



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Filosofía

El turismo idiomático en la ciudad de Querétaro y sus
implicaciones económicas y culturales

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Maestría en Antropología

Presenta

Ana Laura Briones Estrada

Querétaro, Querétaro,
Julio de 2015



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Filosofía
Maestría en Antropología

**El turismo idiomático en la ciudad de Querétaro y sus implicaciones
económicas y culturales**

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestría en Antropología

Presenta:

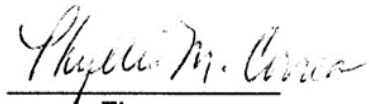
Ana Laura Briones Estrada

Dirigido por:

Dra. Phyllis Ann McFarland Morris

SINODALES

Dra. Phyllis Ann McFarland Morris
Presidente


Firma

Dr. Gaspar Real Cabello
Secretario


Firma

Mtra. Gpe. Martha Otilia Olvera Estrada
Vocal


Firma

Dr. Eduardo Solorio Santiago
Suplente


Firma

Dra. Marja Teresita González Juárez
Suplente


Firma


Dra. Ma. Margarita Espinosa Blas
Directora de la Facultad de Filosofía


Dra. Ma. Guadalupe Flavia Loarca Piña
Directora de Investigación y Posgrado

RESUMEN

En años recientes, el crecimiento del turismo internacional y el establecimiento de empresas extranjeras en Querétaro han aumentado la demanda de servicios nuevos como la enseñanza del Español como Lengua Extranjera. Para satisfacer dicha demanda, se ha abierto un amplio número de escuelas que proporcionan este servicio. La Universidad Autónoma de Querétaro ha sido la principal escuela encargada de formar profesionistas especializados en la enseñanza del español para cubrir dicha demanda. Este trabajo antropológico describe y analiza la situación del turismo idiomático en Querétaro así como las problemáticas del sector laboral que genera. Además, la falta de regulación en las instituciones educativas que ofrecen este servicio ha incrementado la competencia mientras la calidad de la educación disminuya. Como hipótesis de trabajo se señaló que a pesar de las nuevas oportunidades creadas por el flujo de extranjeros a la ciudad así como las exigencias educativas de calidad, el mercado laboral para los maestros profesionistas es insegura, mal pagado y con poca posibilidad de superación. Los maestros son pagados por honorarios, solamente por las horas frente a grupo, y sin beneficios o seguridad social, además, su empleo es sujeto a la presencia de estudiantes. Para la obtención de datos, se usó el método etnográfico en base a la observación participante, entrevistas, historias laborales, y la aplicación de encuestas a estudiantes y maestros. La aportación de esta investigación es ayudar a llenar el vacío en las investigaciones sobre el turismo en la ciudad de Querétaro en general y el turismo idiomático y que la oferta de la enseñanza del Español como Lengua Extranjera en particular. Muestra que el impulso al turismo crea nuevas oportunidades económicas y profesionales pero también genera problemáticas que deben ser atendidas como el subempleo y explotación de las personas que se dedican a proveer estos servicios. Finalmente, da cuenta de que el sector turístico enfrenta una serie de vicisitudes del turismo internacional con temporadas altas y bajas, que disminuye ante problemas de inseguridad y/o de las crisis económicas y enfrenta la competencia por nuevas ofertas de servicios turísticos similares en otros destinos.

(Palabras clave: turismo, turismo idiomático, Español como Lengua Extranjera, mercado laboral educativo).

SUMMARY

In recent years, the growth of international tourism and the establishment of foreign companies in Queretaro have increased the demand for new services such as the teaching of Spanish as a Foreign Language. To satisfy this demand, a number of schools providing this service have opened. The Universidad Autónoma de Querétaro is the principal school with an educational program to form specialized professional teachers of Spanish as a foreign language to cover that demand. This anthropological research describes and analyzes the situation of idiomatic tourism in Queretaro and the problems in terms of the labor market it generates. Furthermore, the lack of regulation of the educational institutions that offer this service has increased competition while the quality of education provided decreases. As a working hypothesis, it was proposed that despite the new opportunities the increased flow of tourists and foreign residents to the city has created in conjunction with the demand for educational quality, the labor market for professional teachers is unstable, poorly paid and without opportunities for professional advancement. Teachers are paid as freelancers, for class time only, without benefits or social or job security, and their employment is dependent on the presence of students. To obtain the data, fieldwork was conducted using the ethnographic method based on participant observation, interviews, job histories, and the application of surveys to teachers and students. The contribution of the research is that it helps fill the void in the research of tourism in the city of Querétaro in general and idiomatic tourism and the offering of the teaching of Spanish as a Foreign Language in particular. It demonstrates that the promotion of tourism creates new economic and professional opportunities but also generates problems, which should be addressed, such as the underemployment and exploitation of the people dedicated to providing these services. Finally, it shows that the tourist sector is subject to the vicissitudes of international tourism characterized by high and low seasons, that it decreases due to problems like organized crime and/or economic crises, and faces competition from other destinations offering similar services for tourists.

