Reforma Educativa con políticas de implementar una educación intercultural y plurilingüe a través de una estructura institucional y de administración participativa con el propósito de contar con una nación incluyente, teniendo en cuenta la diversidad cultural que existe en el territorio nacional donde cada cultura contempla su propio idioma y de esta manera se preserva los idiomas originarios del territorio boliviano.

1.2.2 Justificación Idiomas extranjeros.

En la actualidad los idiomas extranjeros como el inglés es utilizado como un instrumento de comunicación y dominación, por lo cual, Bolivia concretamente el Departamento de La Paz, no puede obviar esta situación llamada *globalización* que llega a todos los rincones del planeta mediante la tecnología.

⁶ Unesco, Portal electrónico UNESCO.COM. 2007

Hablar de idiomas extranjeros marca una diferencia sustancial, la aptitud de poseer un idioma es cada vez mas importante en la comunicación de la empresa donde uno trabaja, es por eso que la adquisición del idioma extranjero sirve para distintos propósitos en el contexto de globalización. El idioma proporciona acceso a la sociedad en otras áreas y territorios, es decir, en algunos casos el idioma inglés puede ser hablado en muchas partes del mundo sin ser idioma originario de ese lugar. Por otro lado mediante los idiomas extranjeros podríamos promocionar el territorio nacional a otros lugares del mundo como estrategia de desarrollo.

Los idiomas juegan un rol importante en aspectos de comunicación con objetivos específicos, puesto que los trabajos que se realiza en la Secretaría Departamental de Turismo, no basta hablar el idioma español para comunicarse con personas como ser los comunarios de las provincias y el extranjero, por lo tanto, es necesario tener personal de idiomas extranjeros y nativos para poder realizar una adecuada comunicación y realizar trabajos referente a idiomas.

Este trabajo dirigido ha sido planificado, porque se observó en el diagnóstico, que la Prefectura del Departamento de La Paz no cuentan con una unidad o área de idiomas que realice trabajos en idiomas extranjeros y nativos en: capacitación, traducción, interpretación, elaboración de materiales (textos, manuales y folletos), difusión, políticas de preservación de idiomas nativos, seminarios, interpretaciones lingüísticas, supervisión a guías de turismo. Si bien la Prefectura de La Paz realiza estos trabajos referente a idiomas, mediante funcionarios que tienen conocimientos limitados en el área, no es suficiente para realizar un trabajo eficaz y eficiente en el área de idiomas. Por lo cual, se llega a la conclusión que La Prefectura de La Paz no cuenta con personal especializado en idiomas, es por esta razón el objeto e importancia del presente proyecto de Trabajo Dirigido.

1. 3 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.3.1 Objetivo General del Proyecto

Diseñar una unidad prestadora de servicios en idiomas dependiente de la Dirección Promoción Turística de la Prefectura del Departamento de La Paz, para el apoyo de los objetivos institucionales en interacción social de la Prefectura.

1.3.2 Objetivos Específicos del Proyecto

- Realizar el análisis de demanda del uso de idiomas en dependencias de la Prefectura del Departamento de La Paz.
- Determinar los idiomas más demandados en La Prefectura del Departamento de La Paz.
- Fortalecer los objetivos institucionales de interacción social de la Prefectura, mediante los idiomas nativos y extranjeros.
- Establecer funciones del personal de la unidad de idiomas mediante la estrategia funcional como ser: manual de funciones, manual de procedimientos, perfil de cargos, estructura organizacional.
- Establecer los mecanismos administrativos y académicos para la ejecución de los programas de prestación de servicios en idiomas.
- Analizar la demanda de profesionales en idiomas en la institución pública como ser la Prefectura de La Paz.
- Solicitar la implementación de la unidad de idiomas a la Prefectura de La Paz, para afrontar la demanda de idiomas extranjeros y nativos.

1.4 ALCANCE Y LIMITACIONES DEL ESTUDIO

La elaboración del Trabajo Dirigido “Propuesta de creación de la Unidad de Servicios en Idiomas” busca articular y efectivizar la relación Sociedad Civil y funcionarios de la Prefectura del Departamento de La Paz, para que presten servicios en idiomas de forma eficiente a aquellas personas y entidades que necesitan comunicarse en otro idioma, a parte del español. Además, la unidad de idiomas prestará servicios directamente a todas las instancias de la Prefectura de La Paz como ser: Secretarías, Direcciones, Unidades, Áreas, funcionarios públicos de la Prefectura e indirectamente a los usuarios externos.

La aplicación de la prestación de servicios en idiomas se implementará mediante acciones de coordinación, compatibilización, programación y supervisión de la ejecución a través de la Dirección Promoción Turística.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

INTRODUCCIÓN

Para la elaboración del presente proyecto es importante mencionar aspectos educativos, puesto que es el proceso multidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar. La educación no sólo se produce a través de la palabra y esta presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes. Además, es el proceso de vinculación y concienciación cultural, moral y conductual, así, a través de la educación, las nuevas generaciones asimilan y aprenden los conocimientos, normas de conducta, modos de ser y formas de ver el mundo de generaciones anteriores, creando además otros nuevos. La educación es el proceso de socialización formal de los individuos de una sociedad y se comparte entre las personas por medio de nuestras ideas, cultura, conocimientos, etc. respetando siempre a los demás.

Una de las áreas de la educación que contempla la actual Ley de Reforma Educativa es la incorporación de idiomas, mediante políticas para su aplicación. La carrera de Lingüística e Idiomas es una de las carreras de la Universidad Mayor de San Andrés que cada vez es más demandada en una sociedad multicultural y plurilingüe.

La importancia de la lingüística juega un rol importante en la sociedad, puesto que es una ciencia que estudia científicamente la lengua, se ocupa de descubrir y entender las leyes y naturaleza que gobiernan el lenguaje, enfocándonos en la enseñanza de idiomas, cabe mencionar la importancia actual en la educación boliviana.

2.1 REFORMA EDUCATIVA “AVELINO SIÑANI Y ELIZARDO PÉREZ

La Reforma Educativa y la educación multicultural, busca soluciones pedagógicas de mayor equidad y calidad que respondan a las condiciones lingüísticas culturales de nuestro país y de sus habitantes, organizaciones e instituciones gubernamentales, no gubernamentales, sindicales y la iglesia, puesto que han desarrollando diversos proyectos de educación multilingüe.

Según las bases de la Ley de la Reforma Educativa es: “educación es intracultural e intercultural plurilingüe, porque articula un sistema educativo estatal desde el potenciamiento y desarrollo de la sabiduría, idioma propio de las naciones indígenas originarias, donde se interrelacionan, convivan en igualdad de oportunidades, valoración y respeto recíproco entre las culturas del país y del mundo. La educación es científica, técnica y tecnológica, porque desarrolla los conocimientos y sabiduría desde la cosmovisión de las culturas milenarias en complementariedad con los avances de la ciencia y la tecnología para contribuir al desarrollo integral de la humanidad”.⁷

2.1.1 Aspectos Contextuales del Territorio Nacional

“La cultura Boliviana contemporánea es el resultado de la fusión de las culturas incaica, aymara e hispánica que ha sabido preservar las tradiciones de sus ancestros en las vestimentas, el idioma y el estilo de vida. Actualmente, en Bolivia existen alrededor de 40 grupos étnicos, grupos étnicos que en muchos casos conservan sus tradiciones, culturas e idiomas. Además Bolivia presenta en todas sus variantes culturales una enorme influencia indígena.

El idioma oficial de facto de Bolivia es el español, que habla la mayor parte de la población en el que están escritos todos los documentos legales, incluyendo la Constitución Política del Estado. El español es el idioma en el que se comunican los principales medios de comunicación y con el que se realizan la mayor parte de las actividades comerciales dentro del país, sin embargo, la Constitución Política del

⁷ Félix Patzi. Políticas de Descolonización, Ley de Educación “Avelino Siñani y Elizardo Pérez”. Ministerio de Educación

Estado reconoce a Bolivia como un país multiétnico y pluricultural. Por esto, la Cámara de Diputados aprobó el proyecto de Ley por el cual se eleva a rango de ley el Decreto Supremo 25894 el día 12 de diciembre de 2006. Esta ley eleva a rango de idioma oficial muchos idiomas indígenas hablados en diversos sectores del país incluyendo quechua, aymara y guaraní que son hablados extensamente en el territorio nacional.

En todo caso, 36 idiomas son reconocidos como idiomas oficiales en este contexto nacional, declarando oficiales a las siguientes lenguas indígenas: aymara, baure, besiro, canichama, cavineño, cayubaba, chácobo, chimán, ese ejja, guaraní, guarasuwe, guarayu, itonoma, leco, machineri, mojeño, trinitario, mojeño ignaciano, more mostén, movida, pacawara, quechua, reyesano, sirionó, tacana, tapiete, toromona, uru chipaya, weenhayek, yaminawa, auki y yuracaré. Bolivia es un país rico en variedad lingüística. Los idiomas más hablados son:

- El castellano, traído por los conquistadores, que es hablado por las tres cuartas partes de la población, aunque en la mayoría de los casos como segunda lengua.
- El quechua (legado de los incas) hablado principalmente en los departamentos de Cochabamba, Chuquisaca y Potosí.
- El aymara, anterior a la civilización inca, el cual es hablado principalmente en los departamentos de La Paz y Oruro.

Entonces, presente proyecto de trabajo dirigido encara la importancia de idiomas en el Departamento de La Paz, aplicado en la Prefectura del Departamento. Por consiguiente, tomamos en cuenta el contexto nacional puesto que Bolivia es un país rico en cultura y cada cultura tiene su propio idioma. Por ejemplo, en el Departamento de La Paz se habla el castellano, aymara, quechua y otras lenguas en el norte del departamento como ser: los idiomas tacana, toromona y araona.

Por otro lado, nos referimos a la importancia que tienen otros idiomas como ser los idiomas extranjeros que son considerados instrumento de comunicación para fines específicos, sin duda en la actualidad son empleados bastante en una sociedad globalizada como en la que vivimos”.⁸

⁸ Bolivia, Atlas Estadística de municipios, 2005 INE.

2.2 IDIOMAS

“Idioma del latín *idiōma*, y éste del griego *ἰδίωμα*, "peculiaridad", "idiosincrasia", "propiedad" es un sistema de comunicación verbal o gestual propio de una comunidad humana. En la práctica, los idiomas son un conjunto de sistemas muy similares entre sí, llamados dialectos o más propiamente variedades lingüísticas, mutuamente inteligibles. La determinación de si dos de esas variedades son parte o no del mismo idioma es más una cuestión socio-política que lingüística.

2.2.1 Orígenes de los idiomas del mundo

Con respecto al origen de los idiomas o lenguas son terminologías sinónimas, algunos estudios han defendido la monogénesis y otros la poligénesis: es decir, unos han sostenido que todas los idiomas provienen de la evolución de un único idioma original, mientras que otros argumentan que el idioma se originó en varios lugares de manera independiente. En lingüística, la diversidad trata de explicarse mediante los procesos de cambio lingüístico.

2.2.2 Idioma y Lenguaje

El hombre que vive en una sociedad necesita comunicar a los demás lo que siente y piensa. Mediante el lenguaje, éste lenguaje puede ser: oral, escrito, señas, gráfico, etc. El hombre puede transmitir su sentimiento y pensamiento, por esta razón, el lenguaje debe ser considerado como un instrumento del pensamiento, lo que permite al hombre tener conciencia de sí mismo y comunicarse con sus semejantes por medio de un sistema de signos llamado idioma o lengua, a estos signos les llamamos signos lingüísticos”.⁹

Según Saussure: “El idioma es el medio más importante de comunicación entre los humanos mediante el habla que es la realización concreta del idioma o los signos gráficos que corresponden a los signos vocales. El idioma se realiza como una sucesión de signos acústicos, la cual construye unidades sucesivas significantes basadas en normas convencionales en cada comunidad lingüística.

⁹ Bolaño, Sara. Introducción a la teoría y práctica de la sociolingüística, 2ª. Edición, editorial Trillas, Págs. 40-55. México, 1996.

El idioma se utiliza para analizar lo que siente, expresar su propio interés emocional, modificar una determinada actitud o conducta en el interlocutor, etc. En cuanto a la diferencia entre lenguaje y el idioma o lengua, él expresa que el lenguaje es el conjunto de los procedimientos fisiológicos y psíquicos de que dispone el ser humano para hablar. Y los idiomas representan la utilización práctica de estos procedimientos. A demás el lenguaje es multiforme y heterogéneo; implica las actividades físicas, fisiológicas y psíquicas, y pertenece tanto al dominio individual como al dominio social; no se deja de clasificar en ninguna categoría de los hechos humanos. En cambio, el idioma o lengua es un producto social de la facultad del lenguaje y un conjunto de convenciones necesarias de la sociedad”¹⁰.

2.2.3 Idioma y Comunicación

“La comunicación es el principal servicio que presta el Idioma a los usuarios. Toda la comunicación humana supone la transmisión de un mensaje entre un emisor y uno o más receptores a través de un canal que puede ser el aire, el hilo telegráfico o telefónico, la página de una libro, etc. El mensaje debe ser transcrito en un sistema de signos o códigos común que permite decodificarlo al receptor. Este código constituye el idioma o lengua.

Según el modelo de Shannon una comunicación comienza en la (fuente de información) en el cerebro del emisor que codifica el mensaje deseado y el “transmisor” emite una señal mediante el canal. El mensaje llega al “destinatario”, el cerebro del “receptor”. En este sentido las experiencias de los distintos grupos étnicos y sociales hacen que muchas palabras tengan un significado especial. El significado de una palabra para los miembros de la clase social inferior es diferente al significado de la misma para las culturas nacionales se presentan muchas dificultades. Inclusive entre los que usan el mismo idioma (ejemplo, entre un inglés y un americano). La dificultad para establecer comunicación exacta en los individuos y los grupos con diferentes experiencias pasadas actúa como un auténtico problema que puede causar los conflictos raciales y sociales

¹⁰ Roberto Lado. Principios de la Lingüística. España. 1994.

2.2.4 Idioma y Cultura

El idioma es un elemento imprescindible de la cultura, a través de él la comunidad expresa y comunica sus valores culturales. En la sociedad moderna, la gente se comunica de diferentes maneras. La manera como la gente se comunica es la manera como vive, ésta es su cultura.

Cada idioma percibe de una manera específica los momentos del mundo relevantes para una comunidad lingüística. Entonces, nos resulta difícil comprender la presencia de los desconocimientos de otro idioma y su cultura. En las sociedades que viven en estrecho contacto con la naturaleza, la justicia no es concepto abstracto, sino un modo de actuación individual, por lo tanto, no tienen palabras para ideas abstractas que carecen en principio de relevancia social en la cultura correspondiente. Sin embargo, si es necesario expresar estos conceptos que son ajenos a la sociedad en cuestión, los hablantes crean nuevas expresiones o recurren al préstamo lingüístico como en nuestra sociedad que existe prestamos de idiomas extranjeros y nativos.

Todos los aspectos de la cultura tienen que ver con la comunicación, pero mucho más relacionados con la estructura social, los valores y actitudes sobre el idioma y la manera de hablar, etc. Tales valores culturales de cada sociedad se transmiten de generación a generación. Especialmente, los padres de familia juegan un papel importante trascendental como transmisores de una tradición cultural a las nuevas generaciones.

2.2.5 Idioma y Sociedad

Los idiomas aparecen siempre en una determinada sociedad. Toda sociedad desarrolla unas determinadas formas de interacción, en las que cada idioma responde a las necesidades de designar o nombrar la realidad. Por eso, una determinada estructura de sociedad debe acompañarle una determinada estructura lingüística. La conducta lingüística puede reflejar, definir o condicionar la estructura social; pero, a su vez la estructura social puede determinar la conducta lingüística: Por ejemplo, la forma en que diversos patrones del habla reflejan la posición de sus

usuarios en la estructura social, el uso de apelativos honoríficos pueden definir una conducta adecuada e identificar relaciones sociales, y un conjunto de variables socioculturales puede determinar una selección de variedad y alternancias dentro del repertorio. Además, el idioma puede crear grupos sociales; las naciones en general se definen por su idioma común, la cual es un medio decisivo para que los miembros de grupos minoritarios puedan incorporarse al grupo mayoritario, teniendo una ideología nacional.

2.2.6 Comunidad Lingüística

Una comunidad lingüística es un grupo humano caracterizado por sostener una interacción regular por medio de signos verbales que comparten sus miembros, y separado de otros grupos debido a la diferencia de significado en el uso del idioma , todos los miembros de la comunidad comparten por lo menos un idioma en común y las reglas comunicativas.

Las comunidades lingüísticas pueden variar dependiendo de su tamaño y de la red de interacción social. Hay comunidades lingüísticas en que la mayoría de sus miembros utilizan el mismo idioma o lengua y manejan pocas variedades. Por otra parte, hay comunidades lingüísticas, que se presentan a lo largo de varios continentes, en ellas las redes de interacción son muy amplias y complejas”.¹¹

2.2.6.2 Lenguas en Contacto

En algunas comunidades lingüísticas, una lengua tiene contacto con otras como consecuencia de la inmigración, la conquista, etc. Cuando dos o más lenguas conviven en una sola comunidad, una de ellas suele ser dominante. En general la lengua del conquistador o del grupo dominante se impuso como lengua de prestigio en convivencia con las lenguas originarias de la comunidad que no gozan de prestigio. Pero, en algunos casos de contacto tal fenómeno no se presenta claramente como el caso de Suiza en que las lenguas en contacto poseen igual prestigio.

¹¹ Bolaño, Sara. Introducción a la teoría y práctica de la sociolingüística, 2ª. Edición, editorial Trillas, Págs. 64-69. México, 1996.

2.2.6.3 Lenguas en contacto en Bolivia

Según Albó, “En Bolivia, desde la época colonial la política de castellanización continuó hasta la época muy reciente (ejemplo de la expansión colonial europea), dejando marginadas a las lenguas originarias (el aymara, quechua, guaraní, etc.) A partir de la década del ochenta del Siglo XX, tanto en los sectores populares como en los sectores de estado surgieron los movimientos sobre la reivindicación de las lenguas y culturas nativas y la incorporación de la perspectiva intercultural bilingüe al campo educativo. Además, indicó que en las fronteras del territorio nacional existen gran influencia de los hermanos países y sin llegar lejos en el norte del Departamento de La Paz, no solamente se habla el castellano, sino también otras lenguas que son originarias de esos territorios como los tacanas, toromas y los araonas”.¹²

¹² Albó, Xavier. Raíces de América: el mundo aymara, 1ª ed., Alianza Editorial. Págs. 37-42. 1998.

2.3 CONCEPTOS TEÓRICOS ADMINISTRATIVOS

INTRODUCCIÓN

Para la elaboración del presente proyecto tomamos en cuenta factores normativos que regulan el procedimiento de la elaboración de una unidad de idiomas, puesto que en el estado boliviano regulan leyes y normas para su planificación e implementación. La administración de procesos normativos consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos. A través de herramientas y técnicas sistematizadas.

Por otra parte, la administración es una ciencia compuestas de personas principios, técnicas y practicas cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr y de esa manera lograr las metas establecidas. La importancia de la administración esta en todas partes de nuestra sociedad. Por ejemplo, la administración del hogar y una de las más complejas la administración pública. Pero el fenómeno administrativo no solamente nació con la humanidad sino que se extiende a la vez a todos los ámbitos geográficos y por su carácter universal, lo encontramos presente en todas partes.

2.3.1 Servicio

“Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien. La presentación de un servicio no resulta en posesión y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico.

Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el ejecutor y el demandante y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar, por una actividad dado por el demandante o la creación de un bien para el solicitante bajo los siguientes principios:

2.3.1.1 Principios del Servicio

Para llevar a cabo un servicio son necesarias las bases fundamentales, es decir los principios del servicio los cuales pueden servir de guía para adiestrar o capacitar a los empleados encargados de una vital actividad, así como proporcionar orientación de cómo mejorar un producto. Estas bases son los principios del servicio, las cuales se dividen en Principios Básicos del Servicio y Principios del Servicio al Demandante, los cuales se detallan a continuación.

Los principios básicos del servicio son la filosofía subyacente de éste, que sirven para entenderlo y a su vez aplicarlo de la mejor manera para el aprovechamiento de sus beneficios por la empresa.

- **Actitud de servicio:** Convicción íntima de que es un honor servir.
- **Satisfacción del usuario:** Es la intención de realizar satisfactoriamente más que promocionar su producto.
- **Dado el carácter transitorio, inmediatesta y variable de los servicios, se requiere una actitud positiva, dinámica y abierta:** Esto es, la filosofía de “todo problema tiene una solución”, si sabe buscar.
- **Toda la actividad se sustenta sobre bases éticas:** Es inmoral cobrar cuando no se ha dado nada ni se va a dar.
- **El buen servidor es quien dentro de la empresa se encuentra satisfecho, situación que lo estimula a servir con gusto a los clientes:** Pedir buenos servicios a quien se siente esclavizado, frustrado, explotado y respira hostilidad contra la propia empresa, es pedir lo imposible.
- **Tratando de instituciones de autoridad, se plantea una continuidad que va desde el polo autoritario (el poder) hacia el polo democrático (el servicio):** En el polo autoritario hay siempre el riesgo de la prepotencia y del mal servido. Cuanto más nos alejemos del primer polo, mejor estaremos ”.¹³

¹³ Andrés Frydman. Haciendo Servicios Exitosos. Págs. 33-40. México, 2006.

2.3.2 Organización Administrativa

“Es el proceso mediante el cual, partiendo de la especialización y división del trabajo, agrupa y asigna funciones a unidades específicas e interrelacionadas por líneas de mando, comunicación y jerarquía para contribuir al logro de objetivos comunes a un grupo de personas

2.3.3 Manuales administrativos

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar en forma ordenada y sistemática la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, procedimientos, etc.)

2.3.3.1 Tipos de Manuales

Por su naturaleza o área de aplicación

A. Macroadministrativos

Los Manuales Macroadministrativos son aquellos documentos que contienen información de más de una organización

B. Mesoadministrativos

Son manuales que corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma general o circunscribirse a alguna de sus áreas en forma específica.

C. Por su contenido

a) De organización

Estos documentos contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones, organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, son los canales de comunicación y coordinación de una organización. Asimismo, incluyen una descripción de puestos cuando el manual se refiere a una unidad administrativa en particular.

b) De Procedimientos

Este tipo de manuales se constituye en un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones relacionadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización

Contar con este instrumento permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad.

c) De Contenido múltiple

Son manuales que concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización. El objeto de agrupar información en un solo documento puede obedecer básicamente a las siguientes razones:

- Que se considere más accesible para su consulta
- Que resulte económicamente más viable
- Que técnicamente se estime necesaria la integración de más de un tipo de información.
- A una instrucción específica del nivel directivo.

D. Por su ámbito

a) Generales

Estos documentos contienen información global de una organización, atendiendo a su estructura, funcionamiento y personal.

b) Específicos

Estos son los manuales que concentran un tipo de información en particular, ya sea de una unidad administrativa, área, puesto, equipos, técnicas o una combinación de ellos.

2.3.3.2 Contenido del Manual de Organización y Funciones

A. Identificación

Este manual debe incluir en primer término la siguiente información:

- Logotipo de la organización
- Nombre oficina de la organización
- Título y extensión (general o específico)
- Lugar y fecha
- Número de revisión
- Clave de la forma.

B. Prólogo o Introducción

Sección en la que se explica qué es el manual, su estructura, propósitos, ámbito de aplicación y la necesidad de mantenerlo vigente.

C. Legislación o base legal

Contiene un listado de títulos de los principales ordenamientos jurídicos que norman las actividades de la organización, de los cuales se derivan sus atribuciones o facultados. Las disposiciones legales deben seguir este orden jerárquico:

- Constitución Política del Estado
- Leyes
- Decretos Supremos
- Resoluciones Multiministeriales
- Resoluciones Ministeriales
- Resoluciones Administrativas

En cada uno de los casos citados, debe respetarse la secuencia cronológica.

D. Atribuciones

Trascripción textual y completa de las facultades conferidas a la organización de acuerdo con las disposiciones jurídicas que fundamentan sus actividades. Se debe señalarse el título completo del ordenamiento, capítulo, artículo o inciso.

E. Estructura Orgánica

Descripción ordenada de las unidades administrativas de una organización en función de sus relaciones de jerarquía. Esta descripción de la estructura orgánica

debe corresponder con la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al título de las unidades administrativas, como a su nivel jerárquico de adscripción. Además, es conveniente codificarla en forma tal que sea posible visualizar claramente los niveles de jerarquía y las relaciones de dependencia.

F. Funciones

Especificación de las tareas inherentes a cada uno de los cargos o unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesarios para cumplir con las atribuciones de la organización. Es importante que en la presentación de las funciones se tomen los siguientes aspectos:

- Que los títulos de las unidades correspondan a los utilizados en la estructura orgánica.
- Que sigan el orden establecido en la estructura
- Que la redacción se inicie con un verbo en tiempo infinitivo”.¹⁴

2.3.4 Organigrama

A. Concepto

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura organizacional de una institución o de una de sus áreas o unidades administrativas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen.

B. Objeto

Son el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva la composición de una organización.

C. Utilidad

- Proporcionan una imagen formal de la organización y facilitan el conocimiento de una organización y de sus relaciones de jerarquía.
- Constituyen una fuente de consulta oficial
- Representan un elemento técnico valioso para el análisis organizacional

¹⁴ DUHALT, Miguel. Los Manuales de Procedimientos en las Oficinas Públicas. 1ra. Edición. Págs. 10-50. UNAM. México, 1999.

2.3.5 Flujograma

Descripción gráfica que muestra de manera gráfica las operaciones a desarrollarse en el Sistema de Administración de Personal. En ellos se determinan los responsables y cuáles son las competencias conexas a esas responsabilidades.

2.3.6 Diseño de Cargos

El diseño de cargos tiene por objeto la configuración estructural de las tareas y personas que deben ejecutarlas. Para tal efecto se debe realizar la descripción y especificación de los cargos proporcionados en una visión amplia y según el cargo y de las características que el ocupante deberá poseer para desempeñar adecuadamente su cargo. Por tanto, ésta es una de las facetas que viene implícita en un proceso de diseño organizacional permitiendo la configuración de una estructura organizativa de cargos que será complementada con el manual de funciones para la unidad de idiomas, en que se distribuirán y se especificará cada uno de los cargos.

2.3.6.1 Descripción de Cargos

Es un texto que explica lo que hace en realidad la persona que ocupa el puesto cómo lo hace y en que condiciones desempeña el trabajo.

Para este fin, son las funciones que debe realizar, en que condiciones desempeña el trabajo y cada uno de los cargos; en forma diaria, periódica o esporádica y cuya información se documenta en un manual de cargos especificada de funciones ”.¹⁵

¹⁵ Mize, Joel. Planificación y Control de Administración. Pág. 13-60. Colombia, 1990.

2.4 CARACTERIZACION DEL SECTOR DE ESTUDIO

2.4.1 Visión General del Sector Prefectural de La Paz

En la actualidad los gobernadores de cada departamento (llamados *Prefectos*), son elegidos democráticamente, pero con reglas diferentes a las de elecciones nacionales y municipales. Dicha variación consiste en que el candidato más votado, ya sea por mayoría simple o absoluta, será elegido automáticamente prefecto. Las prefecturas obtuvieron una mayor autonomía luego de la Ley de Descentralización Administrativa de 1995. Sin embargo, la Prefectura del Departamento de La Paz, es una entidad que el año 2005 es elegida por primera vez mediante voto directo y universal cuyas funciones y objetivos son las siguientes:

La misión de la Entidad Prefectural del Departamento de La Paz es promover el desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida en los pobladores del Departamento de La Paz a través de la implementación de la estrategia de desarrollo del Departamento, con criterios de eficacia y transparencia, basadas en los sistemas de la Ley SAFCO.

La visión es ser productivo y competitivo, unido y vinculado en las diversidades con igualdad de oportunidades con la participación comprometida.

La Prefectura del Departamento de La Paz cuenta con una amplia variedad de funciones como en la Secretaría Departamental de Turismo tiene muchas funciones .

Ver en el Anexo N° 2. *Funciones de la Secretaría de Turismo con sus respectivas direcciones: Dirección de Cultura y Dirección de Promoción Turística.*

Por otro lado, una de las áreas funcional administrativas de la Prefectura de La Paz es la Secretaría Departamental de Turismo, que esta conformada por dos direcciones que son: Dirección Promoción Turística y Dirección de Cultura. Esta secretaría fue tomada como muestra de estudio para la elaboración del presente proyecto.

Ver Anexo N° 3. *Estructura Organizacional de la Prefectura, ubicación de la Secretaría Departamental de Turismo.*

2.4.2 Marco Legal

“En amparo a Decreto Supremo No 28666 de fecha 5 de abril del 2006, que define las organizaciones internas y mediante Resolución Prefectural No 274/2006 de fecha 18 de abril 2006, es aprobada la estructura orgánica de la Prefectura del Departamento de La Paz, en la misma se encuentra consignada la creación de la Secretaria Departamental de Turismo bajo su dependencia las Direcciones de Cultura y Promoción Turística.

Asimismo, los marcos generales de organización son la Ley No 1178, y las Resoluciones y Decretos Supremos que normen los Sistemas de Administración Gubernamental, sistemas que proporcionan herramientas gerenciales para autoridades de nivel ejecutivo y operativo.

Además la Secretaria Departamental de Turismo se apoya en los siguientes marcos normativos:

- La Constitución Política del Estado Boliviano.
- En el Título IV (Régimen Cultural), en su Art. 171, 191º, 192
- La Ley No 1654 de Descentralización Administrativa de fecha 28 de julio 1995
- Ley Nº 2175, Ley Orgánica del Ministerio Público Art. 11 y Art. 17,
- Decreto Ley No. 07234, del 30 de Junio de 1965
- Decreto Supremo No. 12638, del 19 de Junio de 1975 Artículos (1º al 4º).
- Artículo 3º y por el Artículo 223 del Código Penal.
- Resolución Ministerial No. 082/97, del 3 de Junio de 1997.
- Decreto Ley Nº 2028, del 28 de Octubre de 1999.
- Ley de Municipalidades
- Ley 1551 de Participación Popular 20 de abril de 1994, Artículo 13.

En amparo a la Ley No 1654 de Descentralización Administrativa de fecha 28 de julio de 1995, Decreto Supremo No 28666 de fecha 5 de abril de 2006, es aprobada la estructura orgánica de la Prefectura del Departamento de La Paz, en la misma se encuentra la Secretaría Departamental de Turismo. Asimismo, los marcos generales de la Ley No 1178 y las Resoluciones y Decretos Supremos que normen los sistemas de Administración Gubernamental, sistemas que proporcionan herramientas gerenciales para autoridades de nivel ejecutivo y operativo.”¹⁶

¹⁶ Manual de Funciones, Prefectura del Departamento de La Paz. MOF. 2004.

Las anteriores normas y leyes que respaldan la creación de la Secretaría Departamental de Turismo nos ayuda a establecer el marco legal que debe sustentar y poseer la creación de la unidad de idiomas, además contamos con los siguientes marcos normativos:

2.4.2.1 Constitución Política del Estado

Según, La Constitución Política del Estado “reconoce la diversidad en el territorio nacional, en Disposiciones Generales Art. 1º. Bolivia, libre, independiente, soberana, multiétnica y pluricultural constituida en Republica Unitaria, adopta para su gobierno la forma democrática representativa y participativa fundada en la unión y la solidaridad de todos los bolivianos”.¹⁷

La constitución Política del Estado que en su título Cuarto, artículo 43 establece el Estatuto del Funcionario Público sobre la base fundamental de que los funcionarios y empleados públicos son servidores exclusivos de los intereses de la colectividad y no de parcialidad o partido político alguno.

2.4.2.2 Resolución Prefectural N° 654

Según el Art. 7 (Forma de Organización) del Decreto Supremo No 25060 de 2 de junio de 2002 dispone que las Prefecturas del Departamento podrán adoptar una estructura organizacional propia, de acuerdo a las necesidades de cada departamento, manteniendo una organización interna mínima uniforme para el relacionamiento, y manteniendo una organización interna con sujeción a las normas del Sistema de Organización Administrativa (SOA); asimismo, considerando el Plan Nacional de Desarrollo (PND), Plan Departamental de Desarrollo (PDD), presupuesto aprobado por la ley financiera y el Plan Estratégico Institucional (PEI), la organización interna en las prefecturas de Departamento deberán ser aprobadas mediante Resolución Prefectural. **Ver Anexo N° 4. Resolución Prefectural N° 654**

¹⁷ REPAC. Nueva Constitución Política del Estado. Vicepresidencia de la Republica. 2008. Pág. 15

2.4.2.3 La Ley Nº 1654 de Descentralización Administrativa de fecha 28 de Julio de 1995.

“Artículo 2 objeto; inciso c) Mejorar y fortalecer la eficiencia y eficacia de la Administración Pública en la prestación de servicios en forma directa y cercana a la población. Inciso f) Formular y ejecutar los planes departamentales de desarrollo económico y social de acuerdo a las normas del Sistema Nacional de Inversión Pública en el área de:

- Investigación y extensión técnico-científico
- Promoción del Turismo
- Programas de asistencia social

Inciso h) Administrar, Supervisar y controlar el funcionamiento de los servicios de asistencia social, deporte, cultura, turismo, agropecuarios y vialidad, con excepción de aquellos que son de atribución municipal, preservando la integridad de las políticas nacionales en estos sectores”.¹⁸

2.4.2.4 Ley Nº 1178. Ley SAFCO

“La ley administración y control Gubernamental (SAFCO), Establece un conjunto de sistemas para alcanzar mayor eficiencia, eficacia y transparencia en el manejo de los recursos públicos, desarrollando de esta manera la capacidad administrativa.

Principios de la Ley 1178 (SAFCO): Los principios generales de la Ley 1178 pueden resumirse en:

- Aplicación del enfoque sistémico a la administración del Estado
- Integración entre los sistemas de administración y control, integración que se concreta en un control interno que es parte de la administración y un control externo como actividad posterior a la ejecución.
- Integración entre todos los sistemas que regula la ley y su relación con los Sistemas Nacionales de Planificación e Inversión Pública.
- Responsabilidad de la administración pública, buscando que los servidores públicos no sólo fueran responsables de los aspectos formales de la gestión, sino también de los resultados de la misma.

¹⁸ A., Nogales. Nuevo Compendio de Legislación Sobre la reforma Educativa y Leyes Conexas. Págs. 10-30. La Paz, Bolivia. 2004.

A. Objetivos de la Ley 1178 (SAFCO)

- Lograr la administración eficaz y eficientes de los recursos públicos, para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la presentación de servicios y los proyectos del sector público.
- Lograr que todo servidor público asuma plena responsabilidad.
- Lograr que todo servidor público rinda cuenta no solo del destino de los recursos públicos que le fueron confiados, sino también de los resultados de su aplicación.
- Generar información que muestre con transparencia la gestión.
- Significa disponer de la información útil, oportuna y confiable asegurando la razonabilidad de los informes y estados financieros.
- Desarrollar la capacidad administrativa.
- La capacidad administrativa de los servidores públicos podrá impedir o identificar y comprobar el manejo incorrecto de los recursos del Estado. ¹⁹

2.4.2.5 Ley de la Educación Boliviana “Avelino Siñani y Elizardo Pérez”

Esta ley establece acerca de la importancia de idiomas en el territorio nacional en los siguientes artículos:

“Art. 1 Párrafo 6. La educación es universal, única y diversa. Universal porque atiende a todos los habitantes del estado plurinacional. Única en cuanto a la calidad y contenido curricular básico. Diversa en su aplicación y pertinencia a cada contexto geográfico, social, lingüístico y económico.

Art. 15 (estrategia de uso de las lenguas) Por la diversidad lingüística que existen en el Estado Plurinacional se adoptan las siguientes estrategias obligatorias de uso de las lenguas en todo el sistema educativo.

En comunidades o regiones del Estado Nacional serán trilingües de la siguiente manera: el castellano como primera lengua(L1), la lengua originaria como segunda lengua(L2) y la enseñanza de la lengua extranjera en forma gradual y obligatoria desde los primeros años de escolaridad, con metodología pertinente y personal especializado, continuando en todos los niveles del Sistema Educativo Plurinacional ”.²⁰

¹⁹ Editorial Cóndor, Ley N° 1178. Ley SAFCO. La Paz. 2007.

²⁰ Félix Patzi. Políticas de Descolonización, Ley de Educación “Avelino Siñani y Elizardo Pérez”. Ministerio de Educación.

2.4.3 Secretaría Departamental de Turismo de la Prefectura de La Paz

Actualmente la Secretaría Departamental de Turismo es trabajando con el DS. 28666 de 5 de abril de año 2007, que establece esta secretaría una de las mas importantes en la estructura organizacional de la Prefectura.

Ver Anexo Nº 3. *Estructura Organizacional de La Prefectura de La Paz.*

Con el objetivo de diseñar estrategias compatibles con las políticas nacionales para promover el desarrollo productivo integral y sostenible, coordinar el diseño de planes sectoriales de proyectos culturales y de turismo, promoviendo y apoyando las acciones y procesos que permitan incrementar y estimular la productividad paceña. Por otra parte, promover políticas de desarrollo social y cultural, proteger el patrimonio cultural, defender los derechos de propiedad intelectual, fomentar y difundir la cultura en el ámbito departamental.

2.4.3.1 Dirección de Cultura

“La Dirección de Cultura amparada en el DS. 28666 del 5 de abril del año 2006 que establece esta dirección en la estructura organizativa de la Prefectura. Si bien el intento de concentrar el trabajo se basa en la Preservación del Patrimonio material e inmaterial según las recomendaciones de la UNESCO, pero no es lo suficiente para promocionar la actividad cultural generada en las diferentes provincias de la región. La memoria cultural transmitida de generación en generación, es cada vez más escasa por la falta de motivación para que los ciudadanos jóvenes mantengan vigente estas tradiciones y costumbres, que sin duda alguna, tiene su particularidad y la diversidad de estas particularidades nos regalan la identidad dentro de una estructura de conjunto.

Con la implementación en el Plan de Cultural, mayores componentes sociales enfocados al desarrollo humano, que fortalezcan los valores del ser humano y ser conscientes que cualquier estrategia o plan de trabajo esta en función a los ciudadanos, tomando en cuenta la visión de área urbana como de área rural,

que tienen que estar preparados para enfrentar transformaciones que la Prefectura pretende iniciar para establecer desarrollo productivo y de integración.

Nuestro país hace muchos años, ha reconocido que en su territorio habitan diversas culturas y se mantiene vigente la comunicación a través de diferentes idiomas, lo que dio lugar a los términos pluricultural y multilingüe. Pese a esta identificación, resulta paradójico que no se hayan implantado políticas interculturales que respondan a la identificación del valor de la diversidad existente; no hablamos de intercultural como una cohabitación en tolerancia, como definieron algunos, sino como una coexistencia recíproca, dando valor a los rasgos particulares que cada cultura proyecta, acercándonos al diálogo de interrelación ética de admisión de la diversidad.

A. Objetivos de la Dirección de Cultura

- Promocionar y difundir las expresiones e iniciativas culturales generadas por las Diversas culturas establecidas en el Departamento de La Paz.
- Diseñar programas educativos culturales destinados a la sensibilización y Concientización sobre valores culturales.
- Fortalecer los procesos de preservación del patrimonio material e inmaterial existentes en el departamento de la paz
- Promover la investigación en diferentes áreas del patrimonio material e inmaterial.
- Fomentar las industrias culturales - circuitos turísticos culturales en el Departamento de La Paz.

Si bien, estas directrices no son una novedad en la intención de desarrollo cultural, se pretende fortalecer su aplicabilidad dentro de un marco de acción educativa; que se establezca en centro integrador de sensibilización y concientización de los valores culturales en los diferentes actores sociales que deben ser involucrados para alcanzar los objetivos basados con políticas del gobierno”.²¹

²¹ Manual de Organización, Procedimientos y funciones. Dirección de Cultura. Prefectura del Departamento de La Paz. 2004.

2.4.3.2 Dirección Promoción Turística

“Actualmente la Dirección Promoción Turística esta trabajando con el D.S. 28666 del 5 de abril del año 2006, se puede observar la estructura de La Secretaría Departamental de Turismo.

Ver Anexo Nº 3. Estructura Organizacional de La Prefectura de La Paz

En el marco de las políticas y estrategias nacionales y departamentales el Departamento de La Paz es : Convertirse en el primer destino – región consolidado de Bolivia y Sud América, en los tipos de turismo existentes y hacer que la actividad turística se constituya en una alternativa de desarrollo sostenible viable para el Departamento, capaz de solucionar los problemas de empleo y pobreza.

El Plan refleja asimismo, la misión, objetivos, políticas, programas y proyectos de esta instancia, los cuales serán implementadas por la Dirección Promoción Turística y ejecutados a través de cuatro unidades que se muestran en el esquema de trabajo. Para mayor funcionalidad ejecutiva y operativa con mayor eficiencia y calidad de servicio, delimitando las funciones de cada una de las áreas.

Ver anexo Nº 5. Esquema de trabajo de la Dirección Promoción Turística

El trabajo de la dirección se realiza con un enfoque basado en las tendencias de la demanda nacional e internacional proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística; mismo que contempla la relación entre las instituciones e instancias públicas y privadas a nivel nacional, departamental que permita generar consensos en el desarrollo de la actividad turística y local articulando con asociaciones, organizaciones y actores privados comprometidos con el sector.

A. Objetivos de la Dirección de Turismo

- Promover el desarrollo sostenible del turismo en el Departamento de La Paz, en base a una estrategia departamental e identificando los destinos potenciales para convertirlos en productos turísticos.
- Promocionar en términos turísticos el Departamento de La Paz en los ámbitos nacionales e internacionales, en base a una estrategia de mercado y su posterior comercialización.

- Brindar asistencia técnica en los ámbitos municipales para afectar en los procesos de planificación del turismo sostenible.
- Realizar el control y ordenamiento de la actividad turística y los servicios en el Departamento de La Paz, según competencias expuestas por las Ley y normativas del sector.

Por consecuencia, para cumplir con los objetivos institucionales de la Dirección Promoción Turística de interacción con diferentes ámbitos sociales no basta una interacción en el ámbito nacional, sino también en territorios extranjeros para con la finalidad de ejecutar los objetivos establecidos de esta dirección.

B. Fundamentos de la Dirección Departamental de Turismo

El Estado otorga importancia al sector turístico con relación al desarrollo económico, social, cultural y de conservación del medio ambiente, protegiendo y promoviendo como expresiones del Patrimonio Natural y Cultural de la Nación, la diversidad de ecosistemas, bellezas escénicas y paisajísticas, pisos ecológicos, zonas de diversidad biológica y cultural, áreas protegidas, sitios arqueológicos, antropológicos y paleontológicos, formaciones geológicas, hechos históricos, obras monumentales, acontecimientos culturales y eventos folklóricos como patrimonio tangible e intangible de la Nación”.²²

²² Manual de Organización, Procedimientos y funciones. Dirección Promoción Turística. Prefectura del Departamento de La Paz. 2004.

CAPITULO III

MARCO PRÁCTICO

3.1 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo y diseño de la Unidad de Servicios en Idiomas dependiente de la Dirección Promoción Turística de la Prefectura de La Paz, se determino los universos de estudio, seguidamente la determinación de las muestras para conseguir información para validar el proyecto, de acuerdo al siguiente proceso:

3.1.1 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA

De acuerdo al tema en estudio se definió contemplar dos universos de estudio: Universo Institucional y Universo de Visitantes.

3.1.1.1 Universo Institucional

La población que se tomó para realizar el presente proyecto es el universo institucional o funcionarios de la Prefectura del Departamento de La Paz, que cuenta con una población de 492 funcionarios públicos.

Ver Anexo N° 6. *Planilla de total de funcionarios de la Prefectura.*

A. Determinación de la Muestra del Personal

Como muestra del universo institucional se seleccionó la Secretaría Departamental de Turismo de la Prefectura de La Paz, que es muestra no probabilística o muestra dirigida, a fin de conservar el esquema de la investigación ya que está es una de las siete secretarías que conforman la estructura organizacional de la Prefectura del Departamento de La Paz, y suficientemente representativa por la importancia que posee en la Prefectura.

Internamente la Secretaría Departamental de Turismo de la Prefectura de La Paz esta conformada por tres áreas de trabajo que son:

- Secretaría de Turismo cuenta con 4 personas.
- Dirección de Cultura cuenta con 10 personas.
- Dirección Promoción Turística con 9 personas.

Para la muestra realizamos la suma de las tres áreas de trabajo que nos da un total de 23 funcionarios públicos o “**Usuarios Internos**” que fueron encuestados.

3.1.1.2 Universo de Visitantes

Visitantes o también llamados “**Usuarios Externos**” son personas que diariamente visitan la prefectura en un promedio de 400 a 500 personas según el centro de control computarizado de la Prefectura de La Paz. Nuestro universo contempla a todas las personas que visitan lo cual señala que será un universo probabilístico porque todos los visitantes tienen la misma probabilidad de ser encuestados.

A. Determinación de la Muestra de Visitantes

La definición del tamaño de la muestra es acuerdo a la población o universo de visitantes. Como se dio a conocer, se trabajó con personas que visitan la Prefectura de La Paz (Usuarios Externos).

Para dicho propósito aplicaremos la fórmula estadística que establece el tamaño de la muestra según el autor Roberto Hernández S., con el propósito de que el presente trabajo de investigación tenga valides y fiabilidad.

Debido a las características de la investigación se trabajará con un muestreo probabilístico para encontrar una muestra fiable y representativa que desarrolle y sustente el proyecto, de tal manera que se puedan generalizar los resultados.

FÓRMULA:

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{E^2 (N-1) + 0,95 * 0,05 * 1,96^2}$$

P = Encuesta realizado a funcionarios 23 = 0,95 de aceptabilidad al proyecto

q = Error estándar = 0,05

N = Tamaño de Población (usuarios externos) = 500

E = Varianza de la población. Encuadrado en el error estándar 0,05

Z = Nivel de confianza de ocurrencia de q. = 1,96

n = Tamaño de la muestra.²³

$$n = \frac{500 * 0,95 * 0,05 * 1,96^2}{0,05^2 (500-1) + 0,95 - 0,05 * 1,96^2} = 64$$

n = 64 Usuarios Externos a encuestarse

3.1.2 MEDIOS E INSTRUMENTOS PARA LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

3.1.2.1 Método de Investigación

El desarrollo y diseño de la unidad de servicios en idiomas dependiente de la Dirección Promoción Turística de la Prefectura de La Paz, requiere la aplicación de un enfoque de sistemas basados en la misión institucional.

Para realizar el estudio de la investigación en la Secretaria Departamental de Turismo, que contiene dos Direcciones: Dirección Promoción Turística y Dirección de Cultura se realizó la aplicación de un enfoque de exploratorio-deductivo mediante las técnicas de recolección de datos como ser: la observación directa, entrevista y finalmente el cuestionario.

²³ Hernández Sampieri, Roberto. Collado, Carlos. Baptista, Pilar. Metodología de la Investigación. Ed. Nomos S.A. Segunda Edición. Págs. 203-223. 1999.

3.1.2.2 Determinación de las Fuentes de Investigación

A. Observación Directa

Mediante el proceso empírico como es la técnica observación directa se pudo realizar la conjetura de carencia de una unidad o área de idiomas dependiente de la Prefectura del Departamento de La Paz, al examinar documentación como ser: la estructura organizacional de la Prefectura, estructura organizacional de la Secretaría de Turismo, reglamentos de la Prefectura y documentos para evidenciar que la Prefectura de La Paz no cuenta con un área relacionado a idiomas. A demás, esta técnica ayudo a obtener información administrativa de la Prefectura, siguiendo los siguientes procedimientos:

1. Se definió con precisión el universo de estudio según los aspectos de la Prefectura de La Paz, con la intención de crear la Unidad de Idiomas.
2. Se consiguió información de los funcionarios, como ser los directores de las direcciones de la Secretaría Departamental de Turismo lo que indicó la no existencia de una instancia o área referente a idiomas. Estas afirmaciones fueron el inicio por el interés de implementar la unidad de idiomas en la Prefectura de La Paz.
3. Se estableció la unidad de observación en la Prefectura de La Paz, que fue la Secretaría Departamental de Turismo, por tratarse de un número limitado de personas y por la relación directa con idiomas.

B. Entrevista.

A partir de la observación directa se procedió con la entrevista a funcionarios de la Secretaria Departamental de Turismo de la Prefectura de La Paz. Se llevó a cabo la técnica de la entrevista con el propósito de obtener datos de fuentes primarias como ser: los funcionarios de la Secretaría Departamental de Turismo, quienes brindaron información mediante conversaciones de naturaleza profesional sometida a una dirección sistemática y objetiva, con el propósito de obtener información de primera mano referente al empleo de idiomas.

Esta interrelación entre el entrevistador y las personas que componen el objeto de estudio, fue un proceso de comunicación que se obtuvo mediante un

entrevistador, el mensaje, el receptor y respuestas que tiene por finalidad proporcionar información acerca de nuestro objeto de estudio.

Se aplicó la entrevista realizada con finalidad de conocer y conseguir información acerca de la necesidad de implementar el área de idiomas, se consultó a los direcciones y funcionarios de estas dependencias, lo que indicó que el empleo de idiomas en estas dependencias es constante y necesario, además se confirmó que la Prefectura de La Paz no cuenta con personal especializado en idiomas.

Ver Anexo N° 7. Entrevista a funcionarios de la Secretaría Dptal. de Turismo

C. Cuestionario

Con las dos técnicas anteceditas se llevó a cabo la elaboración y aplicación del cuestionario para usuarios internos e usuarios externos según los siguientes criterios:

- Necesidad de empleo de idiomas en la Secretaría Departamental de Turismo
- Demanda de idiomas en la Secretaría Departamental de Turismo
- Tipos de servicios que podría prestar la unidad de idiomas
- Motivación e interés hacia los idiomas
- Imposibilitaciones del porqué los funcionarios no hablan otros idiomas
- Muestra representativa por tener características de la población
- Preguntas abiertas para conseguir información adicional y necesaria en el área de idiomas

El cuestionario se conformó con preguntas abiertas y cerradas, coherentes, ordenadas, y sistematizadas interrelacionadas con la finalidad de obtener información acerca de la demanda y necesidad de crear una unidad de idiomas. Mediante esta técnica se pudo medir la aptitud, opiniones, conocimientos, necesidades y utilización de idiomas, por parte de los funcionarios de la Secretaría Departamental de Turismo.²⁴

Ver Anexos N° 8 y 9. Cuestionario para Funcionarios y Visitantes de la Prefectura.

²⁴ Rojas Soriano, R. Guía para Realizar Investigaciones Sociales. Universidad Nacional Autónoma de México 6ª Edición. Págs. 10-37. México. 1991.

a. A Funcionarios (Usuarios Internos)

El cuestionario que se aplicó a los funcionarios de la Prefectura del Departamento de La Paz, específicamente a los funcionarios de la Secretaría Departamental de Turismo que son veinte y tres personas.

Ver Anexo N° 8. *Cuestionario para funcionarios de la Secretaría Dptal. de Turismo*

b. A Visitantes (Usuarios Externos)

De acuerdo, a la fórmula estadística se aplicó el cuestionario a sesenta y cuatro personas, la muestra fue probabilística, porque su aplicabilidad fue al azar y sin delimitaciones específicas a encuestados.

Ver Anexo N° 9. *Cuestionario para Visitantes de la Prefectura de La Paz.*

3.2 DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DEL UNIVERSO INSTITUCIONAL

El diagnóstico y análisis de necesidades que se presenta a continuación es el producto del proceso de investigación que se realizó en la Secretaria Departamental de Turismo de la Prefectura del Departamento de La Paz

En el análisis del Universo Institucional se pudo afirmar que la Prefectura del Departamento La Paz no cuenta con un área o personal especializado en idiomas. En tal sentido, verificado las necesidades de empleo de idiomas se propone la Creación de La Unidad de Servicios en Idiomas con la finalidad de prestar servicios en los idiomas extranjeros y nativos. A partir de los datos recolectados de los funcionarios de la Secretaria Departamental de Turismo, quienes trabajan directamente con personas que no solamente hablan el idioma español como ser: pobladores de provincias y el extranjero.

Éstos fueron los fundamentos para llevar a cabo el proyecto titulado: ***“Propuesta de Creación de la Unidad de Servicios en Idiomas dependiente de la Dirección Promoción Turística de la Prefectura de La Paz”***.

3.2.1 Aplicación de Cuestionario

Con la aplicación del cuestionario se pudo evidenciar la necesidad de empleo de idiomas extranjeros y nativos que frecuentemente los funcionarios de la Secretaría Departamental de Turismo de la Prefectura de La Paz utilizan. Se encuestó 23 personas que equivale el 100% de la muestra institucional seleccionada. La aplicación se realizó en dependencias de La Secretaría de Departamental de Turismo que internamente tiene tres áreas de trabajo, con la suma total de 23 personas:

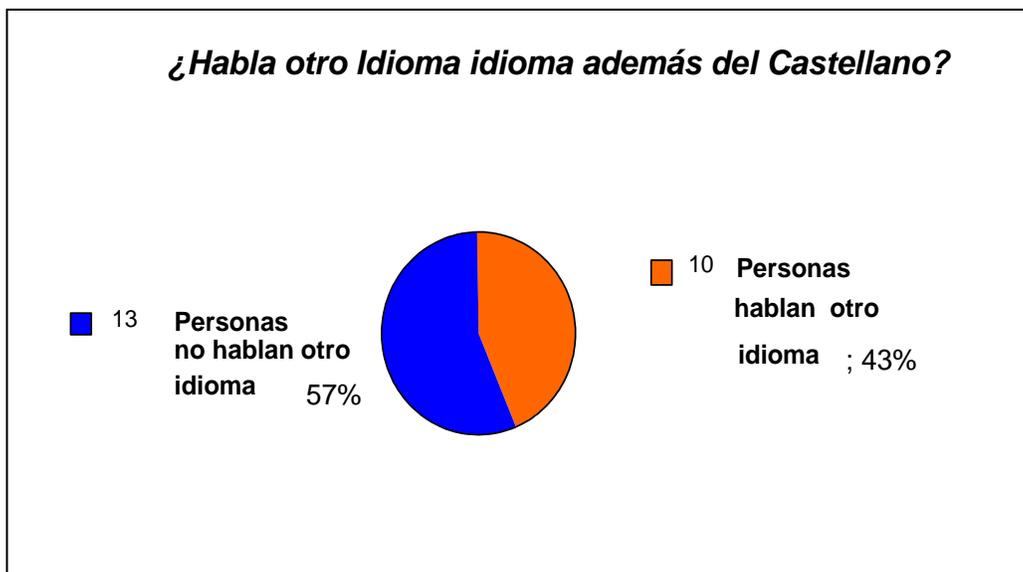
- ✓ Secretaría Departamental de Turismo cuenta con 4 personas.
- ✓ Dirección de Cultura cuenta con 10 personas.
- ✓ Dirección Promoción turística, cuenta con 9 personas.

Ver Anexo N° 8. *Cuestionario para funcionarios de la Secretaría Dptal. de Turismo*

3.2.1.1 Idiomas Utilizados Frecuentemente además del Castellano

De los 23 funcionarios encuestados, 10 personas hablan uno o varios idioma(s), a demás del castellano que equivale el 43%. Sin embargo, 13 personas no hablan otro idioma(s) que equivale al 57%.

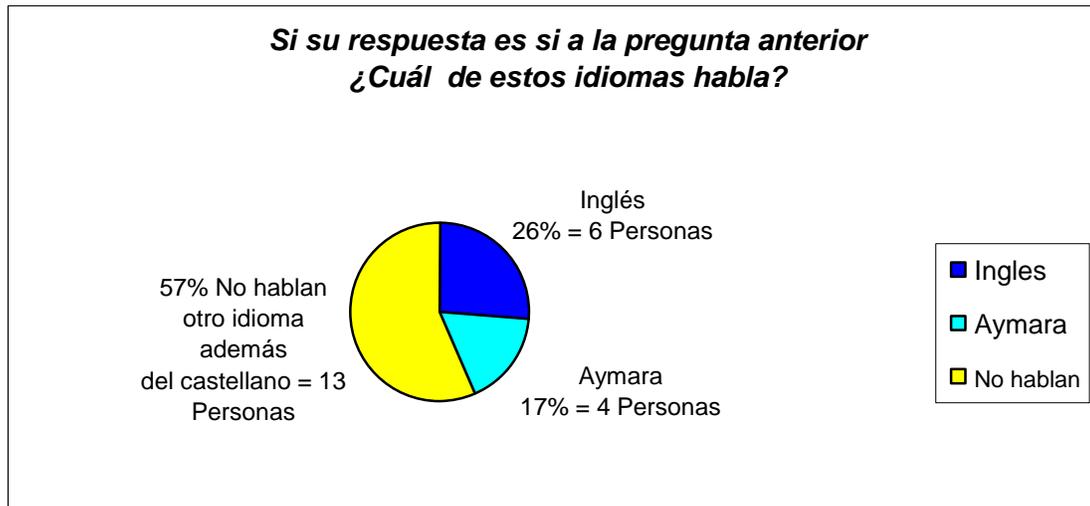
GRÁFICO N° 1



FUENTE; ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A LA PREGUNTA N° 1 (Encuesta Funcionarios)

En conclusión se puede afirmar que en la Secretaría Departamental de Turismo un porcentaje menor de los encuestados hablan otro idioma a demás, del castellano y un porcentaje mayor no hablan otro idioma.

GRÁFICO Nº 2



FUENTE PROPIA EN BASE A LA PREGUNTA Nº 2 (funcionarios públicos)

En la segunda pregunta del cuestionario para funcionarios se evidenció que en la Secretaría Departamental de Turismo, diez personas hablan un idioma a demás del castellano. De las diez personas, seis personas hablan el idioma inglés y cuatro personas hablan el idioma aymara. Con estos datos, se llega a la conclusión que el idioma inglés es más hablado que el idioma aymara en la Secretaría Departamental de Turismo.

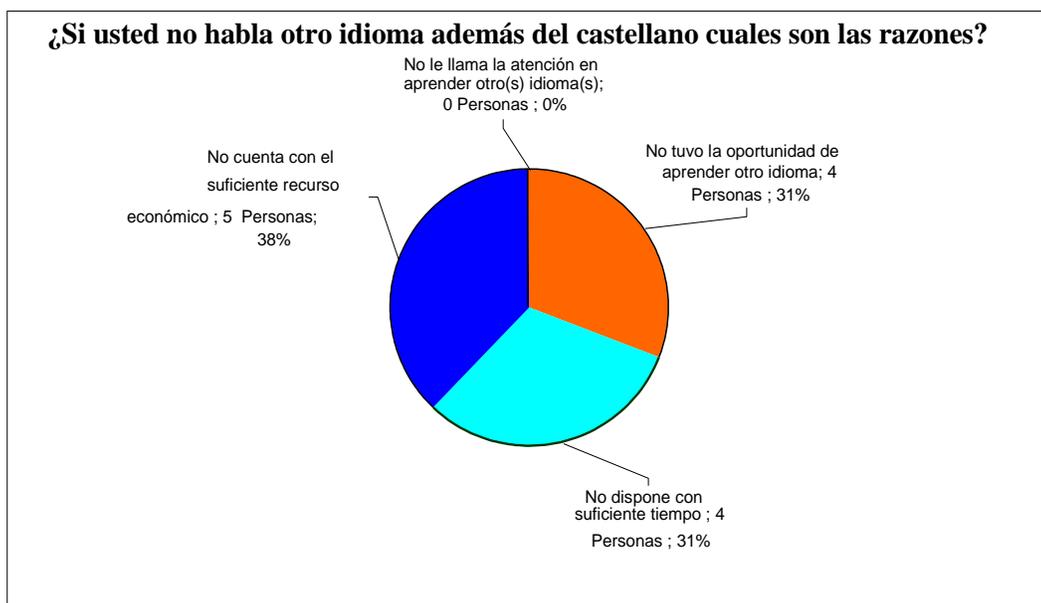
Los encuestados consideraron que el idioma Inglés es más importante, puesto que, los funcionarios que trabajan en ésta dirección tienen constantes visitas de turistas y documentos provenientes del extranjero. Sin embargo, los encuestados de la Dirección de Cultura consideraron que el idioma aymara es más importante por tener relación directa con los comunarios de las provincias del Departamento de La Paz.

3.2.1.2 Razones por las cuales las personas no hablan otro Idioma

En la tercera pregunta se obtuvo información del porque las trece personas encuestadas no pudieron aprender otro idioma a demás del castellano. El cuestionario tuvo diferentes respuestas opcionales donde el encuestado podría identificarse con una de ellas.

Ver anexo N° 8. Cuestionario para funcionarios

GRÁFICO N° 3



FUENTE: ELABORACION PROPIA EN BASE A LA PREGUNTA N° 3 (Encuesta funcionarios)

Cuatro personas encuestadas se identificaron con la opción de no haber tenido la oportunidad de aprender o tomar un curso de idiomas, por desconocimiento u otras razones personales.

Cuatro personas se identificaron con la segunda opción de no disponer de suficiente tiempo, para aprender idioma(s) puesto que son funcionarios públicos y deben estar en el trabajo en horarios de oficina, imposibilitando tomar un curso.

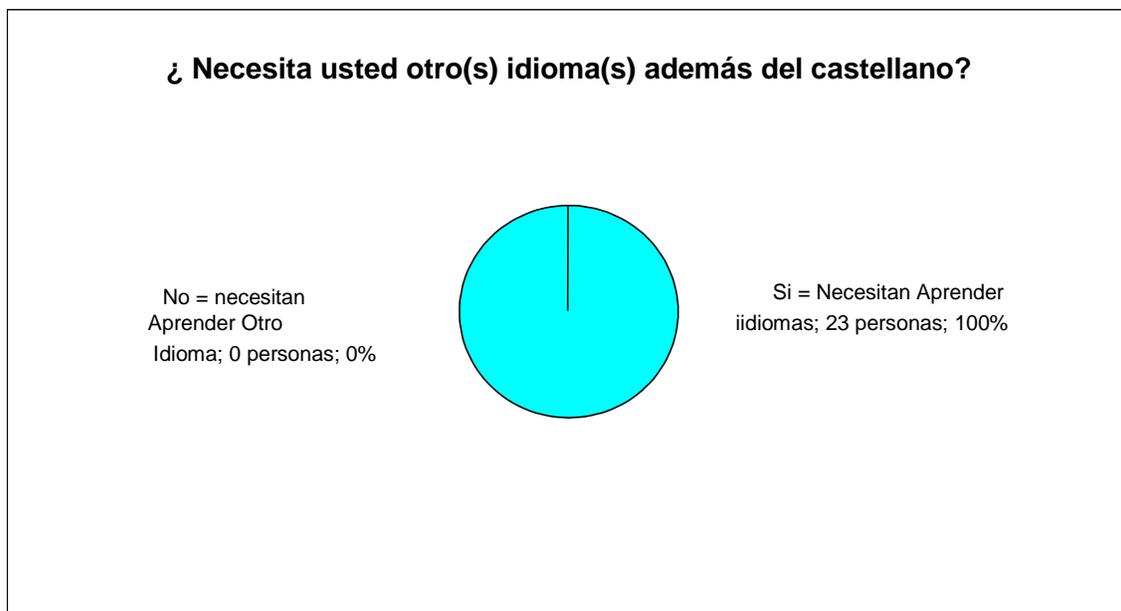
Cinco encuestados no cuentan con el suficiente recurso económico para tomar un curso de idioma, se puede concluir que el factor económico juega un papel importante para que los funcionarios públicos puedan tomar cursos de capacitación en idiomas. Finalmente ninguno de ellos respondió la cuarta opción, de no llamarle la atención el aprender otro idioma.

La causa más enfatizada del porqué los funcionarios no pudieron aprender otro idioma fue el factor económico con 38% no cuentan con el suficiente recurso económico destinado a un curso de capacitación en idiomas. El 31 % de los encuestados no tuvieron ninguna oportunidad para aprender un idioma por lo que se puede inducir que no llegaron a considerar este tema. El 31 % restante de los encuestados no pudieron aprender otro(s) idioma(s) por el factor tiempo puesto que trabajan en horarios de oficina y no tienen tiempo para dedicarse a un curso. Sin embargo, el 100% de encuestados consideran que es necesario aprender idiomas. Además, esta pregunta nos brinda información para poder formular un curso de lengua tomado en cuenta: tiempo, área, metodología, materiales, y otros factores.

3.2.1.3 Necesidades de Aprender otro Idioma además del Castellano

En la pregunta N° 4 el 100% de los funcionarios públicos que son 23 personas respondieron a la opción que sí necesitan otro idioma además del castellano, puesto que los idiomas juegan un papel importante en su fuente laboral, a razón de que la Secretaría Departamental de Turismo tiene como uno de sus principales objetivos y funciones interactuar con personas de otros países y de las provincias del Departamento y de otras regiones.

GRAFICO N° 4



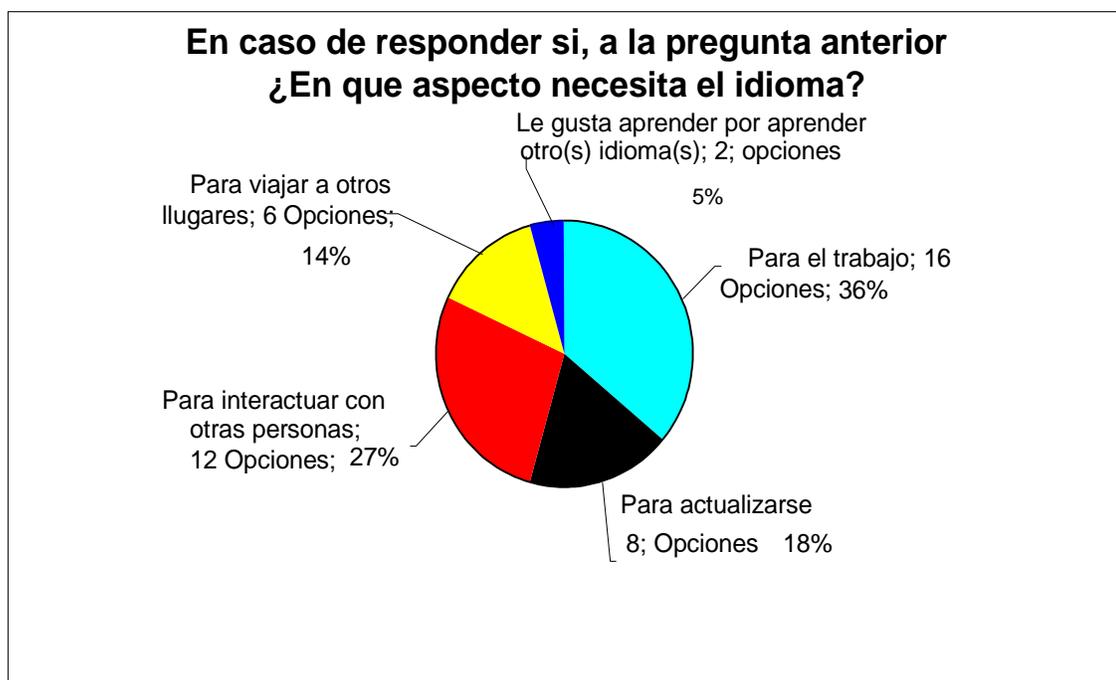
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A LA PREGUNTA N° 4 (Encuesta Funcionarios)

La pregunta cinco fue opcional y tuvo una parte complementaria de pregunta abierta para obtener con exactitud la aptitud hacia los idiomas. Así los encuestados tuvieron más de una opción para elegir.

En la primera opción, los encuestados marcaron diez y seis veces siendo la mayor opción considerada, dicha opción expresa que necesitan idiomas para emplearlo en el trabajo, con el 36%. La segunda opción fue marcada doce veces, que equivale 27% expresando que el idioma es necesario para interactuar con otras personas de distintas culturas. En la tercera opción que expresa que un idioma es ventajoso actualizarse con el 18%. La cuarta opción fue marcada por seis personas, los idiomas son necesarios para viajar a otros lugares con el 14%. La quinta opción fue marcada dos veces en porcentaje de 5% que no lo ven como una necesidad sino como una actividad no indispensable. Finalmente, en la parte complementaria de la pregunta, ninguno de los encuestados respondió esta sección.

Se puede advertir que los encuestados necesitan idioma(s) para emplearlo en el trabajo, por causas de interacción o utilización para brindar mejores servicios, puesto que en las oficinas de esta secretaría se enfatiza la interacción social con personas de las provincias y el extranjero.