(Keywords: tourism, idiomatic tourism, Spanish as a Foreign Language, educational labor market)

ÍNDICE

Resumen	i
Summary	ii
Índice	iii
Índice de figuras	iv
Índice de cuadros	vii
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema	2
Justificación	7
Objetivos	9
Hipótesis	10
Metodología	10
I. ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO	14
Globalización	15
Tiempo libre y ocio.....	19
Turismo	21
Turismo idiomático.....	32
Precariedad laboral.....	34
Conceptos clave y marco teórico.....	37
II. MARCO METODOLÓGICO	44
Investigación cualitativa y el método etnográfico	44
Descripción de Querétaro	47
Historia de la Licenciatura en Lenguas Modernas	56
Enseñanza de Español como Segunda Lengua: Contextos etnográficos	61
Caso 1	61
Caso 2.....	104
Otras experiencias laborales	113
Otros testimonios de maestros de Español como Segunda Lengua	118
III. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS.....	127
El turismo y la Enseñanza de Español en Querétaro.....	127
Características generales de extranjeros que vienen a estudiar español	130
Extranjeros residentes en Querétaro y la enseñanza del español.....	133
Experiencias laborales de maestros de Español como Segunda Lengua	136
CONCLUSIONES.....	142
Bibliografía	145
Anexos	150

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA		Página
1.1	Mapa de México con la ubicación de Querétaro	47
1.2	Croquis de la Escuela Idiomas Querétaro.....	63
2.3	Salón 4, Escuela Idiomas Querétaro	74
2.4	Salón 6, Escuela Idiomas Querétaro	74
2.5	Vista del patio trasero	75
2.6	Vista del patio trasero	75
2.7	Vista del patio delantero desde el fondo	76
2.8	Vista del patio delantero desde el frente	76
2.9	Interior de la cocina.....	77
2.10	Interior de la biblioteca.....	78
2.11	Paleta que se le dio a cada maestro por el Día del Maestro	83
3.1	Nacionalidades de extranjeros estudiando español 2010-2012	130
3.2	Sexo de extranjeros estudiando español 2010-2012.....	131
3.3	Edades de extranjeros estudiando español 2010-2012.....	131
3.4	Ocupaciones de extranjeros estudiante español 2010-2012.....	131

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro		Página
2.1	Población del municipio de Querétaro.....	48
2.2	Costos por programas regulares.	86

INTRODUCCIÓN

El turismo idiomático a nivel mundial ha ido en aumento debido a las nuevas condiciones de la globalización. Cada vez más gente viaja a otros países con la finalidad de aprender otro idioma por cuestiones laborales y/o profesionales, además de como mero interés en otras culturas y los atractivos turísticos. El español se ha convertido en un recurso económico en países como España y Argentina donde la promoción a nivel internacional del idioma español se ha visto fuertemente impulsada atrayendo considerables cantidades de extranjeros a estos destinos y teniendo como resultado el fortalecimiento económico de dichos países.

México ha tenido un incremento considerable en el número de turistas extranjeros lo que lo ha llevado a situarse entre uno de los principales destinos para el turismo internacional. Para el año 2015, de acuerdo a la versión en línea del periódico Excelsior, Taleb Rifai, secretario general de la Organización Mundial del Trabajo, afirmó que México se ubicó en los primeros diez países más visitados por extranjeros con más de 29 millones de turistas internacionales (Paredes, 17 de abril de 2015). Aunado a ello, la fuerte inversión extranjera que se ha dado en los últimos años ha acarreado la llegada de empresas extranjeras al país provocando también el crecimiento de la población extranjera. Particularmente, en el caso de Querétaro, el número de extranjeros residentes en el estado se ha multiplicado debido al constante crecimiento y desarrollo que se ha acelerado de manera vertiginosa en años recientes tanto en el sector industrial como el comercial incluyendo el sector turístico. Sin embargo, la ciudad sigue manteniendo una imagen urbana atractiva, relativamente limpia y moderna. Los nuevos fraccionamientos, hoteles y centros comerciales que aparecen, a un paso antes desconocido, ofrecen todas las amenidades y productos de una ciudad de primer mundo. Dentro de esta modernidad, su centro histórico, que fue denominado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en 1996, sigue siendo un atractivo turístico.

Esto ha convertido a Querétaro en uno de los principales puntos turísticos del país brindando una gran variedad de actividades culturales que resultan de interés para los extranjeros interesados en saber más sobre la cultura de México: “Querétaro está ubicado al centro del país y es famoso por su historia, su arquitectura colonial y su amplia naturaleza haciéndolo un destino turístico importante para el turismo mexicano como para el turismo internacional” (Giovannelli, s.f.).