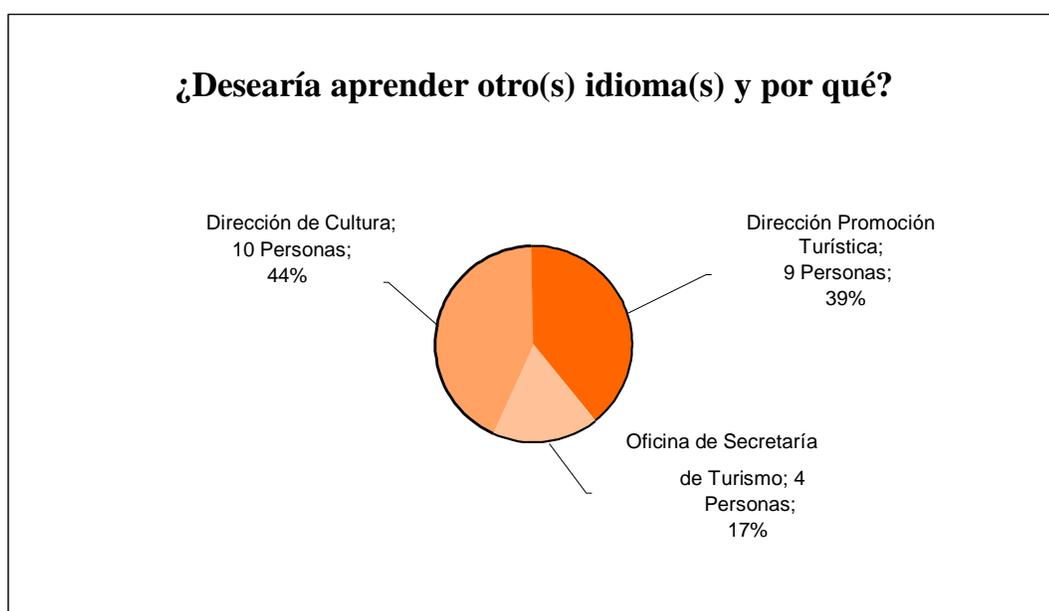
GRÁFICO Nº 5



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A LA PREGUNTA Nº 5 (Encuesta Funcionarios)

La pregunta N° 6 en la encuesta para funcionarios el 100% de los encuestados de la Secretaría Departamental de Turismo respondieron que sí desean aprender otro(s) idioma(s) como se puede observar en el Gráfico N° 6 y 8. La respuesta de los encuestados afirma la aceptación por aprender un idioma, puesto que en dichas dependencias de La Prefectura una función primordial es interactuar constantemente con personas que no hablan plenamente el idioma castellano como ser: los comunarios de las provincias de La Paz y el extranjero.

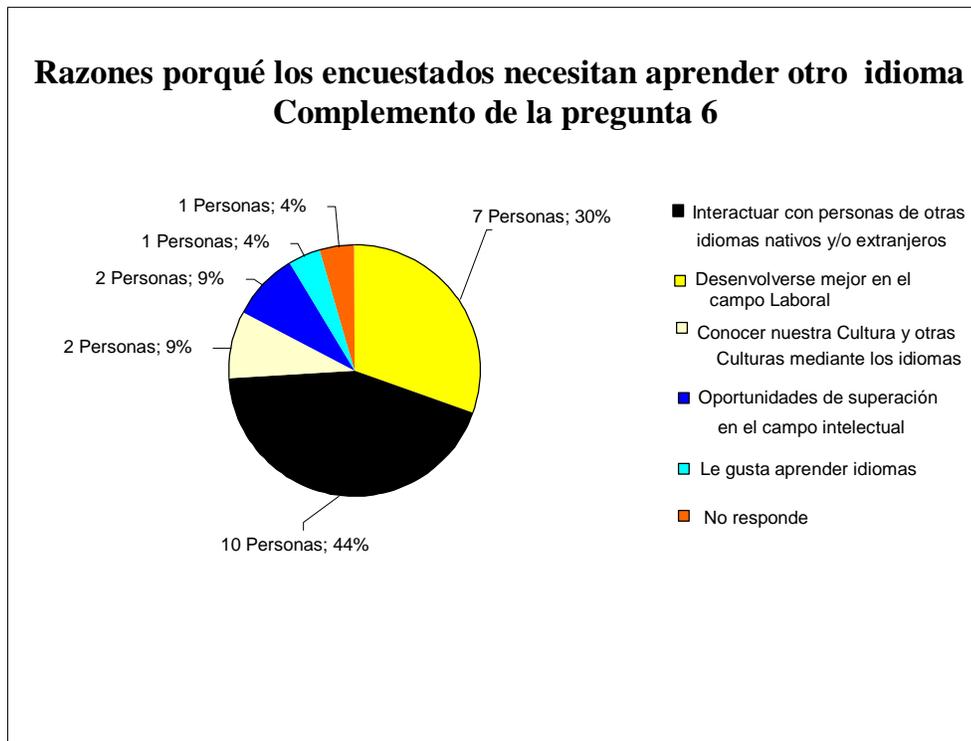
GRÁFICO N° 6



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A LA PREGUNTA N° 6 (Encuesta Funcionarios)

Seguidamente podremos saber del porqué el interés en aprender otro idioma a demás del castellano, por parte de los funcionarios. Ver gráfico N° 7.

GRÁFICO N° 7



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A LA PREGUNTA N° 6 (Encuesta Funcionarios)

El complemento de la pregunta N° 6 del cuestionario para funcionarios, se aplicó esta técnica para saber con exactitud del porqué el encuestado quiere aprender otro idioma, se manifestaron con diversas opiniones, pero las fundamentales lo destacamos de la siguiente manera:

En primer lugar están de acuerdo que necesitan idiomas para desenvolverse en el campo laboral con un 44%, puesto que actualmente estos encuestados ya se encuentran trabajando. En segundo lugar consideran que necesitan otro idioma además del castellano para interactuar con otras personas que no hablan el español, puesto que, en dichas oficinas otro idioma además del castellano son frecuentemente empleados. En tercer lugar, consideran que mediante los idiomas ellos podrían conocer otras culturas y saber con exactitud el afán de las personas que llegan a estas oficinas para conseguir o demandar un asunto particular con el 9%. En cuarto lugar, con el 9% los encuestados respondieron que desearían aprender otro idioma como instrumento de superación, porque consideran que los idiomas son importantes para adquirir sus objetivos particulares. En quinto lugar, respondieron que desearían aprender otro idioma solamente por aprender sin algún

propósito en especial o necesidad que debe cumplir, sin embargo se destacó que los idiomas son interesante aprenderlos y favorable el considerar esta propuesta de la creación de la unidad de idiomas para futuros trabajos con un 4%.

3.2.1.4 Cuenta la Prefectura con una Unidad de Idiomas

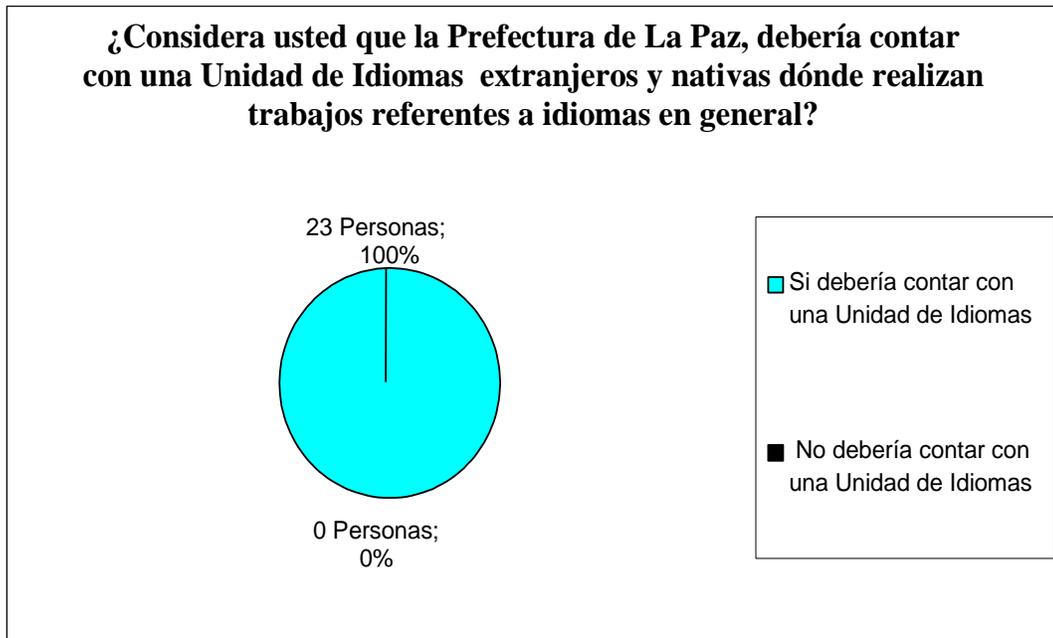
En la pregunta N° 7 se puede afirmar que el 100 % de los encuestados respondieron que la Prefectura del Departamento de La Paz, no cuenta con una unidad o departamento de idiomas que se encomiende tareas referente a idiomas.

Esta pregunta fue un factor decisivo para realizar el proyecto titulado: “Propuesta de Creación de la Unidad de Servicios en Idiomas”. Entonces, con esta pregunta se puede afirmar que la Secretaría Departamental de Turismo tampoco cuenta con un centro de idiomas donde se realiza trabajos referentes a idiomas, considerando que la utilización de idiomas en estas oficinas es necesario y funcionarios empíricos realizan éstos trabajos referente a idiomas.

3.2.1.5 Necesidad de Crear una Unidad de Idiomas

El 100% de los encuestados que equivale 23 personas respondieron a la pregunta N° 8, que la Prefectura del Departamento de La Paz debería contar con un departamento o centro de idiomas que sean especialistas en el área de idiomas, puesto que estos funcionarios emplean los idiomas frecuentemente como en estas tres áreas de trabajo: Secretaría de Turismo, Dirección de Cultura y Dirección Promoción Turística. Puesto que, las direcciones deben sociabilizar frecuentemente con personas, instituciones y territorios que no hablan el español.

GRAFICO N° 8



FUENTE: ELABORACION PROPIA EN BASE A LA PREGUNTA N° 8 (Encuesta Funcionarios)

La razones para que los encuestados respondan que la Prefectura de La Paz debe contar con una unidad prestadora de servicios en Idiomas son las siguientes razones:

Primeramente, once encuestados consideran que sí debería crearse e implementarse una unidad de idiomas, puesto que ellos necesitan idiomas para interactuar con comunarios de las provincias paceña y con los extranjeros que llegan a estas oficinas a solicitar algún tipo de información o algún tipo de trabajos en idiomas.

En segundo lugar, ocho personas respondieron que sí se crease dicha Unidad de Idiomas una de las principales tareas que debería brindar esta unidad es la capacitación a los funcionarios que trabajan en La Prefectura del Departamento de La Paz, fundamentando por la constante comunicación que tienen con las 20 provincias del Departamento y además con los extranjeros.

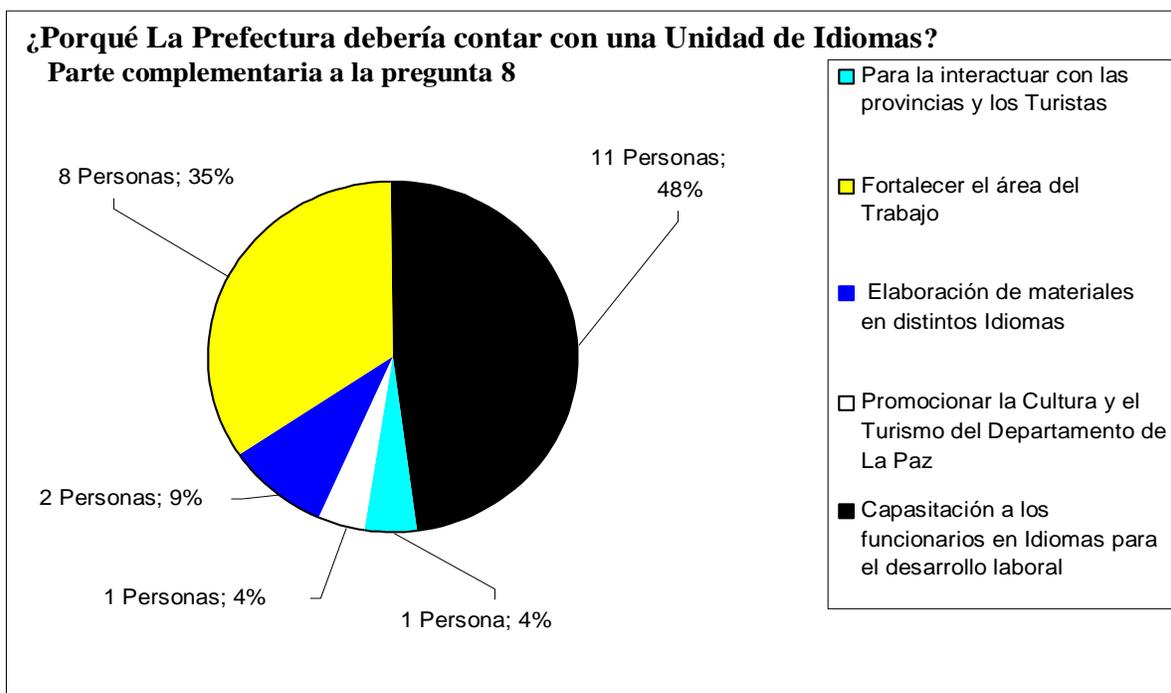
En tercer lugar, nueve encuestados respondieron que esta unidad podría promocionar al turismo y cultura boliviana y por ende se promocionaría el Departamento de La Paz, mediante los idiomas extranjeros y nativos. Se puede

concluir que la promoción de lugares turísticos y la cultura nacional no esta apoyado plenamente por instancias superiores de la Prefectura.

En cuarto lugar, una persona respondió que si se crease la Unidad de Idiomas podría prestar los servicios en la creación de materiales en idiomas para promocionar el producto de la Prefectura y expandirse más allá de nuestras fronteras, además crear material nacional con nuestro propio contexto en diferentes idiomas.

Finalmente, una persona respondió que la unidad de idiomas podría ayudar a fortalecer sus fuentes de trabajo para que de esta manera presten mejor servicios y mejore la atención a la ciudadanía.

GRÁFICO Nº 9



3.2.1.6 Servicios de la Unidad e Idiomas

En la pregunta N° 9, se formuló los servicios que la Unidad de Idiomas podría prestar a las distintas instancias de La Prefectura de La Paz.

En primer lugar, los encuestados señalaron con diez y ocho opciones, que la Unidad de Idiomas puede prestar servicios en la difusión de información vía Internet a distintos lugares, para que la población sepa cual es el trabajo de la institución.

En segundo lugar, con diez y ocho opciones, es capacitación a funcionarios que trabajan en la Prefectura. Según anteriores preguntas realizadas esta capacitación de idiomas es útil para ellos, puesto que consideran que pueden mejorar los servicios con personas que no hablan el idioma castellano.

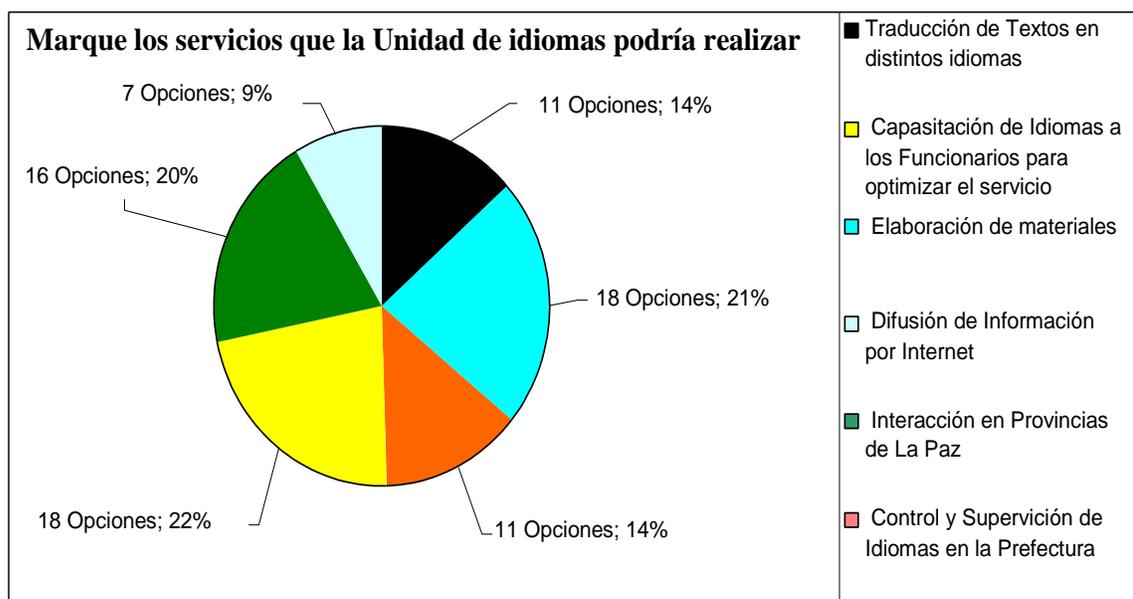
En tercer lugar, esta la interacción que es importante en los objetivos de la Secretaría Departamental de Turismo, pero los funcionarios en general no cuentan con idiomas como instrumento de comunicación, a pesar de que los idiomas nativos y extranjeros son utilizados frecuentemente, ya que su función no es solamente realizar trabajos en la oficina, sino interactuar es aspecto nacional e internacional.

En cuarto lugar, la traducción de materiales como ser: textos, la WEB, redacción y la edición de materiales que la prefectura crea en distintos idiomas. Estas respuestas son normalmente solicitadas en la Secretaría Departamental de Turismo, puesto que llega materiales del extranjero para realizar tramites o necesitan para difundir información a los ciudadanos de nuestro territorio.

En quinto lugar, esta la elaboración de materiales en distintos idiomas estos materiales según se pudo entrevistar y encuestar son más de tipo promocional, a demás todo referente a idiomas que la Prefectura podría crear como ser: textos, manuales, folletos, etc.

Finalmente, esta el control y supervisión de idiomas que la Unidad de Idiomas puede realizar en todas las instancias de La Prefectura que lo soliciten, no sólo a dependencias de La Secretaría Departamental de Turismo.

GRÁFICO N° 10



FUENTE: ELABORACION PROPIA EN BASE A LA PREGUNTA N° 9 (Encuesta Funcionarios)

La pregunta N° 10 para funcionarios es una pregunta abierta y complementaría a la pregunta N° 9, puesto que es necesario saber con exactitud cuales podrían ser las tareas que la unidad podría prestar, los encuestados respondieron de la siguiente manera:

Primeramente, 27% por ciento no respondieron, que servicios adicionales la unidad podría prestar, puesto que ya estuvieron considerados en la pregunta N° 9.

En segundo lugar, con el 17% los encuestados reiteraron la sugerencia de que es imprescindible la capacitación a los funcionarios de La Prefectura, pero no sólo en un idioma, sino en varios idiomas de acuerdo a la demanda de la temporada y la necesidad en el área.

En tercer lugar, con el 17%, los encuestados respondieron que es muy importante la creación de la página WEB, puesto que, los funcionarios de la Secretaría Departamental de Turismo consideran que su trabajo no es reflejado

frente a la población por no contar medios de información para reflejar sus funciones que desempeñan diariamente.

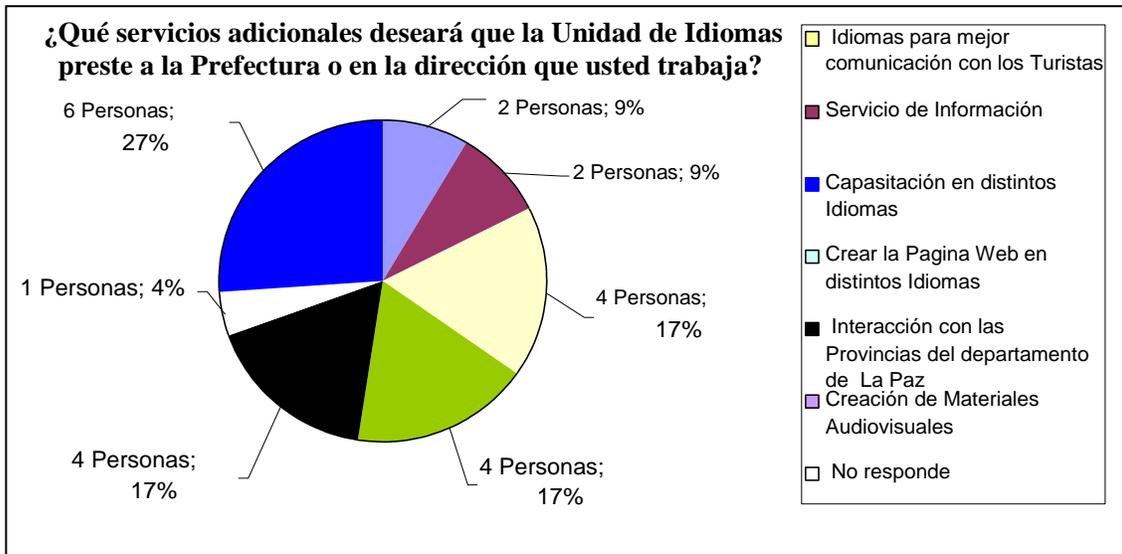
En cuarto lugar, con el 17% sugirieron que uno de los servicios adicionales que la unidad podría brindar ayuda para la interacción con las distintas provincias del Departamento, puesto que no todos los comunarios hablan comprensiblemente el idioma castellano, entonces es un problema la comunicación directa para los funcionarios. Esta solicitud de idiomas nativos solicitó en su mayoría los encuestados de la Dirección de Cultura, puesto que ellos constantemente interactúan con comunidades de las 20 provincias del Departamento.

En quinto lugar, con el 9% sugirieron que la unidad de idiomas podría incluir en una de sus tareas enfocar la interacción con los turistas y personas extranjeras, está conclusión deriva no solo de la información obtenida del cuestionario, sino también de la entrevista que se realizó en la Dirección Promoción Turística, ya que los funcionarios de esta dirección son los que más emplean los idiomas extranjeros dentro La Prefectura del departamento de La Paz.

En sexto lugar, el 9% de los encuestados sugirió que los idiomas podrían utilizarlo para emitir información en idiomas mediante Internet no sólo en el idioma inglés, sino en todos los idiomas posibles de esta manera no sólo se promocionaría el turismo y la cultura, sino el departamento en general y por ende el país.

Finalmente con el 4% sugiere que una de las tareas de la sería la creación de materiales audiovisuales que están de moda, a demás este tipo de material es muy didáctico y su asimilación es simple y no ampulosa como las lecturas.

GRÁFICO N° 11



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A LA PREGUNTA N° 10 (Encuesta Funcionarios)

3.2.1.7 Problemas Actuales que Encarar por parte de la Prefectura en el área de Idiomas

En la pregunta N° 11 para funcionarios se obtuvo la información de acuerdo al criterio personal del encuestado, problemas urgentes que La Prefectura del Departamento de La Paz debería encarar referente a idiomas. Estas sugerencias se enmarcaron en cinco aseveraciones de la siguiente manera:

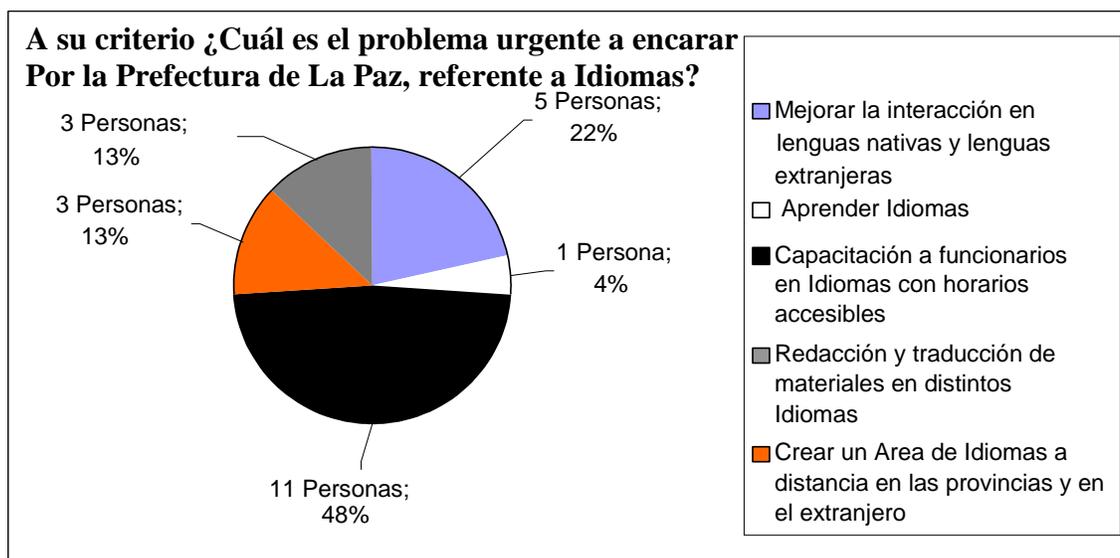
Con el 48% se puede evidenciar que la capacitación es una demanda indispensable para los funcionarios de La Prefectura, pero por razones de tiempo mucho de ellos no pueden tomar capacitación en idiomas, entonces sugieren que si tuvieran la posibilidad de tomar un curso la Prefectura les brinde un horario accesible y tolerancia a estos cursos.

Con el 22% esta mejorar la interacción tanto con personas de idioma aymara, quechua como con los extranjeros.

Con el 13% es la redacción, traducción y la elaboración de materiales propios y en distintos idiomas. Anteriormente, también se puede notar la demanda de crear materiales con contextos propios y en distintos idiomas para que los ciudadanos o usuarios externos vean el producto que la prefectura realiza.

Con el 13% sugieren que la Prefectura cree una unidad de idiomas que este encargado de temas relacionados con idiomas en general y esta unidad tenga una relación a distancia con las provincias y con el exterior para poder tener una real interacción y poder intercambiar ideas e inquietudes para futuras decisiones. Entonces, otra demanda que debe encararse es aprender y enseñar idiomas en la Prefectura, por muchas razones que manifestaron los encuestados.

GRÁFICO N° 12



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A LA PREGUNTA N° 11 (Encuesta Funcionarios)

3.3 DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE VISITANTES A LA PREFECTURA (Usuarios Externos).

Por otra parte, también se encuestó a los visitantes a la Prefectura (Usuarios Externos). De acuerdo fórmula estadística, el cuestionario se aplicó a 64 personas que visitan la Prefectura por algún trámite.

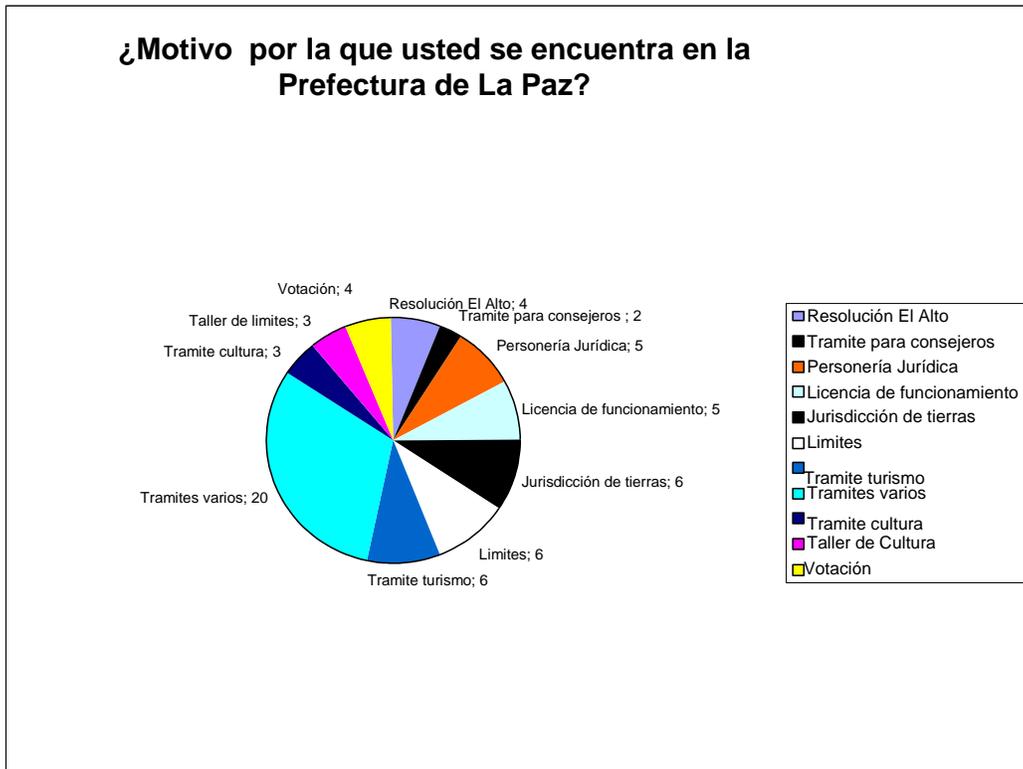
Ver anexo N° 9. *Cuestionario para Visitantes (Usuarios Externos).*

En el análisis del Universo de Visitantes, se pudo evidenciar la aceptación al proyecto de creación de la unidad de idiomas extranjeros y nativos, por parte de los usuarios externos a la Prefectura del Departamento La Paz. Se obtuvo información acerca de la necesidad del empleo de idiomas que la población paceña necesita y emplea en casos particulares.

3.3.1 Razones para visitar la Prefectura de La Paz

Mediante la encuesta a usuarios externos se obtuvo la siguiente información: muchas personas vienen a la Prefectura de La Paz por distintas razones en su mayoría de los sesenta y cuatro encuestados. Veinte personas fueron a la Prefectura para realizar trámites por algún índole; seguidamente seis personas por realizar trámites de límites, otros seis por trámite a la Dirección de Turismo, en las mismas dependencias cinco personas realizan trámites de licencia de funcionamiento para agencias prestadoras de servicios turísticos, otras cinco personas estaban realizando trámite de personería jurídica, además, tres personas asistieron para realizar trámites en la Dirección de Cultura, otros estuvieron realizando trámites de jurisdicción de tierras, de la misma manera tres asistieron a un taller de cultura, dos para el consejo prefectural representando a su provincia, cuatro venían de la ciudad del Alto por razones particulares y finalmente ciudadanos que apoyan al lanzamiento de las maravillas del mundo que eran cuatro encuestados.

GRAFICO Nº 13



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A LA PREGUNTA Nº 1 (Encuesta visitantes)

El presente gráfico nos muestra que en la Prefectura del Departamento de La Paz, la población paceña asiste por distintos actividades, además existe una gran afluencia a estas dependencias como podemos ver en el presente gráfico.

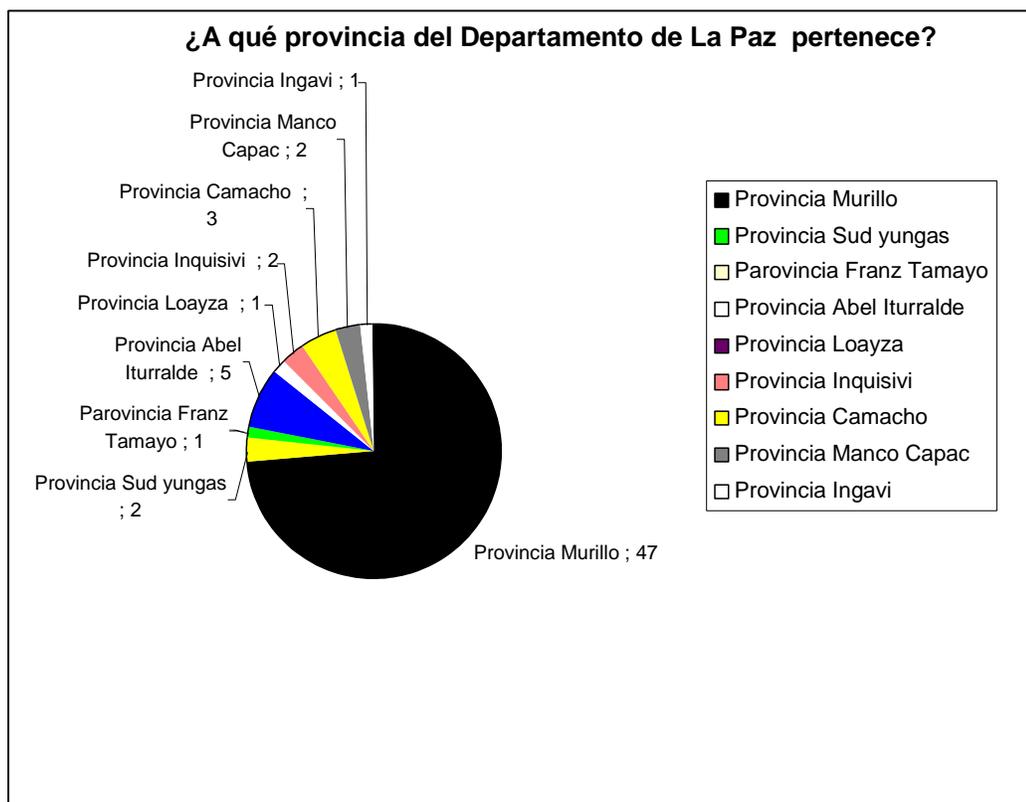
Por otro lado, también indica que la muestra de estos visitantes a la Prefectura de La Paz es probabilística, puesto que todos y cada uno de los visitantes tenían la misma opción de ser encuestados.

3.3.2 Provincia a la que pertenecen los Visitantes Encuestados

En la segunda pregunta se obtuvo información acerca de la procedencia de los usuarios externos a la prefectura, puesto que es sabido que muchos de ellos son de distintas provincias del Departamento de La Paz.

En su gran mayoría fueron de la Provincia Murillo que son cuarenta y siete encuestados, en segundo lugar son provenientes de la Provincia Abel Iturralde, tres fueron de la Provincia Camacho, dos de la Provincia Sud Yungas, dos de la Provincia Inquisivi, dos de la Provincia Manco Kapac, uno de la Provincia Franz Tamayo, uno de la Provincia Loayza y finalmente un encuestado de la Provincia Ingavi. Mediante esta consulta se puede apreciar la variedad de usuarios externos que asisten diariamente a dependencias de La Prefectura, lo cual indica que muchas personas que asisten a estas dependencias tienen diferentes demandas.

GRÁFICO N° 14

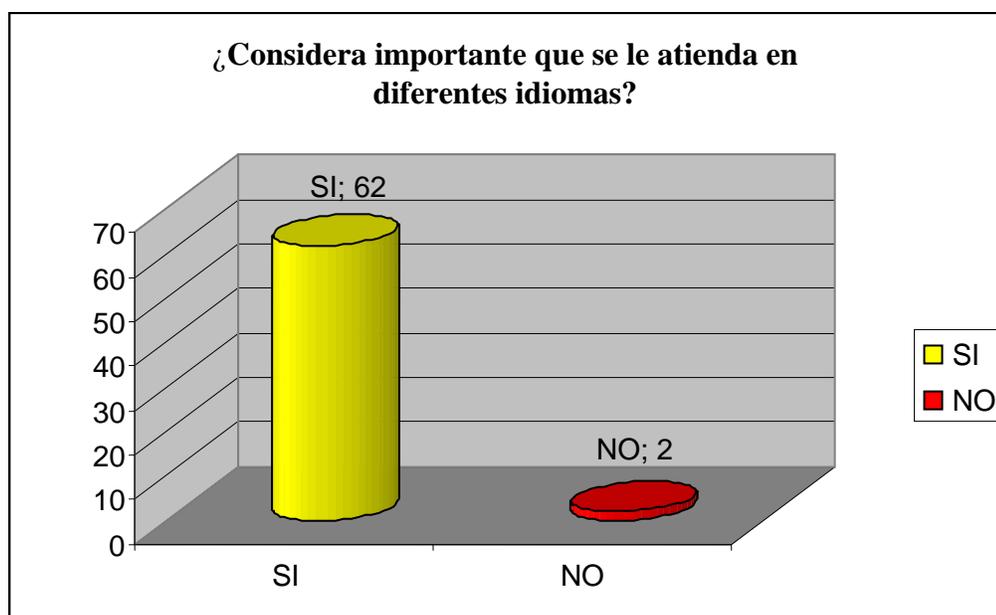


FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A LA PREGUNTA 2 (Encuesta visitantes)

3.3.3 Importancia de la Atención al Público en Diferentes Idiomas

Se realizó la consulta si es importante la atención en idiomas de parte de la Prefectura mediante los funcionarios públicos a la ciudadanía paceña, en su mayoría respondieron que si les gustaría que los funcionarios de las instituciones públicas presten información y asistencia en distintos idiomas como podemos observar en el siguiente gráfico: sesenta y dos respondieron que sí les gustaría que se les atiendan en su propio idioma y dos personas no respondieron esta pregunta lo cual se llega a la afirmación de demanda de idiomas, por tal razón, esta pregunta es una de las bases para el sustento del proyecto.

GRAFICO N° 15



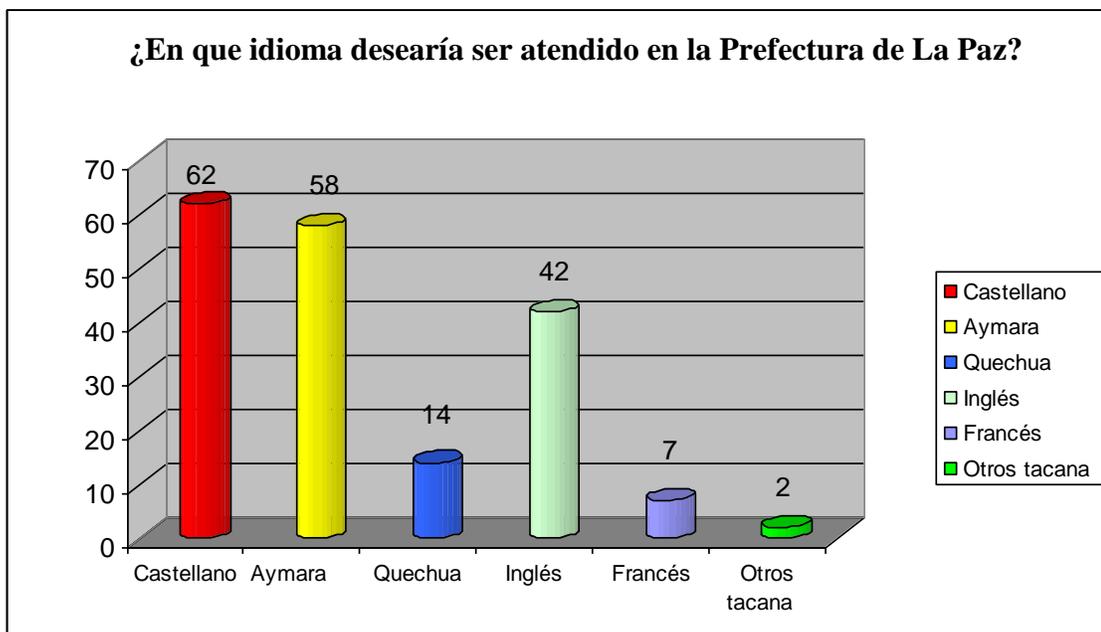
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A LA PREGUNTA 3 (Encuesta Visitantes)

3.3.4 Idiomas Solicitados para la Atención del Público

En la pregunta cuatro de la encuesta realizada a visitantes de la Prefectura, se obtuvo información referente en que idioma les gustaría que se les atendiese. Se puede observar claramente en el presente gráfico que el Castellano con 62 opciones es más apoyado, seguidamente el aymara con cincuenta y ocho opciones, el inglés con cuarenta y dos opciones, seguido del quechua con 14 opciones y

finalmente con poco apoyo en esta pregunta se encuentra con siete opciones el francés, sin embargo se pudo notar con la pregunta abierta otros idiomas hubo dos opciones en otro idioma que es el Tacana lengua hablada en el norte del departamento de La Paz.

GRAFICO N° 16

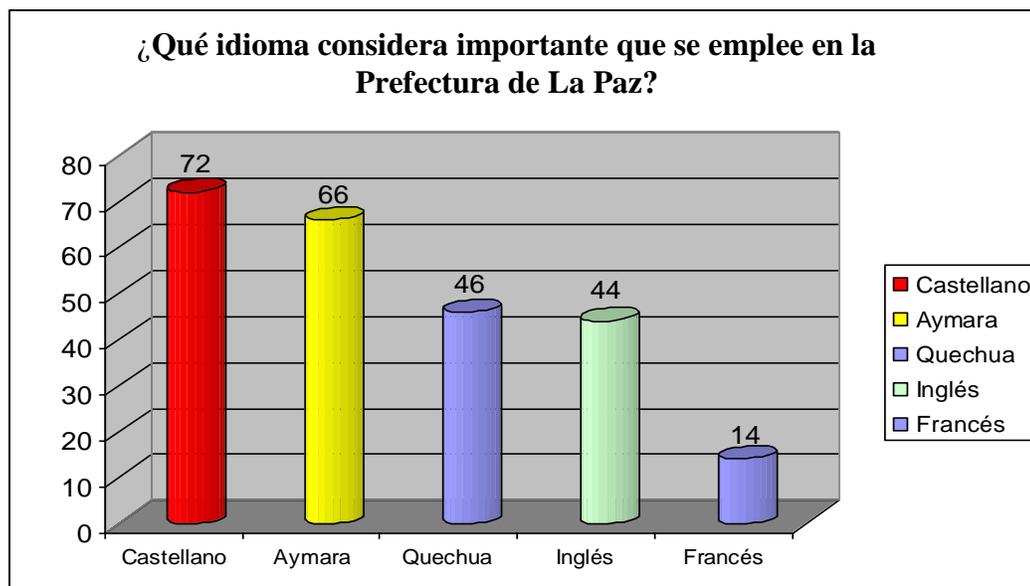


FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A LA PREGUNTA n° 4 (Encuesta visitantes)

En la pregunta cinco de la encuesta para visitantes se consultó que idioma considera importante que se emplee idiomas en la Prefectura del Departamento de La Paz, respondieron con opciones múltiples de la siguiente manera:

En primer lugar el castellano, seguidamente por el idioma aymara, en tercer lugar el idioma quechua con poca diferencia se encuentra el idioma inglés con cuarenta y cuatro opciones y finalmente. se encuentra el idioma francés con 14 opciones.

GRAFICO Nº 17



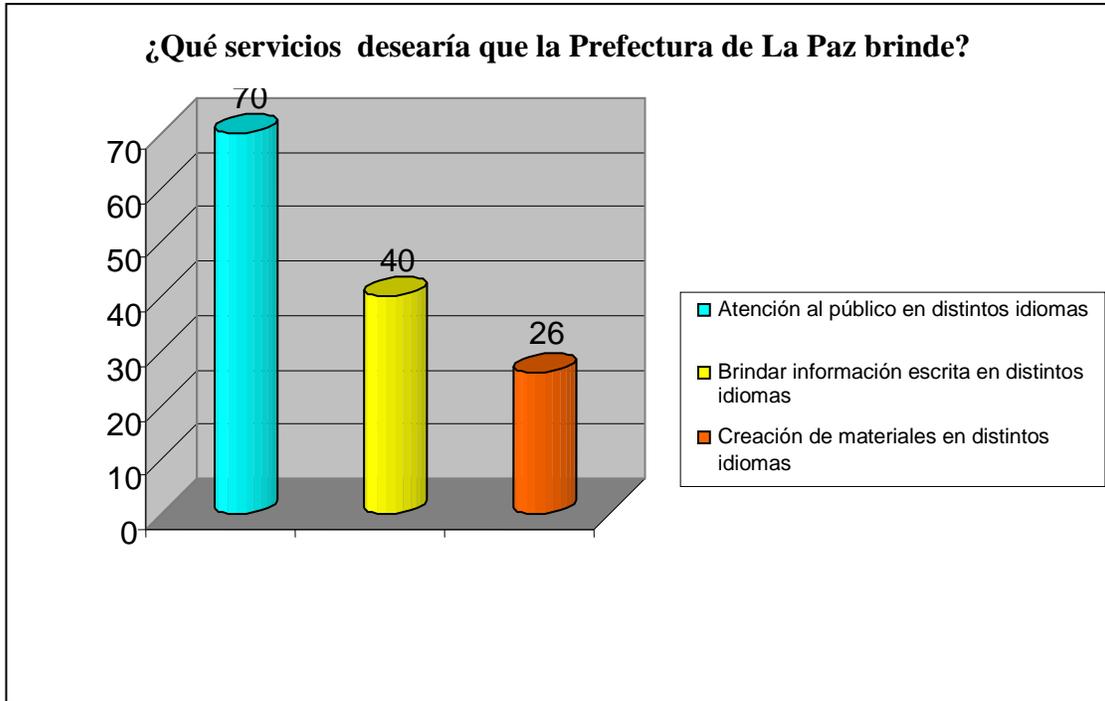
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A LA PREGUNTA Nº 5 (Encuesta visitantes)

Por otra parte, en la sexta pregunta que se realizó a los visitantes a la Prefectura de La Paz se obtuvo información acerca de que servicios podría prestar directamente a los usuarios externos en referencia a idiomas de la siguiente manera:

Atención al público en distintos idiomas sesenta opciones fue la más apoyada, luego la otra opción es el de brindar servicios en distintos idiomas con cuarenta opciones y finalmente con veintiséis opciones la creación de materiales en distintos idiomas.

Con lo cual se puede evidenciar la aceptación y necesidad de implementar idiomas en instituciones públicas como es la Prefectura del Departamento de La Paz.

GRAFICO Nº 18



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A LA PREGUNTA 6 (Encuesta visitantes)

3.4 CONCLUSIONES DE CUESTIONARIOS A FUNCIONARIOS Y VISITANTES

Con la aplicación del cuestionario para funcionarios y para visitantes de la Prefectura del Departamento de La Paz, se analizó la información obtenida de ambas encuestas aplicadas, con el finalidad de precisar información para la creación de la unidad de idiomas y sus funciones con el siguiente resultado:

- Los funcionarios de la Secretaría Departamental de Turismo necesitan los idiomas extranjeros y nativos como instrumento de comunicación para poder comunicarse de manera eficiente con quienes no hablan el español.
- La mayoría de los funcionarios de la Secretaría Departamental de Turismo no hablan otro idioma, además del castellano. Sin embargo tenemos que considerar que en esta secretaría los idiomas son fundamental instrumento de comunicación para brindar servicios de algún índole a instituciones, comunidades, territorios foráneos, usuarios internos, usuarios externos y dependencias de la misma Prefectura.
- Para los usuarios externos el español es muy importante en la atención al público, sin embargo quisieran que se les atiendan en el idioma aymara y otros idiomas, porque considerar necesarios que los funcionarios sepan desenvolverse en otros idiomas.
- La causas para no poder aprender idiomas fueron muchas como: horarios economía, los cursos son extensos. Lo que impide la capacitación en idiomas. Sin embargo, los funcionarios de esta secretaría emplean constantemente idiomas extranjeros y nativos, entonces deben aprender para mejorar los servicios de interacción social en idiomas y poder relacionarse más con otras culturas.
- Los funcionarios de la Secretaría Departamental de Turismo necesitan idiomas de acuerdo a su importancia esta el orden: el trabajo, poder comunicarse con personas de otras culturas, actualizarse, estudios, viajes.
- Se evidencia que la Prefectura de La Paz no cuenta con una instancia donde se realiza trabajos en idiomas y mucho menos con una Unidad de Servicios en Idiomas.

- En la Secretaría Departamental de Turismo los idiomas extranjeros y nativos son constantemente demandados, sin embargo el idioma inglés fue más solicitado, seguido por el aymara y con poco requerimiento los idiomas de quechua y francés .
- La Dirección Promoción Turística utiliza más los idiomas extranjeros como el inglés y otros, por tener constante relaciones con personas que utilizan idiomas extranjeros como extranjeros, guías de turismo e instituciones extranjeras.
- La Dirección de Cultura emplea más idiomas nativos como el aymara, quechua, por tener constante interacción social con la provincias del departamento y proyectos nacionales.
- La demanda de idioma es evidente y los servicios que podrían prestar, es de acuerdo a la importancia y empleo según el orden: capacitación, traducción, interpretación, creación de materiales en idiomas, control de personal a hablantes de idiomas (guías de turismo).
- A los usuarios externos les gustaría ser atendidos en su propio idioma, sin prejuicios de usar su propio lengua.
- A los usuarios externos les gustaría que la prefectura de La Paz, mediante los funcionarios de esta institución difundan más información en idiomas para el desarrollo del departamento y por ende del país.
- Los problemas que debe encarar la Prefectura es mejorar el aspecto de interacción social mediante el uso de idiomas nativos de la región y sin dejar a lado los idiomas extranjeros para poder comunicarse con otras culturas.
- Existe una aceptación general hacia el proyecto de la creación de la unidad de servicios en idiomas por parte de funcionarios y visitantes a la Prefectura.

CAPITULO IV

PROPUESTA

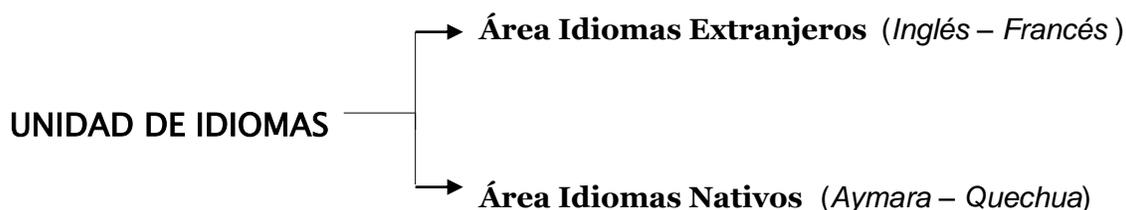
El proyecto titulado: **“Propuesta de Creación de la Unidad de Servicios en Idiomas dependiente de la Dirección Promoción Turística de la Prefectura de La Paz”**, es una alternativa para mejorar los servicios de interacción social que presta la Prefectura del Departamento de La Paz mediante los funcionarios públicos de esta institución, este proyecto de trabajo dirigido se diseña bajo los lineamientos estratégicos para el desarrollo de la aplicación, enmarcada en procesos legales de una unidad administrativa que tiene como soporte los siguientes componentes:

- Revisión y antecedentes de proyecto y comprensión relativo para la creación de la unidad de administrativa (Unidad de Idiomas).
- Justificación de Proyecto por parte de:
 - Funcionarios de la Prefectura (Usuarios Internos)
 - Población Paceña que visita la Prefectura (Usuarios Externos).
- Metodología administrativa y académica de los procesos de desarrollo de proyecto.
- Leyes, decretos y reglamentos sectoriales, presupuesto que rigen la operativización y ejecución de proyecto.

4.1 DEFINICIÓN DE LA PROPUESTA

En función al diagnostico realizado a lo largo de la investigación y las conclusiones a las que se arribaron, en este capitulo se presenta la propuesta desde el punto de vista de la planificación estratégica, se constituye en una alternativa de solución de las muchas que podría existir a la necesidad del empleo de idiomas extranjeros y nativos, que se estudio en la Secretaría Departamental de Turismo de la Prefectura de La Paz.

Tomando en cuenta los antecedentes, el presente estudio orientado en una comunicación multicultural para mejores servicios de comunicación en idiomas a nivel nacional e internacional, se propone que la Secretaría de Departamental de Turismo de La Prefectura de La Paz, cuente con la Unidad de Idiomas para poder brindar servicios en idiomas extranjeros y nativos a todas las instancias y el personal de la Prefectura. Para lo cual se tomó en cuenta dos áreas fundamentales que conformará la Unidad de Servicios en Idiomas.



Dada la naturaleza de la Secretaría Departamental de Turismo, dónde se efectuó el presente proyecto de creación e implementación de la unidad de idiomas con dos áreas que son: 1. área idiomas extranjeros que contará con los idiomas inglés y francés y 2. área de idiomas nativos que contará con los idiomas aymara y quechua. Esta estructura se crea de acuerdo a la demanda de necesidades que se pudo demostrar en el diagnóstico de necesidades. Además el proyecto se adecua a un tipo de organización sin fines de lucro y cuyo objetivo principal radica en generar servicios en beneficio de los objetivos de interacción social de la Prefectura.

Ver Grafico Nº 20. *Propuesta de Esquema de Trabajo de la Unidad de Idiomas y sus respectivas áreas.*

Por prestación de servicios se entiende al conjunto de actividades que buscan responder a necesidades de un cliente referente a idiomas, que realizará la Unidad de Idiomas, mediante los responsables de las áreas se prestarán los servicios, para tal cometido, se propone la aplicación de un plan estratégico que beneficie no solo a la Secretaría Departamental de Turismo, sino también a las distintas dependencias de la Prefectura como ser: Secretarías, Direcciones, Unidades, Áreas, funcionarios a todas las dependencias de la Prefectura de La Paz e indirectamente a los usuarios externos, como la población paceña y extranjera

planteando de esta manera un proceso de planificación estratégico. Los servicios que brindará la unidad de idiomas será:

1. Capacitación a los usuarios internos y externos
2. Traducción de contenidos internos y externos
3. Interpretación
4. Elaboración de materiales
5. Control y actualización al personal externo, como empresas y personal prestadoras de servicios turísticos
6. Contacto con el personal externo eventual en idiomas que no cuente la unidad de idiomas
7. Archivo permanente en documentación de idiomas

La presente propuesta estará estructurada de la siguiente manera: se desarrollará cada uno de los siete servicios mencionados de manera independiente para que se obtenga un modelo único para ser aplicado. Mediante la estrategia funcional y los manuales de funciones y procedimientos de cada uno de los servicios.

4.1.1 Plan Estratégico de la Unidad de Servicios en Idiomas.

El proceso de planificación estratégica es considerado “un instrumento en el que se establecen objetivos, políticas y estrategias de mediano y largo, para la entidad en base a planes de desarrollo institucional, departamental, nacional y de la misión de la entidad”²⁵. A continuación se describen los puntos que son propuestos para el establecimiento de un Plan Estratégico.

4.1.1.1 Valores

Los valores que deben ser tomados en cuenta por el personal de la Prefectura para mejorar el clima organizacional con el que contará la Unidad de Servicios en Idiomas son:

²⁵ Mize, Joel. Planificación y Control de Administración. Págs. 10-11. Colombia, 1990.

A. Excelencia: La Unidad de Idiomas favorecerá la participación y desarrollo del talento de los Recursos Humanos como profesionales lingüistas y políglotas, para la demanda en idiomas que enfrenta la Prefectura.

B. Eficiencia: La organización de la Unidad de Idiomas será orientada hacia la optimización y máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.

C. Ética: debido a que la Unidad de Idiomas forma parte de La Prefectura Departamento de La Paz y apoyado en su diseño por la UMSA. Carrera Lingüística e Idiomas deberá contemplar la formación integral de ciudadanos capaces y determinados a trabajar en beneficio de la colectividad, sin buscar el beneficio particular.

D. Disciplina: el cumplimiento de los objetivos y las tareas asignadas en las distintas áreas de idiomas extranjeros y nativos que tiene la unidad será fundamental dentro del clima organizacional porque el personal deberá cumplir con todo lo asignado en el tiempo previsto para su ejecución.

4.1.1.2 Filosofía

Se sugiere la siguiente filosofía corporativa para la unidad de idiomas:

- En la presentación de los servicios en idiomas debe ser esencial correcta, la atención oportuna, la seguridad y el cumplimiento.
- Se considera que los responsables de la unidad de idiomas deben tener formación académica para poder cumplir un desempeño eficiente en las áreas de idiomas que trabajan, ofreciendo servicios de calidad.
- Nunca se debe cesar la búsqueda de la calidad en los servicios en idiomas extranjeros – nativos bajo el criterio de mantener satisfechos y confiados a los usuarios y la atención a la comunidad que los acoge en sus necesidades de comunicación multicultural.
- Por estas razones, nuestra filosofía es servir a las demandas sociales de comunicación multicultural que se busca la participación ciudadanos de diversidad lingüística que existe en un estado plurinacional para el desarrollo equitativo del país.

4.1.1.3 Visión

De acuerdo a la visión prefectural, se determinaron los principales factores que hacen al papel futuro de la Unidad de Servicios en Idiomas:

- Lograr que la Unidad de Idiomas se convierta en una unidad imprescindible en la Prefectura del Departamento de La Paz y la sociedad. Puesto que, prestará servicios de manera eficiente y eficaz para conseguir una mayor interacción social vinculado con las diversidades de la sociedad nacional.

4.1.1.4 Misión

De acuerdo a la misión prefectural, se determinaron las principales características que hacen la razón de ser de la Unidad de Servicios en Idiomas:

- Contribuir al desarrollo del Departamento de La Paz, mediante los servicios eficaces y eficientes en idiomas para solucionar problemas de interacción social en la comunicación nacional e internacional.

4.1.1.5 OBJETIVOS DE LA UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS

Objetivo General de la Unidad de Servicios en Idiomas

- Prestar los servicios en idiomas extranjeros e idiomas nativos a todas las instancias y funcionarios de la Prefectura del Departamento de La Paz que lo soliciten, para poder desempeñar mejor las funciones institucionales de interacción social.

Objetivos Específicos de la Unidad de Servicios en Idiomas

- Capacitar a usuarios internos y externos en idiomas extranjeros y nativos.
- Traducir contenidos internos en idiomas extranjeros y nativos.
- Interpretar conversaciones en idiomas extranjeros y nativos.
- Elaborar materiales en idiomas extranjeros y nativos como ser: manuales, textos, folletos, trípticos, audiovisuales, etc.
- Controlar a guías y agencias prestadoras de servicios turísticos, mediante pruebas de suficiencia para que presten mejores servicios.
- Contactar al personal externo eventual en idiomas extranjeros y nativos para su posterior subcontratación.
- Estructurar el archivo permanente de documentación en idiomas extranjeros y nativos para su posterior utilización.

4.2 ESTRATEGIAS A NIVEL FUNCIONAL

4.2.1 Presupuesto

Obtener el presupuesto para la incorporación de la Unidad de Servicios en Idiomas mediante un Plan Operativo Anual definiendo de manera precisa los programas y acciones a ejecutar, como también los mecanismos de información, control y evaluación del POA, los mismos colaborando con el cumplimiento de la ley 1178 SAFCO.

A partir de la planificación estratégica se realizará un grupo de actividades dentro del programa que constituirá el Plan Operativo Anual el cual es presentado al Departamento de Presupuesto para su validación cada año fiscal. Según los criterios de selección de actividades que son:

- a) Disponibilidad de personal
- b) Disponibilidad de fondos
- c) Disponibilidad de Medios
- d) Grupo de actividades contenidas en el proyecto anual.

Para implementar en el Plan Operativo Anual el proyecto debe realizar las siguientes actividades:

- ✓ Nombre de Proyecto que respalda a las actividades de la Unidad de Idiomas.
- ✓ Coordinador/es
- ✓ Comisiones de trabajo
- ✓ Responsable
- ✓ Responsabilidades
- ✓ Fecha de inicio y de término
- ✓ Indicador verificable de ejecución
- ✓ Medios necesarios para su ejecución

4.2.2 Personal

No esta por demás recordar que el recurso humano de cualquier institución se constituye en “el capital más valioso”, ya que es a través de ellos que se realizan todas las actividades inherentes a su funcionamiento en post del logro de los objetivos planteados.

Se propone que para el funcionamiento de la Unidad de Idiomas deberá contar con dos personas que tengan dominio como mínimo dos idiomas de acuerdo al área de idioma extranjero o idioma nativo de la siguiente manera:

- **1 Responsable Área Idioma Extranjero** que debe tener un dominio en el idioma inglés y francés como mínimo.
- **1 Responsable Área Idioma Nativo** que debe tener un dominio en el idioma aymara y quechua como mínimo.

La Unidad de Idiomas contará con un responsable para cada área, puesto que cada responsable deberá realizar las tareas de idiomas de sus respectiva área. Entonces, esta unidad de idiomas contará con dos responsables que realicen todas las funciones referente a idiomas extranjeros y nativos.

Ver Gráfico N° 20. *Propuesta de Esquema de Trabajo de la Unidad de Idiomas*

Considerando que este será un profesional de alto nivel se propone que el personal debe estar en la Escala Salarial de Profesional 1, con frecuencia 26.

Ver Anexo N° 6. *Escala Salarial de la Prefectura de La Paz.*

Con los servicios de estos dos profesionales en idiomas extranjeros e idiomas nativos bastará para poder desarrollar servicios en distintas dependencias de la Prefectura del Departamento de La Paz. Sin embargo, en caso que los responsables de estas áreas tengan que realizar trabajos excesivos como por ejemplo: En capacitación en el Idioma Inglés a grupos de funcionarios, necesariamente debe contratarse un personal momentáneo que brinde este servicio de docencia, puesto que el responsable de idiomas extranjeros no podrá abastecer a varios grupos, por lo tanto deberá realizar el procedimiento de contacto para su subcontratación que realizará Recursos Humanos.

Ver Anexo N° 10. *Direcciones para Contacto de Personal Eventual en Idiomas.*

4.2.3 Descripción y Valoración de Cargos

Es necesario que la Unidad de Servicios en Idiomas elabore: reglamentos, manuales de funciones y procedimientos, descripción de cargos, y otros. Con el objeto de establecer los aspectos intrínsecos y extrínsecos de cada uno de los puestos dentro de la institución.

4.2.3.1 Reclutamiento

Se establecerá un procedimiento de reclutamiento mediante convocatorias necesarias de personal consistente en: Procedimiento de solicitud de personal, proporcionando de esta manera el mayor número posible de postulantes potencialmente calificados para el puesto demandado, todo este reclutamiento lo realizará la instancia de Recursos Humanos de la Prefectura mediante el perfil de cargos que esta incluida en el manual de funciones.

4.2.3.2 Selección

Se determinará un procedimiento estructurado de selección de personal de la siguiente manera:

- Procedimiento de Evaluación de Antecedentes Laborales
- Procedimiento de Evaluación de Antecedentes Académicos
- Certificado del idioma de Nivel Avanzado

Nota.- *En el caso de idioma inglés el postulante puede certificar preferentemente con el certificado TOEFL, con un puntaje mínimo de 70/200 en el caso de computadora. En el caso del examen en papel un puntaje como mínimo 500/2000. Este certificado TOEFL tiene validez por dos años. (requisito no excluyente).*

Proveyendo de esta manera al personal idóneo para la unidad que se ajuste a las exigencias del puesto en términos de los resultados y funciones a alcanzar.

4.2.3.3 Inducción de Personal

Instruir al personal seleccionado al programa de inducción de personal seleccionado, que proporcione información sobre aspectos referidos a los valores, misión, visión, objetivos, estructura, políticas y manuales de funcionamiento de la Unidad de Servicios en Idiomas.

4.2.4 Conformación de la Unidad de Servicios en Idiomas

El personal de la Unidad de Servicios en Idiomas estará compuesto por dos personas como mínimo que serán responsables del área idioma extranjero y responsable del área idiomas nativos cada uno de la siguiente manera:

4.2.4.1 Responsable Área de Idiomas Extranjeros

El responsable del área de idiomas extranjeros debe contar como mínimo el grado de licenciado en Lingüística e Idiomas, área lenguas extranjeras, o políglota que tenga un dominio en los idiomas Inglés, Francés, como mínimo. Los demás requisitos se puede encontrar en el manual de descripción de cargos.

4.2.4.2 Responsable Área de Idiomas Nativos

El responsable del área de idiomas nativos debe contar como mínimo el grado de licenciado en Lingüística e Idiomas, área lenguas nativas, o políglota que tenga un dominio en idioma Aymara y Quechua, como mínimo. Los demás requisitos se puede encontrar en el manual de descripción de cargos. Los idiomas mencionados es de acuerdo a la demanda de la Secretaría Departamental de Turismo y de la sociedad.

Ver gráfico N° 20. *Propuesta de Esquema de Trabajo de la Unidad de Idiomas.*

4.3 DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional para la Unidad de Servicios en Idiomas debe proporcionar un sistema coordinado y que este acorde con a las estrategias y objetivos institucionales, es decir, que esta unidad fortalezca los objetivos en interacción social de la Prefectura. La estructura organizacional planteada para la Unidad de Idiomas es dependiente de la Dirección Promoción Turística, puesto que dicha dirección esta en coordinación directa con otras direcciones por tratarse de una dependencia superior a una unidad administrativa.

Ver gráfico N° 20. *Propuesta de Esquema de Trabajo de la Unidad de Idiomas.*

Esta estructura se adquiere de acuerdo a los criterios legales para la creación de una unidad dentro de una estructura organizacional y la necesidad de coordinación mediante otra dirección de superior nivel de jerarquía, para que coordine internamente con todas las instancias de la Prefectura del Departamento de La Paz.

VER GRÁFICO Nº 19. *Propuesta de Organigrama ubicación de la Unidad de Idiomas.*

4.3.1 Procedimiento de Servicios en Idiomas

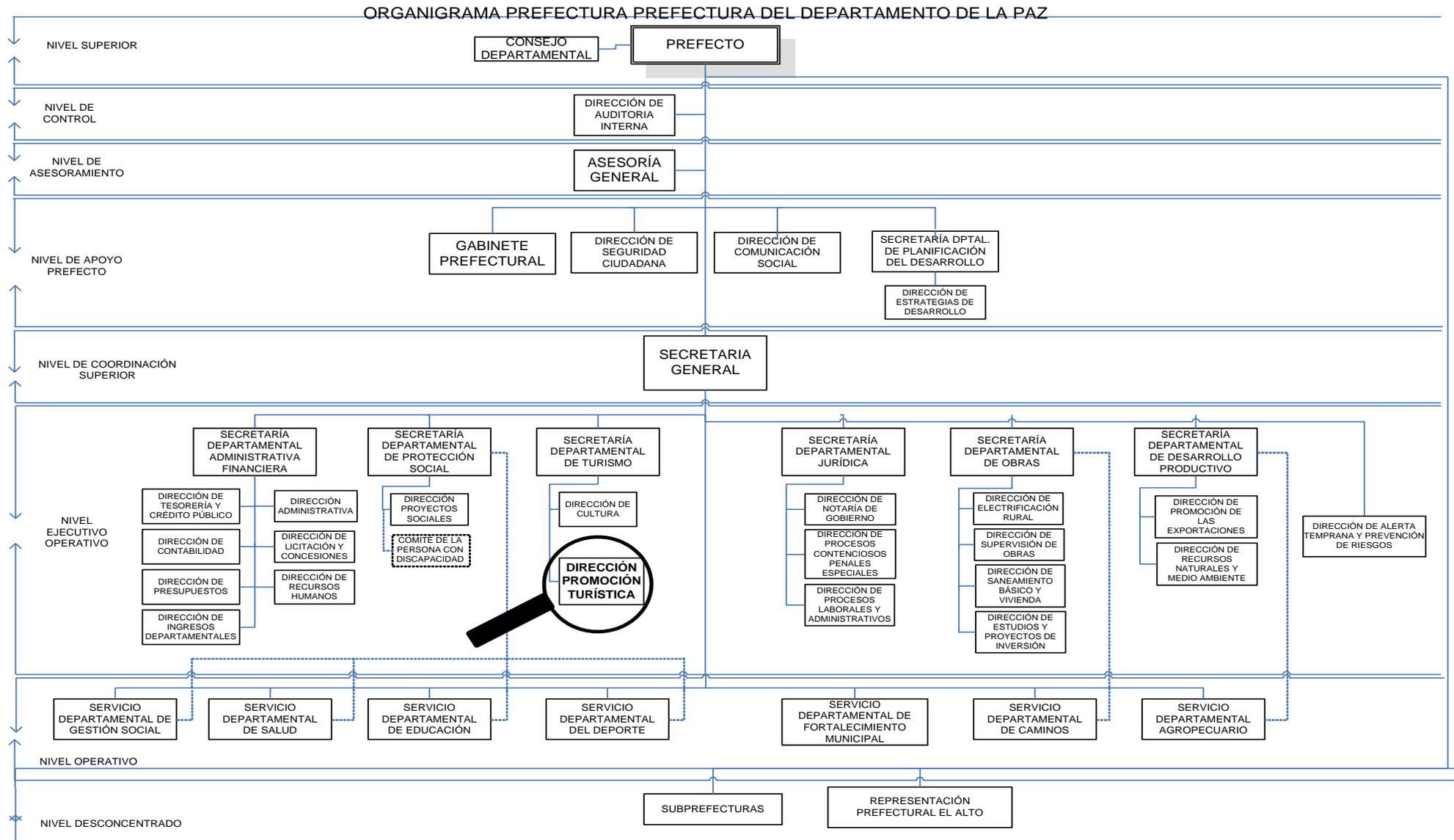
Paso Nº 1 La Secretaría Departamental de Turismo es la instancia donde llegará las solicitudes de prestación de servicios en idiomas y seguidamente esta secretaría pasará nota a la Dirección de Promoción Turística.

Paso Nº 2 La Dirección de Promoción Turística dará el visto bueno y lo remitirá a la Unidad de Servicios en Idiomas, de acuerdo a la solicitud si corresponde al responsable de Área de idiomas Extranjeros o Responsable del área Idiomas Nativos.

Paso Nº 3 La Unidad de Idiomas coordinará directamente con la Dirección Promoción Turística, puesto que esta dirección se relaciona directamente con otras instancias como ser: secretarías, direcciones, unidades y áreas tanto interna como externa es un medio adecuado para que lleguen las solicitudes de prestación de servicios a la unidad de idiomas. La Dirección tiene jerarquía dentro de la estructura organizacional de la Prefectura.

Para tener conocimiento en detalle del proceso de prestación de servicios en idiomas ver: Manual de Funciones, Procedimientos y Flujogramas de la Unidad de Idiomas.