Planteamiento del problema

Como consecuencia del crecimiento de residentes y visitantes extranjeros, surgen demandas de nuevos servicios, como la enseñanza del español como lengua extranjera. Tanto turistas como residentes extranjeros se interesan en el aprendizaje de español ya sea por cuestiones culturales, profesionales o bien, sociales. Para algunos de estos turistas estudiar español es parte de su recorrido por México, mientras que para otros es el punto central de su visita.

Este tipo de turista forma parte del *turismo cultural* que se define como “aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico” (SECTUR-CESTUR, 2002). De este tipo de turismo se desprende el *turismo educativo* que es el “segmento especializado del turismo en donde los viajes tienen un alto componente educativo, no exclusivamente fundamentado en el contexto rígido de los métodos de educación formal y no formal, convencionales, sino dentro del más amplio y liberal espectro de opciones que ofrece la educación experiencial de hoy, sobre todo con modalidades, como las experiencias "hands on" o de aprender haciendo [...]” (García, 2004). A su vez, inserto en este sector de turismo encontramos el *turismo idiomático* que se entiende como el “desplazamiento cuya motivación principal es aprender un idioma” (SECTUR, 2009:1). Estos son términos importantes que se manejarán a lo largo de la investigación.

En España se han realizado diversos estudios relacionado al ámbito del turismo educativo encontrado que es un turismo económicamente viable y que ha puesto a España como uno de los principales puntos turísticos para el aprendizaje de español para extranjeros. Por tal motivo, la Secretaría del Turismo en coordinación con el Gobierno han creado programas para impulsar y fortalecer este sector (Eroski Consumer, 2010).

En México, el impulso que se le ha dado al turismo idiomático no ha tenido el mismo impacto como en otros países, sin embargo, existe una gran variedad de escuelas que ofrecen cursos de español para extranjeros, entre otros idiomas, y escuelas que se especializan en este tipo de cursos. Algunas de las universidades tienen una escuela o centro de idiomas y en ellos se imparten clases de español como segunda lengua, ejemplo de estas universidades son la Universidad Nacional Autónoma de México, Universidad Autónoma de Querétaro, Universidad Autónoma de Baja California Campus Mexicali y Campus Tijuana, Universidad Autónoma de Morelos, Universidad Autónoma de Guadalajara, Universidad Autónoma de Coahuila, Universidad Autónoma de Yucatán y la Universidad Autónoma de Guanajuato, por mencionar algunas. Estas universidades ofrecen cursos generalmente con una duración de un semestre o cursos de verano a universidades de Estados Unidos interesadas en que sus estudiantes tengan un curso de inmersión en la cultura mexicana y aprendan la lengua, aunque también se puede dar el caso de que estudiantes lleguen a estas universidades de forma independiente.

Por otra parte, las escuelas privadas que se especializan en la enseñanza del español están distribuidas por todo el país. Algunas de las principales sedes de estas escuelas están en Guanajuato, Cuernavaca, San Miguel de Allende, Oaxaca, la Ciudad de México y actualmente en Querétaro.

En el caso de las universidades anteriormente mencionadas, generalmente los estudiantes que reciben son jóvenes universitarios, mientras que para las escuelas especializadas la edad de los estudiantes puede variar. En éstas últimas, también

se reciben grupos de otros países durante ciertas épocas del año, aunque sus cursos están abiertos durante todo el año y se acomodan a los requerimientos de los estudiantes. La escuela Idiomas Querétaro donde se llevó a cabo una parte de la investigación, en años anteriores recibió al grupo *Peace Corps*¹ de los Estados Unidos que venía a esta escuela a tomar clases de español, mientras se entrenaban como voluntarios en las oficinas de Peace Corps con sede en la ciudad de Querétaro. Otro ejemplo más de estos grupos en la misma escuela es el de los seminaristas de Mount St. Mary's Seminary en Emmitsburg, Maryland en los Estados Unidos. Este último grupo continúa viniendo cada año por un mes aproximadamente para aprender español debido a que la población de hispanohablantes que hay por todo el país y gran cantidad de esta gente no habla inglés, así que para proporcionar un mejor servicio los mismos seminaristas pidieron aprender español. También se da el caso de que una empresa contrata a una escuela para que los profesores den clases particulares, ya sea en la empresa o en casa, lo que refleja la importancia del español como segunda lengua también para las empresas extranjeras que están estableciéndose en Querétaro.

Una vez que deciden estudiar otra lengua, los estudiantes buscan ciertas características en el lugar al que viajarán para estudiar; se basan en lo que les puede ofrecer el lugar donde estarán viviendo por un tiempo determinado, (punto y seguido) es decir, investigan desde la ubicación como lugar estratégico, la seguridad, lugares de hospedaje, la arquitectura, el clima, las instituciones que ofrecen cursos de español a extranjeros, actividades culturales, la vida nocturna, entre otros.

¹El Cuerpo de Paz (Peace Corps) tiene sus inicios en 1960, cuando el entonces Senador John F. Kennedy desafió a estudiantes de la Universidad de Michigan a servir a su país en favor de la paz a través de vivir y trabajar en países en desarrollo. De esa inspiración, nació una agencia del gobierno federal dedicada a la paz mundial y la amistad. Los voluntarios han servido a 139 países anfitriones al trabajar desde cuestiones de educación sobre el SIDA hasta tecnologías de la información y la conservación del medio ambiente.

En este aspecto, Querétaro se ha distinguido entre otros estados de la República por tener la mayoría de estas características, convirtiéndolo en uno de los lugares más importantes en este sector turístico. En cuanto a la cuestión de la seguridad, que es un aspecto de suma importancia para los extranjeros, Querétaro ha sobresalido por ser uno de los estados más seguros en el país.

En la actualidad, Querétaro cuenta con un aproximado de veintiún escuelas con cursos de español para extranjeros, incluida la Universidad Autónoma de Querétaro, todas ellas con diferentes programas que se adecuan a las necesidades e intereses de los estudiantes. Entre las escuelas privadas, se destaca la escuela Idiomas Querétaro² que fue fundada en 1996 donde se pretende realizar parte de la investigación.

Sin embargo, como ya se mencionó, aunque el turismo idiomático en el estado de Querétaro se ha incrementado en años recientes, no ha sido un sector del turismo que reciba mucha atención por parte del gobierno, siendo éste de gran importancia estatal y nacional. Es por ello que se pretende ahondar en el tema respondiendo a cuestiones como ¿quiénes son los que viajan?, ¿qué ofrece Querétaro en términos de programas educativos para extranjeros?, ¿con qué frecuencia vienen estos extranjeros a Querétaro?, ¿por cuánto tiempo vienen?, ¿cuáles son los criterios de los estudiantes extranjeros para elegir un lugar y una escuela en particular para estudiar español?, ¿qué realmente les ofrece el lugar que eligen?, ¿regresan a Querétaro o prefieren escoger otro lugar para estancias posteriores?

Al responder a estas cuestiones se podría entonces formular respuestas a algunos problemáticas como: ¿qué campos de este sector merecen más atención? y ¿cómo pueden explotarse mejor los recursos con los que cuenta Querétaro para colocarlo como un destino importante a nivel internacional para el estudio del español como

² El nombre real de la escuela se mantendrá oculto por cuestiones de privacidad. También se usarán pseudónimos para los demás escuelas que se mencionan en la tesis.

lengua extranjera? ¿Qué beneficios o problemáticas acompañan a este tipo de turismo?

Para poder promover el sector del turismo idiomático es necesario que haya personal calificado para impartir dichas clases. En muchos casos estas han sido impartidas por personas con cierto nivel educativo, aunque no necesariamente con estudios profesionales. En el caso de Querétaro, la Universidad Autónoma de Querétaro, a través de la Facultad de Lenguas y Letras, es la principal institución educativa encargada de formar profesionistas en esta área ofreciendo la Licenciatura en Lenguas Modernas en Español. En 1977 la Universidad Autónoma de Querétaro inició una licenciatura para la formación especializada de maestros en la Enseñanza del Español como Segunda Lengua en reconocimiento de una demanda que estaba en aumento. Al recibir estudiantes universitarios de otros países quienes venían a estudiar el español en sitio fue imperativo tener a personas con títulos universitarios para asegurar que recibieran una instrucción más completa y profesional al par con las exigencias globales de la educación superior. Como se menciona en el *Manual de Orientación para el Alumno* publicado por la Facultad de Lenguas y Letras de la Universidad Autónoma de Querétaro:

La misión de la Licenciatura en Lenguas Modernas es formar profesionistas competentes y responsables, a través de estudios en las bases disciplinares de Lingüística y Literatura, quienes, mediante una formación profesional-laboral especializada respecto a sus intereses, son capaces de desenvolverse en un amplio rango de funciones relacionadas a los ámbitos profesionales y de investigación en Lenguas y Letras. El licenciado en Lenguas Modernas cuenta así con una capacidad de crítica y autocrítica, es capaz de vincular sus conocimientos con una realidad social, y se encuentra en situación de atender el reto del campo laboral y atender exitosamente los problemas detectados en su área laboral. El perfil de la Licenciatura distingue a sus egresados por medio de una actitud propositiva y de inclusión. La formación académica y profesional integral obtenida a lo largo de la carrera proporciona a sus egresados la capacidad de autogestión y un proceder proactivo; la aceptación de su valor personal, actitudes de auto-respeto y respeto a los demás (Manual LLM Español, s.f.).