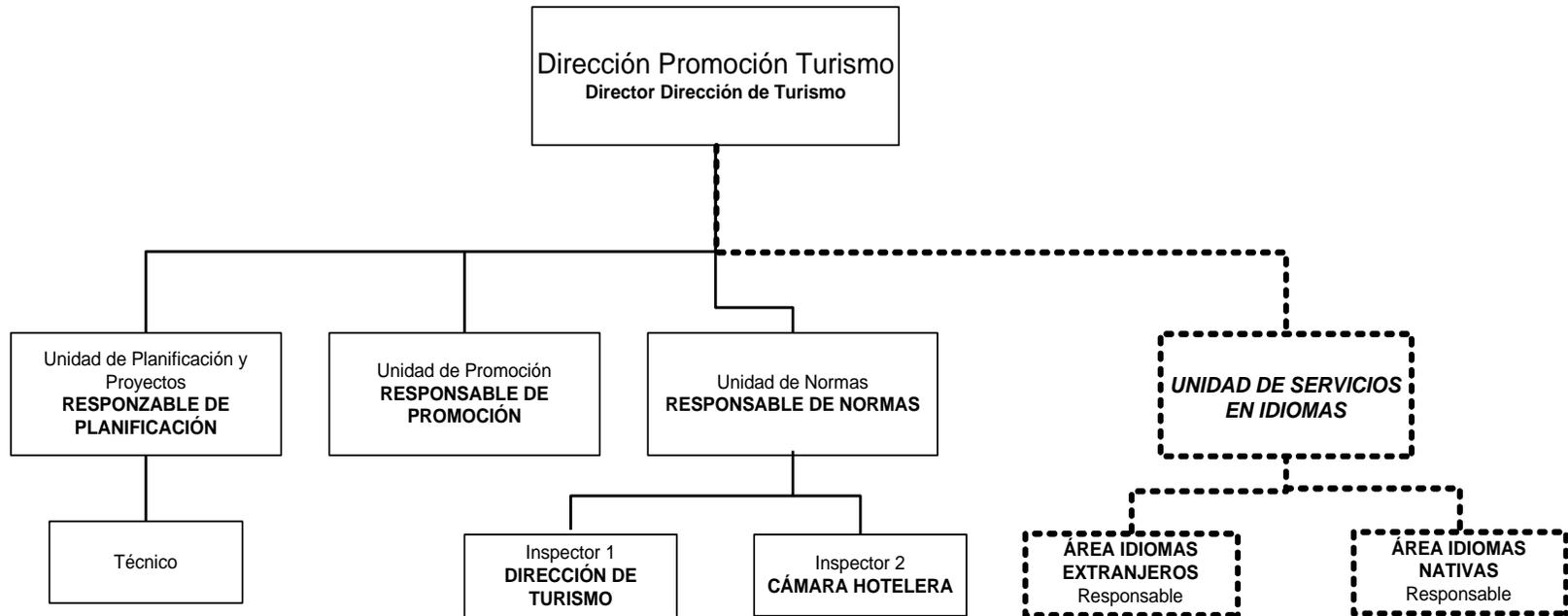
GRÁFICO N° 19 PROPUESTA DE ORGANIGRAMA: UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS



Dr. Jose Luis Paredes Muñoz
PREFECTO DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ

Gráfico N° 20

**PROPUESTA DE LA UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS
EN EL ESQUEMA DE TRABAJO DE SUBSISTEMAS
DE LA DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN TURÍSTICA**



Fuente: Elaboración Propia

4.3.2 Manual de Organización, Funciones, Procedimientos y Descripción de Cargos.

El presente Manual de Organización, Funciones, Procedimientos y Descripción de cargos de la Unidad de Servicios de idiomas extranjeros e idiomas nativos son documentos que han sido elaborados en función al análisis de la demanda, que se realizó en instalaciones de la Prefectura del Departamento de La Paz.

Estos documentos son un producto del análisis que se realizó con la cooperación de los funcionarios y los directores de la Secretaría Departamental de Turismo, con sus aportes y correcciones se logró contar con información específica.

Para tal cometido contamos con el manual de organización y funciones, manual de procedimientos y descripción de cargos. Estos documentos elaborados será una guía para que el personal responsable de las áreas de la Unidad de Idiomas tenga conocimientos específicos de que instancias y cómo y qué clase de trabajo debe realizar relacionado con idiomas. Se adjunta manuales de procedimiento actual de la Secretaría Departamental de Turismo y de las Dirección de Cultura y Dirección Promoción Turística.

Ver Anexo N° 2. *Manual de Funciones y Procedimientos de la Secretaría Departamental de Turismo y las direcciones de Cultura y Turismo.*

	<u>PREFECTURA DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ</u>		FECHA		
			01	01	09
	<u>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</u>		CODIGO		
			0000		

1. OBJETIVOS DEL MANUAL DE FUNCIONES

OBJETIVO GENERAL

- El objetivo principal del Manual de Organización y Funciones de la Prefectura del Departamento de La Paz, es dotar a los Servidores Públicos de esta institución, de un instrumento técnico administrativo y de organización, que permita el desarrollo de sus funciones, a fin de dar atención a los requerimientos internos y del público en general con eficiencia, eficacia y transparencia en búsqueda de la excelencia de esta forma a la consecución de los objetivos institucionales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- contar con una estructura orgánica técnica y eficiente y que permita lograr los objetivos institucionales.
- Evitar la duplicidad, superposición, usurpación de funciones, dispersión de esfuerzos y dilución de responsabilidades, a fin de contribuir a la satisfacción de las necesidades del publico usuario.
- Atender las necesidades y requerimientos técnico administrativo de las distintas Unidades Organizacionales y del público en general.
- Proporcionar a las autoridades superiores, Prefecto, Secretario General, Directores Departamentales, Jefes de Secretarías, Jefes de Unidad, Responsables de Área y servidores públicos en general, el Manual de Organización y Funciones, para el cumplimiento de sus tareas y responsabilidades específicas.

2. UTILIDAD DEL MANUAL

Sirve para determinar el ámbito de competencias y líneas de autoridad entre los diferentes niveles de la estructura central de la Prefectura del Departamento de La Paz.

Constituye una guía para desempeñar las actividades administrativas en cada uno de los cargos y niveles en que los funcionarios prestan servicios, sean estos Nivel Superior, Nivel de Control, Nivel de Asesoramiento, Nivel de Apoyo Directo al Prefecto, Nivel Ejecutivo Operativo.

Permite simplificar y dinamizar el funcionamiento de la organización posibilitando un mayor rendimiento y eficiencia en la atención de los asuntos.

	<p align="center"><u>PREFECTURA DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ</u></p>		FECHA		
			01	01	09
	<p align="center"><i>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</i></p>		CODIGO		
			0000		

3. QUIÉNES DEBEN UTILIZAR EL MANUAL

Todo servidor público que desempeñan funciones en la Prefectura del Departamento de La Paz, como:

- Prefecto del Departamento de la Paz.
- Secretario General.
- Directores Departamentales.
- Asesores.
- Jefes de Secretaria.
- Jefes de Unidades.
- Responsable de Área.
- Personal profesional.
- Personal técnico hasta el nivel de áreas deben contar en su puesto de trabajo con el Manual de Organización y Funciones de su competencia, con la responsabilidad de darle aplicación practica en el desempeño de sus funciones.

ELABORADO:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE ACTUALIZACION:
PASANTE LUIS RALDE	UDO	DIRECCION DE TURISMO	ENERO DE 2009

	<u>PREFECTURA DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ</u>		FECHA		
			01	01	09
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES		CODIGO		
UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS		0000			
NIVEL JERÁRQUICO: OPERATIVO					
TIPO DE SECRETARÍA ORGANIZACIONAL: SUSTANTIVA					
RELACION DE DEPENDENCIA					
Depende de:			Dependientes:		
<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Promoción Turística 			<ul style="list-style-type: none"> Responsable Área Idiomas Extranjeros Responsable Área Idiomas Nativos 		
RELACIONES DE CORDINACIÓN					
Interna:					
<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Promoción Turístico 					
Externa:					
<ul style="list-style-type: none"> Universidad Mayor de San Andrés. Carrera de Lingüística. "C.E.T.I" Centro de Enseñanza y Traducción en Idiomas. Centro Boliviano Americano C.B.A. Alianza Francesa AF. Goethe-Institut (Alemania). Società Dante Alighieri, Il mondo in Italiano ABOLENA. Asociación Boliviana de Lenguas Nativas (Aymara – Quechua) Fundación Cultural Boliviano – Japonesa Centro de estudios Brasileños CEB. (Portugués) Otras instituciones cuya actividad es referente a idiomas y coadyuve a alcanzar los objetivos institucionales del Departamento. Dependencias de la Prefectura del Departamento de La Paz. 					
VER ANEXO Nº 10. DIRECCIONES DE LAS INSTITUCIONES PARA SU REPECTIVA COORDINACIÓN.					
ELABORADO:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE ACTUALIZACION:		
PASANTE LUIS RALDE	UDO	DIRECCION DE TURISMO	ENERO DE 2009		

OBJETIVO

Prestar servicios en los idiomas extranjeros y nativos a todas las instancias de la Prefectura de La Paz como ser: Secretarías, Direcciones, Unidades, Áreas y otras dependencias internas y externas de la Prefectura, mediante la Dirección Promoción Turística con la finalidad de poder desempeñar eficiente y eficaz las funciones de interacción social en idiomas.

Los responsables de la Unidad de Idiomas extranjeros y nativos dependiente de la Dirección de Promoción Turística de la Prefectura del Departamento de La Paz deben realizar las siguientes tareas o funciones:

FUNCIONES

- Interactuar con los usuarios internos y externos en idiomas extranjeros y nativos.
- Capacitar a los usuarios internos y externos en idiomas extranjeros y nativos.
- Brindar servicios en traducción de contenidos en idioma extranjeros (inglés, Francés, Alemán, etc.) y en idiomas nativos (Aymara, Quechua, etc.). De acuerdo a la solicitud de la instancia.
- Brindar servicios en interpretación en idiomas extranjeros y nativos.
- Elaborar materiales (textos, manuales, folletos, audiovisuales, didácticos, pruebas y otros), en idiomas extranjeros y nativos, de acuerdo a la solicitud.
- Tomar pruebas de suficiencia en idiomas extranjeros y nativos a guías de turismo, mediante el control y la actualización en la calidad en servicios turísticos.
- Contactar al personal externo eventual en idiomas extranjeros y nativos para su posterior subcontratación.
- Estructurar un archivo de documentación en idiomas.
- Brindar servicios en idiomas en aspectos de interacción social de cualquier índole.

Todo estos procesos de prestación de servicios en idiomas se realizará por medio de la Dirección Promoción Turística que es una instancia superior dentro de la estructura organizacional de acuerdo a normas establecidas.

ELABORADO:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE ACTUALIZACION:
PASANTE LUIS RALDE	UDO	DIRECCION DE TURISMO	ENERO DE 2009

	<u>PREFECTURA DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ</u>		FECHA			
			01	01	09	
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES AREA DE IDIOMAS EXTRANJEROS		CODIGO			
		0000				
NIVEL JERÁRQUICO: OPERATIVO						
TIPO DE SECRETARÍA ORGANIZACIONAL: SUSTANTIVA						
RELACION DE DEPENDENCIA						
Depende de:			Dependientes:			
<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Promoción Turística. 			<ul style="list-style-type: none"> Personal subcontratado(s) en idiomas extranjeros 			
<p>RELACIONES DE COODINACIÓN</p> <p>Interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dirección Promoción Turística <p>Externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Universidad Mayor de San Andrés. Carrera de Lingüística. "C.E.T.I" Centro de Enseñanza y Traducción en Idiomas. Centro Boliviano Americano C.B.A. Alianza Francesa AF. Goethe-Institut (Alemán). Società Dante Alighieri, Il mondo in Italiano ABOLENA. Asociación Boliviana de Lenguas Nativas (Aymara – Quechua) Fundación Cultural Boliviano – Japonesa Centro de estudios Brasileños CEB. (Portugués) Otras instituciones cuya actividad es referente a idiomas y coadyuve a alcanzar los objetivos institucionales del Departamento. Dependencias de la Prefectura del Departamento de La Paz. <p>VER ANEXO Nº 10. DIRECCIONES DE LAS INSTITUCIONES PARA SU REPECTIVA COORDINACIÓN.</p>						
ELABORADO:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE ACTUALIZACION:			
PASANTE LUIS RALDE	UDO	DIRECCION DE TURISMO	ENERO DE 2009			

OBJETIVOS DEL RESPONSABLE ÁREA IDIOMAS EXTRANJEROS

El responsable de la Unidad de Servicios en idiomas Área Idiomas Extranjeros dependiente de la Dirección de Promoción Turística de la Prefectura del Departamento de La Paz debe realizar las siguientes tareas o funciones:

OBJETIVO GENERAL RESPONSABLE ÁREA DE IDIOMAS EXTRANJEROS

- Prestar servicios en idiomas extranjeros como ser: inglés, francés y otros. De acuerdo a las necesidades y demanda en la Prefectura de La Paz.

OBJETIVOS ESPECIFICOS RESPONSABLE ÁREA IDIOMAS EXTRANJEROS

- Interactuar con los usuarios internos y externos, referente a idiomas extranjeros.
- Capacitar a los funcionarios públicos y usuarios externos en idiomas extranjeros.
- Realizar servicios de traducción de contenidos internos referidos a idiomas extranjeros.
- Realizar servicios de interpretación en idiomas extranjeros, según necesidad de los usuarios.
- Elaborar materiales textos, manuales, folletos, audiovisuales, académicos, pruebas y otros, en distintos idiomas extranjeros.
- Supervisar a guías de turismo mediante la actualización y el control en el área de idiomas extranjeros para la calidad en servicios turísticos.
- Contactar al personal externo eventual en idiomas extranjeros para su posterior subcontratación.
- Estructurar el archivo de documentación en idiomas extranjeros.

ELABORADO:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE ACTUALIZACION:
PASANTE LUIS RALDE	UDO	DIRECCION DE TURISMO	ENERO DE 2009

REQUISITOS PARA OPTAR AL CARGO DE RESPONSABLE EN IDIOMAS EXTRANJEROS

1.- Formación Académica

Licenciado en Lingüística e Idiomas, mención área Idiomas Extranjeros, o políglota con destreza y fluidez en expresión oral; comprensión oral; escritura y lectura, comprobados y certificados en los idiomas de inglés, francés como mínimo. En caso de no ser profesional universitario el postulante debe cumplir los requisitos solicitados y acreditados mediante su procedencia de estudios en idiomas, certificado de nivel avanzado.

Nota.- *En el caso de idioma inglés el postulante puede certificar preferentemente con el certificado TOEFL, con un puntaje mínimo de 70/200 en el caso de computadora. En el caso del examen en papel un puntaje como mínimo 500/2000. Este certificado TOEFL tiene validez por dos años. (requisito no excluyente).*

2.- Experiencia

Dos años de ejercicio en el área profesional con un año de experiencia como mínimo en actividades de: enseñanza, traducción o investigación.

3.- Conocimientos Específicos en:

1. Conocimientos en áreas de docencia, traducción e investigación.
2. Expresión oral fluida en Inglés, Francés.
3. Buena comprensión oral en Inglés, Francés.
4. Buena redacción en Inglés, Francés.
5. Buena lectura en Inglés, Francés.
6. Buena redacción en idioma castellano.
7. Conocimientos básicos en archivos.

4.- Aptitudes intelectuales, de personalidad e intereses:

1. Liderazgo
2. Capacidad de trabajar en equipo
3. Habilidad para planificar, organizar y dirigir procesos de enseñanza-aprendizaje.
4. Habilidad para el manejo de relaciones interpersonales, especialmente con extranjeros.
5. Disposición hacia el cambio en los procesos y relaciones institucionales
6. Sólidos valores morales
7. Iniciativa, entusiasmo, dinamismo y sociabilidad.
8. Interesado en su desarrollo profesional.

5.- Atributos Físicos

1. Buena presencia y buena salud

ELABORADO:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA DE ACTUALIZACION:
PASANTE LUIS RALDE	UDO	DIRECCION DE TURISMO	ENERO DE 2008



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA
LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD DE IDIOMAS
ÁREA IDIOMAS EXTRANJEROS**

Introducción

El presente documento pretende que la Prefectura del Departamento de La Paz cuente con los elementos necesarios para que sus funcionarios se encuentren habilitados para reconocer, paso a paso, los procedimientos que deben ser empleados para la operación y funcionamiento de la Unidad de Servicios en Idiomas. El presente documento menciona cada uno de los elementos que se debe considerar para la puesta en marcha y funcionamiento de la Unidad de Idiomas.

Marco legal

El presente Manual de Procedimientos está sustentado en el Reglamento Específico de la Prefectura de La Paz y las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal, aprobado mediante Resolución Suprema No. 28666, la misma que está regulada por la Ley 1178, de Administración y Control Gubernamentales (SAFCO).

Objetivo

Conseguir que los funcionarios públicos del área de idiomas extranjeros de la unidad de idiomas apliquen la metodología, instrumentos y procedimientos académicos en las funciones específicas de la unidad en servicios en Idiomas

Las funciones principales de la unidad de idiomas se indican a continuación:

FUNCIONES:

- **FUNCION Nº 1** Servicio de Capacitación en Idioma Extranjero.
- **FUNCION Nº 2** Servicio de Traducción en Idioma Extranjero
- **FUNCION Nº 3** Servicio de Interpretación en Idioma Extranjero.
- **FUNCION Nº 4** Servicio de Elaboración de Materiales en Idioma Extranjero
- **FUNCION Nº 5** Servicio Evaluación de conocimientos en Idioma Extranjero.
- **FUNCION Nº 6** Servicio de Contacto de Personal Externo que sepa idioma extranjeros.
- **FUNCION Nº 7** Estructuración de archivo permanente en idioma extranjero.

PROCEDIMIENTOS

“Es la descripción de los pasos que debe seguir una institución para programar, seleccionar, contratar, evaluar y administrar a sus recursos humanos y sus funciones específicas. Está elaborado sobre la base de los lineamientos especificados y al área de trabajo. Cada uno de los pasos a seguir consta de acciones, decisiones, firmas, llenado de formularios, archivo de copias, tareas, etc., que de manera metódica y secuencial deben estar descritos en un Manual de Procedimientos considerando estos aspectos:

- Paso** : Presenta el número de actividad secuencial a ser efectuada dentro del proceso.
- Responsable** : Presenta el cargo o la unidad responsable (muestra el nivel específico de responsabilidad).
- Actividad** : Es el proceso que describe la acción que debe efectuar el responsable ”²⁶.

²⁶ Briceño Lazo, Pedro. Administración y Dirección de Proyectos, Santiago, 1998.



SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TURISMO
UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS
ÁREA IDIOMA EXTRANJEROS

**PROCEDIMIENTO N° 1: SERVICIO DE CAPACITACIÓN EN IDIOMA
EXTRANJERO**

Objetivo

Reflejar detalladamente los pasos a seguir en el proceso de prestación de servicio en Capacitación o Enseñanza de Idiomas Extranjeros.

Procedimiento:

ÁREA SOLICITANTE

01. Área Solicitante

- Remite una nota a la Secretaría Departamental de Turismo solicitando la capacitación, en base a la necesidad de dicha área solicitante.

SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TURISMO

02. Secretaría Departamental de Turismo

a) Secretaria de la Secretaría Departamental de Turismo

- Recibe la nota de solicitud del área solicitante.
- Registra en el Sistema Integrado de Seguimiento y Control de Correspondencia (SISECC), que se asigna automáticamente el número de Hoja de Ruta
- Deriva al Secretario Departamental de Turismo.

b) Secretario (a) Departamental de Turismo

- Recibe documentación, verifica y firma la Hoja de Ruta.
- Remite la documentación a la Secretaria.

c) Secretaria de la Secretaría Departamento de Turismo

- Recibe la documentación, deriva a la Dirección Promoción Turística previo registro de salida en el SISECC y archiva una fotocopia de la Hoja de Ruta con los respectivos sellos de recepción de control.

DIRECCIÓN PROMOCIÓN TURÍSTICA

0.3 Dirección Promoción Turística

a) Secretaria de la Dirección Promoción Turística

- Recibe el trámite y registra el ingreso en el libro de correspondencia.
- Toda documentación se deriva al Director (a).

b) Director (a) de la Dirección Promoción Turística

- Recibe toda documentación y lo coloca en proveído.
- Deriva a la Unidad de Servicios en Idiomas especificando al responsable el área de idiomas extranjeros.

UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS ÁREA IDIOMAS EXTRANJEROS
--

RESPONSABLE ÁREA IDIOMAS EXTRANJEROS

Consideraciones Previas

Para la realización del procedimiento N° 1 el responsable de esta área debe realizar el programa de capacitación o enseñanza en el idioma extranjero y requiere conocimientos y destrezas óptimos en el dominio del idioma extranjero, además de conocimientos en programas y diseños curriculares, contenidos, elaboración de materiales en idiomas extranjeros, organización de personas, selección de procesos de enseñanza-aprendizaje en lenguas extranjeras.

El responsable elaborará el currículo que tiene una descripción de los pasos, actividades y tareas que debe seguir. “Este manual contempla parámetros generales de procedimientos administrativos, académicos y metodológicos a

llevar, respecto a los educadores-educandos y el contexto planificado coherentemente, teniendo en cuenta el grado de aporte a la institución”.²⁷

“Según, Nunan David Los manuales de procedimiento debe contemplar los componentes básicos para la elaboración del currículo que son:

Alumnos. Desempeñan un papel participativo en la determinación del currículo.

Docentes. Responsables del desarrollo curricular. Dinamizan y orientan el proceso educativo en general, cumpliendo diferentes roles.

Sociedad. Contextualizar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Medio Ambiente. El currículo se tiene que relacionar en el ambiente y su ritmo, adaptando al ambiente local e internacional en el caso de idiomas extranjeros.

Planes y Programas. Instrumentos de trabajo que orientan el proceso de enseñanza-aprendizaje y están organizados de acuerdo al nivel y a la solicitud.

PROGRAMA Y PLAN DE TRABAJO

El diseño curricular son planes de estudios destinado a que el alumno desarrolle plenamente sus posibilidades en una determinada enseñanza por parte de una institución con directrices generales pero comunes.

El currículo o currículum (en plural curricula) con el sinónimo llamado plan de estudios, es el conjunto de objetivos, contenidos, criterios metodológicos y de evaluación que los estudiantes deben alcanzar en un determinado nivel educativo. De modo general, el currículo responde a las preguntas ¿qué enseñar?, ¿cómo enseñar?, ¿cuándo enseñar? y ¿qué, cómo y cuándo evaluar?

El currículo, es el diseño que permite planificar las actividades académicas. Mediante la construcción curricular la institución plasma su concepción de educación. De esta manera, el currículo permite la previsión de las cosas que hemos de hacer para posibilitar la formación de los educandos.”²⁸

²⁷ Unidad De Desarrollo Organizacional. Guía metodológica para la Elaboración del Manual de Funciones y Procedimientos. Prefectura del Departamento de La Paz. Bolivia. 2007.

²⁸ Nunan, David. Syllabus Design 4ª. Edition, pages. 5-17. Oxford University Press. Oxford. 1993.

COMPONENTES BASICOS PARA EL PROCESO DE CAPACITACIÓN EN IDIOMAS EXTRANJEROS.

Los componentes básicos que debe contemplar un currículo o programa de enseñanza-aprendizaje en idioma extranjero son:

OBJETIVOS DE POCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN

Objetivo General para el Procedimiento de Capacitación

Enseñar el idioma extranjero a los usuarios internos de la Prefectura de La Paz, relacionado al área de trabajo, para que pueda poseer un conocimiento específico del idioma extranjero de acuerdo a la demanda y necesidad.

Objetivos Específicos para el Procedimiento de Capacitación

Los principales objetivos específicos son procesos de capacitación:

- “Establecer objetivos generales
- Análisis de necesidades
- Formulación de objetivos
- Selección y Organización de Contenidos
- Selección de experiencias de Enseñanza-Aprendizaje
- Organización de experiencias de Enseñanza-Aprendizaje
- Evaluación
 - ✓ Evaluación satisfactoria (Formular procedimientos detallados, Implementar procedimientos)
 - ✓ Evaluación no satisfactoria (Retroalimentación - Volver a formular los objetivos)”²⁹

Modelo de desarrollo de procesos del Currículo según Taba-Tyler. Ver Flujograma de Procedimiento de Capacitación.

0.4 ESTABLECER OBJETIVOS GENERALES

²⁹ White V., Ronald. The ELT. Curriculum. Pags. 1-6. 5ª Edition. British Library. Great Britain. 1998.

“Primeramente el responsable del área idioma extranjero debe establecer los objetivos del curso de capacitación del idioma, tomando en cuenta básicamente la solicitud de capacitación. Según la estructura de Tabá-Tyler establece los fines del curso en dos aspectos:

1. English for Specific Purposes (ESP) Inglés para propósitos específicos
2. English for General Purposes (EGP) Inglés para propósitos generales.

4.1 English for Specific Purposes (ESP) Inglés para propósitos específicos, este modelo de enseñanza-aprendizaje es muy frecuente en el EFL English Foreign Language, el inglés como idioma extranjero, puesto que el ESP, se define a la enseñanza con atención particular a cierta área como ser: negocios, turismo, medicina, derecho, ingeniería, etc., con un fin de satisfacer las necesidades específicas de los educandos.

La metodología y actividades del ESP van relacionadas con la disciplina que se aprende. El lenguaje y términos son apropiados a la disciplina a aprender.

Según sus características el ESP, es recomendable a ser utilizado en la enseñanza de idiomas extranjeros en La Prefectura del Departamento de La Paz, puesto que es para el aprendizaje de específicas disciplinas y aplicable al idioma extranjero a ciertas áreas, además se enseña en específicas situaciones de tiempo, y es adecuado para las personas adultas y que tengan algunos conocimientos en el idioma. Por otro lado, el ESP., puede ser relacionado con personas que tengan cierto conocimiento específico, y que cuenten con niveles de similitud en la edad, el lugar de trabajo, etc.”³⁰

4.2 English for General Purposes (EGP) inglés para propósitos generales, este modelo de enseñanza-aprendizaje en idioma extranjero va enfocado a capacidades generales pero de la misma manera, los solicitantes necesitan el idioma extranjero para sus imperiosas necesidades. Las clases que

³⁰ Hutchinson, Tom. Waters, Alan. English for Specific Purposes. A learner-centered approach. Pages. 23-29. Cambridge University Press. 1987.

se impartirá del idioma extranjero EGP., es mas general, pero de la misma manera busca satisfacer necesidades que se identifica, buscando objetivos que se establecen de acuerdo al área solicitante.

Widdowson explica que el curso de capacitación es ESP. o EGP. Es de acuerdo a los fines que tienen los educandos. Tomando en cuenta estos factores:

1. **Carácter**, percibir como los funcionarios aceptarán el curso capacitación en idioma extranjero.
2. **Condiciones**, es referirse bajo que expectativas se llevará el curso y cuales serán las condiciones de los educandos.
3. **Standard**, es especificar los criterios a desarrollarse o de cómo el educando puede desarrollarse en el curso de capacitación tomando en cuenta la capacidad de la persona”.²⁹

05. ANALISIS DE NECESIDADES

“Análisis de necesidades se refiere a procedimientos para conseguir información de los educando y acerca de las tareas de comunicación para emplearlos en el diseño curricular. El análisis de necesidades ayudará a establecer y formular los objetivos y a conocer las características individuales (conocimientos en el idioma, desarrollo cognitivo y emocional, intereses, experiencia, historial...) y grupales (relaciones, afinidades, experiencia de trabajo en grupo...) de los educandos en los que se desarrollará la enseñanza del idioma extranjero.

Primeramente, debemos preguntarnos y responder estas preguntas:

1. ¿Cuál es la necesidad de capacitar en idioma extranjero al área solicitante?
2. ¿ Porqué los funcionarios desean aprender una lengua ?
3. ¿ Para qué los funcionarios necesitan el idioma extranjero?
4. ¿ Cómo identificamos la necesidad de los alumnos?
5. ¿ Cómo tomamos en cuenta sus necesidad en la planificación del curso?

²⁹ Hutchinson, Tom. Waters, Alan. English for Specific Purposes. A learner-centered approach. Págs. 25-29. Cambridge University Press. 1987.

Responder estas preguntas nos ayuda a orientarnos en la obtención de necesidades del curso de idioma que se efectuará. Por otra parte, debemos buscar la necesidad del idioma extranjero en la sociedad, en nuestro país el rol del inglés, francés, etc.

El análisis de necesidades es un proceso cíclico porque, esto toma lugar al inicio, durante y después del curso que se enseñará. El responsable de idiomas extranjeros para elaborar un adecuado currículo debe investigar mediante técnicas de recolección de información según estas indicaciones:

1. Determinar quiénes son los alumnos, conocer su conocimiento educacional.
2. Verificar la experiencia con idiomas extranjeros.
3. Actitudes hacia el idioma extranjero (inglés).
4. Para qué necesita el idioma extranjero (inglés).
5. Determinar las habilidades referente a los idiomas de los alumnos.
6. Determinar que habilidades de la lengua, estrategia del idioma, contenido y experiencias de los estudiantes, la necesidad y su propósito.
7. Identificar qué los estudiantes saben hacer y que van poder hacer referente a idiomas.

5.1 TÉCNICAS PARA ENCONTRAR NECESIDADES

- **Cuestionarios:** Para los alumnos, para los patrocinadores.
- **Entrevistas:** Alumnos, patrocinadores, expertos.
- **Observación:** Es el estudio de caso.
- **Seguimiento de cursos similares:** Existen experiencias similares.
- **Experiencia de los Docentes:** Preguntar a colegas experiencias con similares grupo de trabajo.
- **Intuición:** Percepción que uno debe realizar.
- **Exámenes:** Esta técnica considera el nivel de conocimiento que una persona tiene en el idioma".³¹

Ver Anexo N° 11. Modelos de diagnóstico elaborados según David Nunan.

0.6 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

³¹ Nunan, David. Syllabus Design 4ª. Edition, pags. 73-84. Oxford University Press. Oxford. 1993.

“Los objetivos educacionales son específicos para cada tipo de currículo pero de acuerdo con la orientación de enseñanza-aprendizaje enmarcadas en un sistema de enseñanza de lenguas extranjeras. Algunos objetivos están siempre presentes pero varía con la información recolectada mediante el análisis de necesidades se recomienda formular los objetivos generales que se realice al inicio de la elaboración del currículo. Los objetivos determinarán los aspectos que se tomarán como los materiales, docentes, alumnos, cursos y metodología. En la formulación de objetivos se pueden dividir en los siguientes objetivos:

Objetivos de Aprendizaje: Desde el punto de vista de los estudiantes el cómo.

Objetivos Instruccionales: Desde el punto de vista de los docentes.

Objetivos Educativos: Respecto a objetivos educacionales

Objetivo Objetivos Formales: Tiene que ver con las actitudes y valores.

Estas preguntas ayudarán a formular de mejor forma nuestros objetivos:

1. ¿ Qué hará el estudiante con el idioma extranjero (escribirá, responderá, etc.) y a dónde se enfoca su aprendizaje?
2. ¿ Cómo contribuirá un curso de capacitación en idioma a la Prefectura?
3. ¿Cuál es el contexto en la Prefectura (individuales y grupales)?
4. ¿ Cuáles las capacidades de los alumnos frente al idioma extranjero?
5. ¿ Cómo quisiera que sea su aprendizaje y el docente?
6. ¿ Con qué tiempo cuenta?
7. ¿ En qué área necesita los funcionarios el idioma extranjero y sus fines?
8. ¿ Qué nivel?, etc.

Y otras preguntas que ayuden a especificar el plan de trabajo, además, los objetivos pueden reformularse progresivamente como el proceso de enseñanza-aprendizaje, puesto que hay muchos tipos de objetivos como ser: amplios, generales, específicos, a largo o corto plazo, cognitivos, informacionales, de acuerdo a la materia, tema, etc. El docente junto con el grupo necesita seleccionar los objetivos de acuerdo a la construcción de plan de trabajo.”³²

07. SELECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE CONTENIDOS

³² White V., Ronald. The ELT. Curriculum. Pags. 24-43. 5ª Edition. British Library. Great Britain. 1998.

“En esta fase encontramos directrices a través de la consideración de los fines y los objetivos ya establecidos en la fase anterior. Se trata de precisar los medios que puedan conducir al alcance de los objetivos, fines o ideales del proceso enseñanza-aprendizaje.

Se sugiere usar libros que tengan contenidos de acuerdo al área solicitante, los criterios para escoger el libro son: precio, disponibilidad, ver las instrucciones, metodología, el tipo de currículo, actividades del idioma, actividades de las habilidades del idioma, ver si cuenta con materiales extras como ser casetes, CD's, etc. Una consideración es realizar una prueba piloto al material adquirido, después de la evaluación se podrá establecer el texto y su exclusión.

No obstante, si el material no es adecuado para el curso se debe realizar la elaboración de materiales de acuerdo a la necesidad de los educandos, además se podría tomar en cuenta estas preguntas para una adecuada selección de contenidos:

1. La situación del idioma extranjero dónde será usado y qué temas.
2. Las actividades el educando usará.
3. Los temas y que le gusta a los alumnos.
4. Motivación al alumno.
5. Estructuras del idioma, de acuerdo al nivel.
6. Funciones del idioma.
7. Habilidades (que necesitan los alumnos).
8. Estilo de aprendizaje (individual-grupal), Autonomía del alumno, etc.

Si el material no esta acorde a nuestras demanda podemos elaborar nuestro propio material, ver proceso de elaboración y determinación de materiales en idiomas “**Función Nº 4**” de procedimientos de la unidad de idiomas.

La selección de contenidos se define de acuerdo al área solicitante, esta puede ser el área administrativo, turismo, económico, computacional, etc. Por otra parte, se sugiere usar el enfoque comunicativo a ser aplicados a cursos de personas adultas puesto que, esta basado en la enseñanza y desarrollo de las cuatro destrezas no solo en la comunicación que son: (hablar, comprender, escribir y leer), esto con el objeto que el estudiante se comunique creando un ambiente natural por medios de las actividades reales que estén acuerdo a su

realidad, dejando atrás los aspectos gramaticales y de vocabulario, pero éstos deben ser enseñados de forma natural, dentro de un contexto”.³³

Además, “los contenidos requieren una organización sistemática. La base del sistema se concentra, también en esta etapa del planeamiento, en los fines y en los objetivos del currículo, pero con la mira puesta especialmente en los conocimientos relativos a la manera como el educando puede aprender más fácil y eficiente.