A más de 30 años de la existencia del programa, es necesario hacer un balance también del mercado y condiciones laborales que enfrenten los egresados de este programa de estudios en un sector que también sufre de temporalidades altas y bajas lo que implica una inestabilidad laboral así como remuneración de servicios en base a honorarios en vez de trabajos estables y permanentes. Los egresados de esta licenciatura cuentan con la formación profesional para dar respuesta a la demanda del servicio. Sin embargo, a pesar de la existencia de un amplio número de escuelas que ofrecen cursos de español como segunda lengua donde laboran dichos egresados, las condiciones laborales que ofrecen son deficientes e inestables. Esta situación genera otra serie de preguntas como ¿cuáles son las oportunidades laborales para egresados del programa quienes deciden dedicarse a la enseñanza del español a extranjeros en Querétaro?, ¿por qué la labor del docente es únicamente pagada como “horas frente al grupo” sin tomar en cuenta número de estudiantes u horas de preparación en general?, ¿qué problemáticas enfrentan las escuelas que ofrecen este tipo de estudios que genera una situación de subempleo para profesionistas altamente calificados?, ¿quiénes son los principales beneficiarios de esta situación?

El trabajo de investigación pretende dar una visión sobre el turismo idiomático en la ciudad de Querétaro y el mercado laboral para los maestros de español como segunda lengua a partir de su auge como un sector importante desde mediados de la década de 1990.

Justificación

El sector de turismo ha sido ampliamente estudiado desde diferentes perspectivas y por diferentes áreas de estudio, sin embargo, a pesar de que a nivel mundial el sector del turismo educativo es uno con mayor crecimiento en las últimas décadas de acuerdo a Ritchie, Carr y Cooper (2003: 174), se han hecho pocos estudios sobre este fenómeno y parece que para México no existen aún estudios que se enfoquen en este sector del turismo internacional.

La falta de conocimiento cualitativo a nivel local y ciertas características del mismo parece generar una especie de “invisibilidad” del fenómeno. Cabe señalar que el anterior gobierno del estado (2005-2009) apenas comenzó a reconocer este sector en la ciudad publicando un folleto donde sólo se mencionan a tres escuelas existentes en la ciudad de Querétaro (SECTUR boletín, s.f.). En la página web de la Secretaría de Turismo del estado (SECTUR) se hace referencia específica al *turismo idiomático* y señalan que el tipo de turista de este sector es de larga duración teniendo una estancia en el lugar de estudios de aproximadamente tres semanas en promedio. Mencionan también que el 80% de estos extranjeros son estadounidenses y canadienses y sólo el 20% son europeos y asiáticos (SECTUR, 2009).

Igualmente, Grant *et al.* (1998) afirman que estancias de 29 a 32 días como promedio es una de las características de los turistas que viajan para estudiar en países del Reino Unido y otros de Europa (Grant *et al.*, 1998: 152). Además, la preferencia de estos turistas es convivir con la población local y por lo tanto buscan alojarse con familias anfitrionas en vez de hoteles generalmente. Dado que lo mismo ocurre en Querétaro, parece ser que no se da cuenta plenamente de su presencia al generar estadísticas sobre el turismo educativo enfocado al aprendizaje del español en Querétaro y el derrame económico que genera.

En este sentido, de acuerdo a información reciente, parece ser que el gobierno estatal actual ha decidido invertir sus recursos para fomentar el turismo nacional por considerar que el turismo internacional en Querétaro no es significativo. Con mayor razón, hace falta llevar a cabo este tipo de estudios para obtener la información o conocimiento sobre el fenómeno y el beneficio que puede tener para la ciudad y el país en general el promover el turismo idiomático. Se ha podido observar que otros países han explotado este sector obteniendo grandes beneficios.

Otro aspecto de la investigación se enfoca en la demanda de maestros preparados profesionalmente para enseñar español como lengua extranjera quienes pueden

asegurar una alta calidad para este sector turístico y educativo muestra que el mercado laboral sufre de la temporalidad de los turistas extranjeras en periodos vacacionales. No sólo es un problema para los maestros sino para las escuelas que ofertan clases para extranjeros. En vez de ser un sector económico seguro y bien remunerado, la realidad es otra. Sin embargo, el impulso a las inversiones extranjeras en la entidad abren otra posibilidad de trabajo entre los extranjeros quienes están optando por poner negocios en Querétaro o que vienen como gerentes y empleados de estas empresas.

Objetivo general

Describir y analizar las implicaciones económicas y culturales del sector de turismo idiomático en la ciudad de Querétaro a consecuencia de su reconocimiento por la UNESCO como patrimonio de la humanidad y los efectos de la globalización.

Objetivos específicos

1. Contextualizar el actual estado de la inserción de Querétaro en la economía global.
2. Indagar sobre la importancia económica del sector de turismo idiomático en la ciudad de Querétaro.
3. Identificar las razones por las que los extranjeros eligen a Querétaro como lugar de destino para aprender español y sus características.
4. Recopilar información sobre las características de los extranjeros residentes en Querétaro: edades, sexo, ocupaciones, nivel educativo, lugar de residencia, etcétera.
5. Averiguar sobre las condiciones del mercado laboral en el que se desempeñan los egresados de la Licenciatura en Lenguas Modernas en Español de la Universidad Autónoma de Querétaro.
6. Averiguar sobre los tipos de negocios que se dedican a dar esos servicios para ver las condiciones laborales donde se desempeñan la mayoría de los maestros de español para extranjeros.

Hipótesis

1. Las nuevas condiciones de la globalización en los sectores turísticos y laborales han creado nuevas necesidades relacionadas con el aprendizaje del español para extranjeros, ya que el español es el segundo idioma más hablado en el mundo, como la creación de nuevas ofertas educativas para atender esa demanda de clases de español.
2. Las exigencias globales requieren maestros de español certificados para extranjeros para atender la demanda tanto del sector del turismo como de los trasladados laborales para asegurar un nivel alto de oferta educativa en ese ramo.
3. A pesar de estas nuevas exigencias y oportunidades para proveer servicios de idiomas en realidad no se está creando un mercado laboral estable para los maestros en parte porque el turismo es por temporadas, pero también de poca remuneración.

Metodología

Se realizará una investigación cualitativa de tipo etnográfico que implica la observación-participante que se realizó principalmente en la escuela Idiomas Querétaro, pero también en base a otras experiencias laborales, interactuando con estudiantes, maestros y directivos así como en otras actividades que realicen los estudiantes. Se hicieron entrevistas de tipo abierta y semi-estructuradas, a estudiantes, maestros y directivos para recopilar información que permitió conocer más sobre este sector del turismo desde las perspectivas de los que buscan estos servicios, los que ofrecen programas de estudio y el mercado laboral para entender de manera integral el funcionamiento del sector y su importancia dentro del sector de turismo en el estado en general.

Como ya se mencionó la metodología principal de esta investigación fue cualitativa de tipo etnográfico e incluye métodos e instrumentos que permiten al investigador acercarse a la experiencia vivencial de los sujetos estudiados. Al respecto Gómez y Rodríguez (2005) señalan que el método etnográfico es uno de los procedimientos

cualitativos de investigación que aporta más para estudiar la realidad social, debido a su carácter flexible, holístico, amplio, subjetivo, inductivo y descriptivo. Además, este método trata de comprender la complejidad de los fenómenos que viven y sienten las personas en su cotidianidad. En este sentido, a través de la etnografía se logra comprender, de manera más profunda, la función y el significado que tiene el comportamiento humano (Gómez y Rodríguez, 2005). Para entender al turismo como un fenómeno complejo que impacta de diversas formas a los lugares de destino, son necesarios este tipo de estudios para dar cuenta de las realidades y motivaciones de los turistas así como los sectores que proveen servicios para ellos.

Por lo tanto, Hammersley y Atkinson (1994) afirman que la etnografía es un recurso reflexivo por dos aspectos. Primero, define al etnógrafo como instrumento de investigación pero también como involucrado en los procesos estudiados ya que su presencia, de alguna manera, interviene en la configuración de dichos contextos. Segundo, el proceso de investigación-reflexión ayuda a evitar determinaciones empiricistas, ya que la investigación es continuamente redefinida (Hammersley y Atkinson, 1994). En este caso, se planteó al inicio un proyecto que únicamente tomaba en cuenta el aspecto de los turistas y sus motivaciones por estudiar español y porque habían escogido a Querétaro para ello. Sin embargo, se hizo evidente que a pesar de ser un sector de oportunidades para dueños de las escuelas de idiomas y los que proveen servicios al turista, la realidad del mercado laboral para los maestros quienes se dedican al sector del turismo idiomático es otra: existe inestabilidad, empleos temporales y remuneraciones deficientes. Y esto, a pesar de ser profesionistas con títulos universitarios con la especialidad de la enseñanza del español como segunda lengua.

La investigación etnográfica consiste en distintas técnicas para recabar la información, tales como la entrevista informal y la observación participante. La entrevista se entiende como una estrategia que permite a la gente hablar acerca de lo que ellos conocen. Las entrevistas abiertas y semi-estructuradas se basan en una guía de temas a cubrir más no son una fórmula preestablecida y uniforme que

se aplica a cada informante de la misma manera (Torres, 2004). La observación participante supone una interacción que vincula al investigador con situaciones de la vida real y con el comportamiento en determinados contextos sociales. A la vez, el investigador también utiliza su capacidad de observación aun cuando esté inmerso en ciertas actividades en conjunción con los estudiados.