El contenido responde primordialmente a que tipo y nivel de idioma extranjero que será enseñado. La decisión del docente según la necesidad de idioma hará que determine la selección de contenidos. El conocimiento de contenidos asume un importante role. El contenido que se enseñará puede ir en un listado, el contenido es subordinado al proceso de aprendizaje y procedimiento pedagógico, el diseñador debe preguntarse “Cómo lo hará mas que escogerá”. El contenido puede ser:

ESTRUCTURA	TEMAS	FUNCIONALIDAD
Frecuencia	Interés y afectividad	Necesidad: inmediata y a largo tiempo
contextuales	necesidad	Utilidad
Disponibilidad	Aspecto pedagógico	generalidad
Simplicidad/Complejidad	relevante	interés
Aprensible/enseñable	contexto-familiarizados	forma de complejidad
Combinabilidad	practicable	
Contrastar estructuras	utilidad	
Forma natural de adquirir		

Se puede empezar a diseñar el curso gradualmente es un buen comienzo como el aprendizaje de vocabulario seleccionado, seguidamente el tipo de material que podría leer, y aumentando de esta manera la dificultad de la enseñanza en el idioma, tomando en cuenta el centro de interés de los alumnos y

³³ Mitre, Bartolomé. Diseño Curricular de Lenguas Extranjeras. Págs. 30-38. Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.2007.

dividiendo la enseñanza por categorías como ser: Comida, ropa, trabajo, viaje, entretenimiento, etc.

Cuando se dice que organizar los contenidos gradualmente es, comenzar el curso de idioma extranjero en forma sencilla e ir a lo más complicado, y organizando el curso de la siguiente manera:

- Nivel de enseñanza
- Edad
- Nivel de educación que tiene el alumno.
- Experiencias de cursos similares
- Disponibilidad de tiempo
- Ocupación.
- Lengua madre.
- El tiempo que desea que dure.
- Preferir la forma de aprendizaje
- Preferir la metodología.
- Estilo de aprendizaje.
- Objetivos con el idioma.
- Objetivos de su vida”.³⁴

Con la enseñanza gradualmente de lo general a lo específico podemos dividir los contenidos de la siguiente manera:

Unidades, temas, tareas para desarrollar destrezas (habla, comprensión, lectura y escritura), gramática, glosarios o vocabulario, pruebas.

08. SELECCIÓN DE EXPERIENCIAS DE ENSEÑANZA–APRENDIZAJE

“Seleccionar las experiencias de aprendizaje significativas planificar el encuentro del educando con el contenido del currículo. También esa parte del

³⁴ Mitre, Bartolomé. Diseño Curricular de Lenguas Extranjeras. Págs. 35-38. Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.2007.

planeamiento se hará según la opinión de los responsables de elaborar el currículo, según el concepto que tengan de los alumnos y su manera de aprender.

Las experiencias de aprendizaje que podría tener el coordinador presenta una serie de sugerencias, de actividades, métodos, técnicas y recursos que permiten la ejecución curricular. Las actividades tienen que ser coherentes con la metodología, pues depende de esto para la consecución de los objetivos. En las experiencias se puede considerar los medios para el desarrollo de contenidos:

- **Humanos:** Docente, alumno, la influencia de la familia, etc.
- **Físicos:** Aulas, muebles, laboratorios, patios, etc.
- **Didácticos:** Laminas, cuadros, carteles, fotos, artículos, etc.
- **Bibliográficos:** libros, diccionarios, revistas, folletos, etc.

09. ORGANIZACION DE EXPERIENCIAS ENSEÑANZA–APRENDIZAJE

“La organización de experiencias que conduzcan al aprendizaje, significa el método de enseñanza, la secuencia que hay que observar en el proceso que se sigue para ofrecer las experiencias adecuadas.

Con el análisis de necesidades y demanda los funcionarios de la Prefectura necesitan un enfoque comunicativo. Entonces organizando las experiencias de aprendizaje se debe realizar las tareas con este tipo de enfoque metodológico. También, la experiencia juega un papel importante lo cual decidirá como será el curso, los temas, títulos, situaciones, etc. Con un contexto establecido en esta fase el coordinador según sus experiencias debe negociar con los educandos los temas y la modalidad del curso, si el coordinador no tuviese experiencia en la enseñanza de un curso similar , se obvia esta fase”.³⁵

10. EVALUACIÓN

La evaluación se refiere a los grados de logro o de satisfacción de necesidades de aprendizaje propuesta por el currículo, es un proceso permanente y no únicamente se refiere a la medición de logros al final de una etapa

³⁵ Nunan, David. Syllabus Design 4ª. Edition, pages. 21-38. Oxford University Press. Oxford. 1993.

determinada e involucra a todos los componentes del proceso enseñanza-aprendizaje.

La evaluación es el proceso continuo, sistemático que determinar, cuantitativamente y cualitativamente, hasta dónde y cómo se están logrando los objetivos propuestos, entonces el responsable para poder tener información precisa debe responder estas preguntas mediante técnicas de recolección de datos.

1. ¿Qué se evalúa?

Objetivos, personas, métodos, programas, logros, esfuerzos, eficiencia.

2. ¿Cuándo se evalúa?

Al principio de la planificación de curso (diagnostico), Durante la aplicación del currículo (ejecución y control), después de experimentado (replaneación)

3. ¿Quién o quiénes evalúan?

Los docentes-responsable de área, los que aprenden, el director de la Dirección de Turismo, los patrocinadores, o personal externa a la institución.

4. ¿Cómo se evalúa?

Determinando criterios o normas, uso de Standard o patrones, por medio de encuestas, interpretando resultados, haciendo inferencias.

5. ¿En qué nivel se evalúa?

Nivel de institución, nivel de sección, nivel de cátedra, nivel de unidad y área.³⁶

ENTES EXTERNOS

11. CONTACTA

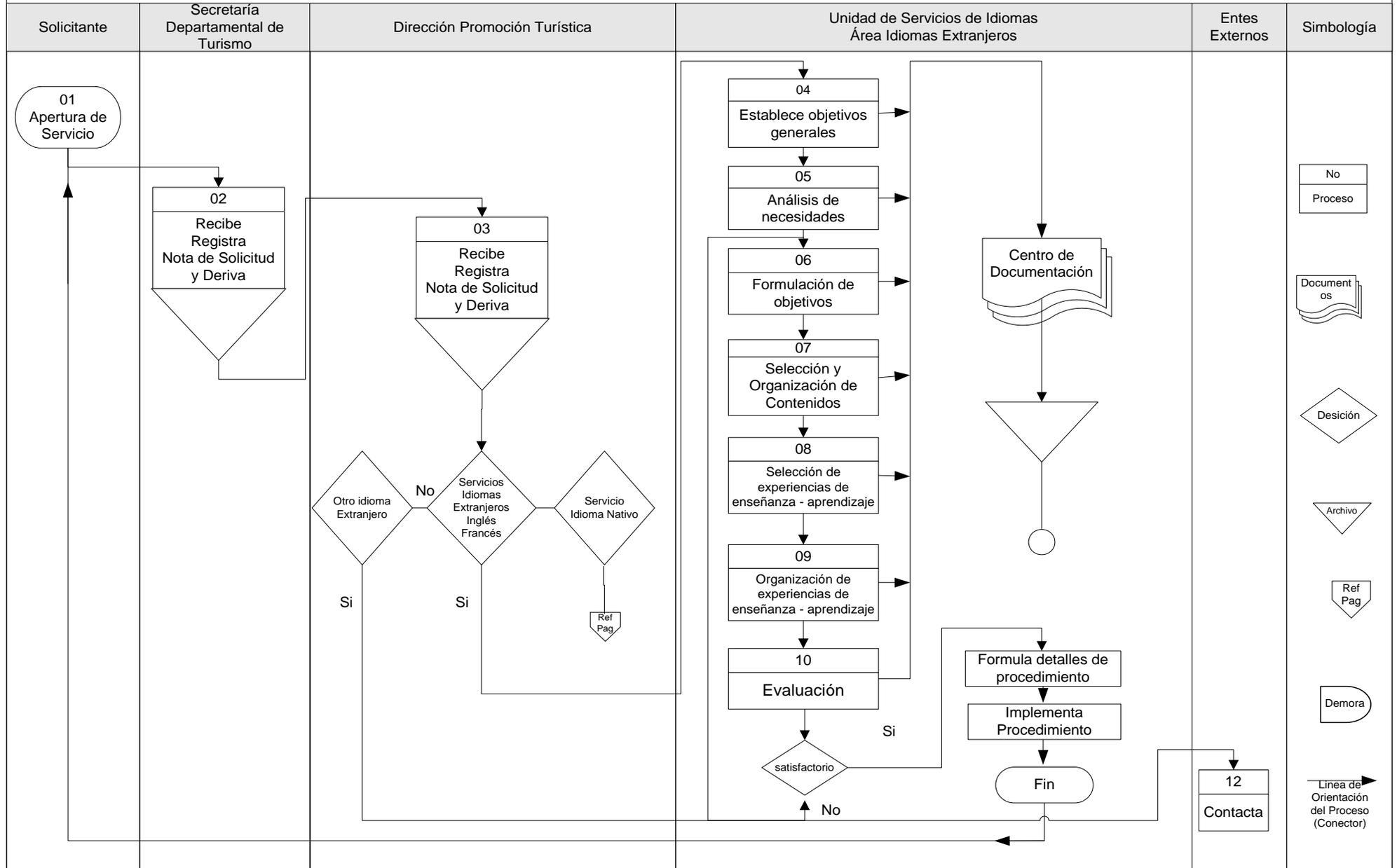
El coordinador del área idiomas extranjeros en caso de no contar el idioma demandado o la cantidad de docentes en el idioma extranjero, se verá obligado a

³⁶ Alderson, Charles, Clapham, Caroline, Wall Dianne. Language Test Construction and Evaluation. Págs. 7-19. Cambridge Language Teaching Library. Cambridge University Press 1995

recurrir a otras instancias como instituciones que puedan prestar este servicio en idiomas extranjeros. **Ver función N° 7.**



MANUAL DE PROCEDIMIENTO
FUNCIÓN 1: FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN EN IDIOMA EXTRANJERO





SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TURISMO
UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS
ÁREA IDIOMA EXTRANJEROS

**PROCEDIMIENTO N° 2: SERVICIO DE TRADUCCIÓN EN IDIOMA
EXTRANJERO**

Objetivo

Reflejar detalladamente los pasos a seguir en el proceso de prestación de servicio en Traducción en el área de Idiomas Extranjeros.

Procedimiento:

ÁREA SOLICITANTE

01. Área Solicitante

- Remite una nota a la Secretaría Departamental de Turismo solicitando el servicio de traducción.

SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TURISMO

02. Secretaría Departamental de Turismo

a) Secretaria de la Secretaría de Turismo

- Recibe la nota de solicitud del área solicitante.
- Registra en el Sistema Integrado de Seguimiento y Control de Correspondencia (SISECC), que se asigna automáticamente el número de Hoja de Ruta
- Deriva al Secretario de la Secretaría Departamental de Turismo.

b) Secretario (a) Departamental de Turismo

- Recibe documentación, verifica y firma la Hoja de Ruta.
- Remite la documentación a la Secretaria.

c) Secretaria de la Secretaría Departamento de Turismo

- Recibe la documentación, deriva a la Dirección Promoción Turística previo registro de salida en el SISECC y archiva con los sellos correspondientes de control.

DIRECCIÓN PROMOCIÓN TURÍSTICA

03. Dirección Promoción Turística

a) Secretaria de la Dirección Promoción Turística

- Recibe el trámite y registra el ingreso en el libro de correspondencia.
- Toda documentación se deriva al Director (a).

b) Director (a) de la Dirección Promoción Turística

- Recibe toda documentación y lo coloca en proveído.
- Deriva a la Unidad de Servicios en Idiomas especificando al responsable el área de idiomas extranjeros.

UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS AREA IDIOMAS EXTRANJEROS

RESPONSABLE ÁREA IDIOMAS EXTRANJEROS

Consideraciones Previas

Para realizar el Procedimiento de Traducción el responsable debe realizar la traducción de contenidos internos y externos que frecuentemente se realiza en la Prefectura de La Paz. Para tal cometido el responsable requiere conocimientos en el área de traducción, como ser proceso, métodos, y técnicas. Además de conocimientos óptimos en la lengua meta y lengua fuente.

El proceso de traducción, mediante el manual de procedimiento ayudará al responsable de idiomas extranjeros traducir el texto manteniendo el sentido y mensaje de la lengua fuente, puesto que este manual contiene el parámetro general de procedimientos de traducción con procedimientos, académicos y metodológicos.

DESCRIPCIÓN DE LA TRADUCCIÓN

“La **traducción** del latín traductiō, -ōnis: hacer pasar de un lugar a otro. Es una actividad que consiste en comprender el significado de un texto en un idioma, llamado texto de salida o " texto origen ", para producir un texto con significado equivalente, en otro idioma llamado texto traducido, texto meta o " texto terminal ". El resultado de esta actividad, el texto traducido, se denomina traducción.

El objetivo de la traducción es crear una relación de equivalencia entre el texto origen y el texto traducido, es decir, la seguridad de que ambos textos comunican el mismo mensaje, tomando en cuenta aspectos como el género textual, el contexto, las reglas de la gramática de cada uno de los idiomas, las convenciones estilísticas, la fraseología, etc.”³⁷

“Existen variadas formas de definir la traducción según los distintos tipos de escuelas que han abordado su estudio. García Yebra dice sobre la traducción:

Traducir es enunciar en otra lengua lo que ha sido enunciado en una lengua fuente, conservando las equivalencias semánticas y estilísticas.

A su vez, E. A. Nida dice que la traducción consiste en:

*Traducir es reproducir en la Lengua Terminal el mensaje de la lengua original por medio del equivalente más próximo y más natural, primero en lo que se refiere al sentido, y luego en lo que atañe al estilo”.*³⁸

PROCEDIMIENTO PARA LA TRADUCCIÓN

Se recomienda los cinco procedimientos fundamentales de la traducción a ser empleados por el responsable del área de idiomas extranjeros:

³⁷ McGuire, Bassnett. Translation Studies. Pages. 4-12. Methen. London. 1988.

³⁸ Samuelsson-Brown, Geoffrey. A Practical Guide for translators. Pages. 15. Third revised edition. Multilingual Masters Ltd. Toronto 1998.

04. RECONOCIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN.

Primeramente, el responsable debe comprender el mensaje de texto en su totalidad. No se debe escatimar esfuerzos al momento de leer el texto original, una, dos o las veces que sea necesario. La lectura comprensiva del texto, también permitirá apreciar a que tipo de función del lenguaje corresponde. En esta etapa el traductor debe considerar la comprensión del texto y la clase de texto considerando la comprensión de aspectos culturales que contiene como:

- Influencias del desarrollo de la lengua fuente
- Riesgo de caer en estereotipos
- Características donde la lengua es hablado
- Tipo de texto
- Estilo de texto
- Estructura del texto
- Registro del texto
- Tono del texto

05. RECONOCIMIENTO DE LA TERMINOLOGIA

“Se identifica los términos específicos que se pueden encontrar en un texto. Se recomienda que una vez identificados los términos se los subraye, y se proceda inmediatamente a su tratamiento consultado a diccionarios, especialistas en el área o bibliografía relacionada como, glosarios, Internet, etc.

Por otra parte, en esta sección se debe considerar que no existe un método universal de traducción que pueda ser aplicado por los traductores, sin embargo el traductor puede considerar algunos tipos y técnicas para realizar una traducción sistemática y metodológica.

Considerando la clasificación de Roger T. Bell, el traductor puede distinguir y proceder de acuerdo a los siguientes tipos y técnicas de traducción.

5.1 TIPOS DE TRADUCCIÓN

Existen una amplia variedad de tipos, sin embargo los principales y más usuales traducciones que se realizan son de tipo:

5.1.1 Traducción Literal

En esta traducción las construcciones del texto original se transforman en sus equivalentes mas cercanos en el texto traducido. Al igual que la primera se traduce las palabras una por una sin tomar el contexto del mensaje sino mas bien el significado corriente de las palabras. También la importancia de la estructura sintáctica.

5.1.2 Traducción Libre

Reproduce el contenido del original sin la forma, utilizando las paráfrasis. Se le conoce con el nombre de intralingual.

Según Roger T. Bell los tipos de traducciones se relacionan con las técnicas de traducción, particularmente con estos dos tipos de traducciones. Puesto que las técnicas son como subdivisiones de estos modelos de traducciones.

5.2 TÉCNICAS DE TRADUCCIONES

Existe una infinidad de técnicas, pero las técnicas que se nombran a continuación tienen relación directa con los tipos de traducción que son: Préstamo lingüístico, calco y literal van relacionadas con la traducción literal

5.2.1 Préstamo Lingüístico

Consiste en la adopción de elementos lingüísticos diferente en su forma original o asimilada. Como los extranjerismos, nacionalismos, etc. Se debe tratar de mantener la estilística del lenguaje extranjero.

5.2.2 El Calco

Es una traducción directa y consiste en la imitación del esquema formal de la palabra o del orden sintáctico del texto original y en la adopción del significado connotativo de tal palabra en la lengua de traducción.

5.2.3 La Traducción Literal

Se emplea siempre que el texto original y el texto que se va traducir coincidan exactamente.

Las técnicas de traducción como ser: La transposición, modulación, equivalencia y la adaptación están relacionados con la traducción libre.

5.2.4 La transposición

Implica un cambio en la gramática al pasar un texto del texto original al texto terminal es el único tipo de traducción que tiene que ver con la gramática.

5.2.5 La Modulación

Son traducciones libres que involucran el uso de la doble negación

5.2.6 La Equivalencia

Buscan los equivalentes de la lengua origen por la lengua Terminal, sin tratar de pasar por distorsiones lo único que cambia es la formas. Esta técnica es reemplazable particularmente en jergas, proverbios, frases, argot, etc.

5.2.7 La Adaptación

Es una traducción mas libre, se adapta mejor a las obras teatrales y/o poesías. En este caso se pasa la cultura del texto original a la cultura del texto terminal de manera que se vuelve a escribir el texto”.³⁹

Sin duda existe muchas técnicas, además de las señaladas como ser la expansión, fiel, comunicativa, etc. Pero nos basamos según el autor Roger T. Bell. El coordinador debe tomar en cuenta los tipos y técnicas de traducción .

06. TRADUCCIÓN DEL PRIMER BORRADOR

Una vez identificado el texto se procede a seleccionar los procedimientos más eficaces para traducirlo, una vez seleccionado:

- a) El tipo de texto
- b) El método a ser empleado, para tener una traducción certificada
- c) La técnica que se empleará.

El primer borrador es el documento donde se podrá realizar las modificaciones pertinentes, teniendo en cuenta los siguientes fines:

- Fácil de entender, Idiomático
- Llevar las características propias del texto original
- Describir lo implícito y lo explícito del texto original
- Llevar todos los detalles posibles del texto original como los sentimiento, ritmos, frases, etc.

Estos aspectos deben ser considerados para una buena traducción.

³⁹ Roger T. Bell. Translation and Translating, Fourth Edition, pags. 68-71. England, 1995.

07. REVISIÓN DE LA TRADUCCIÓN

También se le reconoce como traducción final. Es la última etapa para realizar modificaciones y verificar la terminología dudosa. Considerando el estilo, el tono, registro, etc.

08. EDICIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TRADUCIDA

Comprende dar formato estético a la traducción, es decir, tipo de letra, número de letra, márgenes de las hojas, etc. Después, de la edición el traductor debe tener en cuenta necesita materiales adicionales que le puedan ayudar a procesar la información desde un principio hasta el informe final que deberá entregar a la instancia solicitante, no esta por demás describir los instrumentos que necesita para cumplir con los objetivos establecidos:

- Impresor, material de escritorio y consumo
- Teléfono, fax y MODEM, Fotocopia, Internet
- Diccionarios, libros de referencia, literatura
- Miembros y profesionales que se asocien
- Mantenimiento de equipo
- Estampilla de la unidad
- Servicios externos
- Contingencia provisional

Toda la traducción se debe adjuntar al formulario de solicitud y formulario de presentación del servicio de traducción. Se propone el modelo de formulario de solicitud de servicio de traducción e interpretación en la Pág. 117.

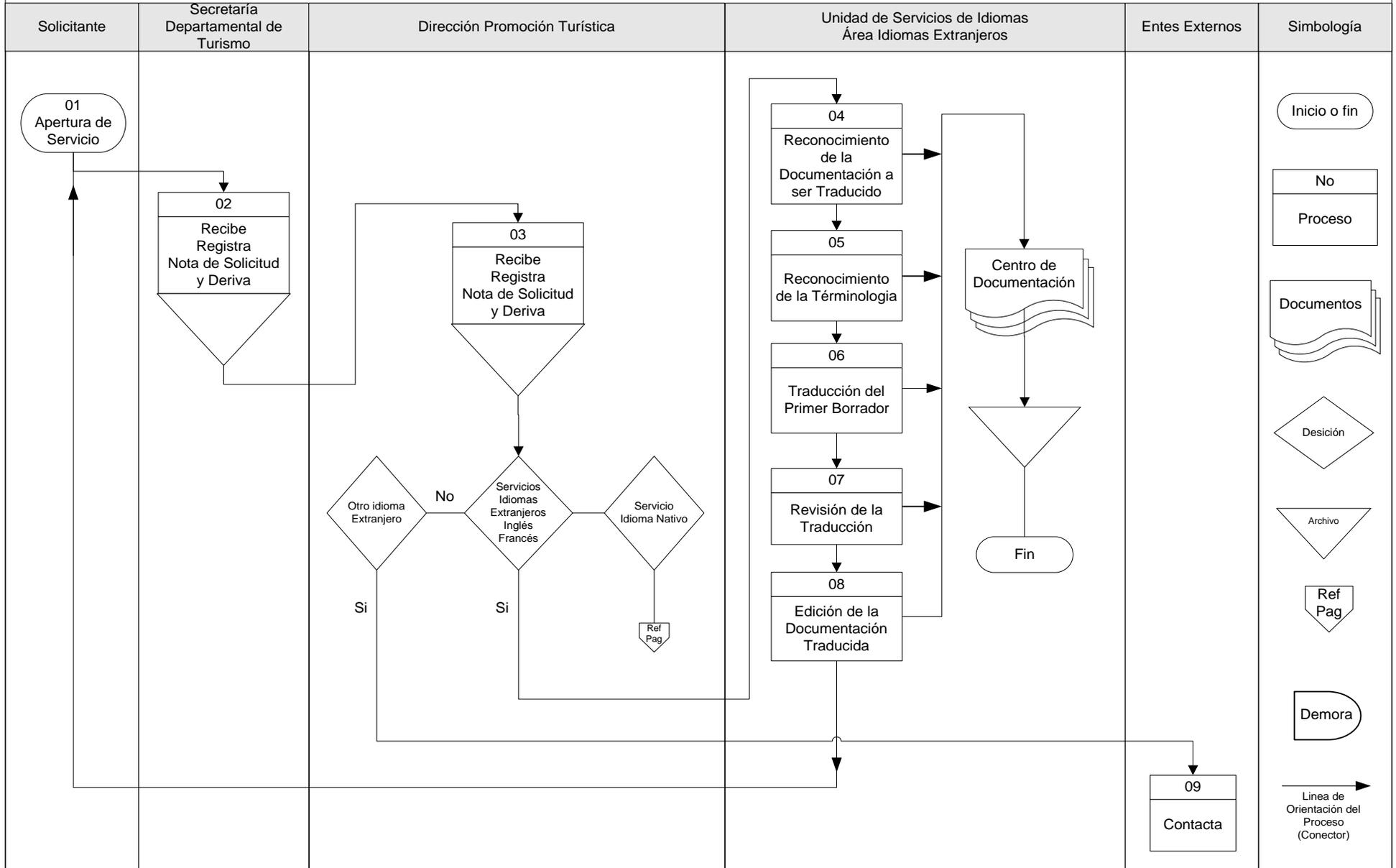
ENTES EXTERNOS

09. CONTACTA

El coordinador en caso de no contar con el personal idóneo en la traducción de un idioma que no cuenta la unidad o en caso que sea necesario la contratación de traductores debe realizar el contacto de personal externo. Ver función 7.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO
FUNCIÓN 2: FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE SERVICIO EN TRADUCCIÓN EN IDIOMA EXTRANJERO





PREFECTURA DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ
UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS

SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TURISMO
UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS
ÁREA IDIOMA EXTRANJEROS

**PROCEDIMIENTO N° 3 : SERVICIO INTERPRETACIÓN EN IDIOMA
EXTRANJERO**

Objetivo

Reflejar detalladamente los pasos a seguir en el proceso de prestación de servicio en Interpretación en el área de Idiomas Extranjeros.

Procedimiento:

ÁREA SOLICITANTE

01. Área Solicitante

- Remite una nota a la Secretaría Departamental de Turismo solicitando la prestación de servicios en elaboración de materiales.

SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TURISMO

02. Secretaría Departamental de Turismo

a) Secretaria de la Secretaría de Turismo

- Recibe la nota de solicitud del área solicitante.
- Registra en el Sistema Integrado de Seguimiento y Control de Correspondencia (SISECC), que se asigna automáticamente el número de Hoja de Ruta
- Deriva al Secretario de la Secretaría Departamental de Turismo.

b) Secretario (a) Departamental de Turismo

- Recibe documentación, verifica y firma la Hoja de Ruta.
- Remite la documentación a la Secretaria.

c) Secretaria de la Secretaría Departamento de Turismo

- Recibe la documentación, deriva a la Dirección Promoción Turística previo registro de salida en el SISECC y archiva una fotocopia de la Hoja de Ruta con los respectivos sellos de recepción de control.

DIRECCIÓN PROMOCIÓN TURISTICA

03. Dirección Promoción Turística

a) Secretaria de la Dirección Promoción Turística

- Recibe el trámite y registra el ingreso en el libro de correspondencia. Toda documentación se deriva al Director (a).

b) Director (a) de la Dirección Promoción Turística

- Recibe toda documentación y lo coloca en proveído.
- Deriva a la Unidad de Servicios en Idiomas especificando al responsable el área de idiomas extranjeros.

**UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS
ÁREA IDIOMAS EXTRANJEROS**

RESPONSABLE ÁREA IDIOMAS EXTRANJEROS

Consideraciones Previas

Para realizar el procedimiento de Interpretación el responsable requiere conocimientos en el área de interpretación, traducción, puesto que la traducción así como la interpretación tienen los mismos procedimientos pero en la interpretación es frecuentemente oral y espontáneo.

El proceso de interpretación ayudará al coordinador de idiomas extranjeros interpretar mensajes de un modo académica, metódica y sistemáticamente.

DESCRIPCIÓN DE LA INTERPRETACIÓN COMO PROFESIÓN

“La interpretación como es la explicación del significado de algo. Este algo frecuentemente son mensajes orales que se realiza. La interpretación de idiomas es una acción intelectual para facilitar mediante un lenguaje oral o de señas, la comunicación entre dos o más personas que hablen distintos idiomas. Puede ser simultánea o consecutiva.

La comunicación entre personas que hablan diferentes idiomas se da en un contexto social multicultural de intercambio entre un hablante que emite un mensaje y el interlocutor del que se solicita la escucha o una respuesta. El intérprete frecuentemente hace las veces de receptor y emisor. Este proceso bilingüe de la comunicación posee dos códigos o dos mensajes. A través de la equivalencia el intérprete pasa el mensaje del emisor origen al receptor terminal.

Proceso de Interpretación

1. El emisor elige entre sus experiencias el mensaje (1) y el código (1)
2. El emisor codifica el mensaje (1)
3. El emisor elige el canal por donde enviará el mensaje
4. el emisor transmite el mensaje (1)
5. El interprete recibe el mensaje (1)
6. El interprete reconoce el código (1)
7. El interprete decodifica el mensaje (1)
8. El interprete comprende el mensaje (1) de la lengua de origen
9. El interprete selecciona un nuevo código (2)
10. El interprete codifica el mensaje (2)
11. El interprete selecciona el canal
12. El interprete trasmite el mensaje (2)”.⁴⁰

PROCEDIMIENTO PARA LA INTERPRETACIÓN

04. RECONOCIMIENTO DE SERVICIO DE INTERPRETACIÓN

En la primera fase el intérprete debe tomar en cuenta todos los aspectos posibles para realizar el servicio como ser:

⁴⁰ Harris, B. and Sherwood, B. “Translation as an innate skill”, explication on Language Interpretation and Communication. 3th edition. Pags. 31-39. London. 1997.

- Teléfono, fax y MODEM, micrófonos, auriculares, material de escritorio
- Diccionarios, bilingües, libros de referencia, estampilla de la unidad
- Terminología especializada del área: medico, administración, turismo, etc.

Prever estos materiales y otros aspectos que nos ayudará a brindar un buen servicio y evitar futuros inconvenientes como ser: influencias de la lengua fuente, riesgo de caer en estereotipos, características donde la lengua es hablado

05. RECONOCIMIENTO DEL CONTEXTO COMUNICATIVO Y SITUACIÓN SOCIAL.

Es importante distinguir entre técnicas y modalidades de interpretación. Hablar de técnicas en interpretación se refiere a las diferentes actividades intelectuales implicadas en el proceso interpretativo, mientras que al mencionar el término modalidad nos ocupamos del contexto comunicativo y situación social de una interpretación. El interprete de la unidad de idiomas debe conocer y emplear estas técnicas para poder realizar un trabajo eficiente y metódico.

5.1 TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN

5.1.1 Interpretación Consecutiva

Es aquella interpretación donde el intérprete toma notas mientras el orador pronuncia un discurso. En este discurso puede hacer pausas frecuentes para la interpretación, o puede pronunciar su discurso entero, mientras el intérprete toma nota para después traducirlo al otro idioma.

5.1.2 Interpretación Simultanea

En esta técnica el intérprete traduce de forma oral (interpreta) inmediatamente a través de un micrófono que suele estar conectado a una consola especial de interpretación, el discurso del orador, que escucha a través de auriculares. La interpretación simultánea suele realizarse desde cabinas en las que los intérpretes trabajan por parejas de la misma combinación lingüística.

5.1.3 Interpretación Bilateral

Esta interpretación también es llamada de enlace o ad hoc, es una forma de interpretar el mensaje de forma espontánea y consecutiva.

5.1.4 Interpretación Chuchotage

Es aquella interpretación que se realiza en forma de susurro, esta técnica es muy frecuente en este ámbito.

5.1.5 Traducción a la vista

es aquella interpretación que se realiza cuando se lee un texto de un idioma y se envía el mensaje en otro idioma.

5.1.6 Contexto Comunicativo

Este contexto comunicativo se toma en cuenta muchos aspectos como ser: Contexto comunicativo, situación social, aptitudes, formalismos, etc.

06. REALIZA EL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN

En esta fase el intérprete reemplaza la forma del mensaje origen por la forma del idioma terminal. Se debe ser muy cuidadoso, ya que este trabajo involucra destrezas, aptitudes, actitudes, análisis y síntesis del servicio de interpretación.

07. TRAMITA DOCUMENTO DE PRESTACION DE SERVICIO.

Una vez concluido el servicio de interpretación, el interprete/traductor debe realizar el llenado de formulario por el servicio que brindó a la unidad correspondiente, tomando en cuenta el personal, descripción de las actividades y funciones, etc. Ver formulario de prestación de servicios pág. 114.

ENTES EXTERNOS

08. CONTACTA

El coordinador en caso de no contar el idioma demandado se verá obligado a recurrir a otras instancias como instituciones que puedan prestar este servicio en idiomas extranjeros. Ver función 7 Contacto al personal externo.

MODELO DE DOCUMENTO DE PRESTACION DE SERVICIO EN TRADUCCION - INTERPRETACION

HOJA DE SERVICIO EN IDIOMAS

NOMBRE DE DOCUMENTO:

NOMBRE DE EXPEDIENTE:

PROPOSITO DE SERVICIO:

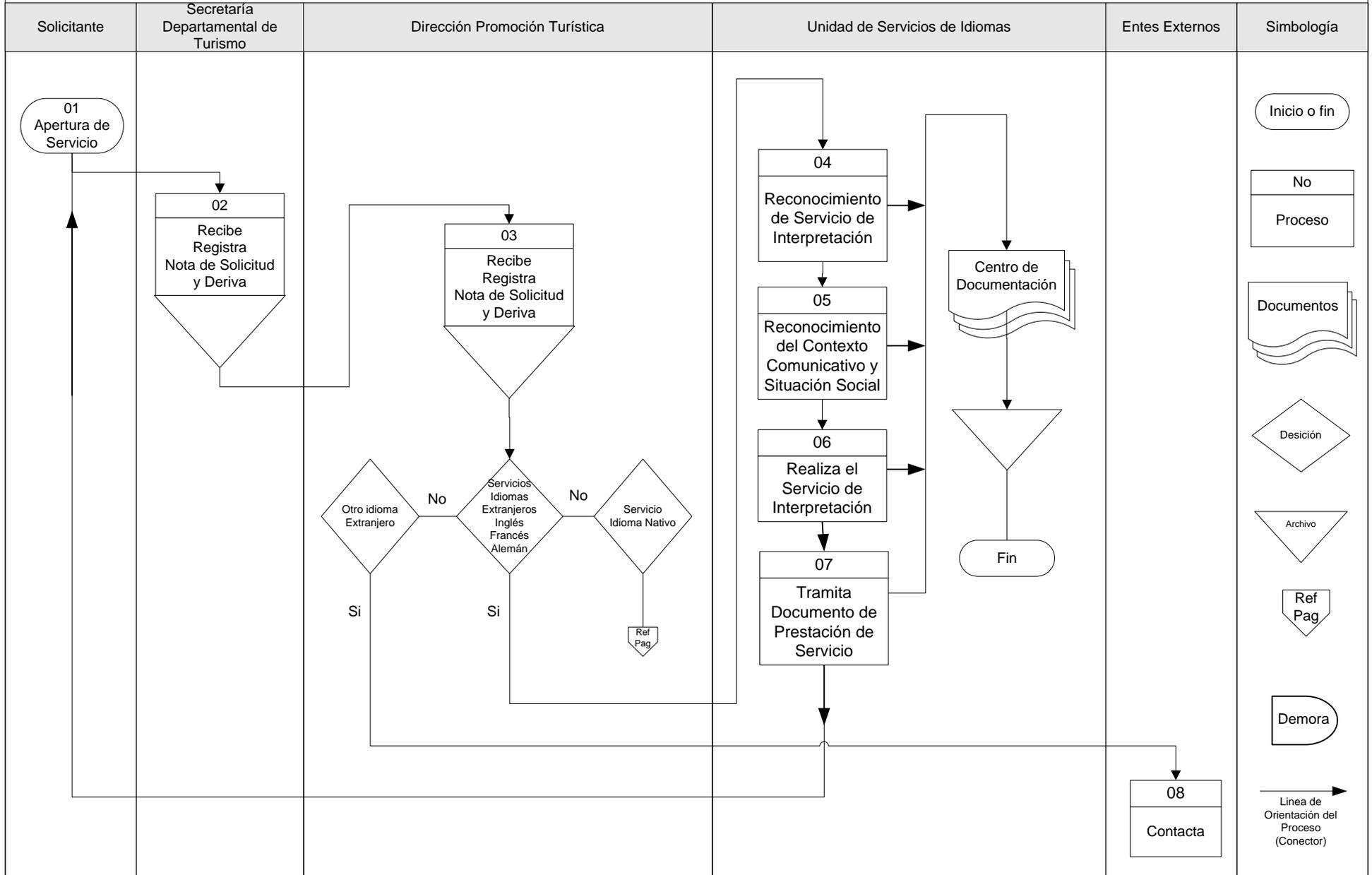
MATERIALES:

DESCRIPCIÓN:

Operación:	Realizado para:	Fecha:	Tiempo:



MANUAL DE PROCEDIMIENTO
FUNCIÓN 3: FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE INTERPRETACIÓN EN IDIOMA EXTRANJERO





PREFECTURA DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ
UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS

SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TURISMO
UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS
ÁREA IDIOMA EXTRANJEROS

**PROCEDIMIENTO N° 4: SERVICIO DE ELABORACIÓN DE MATERIALES
EN IDIOMA EXTRANJERO**

Objetivo

Reflejar detalladamente los pasos a seguir en el proceso de prestación de servicio en la Elaboración de Materiales en idiomas extranjeros.