Fue necesario solicitar a ciertos informantes llenar cuestionarios para tener datos “duros” para contestar algunas de las preguntas que se han planteado. Cabe mencionar que la autora de esta tesis ha sido maestra de español como segunda lengua desde hace ocho años y de esta manera también ha participado en el sector interactuando con estudiantes, directores y dueños de escuelas, así como otros maestros. Con esta experiencia se ha podido contextualizar de manera más amplia las problemáticas que están implicadas en el desarrollo de estas actividades.

La información ha sido recopilada en el diario de campo, en las transcripciones de las entrevistas, las descripciones de los contextos donde se realizan los cursos y en las encuestas aplicadas, así como información de diversos organismos gubernamentales sobre el sector del turismo en la entidad para ser analizada y sistematizada. Información adicional fue recopilada sobre las escuelas que ofrecen estudios de idiomas para extranjeros, los programas y costos, así como actividades adicionales de sus páginas en internet u otros materiales promocionales, fotografías, diagramas y fichas bibliográficas con el fin de complementar el trabajo de campo.

Las entrevistas se aplicaron a través de internet a estudiantes que asistieron a algún curso de español en la escuela Idiomas Querétaro durante el periodo de abril de 2007 a marzo de 2011. Las entrevistas a los maestros se realizaron durante mayo de 2011 a marzo de 2014. Los maestros a quienes se aplicaron las entrevistas han trabajado en la escuela Idiomas Querétaro y en la escuela La Escuelita.

La observación participante dentro de las cuatro escuelas forma parte de la práctica profesional y se realizó en un periodo total de 6 años que comprende de febrero de 2007 a octubre de 2013. El periodo en cada escuela se divide de la siguiente manera. En la escuela Idiomas Querétaro, el periodo de observación fue de febrero de 2007 a junio de 2011. En la escuela Olimpo fue de febrero de 2012 a enero de 2013. De febrero a mayo de 2012 en la escuela Aprende más y, por último, en la escuela La Escuelita fue de febrero a octubre de 2013.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO

Esta investigación tiene como finalidad mostrar las razones que atraen a los extranjeros a viajar a Querétaro para aprender el español como lengua extranjera. Algunas de las preguntas que han surgido y se atenderán incluyen ¿quiénes son los que viajan?, ¿con qué frecuencia vienen?, ¿qué ofrece Querétaro en términos de programas educativos para extranjeros?, ¿el estudiar español les ha permitido a los estudiantes reconsiderar la posición de su propia cultura y sus prácticas culturales ante otras culturas?, ¿qué cambios se dan en ese encuentro?, ¿qué transformaciones se pueden percibir tanto por parte de los directivos, los maestros, las familias anfitrionas y los estudiantes? De acuerdo a la información revisada hasta el momento, Querétaro entra tarde en el ámbito de la educación para extranjeros comparado con otras ciudades como la ciudad de México, Guadalajara, Cuernavaca, San Miguel de Allende, Ensenada, etc. Sin embargo, su ubicación geográfica, el nombramiento como Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO, así como el establecimiento de varias escuelas que han ganado una reputación, han hecho que cada vez haya más extranjeros que escojan a Querétaro como destino para este propósito.

Antecedentes

A partir de la Segunda Guerra Mundial, se ha disparado el flujo de turistas en el mundo. Para ello, autores señalan la necesidad de tener tiempo libre y mayores recursos así como una ideología de la necesidad del descanso o por lo menos de romper con rutinas cotidianas para recargarse emocional y físicamente. El aumento en las interconexiones entre los lugares, las distancias y el recorte de los tiempos para los traslados ha generado la apertura del turismo y cada vez se aumentan los tipos de turismo que se realizan incluyendo algunos nuevos como: médico, deportes y otros espectáculos, estudio de idiomas, de negocios y compras, rural, alternativo, extremo, etc. Al mismo tiempo, en los países receptores de migrantes también se

genera la necesidad de personas quienes pueden comunicarse en su idioma (es una idea de una pequeña introducción).

Para elaborar el marco de análisis para este estudio es necesario repasar estudios previos que se han realizado sobre los procesos de la globalización, el ocio, la expansión del turismo en general y el sector del turismo educativo en particular así como cuestiones de la precariedad laboral que se ha generado en años recientes a nivel mundial para entender sus características.

Globalización

Wallerstein argumenta que la agricultura capitalista y los orígenes de la economía-mundo europea empezaron a finales del siglo XV y principios del XVI. Según este autor, han existido dos sistemas mundiales (2007: 490-491):

- A. Imperios-mundo donde solamente existe un sistema político que gobierna en la mayor parte del territorio, y
- B. Economías-mundo donde un sistema político es inexistente en toda o la mayor parte de su extensión.