Procedimiento:

ÁREA SOLICITANTE

01. Área Solicitante

- Remite una nota a la Secretaría Departamental de Turismo solicitando la prestación de servicios en elaboración de materiales.

SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TURISMO

02. Secretaría Departamental de Turismo

a) Secretaria de la Secretaría de Turismo

- Recibe la nota de solicitud del área solicitante.
- Registra en el Sistema Integrado de Seguimiento y Control de Correspondencia (SISECC), que se asigna automáticamente el número de Hoja de Ruta
- Deriva al Secretario de la Secretaría Departamental de Turismo.

b) Secretario (a) Departamental de Turismo

- Recibe documentación, verifica y firma la Hoja de Ruta.
- Remite la documentación a la Secretaria.

c) Secretaria de la Secretaría Departamento de Turismo

- Recibe la documentación, deriva a la Dirección Promoción Turística previo registro de salida en el SISECC y archiva una fotocopia de la Hoja de Ruta con los respectivos sellos de recepción de control.

DIRECCIÓN PROMOCIÓN TURISTICA

03. Dirección Promoción Turística

a) Secretaria de la Dirección Promoción Turística

- Recibe el trámite y registra el ingreso en el libro de correspondencia.
- Toda documentación se deriva al Director (a).

b) Director (a) de la Dirección Promoción Turística

- Recibe toda documentación y lo coloca en proveído.
- Deriva a la Unidad de Servicios en Idiomas especificando al responsable el área de idiomas extranjeros.

UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS ÁREA IDIOMAS EXTRANJEROS
--

RESPONSABLE ÁREA IDIOMAS EXTRANJEROS

Consideraciones Previas

Para realizar el procedimiento elaboración de materiales en idioma extranjero, el responsable debe diseñar materiales como ser: folletos, manuales, trípticos, materiales audiovisuales, métodos, etc. Mediante este manual de procedimientos el responsable tendrá nociones generales de cómo realizar materiales para poder satisfacer la demanda de creación de materiales de la Prefectura del Departamento de La Paz.

Para tal cometido el responsable requiere conocimientos edición y creación de materiales didácticos, además con el dominio de Windows e Internet.

PASOS DE ELABORACION DE MATERIALES

04. DIAGNOSTICA LA DEMANDA DE MATERIALES

A solicitud del área solicitante, el responsable realizará el diagnóstico para la planificación de elaboración de materiales en idioma extranjero y de esa manera conocer las características particulares para su respectivo diseño. “El diagnóstico se puede realizar respondiendo algunas preguntas como ser:

1. ¿Cuál es la necesidad de realizar el material?
2. ¿Para qué los funcionarios de la Prefectura necesitan este material?
3. ¿ A quiénes va dirigido este material?
4. ¿Cómo identificar necesidad de transmitir el mensaje mediante los materiales?
5. ¿Cómo tomamos la demanda de la población para realizar el material?
6. ¿actitudes del material hacia las personas?
7. ¿beneficios para la institución solicitante?
8. ¿beneficio para la población? , etc.

Estas y otras preguntas se pueden realizar de acuerdo al contexto y objetivos.

05. DISEÑO DE MATERIALES

Una vez realizado la demanda de necesidades la población a quién va dirigida, se encuentra en la fase de diseño y se debe tomar en cuenta ¿cuál es el rol que juega en la sociedad los materiales?, ¿para quiénes se elabora los materiales?, ¿con qué contexto realizamos los materiales, individuo, sociedad?, ¿Cuál es su importancia?, etc. A demás tomar en cuenta estos aspectos:

- Población beneficiaria
- Contenidos y temas
- Dimensión del material
- Estándares
- Terminología
- Mensaje
- Bocetos
- Portadas
- Interactuar con imágenes
- Tipos de letras, Colores, etc.

Responder todas estas interrogantes hace que el producto sea mas orientado y objetivado a los fines de estos materiales.

06. APLICACIÓN DEL MATERIAL

Es importante la aplicación parcial de estos materiales, puesto que frecuentemente necesitan modificaciones de algún índole, entonces se puede indicar que el material esta en proceso de prueba, lo cual implica futuros ajustes de acuerdo al cliente, previa consulta a la instancia correspondiente.

07. PUBLICACION DEL MATERIAL

Una vez aprobada por el cliente el material pasa a ser publicado, previamente realizado la correcciones indicadas y editadas.

08. EVALUACION DEL MATERIAL

Como todo producto los materiales entran en proceso de evaluación. La evaluación debe ir de acuerdo a los objetivos establecidos en la realización de dicho material, evaluar los contenidos, programas, logros esfuerzos, eficiencia del material, participes, técnicos, materiales empleados, área solicitante, y todo lo involucrado en el proceso de diseño de creación de materiales.

09. RETROALIMENTACIÓN

Es la información de retorno, “feedback” o realimentación es el proceso final de la planificación de los materiales aplicados. Consiste en que, una vez conocidos los objetivos no logrados por medio de la evaluación, se toman acciones mas acertadas en la realización de los materiales para efectivizar ese logro”.⁴¹

⁴¹ SAPAC PUELMA, José. Análisis y Evaluación de Marketing. Primera Edición. Págs. 67-94. Colombia. 2002.

La retroalimentación puede realizarse al material elaborado en su conjunto a cada uno de sus elementos, a los procesos de diseño y a los sujetos que involucran el diseño de este material. Depende directamente de la evaluación.

En conclusión, la planificación del material y sus procesos se realiza de manera integral, permanente, flexible, con participación de los sujetos y diversificada de acuerdo a la demanda y realidad social de un determinado contexto.

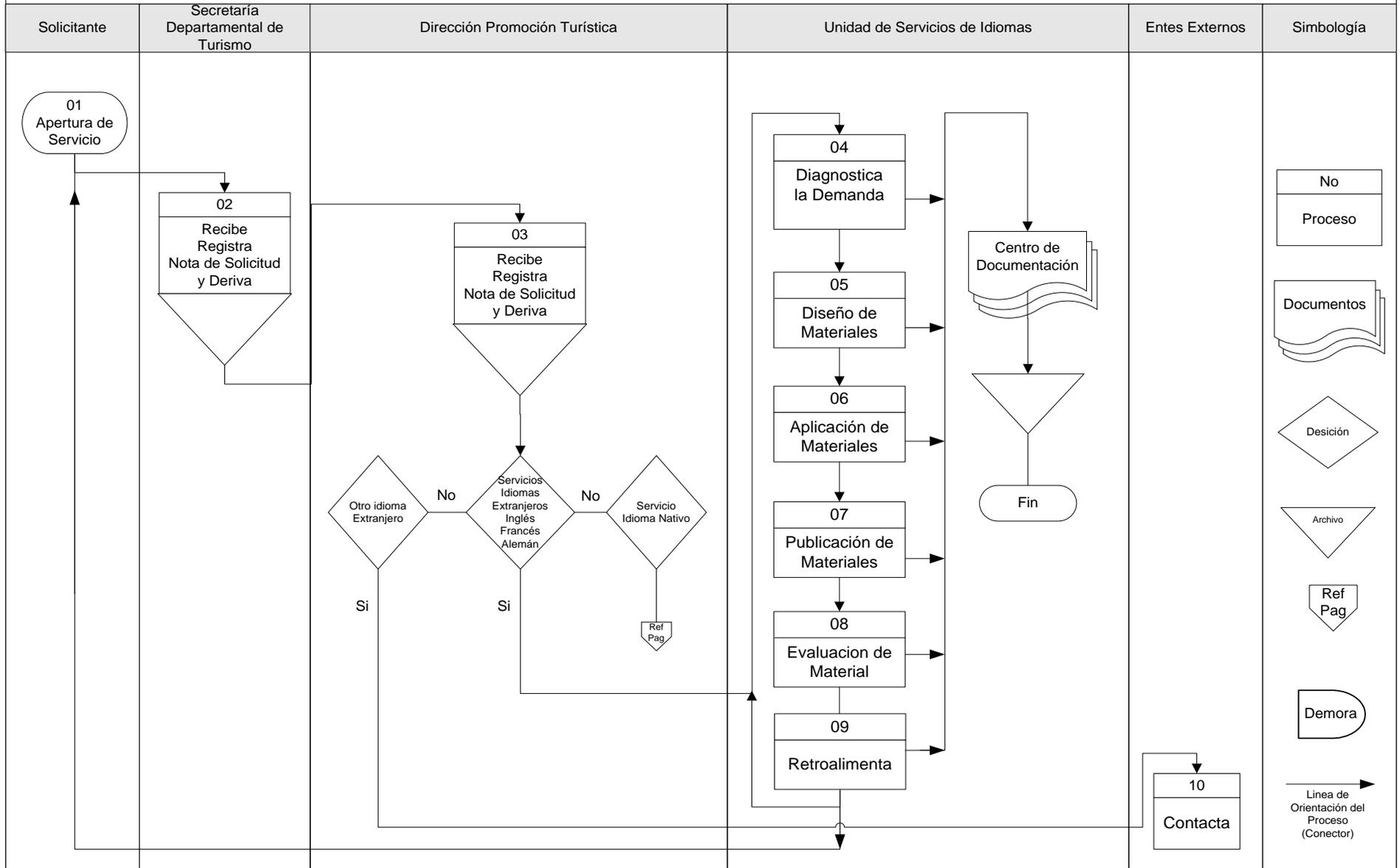
ENTES EXTERNOS

10. CONTACTA

El coordinador en caso de no cubrir con los trabajos solicitados debe realizar el contacto a personal externo para la elaboración de materiales en idiomas extranjeros. Ver función 7 Contacto de personal externo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO
FUNCIÓN 4: FLUJograma PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE MATERIALES EN IDIOMA EXTRANJERO





PREFECTURA DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ
UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS

SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TURISMO
UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS
ÁREA IDIOMA EXTRANJEROS

**PROCEDIMIENTO N° 5: SERVICIO DE EVALUACIÓN DE USO DEL IDIOMA
EXTRANJERO**

Objetivo

Reflejar detalladamente los pasos a seguir en el proceso de evaluación de conocimientos en el determinado idioma extranjero.

Procedimiento:

ÁREA SOLICITANTE

01. Área Solicitante

- Remite una nota a la Secretaría Departamental de Turismo solicitando la prestación de servicios en elaboración de materiales.

SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TURISMO

02. Secretaría Departamental de Turismo

a) Secretaria de la Secretaría de Turismo

- Recibe la nota de solicitud del área solicitante.
- Registra en el Sistema Integrado de Seguimiento y Control de Correspondencia (SISECC), que se asigna automáticamente el número de Hoja de Ruta
- Deriva al Secretario de la Secretaría Departamental de Turismo.

b) Secretario (a) Departamental de Turismo

- Recibe documentación, verifica y firma la Hoja de Ruta.
- Remite la documentación a la Secretaria.

c) Secretaria de la Secretaría Departamento de Turismo

- Recibe la documentación, deriva a la Dirección Promoción Turística previo registro de salida en el SISECC y archiva una fotocopia de la Hoja de Ruta con los respectivos sellos de recepción de control.

DIRECCIÓN PROMOCIÓN TURISTICA

03. Dirección Promoción Turística

a) Secretaria de la Dirección Promoción Turística

- Recibe el trámite y registra el ingreso en el libro de correspondencia.
- Toda documentación se deriva al Director (a).

b) Director (a) de la Dirección Promoción Turística

- Recibe toda documentación y lo coloca en proveído.
- Deriva a la Unidad de Servicios en Idiomas especificando al responsable el área de idiomas extranjeros.

UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS AREA IDIOMAS EXTRANJEROS
--

RESPONSABLE ÁREA IDIOMAS EXTRANJEROS

Consideraciones Previas

Para realizar el procedimiento de evaluación el responsable debe realizar evaluaciones en el idioma extranjero especialmente a los guías de turismo puesto que, ésta fue una demanda detectada en el análisis de necesidades que se realizó en la Prefectura de La Paz. Para tal cometido el responsable requiere conocimientos en el área lingüística aplicada y el manejo de métodos y técnicas de evaluación.

El proceso de evaluación, mediante el manual de procedimiento ayudará al coordinador de idiomas extranjeros a evaluar aspectos en idiomas en diferentes destrezas como ser: comprensión, escritura, lectura y expresión de la lengua extranjera, mediante procedimientos, académicos y metodológicos..

DESCRIPCIÓN DE EVALUACIÓN

“La evaluación nos ayuda a medir los conocimientos adquiridos, y nos proporciona información de los avances de los mismos con la finalidad de conocer si cumplen o no los objetivos propuestos, sin embargo, en este proceso la evaluación busca medir conocimientos en el idioma extranjero este puede ser en destrezas de la lengua como ser en términos del inglés: speaking, listening, writing, reading. Se puede mencionar también que la evaluación es un proceso que busca indagar el aprendizaje significativo que se adquiere ante la exposición de un conjunto de objetivos previamente planeados, para los cuales institucionalmente es importante observar que los conocimientos demuestren que el proceso de enseñanza y aprendizaje tuvo lugar en el individuo que ha sido expuesto a esos objetivos. En este sentido se está hablando de la evaluación académica, en donde lo que importa es verificar y observar a través de diversos instrumentos cualitativos o cuantitativos, que la persona ha adquirido nuevas habilidades, destrezas, capacidades, métodos y técnicas, así como también la "calidad educativa" de su instrucción, que le permitan tener un buen desempeño para el bien de su comunidad, beneficio personal, rendimiento laboral y disciplina. Existen diferentes tipos de evaluación, dependiendo de diferentes momentos en que se presentan podemos mencionar: la evaluación diagnóstica, es ésta evaluación es la que nos interesa, por que en base a los conocimientos que se evidenciará se tomará decisiones.”⁴².

PASOS PARA LA EVALUACION

04. BUSQUEDA DE MATERIAL DE DIAGNOSTICO

Primeramente, el coordinador de la unidad de idiomas extranjeros, es buscar el material de evaluación. Sin embargo puede ser que el material no este de acorde con el objeto que se evaluará en idiomas extranjeros. Entonces la función del coordinador es crear el material de evaluación.

⁴² CRYSTAL, David. 1997. The Cambridge Encyclopedia of Language. First Edition. Pags. 113-120. London. 1989

05. DIAGNOSTICA

Se puede realizar el diseño de evaluación en diferentes formas, pero debemos considerar los modelos e instrumentos de recolección de información que son:

- Mejoramiento de exámenes
- Exámenes de proficiencia
- Modelos internacionales de exámenes
- Exámenes de libros
- Según las notas de las personas certificadas
- Composiciones
- Descripciones de eventos
- Video grabación
- Audio cassette
- Slide/fotografías
- Descripciones
- Checklists

Con estos métodos se debe preguntar ¿qué, porqué, para qué, cuándo, cuánto tiempo, que método usamos, para evaluar?

5.1 Diseño

Se diseña la evaluación de acuerdo al nivel, a la persona, sus objetivos, etc. Con las técnicas podemos saber como se evalúa el idioma extranjero de una persona:

1. Examinar documentación
2. cuestionarios
3. entrevistas
4. examen de proficiencia (puede ser con exámenes internacionales)
5. antecedentes de sus estudios en lenguas extranjeras
6. sesiones de relato de la persona en diferentes tiempos
7. evaluar en grupo
8. evaluar mediante las propias técnicas personales
9. mediante documentación
10. correspondencia

También podemos realizar tablillas para dividir las destrezas ejemplo:

- La persona tiene habilidades en:

	Completamente Adecuado	Un poco adecuado	Adecuado	Completamente Inadecuado
Habilidades de Entender inglés Hablado.				
Habilidad en Hablar inglés				
Habilidad de Entender texto Escrito en inglés				
Habilidad en Escribir en inglés				

Existe un amplio material para evaluar, pero se adecua de acuerdo a lo que se quiere medir y los fines que se busca. **VER ANEXO N° 11. Modelos de Evaluación**

06. EVALUA Y CALIFICA

Una vez tomada la prueba se evalúa, se reitera de acuerdo a lo que se quiere medir, sin embargo se evalúa muchos aspectos. La calificación de la evaluación tiene fines específicos de acuerdo al área que se mida, sin embargo, como en toda evaluación este proceso se debe especificar asignándole calificación del promedio que se establezca.

07. COMUNICA RESULTADO

El resultado de la evaluación, se copia las calificaciones que la persona obtuvo en su evaluación del idioma extranjero, en el formulario de servicio de idioma. Este formulario que tiene descripciones específicas de acuerdo a niveles, notas, observaciones y recomendaciones que se da a la instancia correspondiente
Ejemplo:

El guía de turismo se somete a la prueba del conocimiento del idioma inglés, entonces el responsable sólo mide conocimientos y reporta informe a la Dirección Promoción Turística. Esta dirección es el mediador entre las demás dependencias de la Prefectura y la Unidad de Idiomas y devuelve formulario de solicitud de idiomas dando resultados del postulante. Ver flujograma.

08. ACTUALIZA

Mediante la unidad de idiomas se realizará la evaluación de proficiencia en idiomas a los guías de turismo, sin embargo existe muchas personas que son empíricas y no saben el idioma extranjero correctamente lo cual provoca un mal servicio de guía de turismo.

Entonces la unidad de idiomas una vez que evalúa proporcionará informe a la Dirección de Turismo. La unidad de idiomas tiene como uno de las funciones capacitar en idiomas extranjeros a funcionarios y usuarios externos, lo cual implica que la unidad de idiomas, podría capacitar y actualizar mejorando a los guías de turismo.

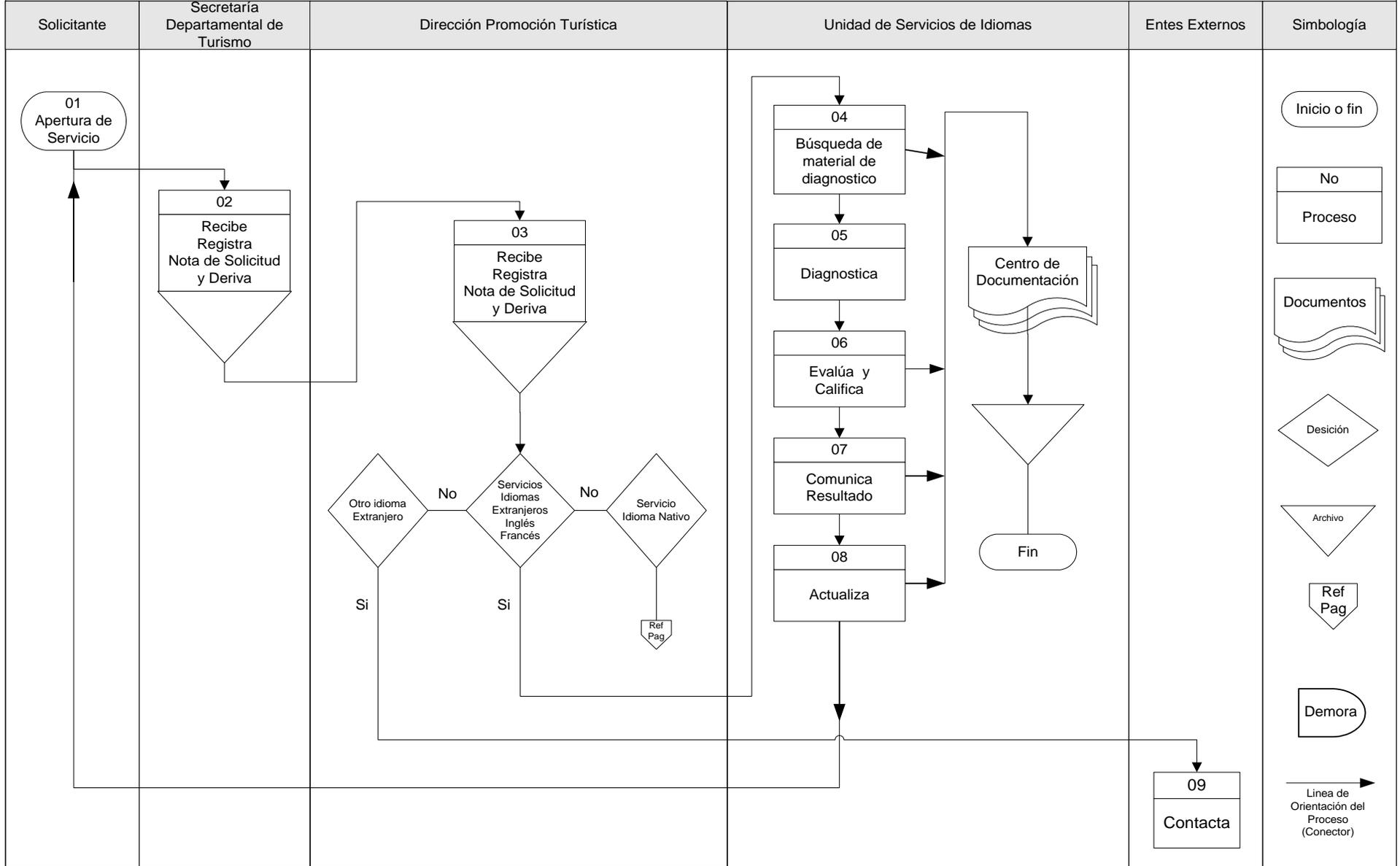
ENTES EXTERNOS

09. CONTACTA

El coordinador en caso de no poder evaluar algún idioma extranjero solicitados debe realizar el contacto a personal externo para la evaluación en idiomas extranjeros. Ver función 6 Contacto de personal externo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO
FUNCIÓN 5: FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN EN IDIOMA EXTRANJERO





SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TURISMO
UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS
ÁREA IDIOMA EXTRANJEROS

**PROCEDIMIENTO N° 6: SERVICIO DE CONTACTO AL PERSONAL
EXTERNO DE IDIOMA EXTRANJERO.**

Objetivo

Reflejar detalladamente los pasos a seguir en el proceso de contacto del personal externo en el área de Idiomas Extranjeros.

Procedimiento:

ÁREA SOLICITANTE

01. Área Solicitante

- Remite una nota a la Secretaría Departamental de Turismo solicitando el servicio de idioma extranjero, en base a la necesidad de dicha área solicitante.

SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TURISMO

02. Secretaría Departamental de Turismo

a) Secretaria de la Secretaría de Turismo

- Recibe la nota de solicitud del área solicitante.
- Registra en el Sistema Integrado de Seguimiento y Control de Correspondencia (SISECC), que se asigna automáticamente el número de Hoja de Ruta
- Deriva al Secretario de la Secretaría Departamental de Turismo.

b) Secretario (a) Departamental de Turismo

- Recibe documentación, verifica y firma la Hoja de Ruta.
- Remite la documentación a la Secretaria.

c) Secretaria de la Secretaría Departamento de Turismo

- Recibe la documentación, deriva a la Dirección Promoción Turística previo registro de salida en el SISECC y archiva una fotocopia de la Hoja de Ruta con los respectivos sellos de recepción de control.

DIRECCIÓN PROMOCIÓN TURÍSTICA

03. Dirección Promoción Turística

a) Secretaria de la Dirección Promoción Turística

- Recibe el trámite y registra el ingreso en el libro de correspondencia.
- Toda documentación se deriva al Director (a).

b) Director (a) de la Dirección Promoción Turística

- Recibe toda documentación y lo coloca en proveído.
- Deriva a la Unidad de Servicios en Idiomas especificando al responsable el área de idiomas extranjeros.

UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS ÁREA IDIOMAS EXTRANJEROS

RESPONSABLE ÁREA IDIOMAS EXTRANJEROS

Consideraciones Previas

Para realizar el procedimiento N° 6 contacto al personal externo, el responsable debe realizar el contacto con diferentes organizaciones, instituciones, personal especializado en el idioma extranjero que se solicite.

Este proceso será efectuado en caso que el responsable no abastezca su servicio, por lo tanto se necesitará más personal ejemplo: En la Prefectura se solicita la capacitación en el idioma inglés a 50 funcionarios. El responsable no podrá abastecer en la capacitación de varios grupos, por lo cual, tendrá que solicitar más personal para dicho servicio. La solicitud se realizará mediante Recursos Humanos de La Prefectura.

La Dirección Promoción Turística se comunicará con Recursos Humanos y esta instancia se hará cargo de la subcontratación momentánea del personal que haga falta. El responsable de la unidad de idiomas sólo evaluará al personal contratado, en todo caso el mismo tendrá que buscar a personas que sepan el idioma extranjero solicitado para que cumplir la esta demanda.

Ver Anexo N° 10, *Direcciones de Instituciones para contacto del Personal Externo.*

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN AL PERSONAL EXTERNO.

04. BUSCA BASE DE DATOS “ARCHIVO PERMANENTE”

Verifica los documentos de respaldo. El responsable del área de idiomas extranjeros confirma saber el idioma solicitado Inglés, Francés, Alemán, etc., para poder realizar el servicio solicitado.

En caso que el responsable confirma el no saber o no poder abastecer este servicio, entonces informa a la Dirección Promoción Turística, para llevar a cabo el procedimiento de contacto al personal eventual.

05. CONTACTA

En vista que el responsable no puede un idioma como ser: el japonés, italiano u otro, o por tratarse muchas personas, él necesita realizar el contacto con mas profesionales lingüistas o políglotas, etc. En coordinación con la Dirección Promoción Turística y Recursos Humanos de la Prefectura.

06. RECOMIENDA

Verificado las direcciones de las instituciones o del personal en el Anexo N° 10 contacto al personal. El responsable recomienda al director de la Dirección de Turismo.

El director de turismo con fundamentos del responsable de la unidad de idiomas, área extranjeros, solicita a Recursos Humanos, la contratación momentánea de este profesional, puesto que, en muchos casos la subcontratación es solamente, hasta satisfacer la demanda solicitada.

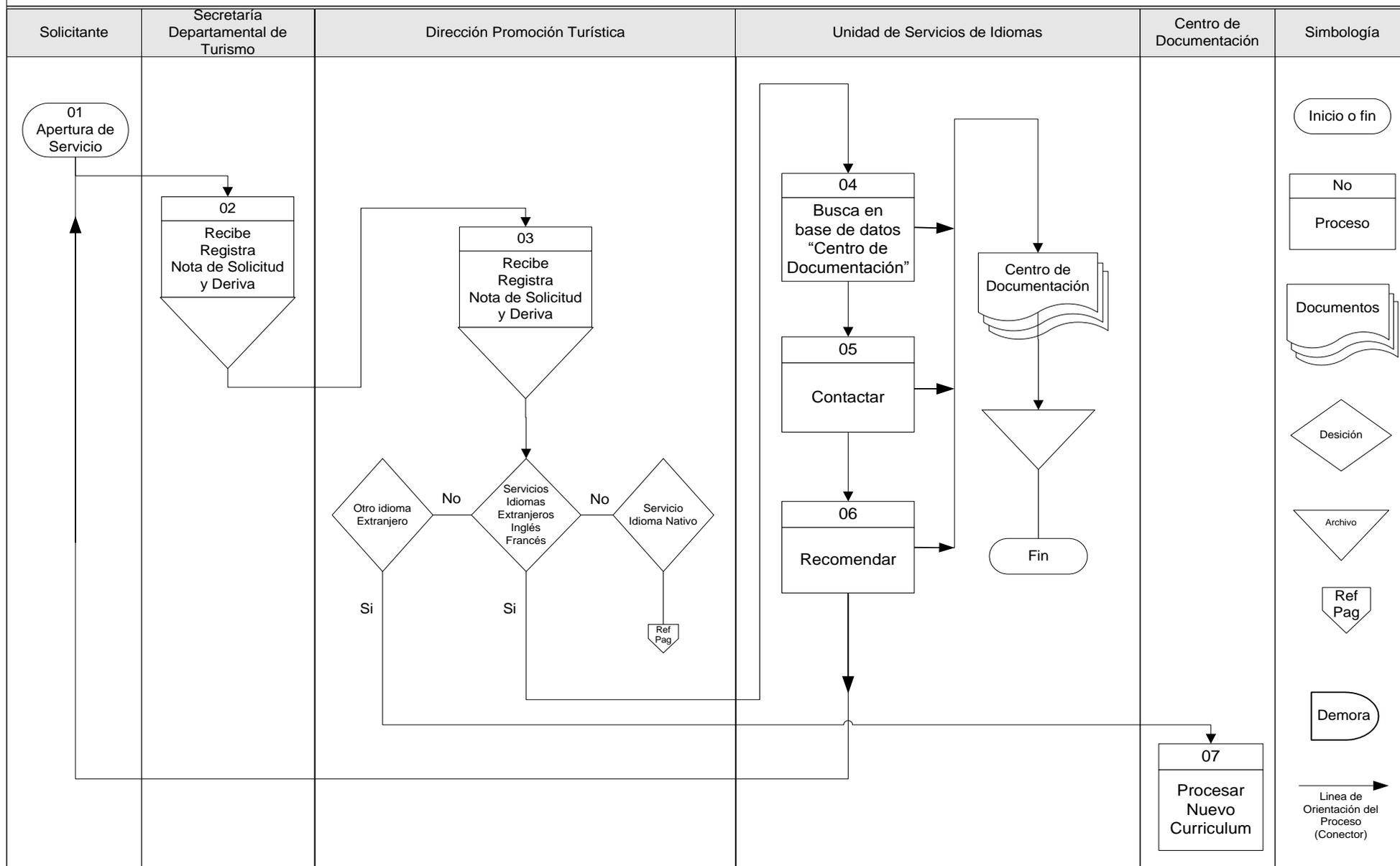
**ARCHIVO PERMANENTE EN DOCUMENTACIÓN
DE IDIOMA EXTRANJERO**

07. PROCESA NUEVO CURRICULUM

En caso que la unidad de idiomas no cuente con este servicio, se realizará la subcontratación, por lo cual, el responsable del área de idiomas extranjeros evalúa el currículum de personal a ser contratado.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO
FUNCIÓN 6: FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE CONTACTO AL PERSONAL EXTERNO EN IDIOMA EXTRANJERO





SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TURISMO
UNIDAD DE SERVICIOS EN IDIOMAS
ÁREA IDIOMA EXTRANJEROS

**PROCEDIMIENTO N° 7: ARCHIVO PERMANENTE EN DOCUMENTACION
DE IDIOMA EXTRANJERO.**

Objetivo

Reflejar detalladamente los pasos a seguir en el proceso de estructuración del archivo en documentación permanente de Idiomas Extranjeros.

Procedimiento:

ÁREA SOLICITANTE

01. Área Solicitante

Las Funciones o Procedimientos: F1, F2, F3, F4, F5 y F7 realizan procesos de prestación de servicios en idiomas extranjeros, Por lo cual, toda documentación debe ser archivada de manera sistemática y custodiada en un centro de documentación especializado en idiomas extranjeros para su respectiva utilización en el momento requerido por las demás funciones o servicios.

**ARCHIVO PERMANENTE EN DOCUMENTACIÓN DE IDIOMAS
EXTRANJEROS**

Consideraciones Previas

El proceso de archivar los documentos o materiales es una de las tareas más del responsable de idiomas extranjeros. Archivar es una actividad vital debido a la gran cantidad de documentos que genera un negocio. Además con la importancia que tiene este proceso como la utilización de documentos cuando lo

requieran, estará salvaguardado hasta su siguiente uso. Un sistema de archivo debe cumplir tres funciones básicas:

1. Reunir de forma ordenada todos los archivos y documentos que circulan en el negocio.
2. Guardar de manera ordenada el material reunido.
3. Poder sacar los documentos o archivos rápidamente cuando sea necesario

Un sistema de archivo puede hacerse por departamentos, en este caso será de la Unidad de Idiomas y estará centralizado la documentación perteneciente a esta unidad. La ventaja del archivo centralizado es por la eficiencia de responsabilidad de una sola persona, en nuestro caso será el responsable de idiomas extranjeros.

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS-ALMACENES EN IDIOMAS EXTRANJEROS

02. BASADOS EN DOCUMENTOS QUE AUTORICEN SU INGRESO

“Toda documentación que ingresa en archivo de la unidad de idiomas deberá contar con su respectiva nota de ingreso. El registro de ingreso, identificar detalladamente las características que tiene el bien o documento salvaguardo.

03. ELEMENTOS UTILIZADOS EN EL ARCHIVO

CARPETAS: Las carpetas pueden tener pestañas numéricas o un nombre directo. Hay carpetas con un sistema interior de sujeción y otras con departamentos que se utiliza como carpetas varios (carpetas de suspensión.

GUÍA: Es una cartulina gruesa o cartón prensado de forma rectangular con una pestaña que sirve para separar.

PESTAÑAS Y SU POSICIÓN: Las pestañas son una partes salientes que llevan las carpetas, guías y fichas y sirven para poder identificarlas. Hay pestañas de diferentes tamaños ocupando posiciones distintas. También se pueden utilizar pestañas postizas.

GUÍAS FALTAS: Es un sistema práctico cuyas pestañas llevan anotada la palabra FALTA de forma destacada, de manera que en ella se puedan hacer las anotaciones pendientes.

INDICADORES: Son pestañas de tamaño reducido y de colores diversos. También reciben el nombre de señalizadores y se utilizan para colocarlas en las fichas o carpetas para llamar la atención y servir de recordatorio sobre algún asunto pendiente (pagos, visitas, pedidos, etc.) utilizando un color para cada asunto.

COMPRESORES: Sirven para conseguir una buena colocación de las fichas y carpetas en la parte delantera del cajón. Pueden ser: compresores sencillos o compresores para cajones metálicos.

FICHAS: Son unas cartulinas de forma rectangular y de tamaño mas o menos grande según el uso a que se destine. Las fichas pueden ser **VISIBLES** (con pestañas) o **CIEGAS** (sin pestañas).

04. MÉTODOS DE CLASIFICACIÓN

Existen varias maneras de clasificar los documentos, cada una de ellas con sus consiguientes ventajas y desventajas. Los principales sistemas son:

- **SISTEMA ALFABÉTICO:** Consiste en hacer una carpeta por cliente, empresa, persona, etc., y después colocar las carpetas en orden alfabético. La principal ventaja es que resulta muy sencillo de colocar y puede manejarse sin ningún tipo de formación especial. La desventaja de este sistema, es que podrían surgir problemas si el archivo lo maneja mucha gente, y por tanto, la única solución a este problema es que se encargue del archivo una sola persona y esa persona escriba las normas adaptadas.
- **SISTEMA NUMÉRICO:** Consiste en asignar números consecutivos a las personas o empresas que escriben, numerando consecutivamente las carpetas, para después archivarlas por orden numérico. Se hace una ficha con el nombre de cada una y el número asignado. Las fichas se archivarán en orden alfabético. Las ventajas de este sistema son: es más sencillo encontrar las carpetas, los números de la carpeta se pueden utilizar para cartas, el archivo se puede aumentar indefinidamente (sólo será necesario añadir nuevas carpetas) y las fichas pueden utilizarse para otros fines.
- **SISTEMA GEOGRÁFICO.** Consiste en agrupar las carpetas en orden geográfico, por países, regiones, territorios, etc., y subdividir las por temas o nombres. Éste es un sistema prácticamente indispensable en una oficina de exportación o en un departamento de ventas. La desventaja de este sistema es que las actividades no siempre se desarrollan en territorios específicos y otro inconveniente sería que se necesita un amplio conocimiento del emplazamiento de todos los pueblos y ciudades.

- **SISTEMA POR ASUNTO O TEMAS:** Consistiría en archivar el material de acuerdo con su tema o contenido. En algunos casos es un método muy útil. Los archivos por temas son útiles para llevar la correspondencia y papeles de una actividad repetitiva. El inconveniente de este sistema, es que resulta muy factible olvidar los papeles de un tema en otra carpeta, especialmente si éstos tratan de diversos asuntos.
- **SISTEMA DE DÍGITOS TERMINALES:** Consiste en ordenar las carpetas según el último par de dígitos en lugar del estricto orden numérico. Los números se archivan en grupo de dígitos (385.77.12; 568.18.99). Todas las carpetas que terminan en los mismos dos dígitos (12), se archivan juntas detrás de una guía principal. Luego las carpetas se subdividen de acuerdo con el segundo grupo de dígitos y éstas se archivarán juntas. Finalmente, las carpetas se ordenarán numéricamente según los dígitos al principio del número. La ventaja de este sistema, es que resulta más fácil recordar dos dígitos que un número largo.
- **SISTEMA DECIMAL:** Se basa en la división de 10 grupos, a cada uno de los cuales se le asigna un número del 0 al 9 o bien del 1 al 0. Cada grupo puede dividirse en otros 10, cada uno con un número de dos cifras, la primera es la que indica el grupo primario y la segunda varía del 0 al 9. Cada una de las divisiones secundarias, puede dividirse en 10 grupos terciarios que se representan por números de tres cifras, y así sucesivamente.
- **SISTEMA ALFANUMÉRICO:** Es una combinación de las clasificaciones alfabética y numérica. A cada letra del alfabeto se le da un número, por ejemplo, A es 1, B es 2, C es 3, etc. Cada carpeta dentro de un número se numera consecutivamente: 1/1,1/2,1/3,1/4,etc. Las carpetas se ordenan alfabéticamente en el archivo y los números se usan simplemente como referencia sobre la correspondencia.
- **ARCHIVADORES:** Existen diversas y distintas formas de archivar carpetas y el método que elijamos dependerá de factores como: el tipo de negocio de la compañía en la que estemos, el tipo y tamaño de papeles que archivemos, la cantidad de material a archivar, la frecuencia con que se necesite el material y por último, el método de clasificación utilizado. Los principales sistemas de archivo que se utilizan son: Sistema Horizontal, Vertical, Suspendido, Lateral, Microfilmación, Archivo Automático y Almacenaje de Información Computerizado”.⁴³

⁴³ KINNEAR, T. y TAYLOR, J. Salvaguarda de Bienes y Servicios. Primera Edición. Págs. 70-75. Madrid. 1990.

05. ORGANIZAR, CLASIFICAR Y ALMACENAR.

El coordinador recibe documento a ser registrado previa autorización para su respectiva clasificación. La identificación de idiomas extranjeros, la asignación de espacios y el registro de almacenamiento estará basado en procesos de administración de almacenes.

La clasificación de los archivos, materiales, y otros son llevadas sistemáticamente para su respectiva consulta cuando personal de la unidad de idiomas lo necesite.

Según los métodos anteceditos para archivar procedemos con la elección del método adecuado, además tomando en cuenta estas consideraciones:

5.1 Fundamento de los Índices

- a.-** La colocación de un listado al inicio del archivo: para la identificación del contenido.
- b.-** La presentación de un segundo índice: para reflejar la información de cada punto principal del índice anterior.
- c.-** La actualización de los índices: Cuando se insertan y eliminan archivos, es preciso actualizar los índices para evitar contratiempos actualizando un archivo.
- d.-** La organización de un índice: Nos evita examinar archivo por archivo para recuperar algún registro buscado; por lo tanto ahorraríamos tiempo si tenemos una adecuado organización de los índices.

06. BUSCA INFORMACIÓN

El coordinador de idiomas extranjeros a solicitud de documentación en idiomas extranjeros realiza la búsqueda de información esta puede ser: manual, por ordenador o de acuerdo al tipo de material que se solicita y de acuerdo con que método archivó los materiales en idiomas extranjeros.

El coordinador da informe de la existencia de dicho material, en caso que el archivo de la unidad de idiomas no cuente con este material pasa a realizar la función N° 4 (Elaboración de Materiales en Idiomas Extranjeros).

07. ENVÍA REQUERIMIENTO

El archivo en idioma extranjero en caso de contar en el material requerido envía requerimiento a la unidad o personal solicitante con las respectivas medidas de salvaguarda y la correspondiente autorización del responsable de idiomas extranjeros.

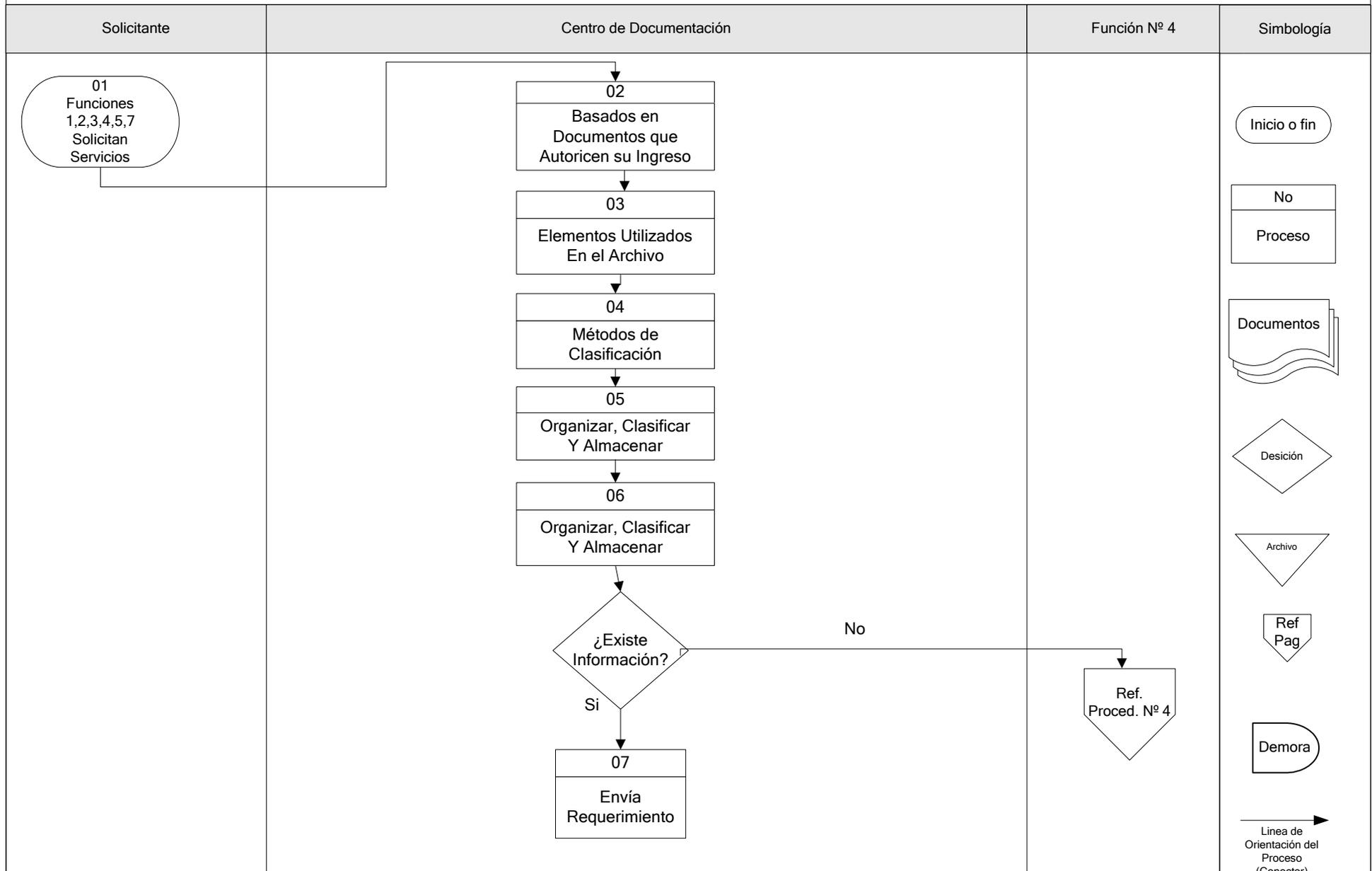
ENTES EXTERNOS

08. REFERENCIA FUNCIÓN N° 4

En caso de que la unidad de idiomas mediante el archivo permanente o laboratorio no cuente con el material solicitado como ser: “trípticos, materiales audiovisuales, manuales, métodos, etc.” El coordinador debe proseguir en la Función N° 4 (Elaboración de Materiales en idioma extranjero).



MANUAL DE PROCEDIMIENTO
FUNCIÓN 7: FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO PERMANENTE EN DOCUMENTACIÓN DE IDIOMA EXTRANJERO



4.4 DISEÑO CURRICULAR PARA LA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE TURISMO.

Mediante el análisis del diagnóstico realizado que se realizó se determinó realizar un curso para los funcionarios públicos de la Secretaría Departamental de Turismo, ya que se verificó la demanda y utilización de idiomas extranjeros en esta secretaría.

DISEÑO CURRICULAR PARA EL CURSO DE INGLÉS BÁSICO

Lugar	:	Ciudad de La Paz
Institución	:	Prefectura del Departamento de La Paz
Área	:	Secretaría de Turismo
Curso	:	Inglés Básico de Turismo (ESP)
Coordinador	:	Responsable Área Idioma Extranjero.
Docente	:	Luis B. Ralde Ortiz
Gestión	:	2009

4.4.1 DEFINICIÓN DEL PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DEL DISEÑO CURRICULAR.

La Prefectura del Departamento de La Paz tiene como misión promover el desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida en los pobladores del departamento de La Paz a través de la implementación de estrategias de desarrollo con la visión de ser productivo y competitivo unido y vinculado en las diversidades, con igualdad de oportunidades con la participación comprometida.

Con el objetivo de diseñar estrategias compatibles con las políticas de interacción social que actualmente tiene la prefectura, se elaboró una estrategia de enseñanza-aprendizaje del idioma inglés con propósitos específicos que será un instrumento de comunicación para un mejorar el desenvolvimiento de los funcionarios públicos que trabajan en la Secretaría Departamental de Turismo.

El diseño curricular constituye la teoría de la educación y es la que se ocupa de los procesos de planificación, implementación y revisión de la literatura, puesto que el currículo es . “ un conjunto de fundamentos teóricos, decisiones y toma de decisiones relacionados con la planificación en el desarrollo y evaluación del proyecto de enseñanza-aprendizaje”⁴⁴. Por lo tanto, el presente curso de inglés para turismo se basa en el enfoque Inglés con propósitos específicos del inglés (English for Specific Purposes ESP), que contribuirá al desarrollo de los objetivos de interacción social de la Prefectura del Departamento de La Paz.

⁴⁴ White V., Ronald. The ELT. Curriculum. Pps. 1-6. 5ª Edition. British Library. Great Britain. 1998.

Se tomo como base los siguientes elementos esencial según Taba-Tyler que son: el análisis de necesidades, formulación de objetivos, selección de contenidos, organización de contenidos y actividades de enseñanza-aprendizaje, organización de experiencias enseñanza-aprendizaje y finalmente la evaluación. Puesto que todo estos elementos están relacionados en el proceso de diseño del programa de enseñanza con propósitos específicos. **Ver Procedimiento de Capacitación** “Objetivos Generales de Curso” Págs. 90-91.

Se eligió realizar el currículo con el enfoque de enseñanza con propósitos específicos, ya que en la Secretaría de Turismo de la Prefectura de La Paz los funcionarios no cuentan con suficiente recurso económico, tiempo, a demás la enseñanza debe ir dirigida con fines de acuerdo al contexto, tomando en cuenta el tiempo y las áreas temáticas relacionadas a las situaciones profesionales del turismo de acuerdo a lo siguiente:

4.4.2 DESCRIPCIÓN DE ANALISIS DE NECESIDADES

De acuerdo a las conclusiones de la encuesta aplicada en la institución, se pudo evidenciar que los funcionarios de esta institución no hablan otro idioma además del castellano pero si necesitan idiomas, puesto que estas oficinas son visitadas frecuentemente por personas que no hablan el español como turistas , entonces con el idioma los funcionarios pueden promocionar el turismo paceño al interior y exterior de Bolivia. **Ver conclusiones de encuesta.** Pág. 63, 64.

Este currículo busca dar respuesta a las necesidades concretas y determinadas de comunicación en la lengua extranjera que los funcionarios aprenderán en el menor tiempo y con la mayor eficacia posible. Se busca la preparación específica de los funcionarios para actividades específicas. El programa enfatiza en el uso eficiente del idioma inglés de acuerdo a las situaciones laborales, donde se trabajará con el método comunicativo y natural centrado en la tarea para desarrollar las destrezas comunicativas aplicables.

4.4.3 DISEÑO DEL CURSO DE INGLES

El idioma inglés esta relacionado con el área de turismo, puesto que es un medio fundamental de comunicación para quienes trabajan con el turismo. Aplicando el enfoque inglés con propósitos específicos provee a los funcionarios el uso adecuado y correcto del inglés que emplearán inmediatamente en las tareas del trabajo. Con el método comunicativo los funcionarios aprenderán el idioma a través de de interesantes y autenticas tareas. Los docentes y los funcionarios adoptarán diferentes tipos de roles según a los temas, destreza que se pretende adquirir en clases, finalmente se puede concluir que el curso será flexible, eficiente y efectivo de acuerdo a los cambios que amerite el curso.

4.4.4 DESCRIPCIÓN DEL CURSO

El presente diseño de curso es concerniente con la enseñanza del idioma inglés para quienes trabajan en el turismo y la administración pública. El curso está programado para principiantes que comprende seis módulos que está programado para seis meses. El curso enfatiza en un aprendizaje activo, basado en experiencias y reflexiones de las mismas. Las personas no aprenden pasivamente, los funcionarios deben involucrarse en el contexto y recursos de enseñanza como ser: materiales auténticos y dinámicos, actividades, proyectos que permitirá una asimilación idónea con los objetivos establecidos.

4.4.4.1 OBJETIVOS

4.4.4.1.1 OBJETIVOS GENERAL

Capacitar a los funcionarios públicos de la Secretaría de Turismo de la Prefectura del Departamento de La Paz, en el idioma inglés básico turístico con propósitos específicos para que contribuya el desarrollo turístico y aspectos de interacción social de la Prefectura.

4.4.4.1.2 OBJETIVO ESPECIFICOS

- Proveer a los funcionarios de la Secretaría Departamental de Turismo el inglés relacionado al turismo.
- Proveer a los funciones tareas para el desarrollo de las habilidades como ser: conversaciones, comprensión oral, escritura, lectura.
- Comprensión de la gramática inglesa.
- Determinar los objetivos del curso considerando las tareas específicas en el ámbito turístico del idioma inglés.
- Seleccionar materiales y actividades que promuevan la práctica de la comprensión oral, expresión oral, expresión escrita del idioma inglés, con contextos reales de trabajo del ámbito turístico – administrativo.
- Contribuir al programa prefectural de interacción social que tiene la institución para con el Departamento de La Paz.

4.4.5 CONTENIDOS

El curso de capacitación en inglés turístico con propósitos específicos (ESP), está centrado en tres temas centrales: el turismo, el turismo en Bolivia y el área de administración. Los mismos desenvuelven contenidos de enfoque general acerca del turismo y la atención al público están enfocadas en situaciones reales como: identidad propia, valoración, integración, promoción, extensión, etc.

a) Temas Generales del Curso:

Los temas generales del curso son: Inglés general (Módulo 1); Solicitud y brindar información (Módulo 2); La ciudad de La Paz (Módulo 3); El turismo en el Departamento de La Paz (módulo 4); El turismo en Bolivia (Módulo 5); Cultura Boliviana (Módulo 6).

b) Contenido Gramatical

Estructura: Sustantivo, determinantes, artículos, adjetivos, pronombres, adverbios, verbos, preposiciones, conjunciones, oración simple, oración compuesta, afirmativas, negativas, interrogativas, tiempos, modales, organización y estructuración de las oraciones, interpretación del vocabulario turístico, peticiones y ofrecimientos de información.

c) Destrezas en el idioma y el trabajo

- **Expresión:** realizar formal e informal presentaciones, dar instrucciones, realizar demostraciones del trabajo, dar descripciones y explicaciones.
- **Comprensión auditiva:** comprensión oral de las descripciones, instrucciones, recomendaciones, lecturas, conversaciones.
- **Escritura:** escribir formal e informal cartas, carta de solicitud y queja, fax, memorando, artículos, comentarios.
- **Lectura:** comprensión de cartas formales e informales, solicitudes, fax, memorando, artículos, comentarios, cortas historias.
- **Interacción:** Dar la bienvenida a los clientes al lugar de trabajo, participar y discutir los temas aprendidos, trabajar en grupos en parejas y exposiciones.

Aprender estas destrezas son importante en el ámbito turístico o profesionalmente, puesto que desenvolverse en el idioma inglés involucra emplear no solo una destreza, sino en muchas veces todas ellas.

4.4.6 METODOLOGÍA

El diseño del curso se basa en el método comunicativo, puesto que, enfatiza en la necesidad de enseñar la lecto-escritura a través del desarrollo de las cuatro habilidades lingüísticas: escuchar, hablar, leer y escribir. Estas habilidades permitirán establecerá una comunicación interpersonal.

Además se enfatiza en la siguiente actividades: grupos de trabajo, presentación oral, proyecto de trabajo, cortas discusiones relacionados al tema. Estas estrategias incentivan al los estudiantes a practicar el idioma en situaciones reales, compartir ideas desarrollando sus habilidades en la transmisión de información y opciones entre ellos mismos.

4.4.7 MATERIALES DE ENSEÑANZA – APREDIZAJE

Los materiales del curso son basados en propuestas escritas y audiovisuales. Estos materiales facilitarán la comunicación y fortalecerá a la enseñanza-aprendizaje. Estos materiales guiarán a los docentes y estudiantes como referencias de un aprendizaje propio. Los materiales que se propone para el curso son basados en principios teóricos, necesidades de los estudiantes, de acuerdo al específico conocimiento, habilidad, problemas o circunstancias del diario vivir en la Secretaría Departamental de Turismo. Los materiales del curso son los siguientes:

a) Material escrito

Dentro del material escrito se sugiere lo siguiente: texto, manual, cartas, artículos, periódicos, revistas, mapas, etc. Reflejados el tema y los objetivos.

b) Material Audio Visual

En los materiales audiovisuales del curso se propone los siguiente: videos, películas, CDS, casetes, transparencias, slides, cuadros, gráficos, pizarrones .

4.4.8 ACTIVIDADES EN LA ENSEÑANZA – APRENDIZAJE

Las actividades que se propone a continuación esta enfocada en la enseñanza comunicativo del idioma extranjero. Actividades que fortalecen el aprendizaje como ser:

- Prácticas didácticas
- Resolución de conflictos
- Dinámicas de grupos
- Juegos
- Discusiones y debates acerca de las lecciones
- Simulación y role play
- Personalizaciones

4.4.9 ORGANIZACIÓN DEL CURSO

1. **MODULOS:** El curso es planificado por módulos. El curso comprende seis módulos; cada módulo de cinco a diez unidades. Cada módulo es designado para un mes, haciendo un periodo de seis meses que son:

MODULO 1: Inglés General

MODULO 2: Solicitud y brindar información

MODULO 3: La ciudad de La Paz

MODULO 4: El turismo en el Departamento de La Paz

MODULO 5: El turismo en Bolivia

MODULO 6: Cultura Boliviana

2. **UNIDADES:** Las unidades han sido designadas de acuerdo a las tareas que los funcionarios de la Secretaría de Turismo llevarán a cabo, según los módulos.
3. **HORARIO DEL CURSO:** Para definir el curso se debe considerar dos aspectos:
 - a) Primeramente el horario lo establecer los funcionarios públicos en coordinación con el personal de Recursos Humanos.
 - b) Según el número de lecciones del curso.

El curso tendrá una duración por clase de 120 minutos y se pasará clases tres veces a la semana: Lunes, Miércoles y Viernes. Es importante enfatizar que el horario del curso puede ser flexible en coordinación con los funcionarios de la Secretaría de Turismo.

4.5 TABLA DE CONTENIDOS PARA EL CURSO DE INGLÉS

MODULE N° 1 GENERAL ENGLISH (INTRODUCCIÓN)		
Number of units	Estimated time by lesson	Week/Month
1. Meeting people and Personal information 2. Nationalities and professions. 3. Numbers 4. Event and Time 5. Places and things 6. Money and shopping 7. Expressing availability and Abilities 8. The office 9. Clothing 10. Review, Practice and Evaluation (Consolidation)	120 minutes/ one session 120 minutes/ one session 240 minutes/ one session 120 minutes/ one session 120 minutes/ one session 240minutes/ two sessions	3 Sessions at the week
Total: Nine Units	24 hours/ 12 sessions	1 Month
MODULE N° 2 REQUESTING AND OFFERING INFORMATION		
Number of units	Estimated time by lesson	Week/Month
1. Giving directions 2. Expressing interest, feelings, likes and dislike 3. Talking about problems and illness 4. Expressing habits, routines and experiences in the present and past tense 5. Give information by telephone 6. Vacations and the Weather 7. Time and Activities 8. Job interview 9. Talking travel requirements 10. Practice and Evaluation (Consolidation)	120 minutes/ one session 120 minutes/ one session 240minutes/ two sessions 240 minutes/ two sessions	3 Sessions at the week
Total: Nine Units	24 hours/ 12 sessions	1 Month

MODULE N° 3 LA PAZ CITY		
Number of units	Estimated time by lesson	Week/Month
1. Types of weather in La Paz Department 2. Trends in tourism 3. Where people go 4. Money and shopping 5. Advising a client 6. Tour operators 7. City tour 8. Review, Practice and Evaluation (Consolidation)	120 minutes/ one session 240 minutes/ two sessions 240 minutes/ two sessions 120 minutes/ one session 120 minutes/ one session 120 minutes/ one session 240 minutes/ two sessions 240 minutes/ two sessions	3 Sessions at the week
Total: Seven Units	24 hours/ 12 sessions	1 Month
MODULE N° 4 TOURISM IN LA PAZ DEPARTMENT		
Number of units	Estimated time by lesson	Week/Month
1. Promoting destinations 2. Responsible tourism 3. Customer relations 4. Handling a complain 5. Selecting locations 6. things to do 7. Practice and Evaluation (Consolidation)	240 minutes/ two sessions 240 minutes/ two sessions 240 minutes/ two sessions 240 minutes/ two sessions 240 minutes/ two sessions 120 minutes/ one session 120 minutes/ one session	3 Sessions at the week
Total: Six Units	24 hours/ 12 sessions	1 Month

MODULE N° 5 THE TOURISM IN BOLIVIA		
Number of units	Estimated time by lesson	Week/Month
1. Recommending places in Bolivia country 2. Administration in tourism 3. law in Bolivian tourism 4. Organizing good plan travel 5. Changes and cancellations 6. time table and Bolivian food 7. Review, Practice and Evaluation (Consolidation)	240 minutes/ two sessions 240 minutes/ two sessions 240 minutes/ two sessions 240 minutes/ two sessions 240 minutes/ two sessions 120 minutes/ one session 120 minutes/ one session	3 Sessions at the week
Total: Six Units	24 hours/ 12 sessions	1 Month
MODULE N° 6 BOLIVIAN CULTURE		
Number of units	Estimated time by lesson	Week/Month
1. Documents of tourist area 2. Methods of payment 3. Complaints 4. Itineraries 5. Local tours 6. Comparing and contrast Bolivian culture with other cultures 7. Practice and Evaluation (Consolidation)	240 minutes/ two sessions 240 minutes/ two sessions 240 minutes/ two sessions 240 minutes/ two sessions 240 minutes/ two session 120 minutes/ one session 120 minutes/ two session	3 Sessions at the week
Total: Six Units	24 hours/ 12 sessions	1 Month

LESSON PLAN

INSTITUTION: Secretaría Departamental de Turismo **LINGUISTIC OBJECTIVE:** To learn the verb To- Be in the different forms.

TIME: 120 min.

FUNCTIONAL OBJECTIVE: To introduce oneself and other people means greetings

MODULE: 1

UNIT 1: Meeting people and personal information

T I M E	SET		DESCRIPTION OF THE ACTIVITY	PATTERN OF INTER-ACTION	MATERI AL
15	Speaking Listening	Pre- Activity	<p>1. Asks to Ss for their first and last names writing the list</p> <p>2. Shows and repeat his/her first and last name of every one</p> <p>3. Once T has finished, T instructs Ss practice those questions about the first and last name among themselves.</p> <p>4. Ss ask questions about their names</p>	<p>- T - S</p> <p>- T-Whole class</p> <p>- Ss - Ss</p>	Board Notebook
10 30	Speaking Grammar	Activity	<p>5. Explain Ss that the To-Be is necessary to express phrases</p> <p>6. Explain the To-Be verb in the affirmative, interrogative and questions forms on the board with examples.</p> <p>7. Recognize the verb To-Be in the text of greetings</p> <p>8. Explain the introduce of oneself and introduce a friends take into account the different kinds of formal and informal greetings and their pronunciations</p> <p>9. instructs for whole class practice in pair greetings</p>	<p>T-Whole Class</p>	<p>Book</p> <p>“</p> <p>“</p> <p>“</p>
10 10	Speaking listening	Follow up	<p>10. Explain the personal pronouns making example in the famous people pictures Ex. Leonardo Dicaprio. He’s an actor</p> <p>11. Instruct Ss to do an interview to whole class filling a questionnaire about the basic information as: name, address , phone using to-be and the pronouns starting with the formal and informal greetings as: Hi, Hello, Good morning sir.....</p> <p>exhibitions about the information of all their partners ex. He’s Jose Luis His address is... his phone number is.....</p>	<p>Pair work</p> <p>Ss-Ss</p> <p>Ss – Whole class</p>	<p>“</p> <p>“</p> <p>“</p> <p>“</p>
15	Listening Speaking	Post- Activity	<p>EVALUATION</p> <p>- Dictate some different conversations as be: conversations between a friends, family, at the work, in the university, in the church..... The Ss have to recognize what kind of greetings it’s.</p> <p>have the students work in groups of three students. do a writing dialogue beginning with the basic conversations and introducing a friend after that they have to present the dialogue</p> <p>Ss exhibits the conversations using the verb to-be, pronouns and greetings</p>	<p>Group work</p>	<p>Book</p> <p>Notebook</p>
			<p>PROJECT (HOMEWORK)</p> <p>- Ss work individually presenting the photo or any picture about the famous singer, actor, musician, etc and do the presentations for the next class</p>	<p>Personal</p>	<p>Pictures photos</p>

4.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.5.1 Conclusiones

A continuación se presenta las conclusiones que se consiguió con el desarrollo del presente Trabajo Dirigido titulado ***“Propuesta de Creación de la Unidad de Servicios en Idiomas dependiente de la Dirección Promoción Turística de la Prefectura de La Paz”***. Según los objetivos del proyecto que se establecieron al inicio de dicho proyecto de grado:

4.5.1.1 Logro del Objetivo General del Proyecto

- a) Se culminó el diseño de la Unidad de Servicios en Idiomas, que internamente esta conformado por dos áreas de trabajo: Área Idiomas Extranjeros y Área Idiomas Nativos, que brindará los servicios en: Capacitación, Traducción, Interpretación, Elaboración de Materiales, Evaluación del idioma. Por otra parte, para el desarrollo e implementación del proyecto se consideraron los siguientes componentes: revisión y antecedentes de proyectos administrativos referente a una unidad prestadora de servicios, justificación del proyecto por parte de funcionarios y visitantes a la Prefectura, metodología, y finalmente leyes decretos, reglamentos sectoriales, presupuesto y otros aspectos legales, con la finalidad de apoyar los objetivos institucionales de interacción social de La Prefectura de La Paz.

4.5.1.2 Logros de los Objetivos Específicos del Proyecto

- a) Se realizó el análisis del diagnóstico aplicado en dependencias de la Secretaría Departamental de Turismo de la Prefectura del Departamento de La Paz, con la finalidad de examinar la demanda de empleo de idiomas, con el siguiente resultado: los idiomas juegan un rol importante en la Secretaría Departamental de Turismo, puesto que, son demandados los idiomas extranjeros y nativos, como el inglés, aymara, y otros. Ya que los funcionarios tienen contacto directo con personas de las provincias del Departamento de La Paz y el extranjero.

- b) Se determinaron los idiomas más demandados en la Secretaría Departamental de Turismo de la siguiente manera: El idioma inglés es más demandado en la Dirección Promoción Turística. y el Aymara es más demandado en la Dirección de Cultura. Ambos idiomas son fundamentales para el servicio que prestará la unidad de idiomas, por esta razón contará con el área de idiomas extranjeros y nativos.
- c) Mediante el análisis del diagnóstico se establecieron las funciones o servicios que prestará la Unidad de Idiomas mediante los responsables de las áreas idiomas extranjeros y nativos que son los siguientes: capacitación, traducción, interpretación, elaboración de materiales y evaluación, contacto al personal en idiomas y archivo permanente en idiomas. Todo estos servicios se realizará mediante el manual de procedimientos, además contará con el manual de funciones, perfil de cargos, estructura organizacional, apoyando de esta manera objetivos institucionales de la Prefectura del Departamento de La Paz.
- d) Para la ejecución del proyecto Unidad de Idiomas esta basada en la leyes, normas resoluciones que establecen su creación administrativa como ser la Ley N° 1654 de Descentralización Administrativa. Esta ley que faculta a instituciones públicas a descentralizarse y poder crear su propia estructura organizacional según sus intereses y necesidades institucionales. Además cuenta con documentos como ser: manuales de funciones, procedimientos, perfil de cargos y estructura organizacional, que fueron elaborados con bases legales estatales y fundamentos académicos.
- e) Con el proyecto también se pudo evidenciar la demanda de profesionales en idiomas en instituciones públicas que tiene como objetivo interactuar con personas nacionales y extranjeras. La demanda se realizó en el área de idiomas extranjeros y área de idiomas nativos. La necesidad de idiomas está establecido como requisitos en: La Constitución Política del Estado y la Reforma Educativa. Entonces, el aprendizaje de idiomas es necesario como instrumento de comunicación con otras culturas.

4.5.2 Recomendaciones

A continuación se plantea las siguientes recomendaciones:

- a) Es necesario sugerir que la Prefectura del Departamento de La Paz, implemente la Unidad de Servicios en Idiomas para que preste servicios a las distintas instancias de la Prefectura como ser: Secretarías, Direcciones, Unidades, Áreas y personal que lo requiera favoreciendo a los objetivos institucionales de interacción social de la Prefectura.
- b) Se recomienda que la ubicación en la estructura organizacional de la unidad de idiomas sea dependiente de la Dirección Promoción Turística puesto que es una dirección que tiene relación directa con los idiomas, por la utilización y la necesidad constante de idiomas extranjeros y nativos.
- c) La ejecución del proyecto ayudará a la Prefectura de La Paz, a cumplir los objetivos que se establecieron, del como mejorar la interacción con los comunarios de las provincias y promocionar el Departamento de La Paz ante el mundo. Puesto que en la actualidad se promociona muchas maravillas de Bolivia pero la Prefectura no cuenta con recursos humanos especializados para promocionar en distintos idiomas la cultura boliviana.
- d) En la actualidad muchos países del mundo conservan los idiomas de origen o lenguas originarias, con la Reforma Educativa y la Constitución Política del Estado se trata de conservar los idiomas nativos y por otra parte, aprender idiomas foráneos para poder ampliar nuestros conocimientos. Entonces es recomendable sugerir a las autoridades de decisión de la Prefectura que con este proyecto se capacitará a los funcionarios para que ellos tengan conciencia de la importancia de los idiomas nativos como extranjeros, dentro de una sociedad multilingüe y globalizada.
- e) La aplicación del presente trabajo como un documento normativo y disciplinario al interior de la Prefectura se dará siempre y cuando los ejecutivos jerárquicos puedan darle validez suficiente y necesaria para su aplicación, mediante la administración de esta documentación por Recursos Humanos lo cual ayudará a cumplir los objetivos de la unidad de idiomas, mediante los manuales administrativos por lo que no se repetirá funciones y se realizará el trabajo en forma ordenada, sistemática y académica cumpliendo con los objetivos establecidos del proyecto de manera eficiente.

- f) Siendo el presente un documento aplicado a la Prefectura del Departamento de La Paz, este documento puede ser un punto de partida de estudios en otras instituciones públicas y porqué no decir a instituciones privadas.
- g) Se recomienda emplear el mismo manual de procedimientos para el área de idiomas extranjeros y nativos por tratarse de los mismos procedimientos.