Wallerstein consideraba que las economías-mundo eran organizaciones altamente inestables que terminaban convirtiéndose en imperios o se desintegraban. A pesar de esto, el capitalismo es una economía-mundo que ha sobrevivido durante más de quinientos años y que no se ha convertido en un imperio-mundo ya que lo conforman múltiples sistemas políticos, a pesar de que son muy pocas organizaciones capitalistas que controlan la economía-mundo actual y que en la actualidad es conocido como globalización. Afirma que el éxito del capitalismo ha sido el resultado de que las pérdidas económicas tienen que ser absorbidas por las organizaciones gubernamentales y las ganancias económicas se distribuyen entre el sector privado (Wallerstein, 2007: 491).

Respecto al término, globalización, y su significado, Turmero Astros plantea que:

“Existen diversas interpretaciones del concepto "globalización", todas ellas enmarcadas dentro de parámetros ideológicos y políticos, unos más o

menos rígidos, otros más o menos eclécticos. La globalización es analizada desde posición tecno económica, socioeconómica, políticas, geopolíticas, partidistas, religiosas, etc. No obstante, existen rasgos comunes a todas las interpretaciones, en el sentido de ver en la globalización una etapa avanzada de la división internacional del trabajo, la cual se caracteriza por una mayor interacción e interdependencia de los factores y actores que intervienen en el proceso del desarrollo mundial. Estos factores y actores son de índole económica, social, política, ambiental, cultural, geográfica, etc., e involucran relaciones entre Estados, regiones, pueblos, empresas, partidos, etcétera” (Turmero, 2013:1).

Como señala Kearney (1995:548) la globalización se refiere a “procesos sociales, económicos, culturales y demográficos que ocurren dentro de las naciones pero que también trascienden sus fronteras...La intensificación de las relaciones sociales mundiales vinculan a lugares distantes y, por lo mismo, un evento en algún lugar del mundo puede tener efectos en otros lugares al otro lado del mundo”. En suma, los efectos de la globalización se hacen evidentes en el ámbito local pero también es necesario tomar en cuenta que eventos en una localidad pueden afectar a otros lugares en el mundo.

Beck señala que:

La singularidad del proceso de globalización radica actualmente (y radicará sin duda también en el futuro) en la ramificación, densidad y estabilidad de sus recíprocas redes de relaciones regionales-globales empíricamente comprobables y de su autodefinición en los medios de comunicación, así como los espacios sociales y de las citadas corrientes icónicas en los planos cultural, político, económico y militares” (Beck, 1998:39).

Asimismo, para este autor es necesario analizar la dimensión cultural ya que la globalización está acompañada de elementos y transformaciones culturales, lo que Beck (1998:71) llama “globalización cultural”. Al respecto de la convergencia cultural a través de los medios masivos de comunicación, el autor dice que “se está produciendo una unificación de modos de vida, símbolos culturales y modos de conducta transnacionales...la industria de la cultura global significa cada vez más la convergencia de símbolos culturales” (Beck, 1998: 71).

Castells señala que a partir de los años sesenta del siglo pasado cobran importancia tres procesos distintos: 1) la revolución de la tecnología de la información; 2) la crisis económica tanto del capitalismo y del estatismo y sus reestructuraciones subsiguientes; y 3) el florecimiento de los movimientos sociales y culturales, como el antiautoritarismo, la defensa de los derechos humanos, el feminismo y el ecologismo. De la interacción de estos procesos surgen una nueva estructura social dominante, una nueva economía informacional global, y una nueva cultura de la virtualidad real (Castells, 1998: 369-370).

Bueno también hace referencia a estos procesos homogeneizantes y señala que, en primer lugar:

“la globalización nos muestra un mundo interconectado en múltiples dimensiones, ambivalentes, discontinuas y heterogéneas, que no sólo abarca los intereses hegemónicos del capital, sino que trasciende a lo político, demográfico, ideológico y cultural. El segundo es que efectivamente estamos enfrentando un proceso civilizatorio que se rige bajo un parámetro universal, determinista, unilineal y homogeneizante respaldado por la lógica científico racional, por la eficiencia, la competitividad y la agregación de valor, queriendo irrumpir y trastocar las realidades locales, imponiendo ciertas formas y ritmos. No obstante, este proceso unificador se ha enfrentado con el tercer elemento que es que, en lo local, se asumen las particularidades de la globalización otorgando múltiples significados, dando pie a la creación de formas sociales nuevas pero también a la transformación, reinención y readecuación de procesos ya existentes” (Bueno, 2000: 7-8).

Respecto a este tercer elemento, Bueno (2000: 23) aclara que a pesar de los procesos unificadores: “Tal parece que la diversidad cultural es inherente a la globalización por el simple hecho de que hay un referente local que mantiene un proceso dialéctico de confrontación, rechazo o adecuación de las influencias globales”.

Desde la perspectiva propuesta por Augé, otro efecto de la sobremodernidad junto con la globalización ha sido la producción de los “no lugares”, lugares que no son antropológicos (2000:83-84). El lugar antropológico es:

“un lugar...que ocupan los nativos que en él viven, trabajan, lo defienden, marcan sus puntos fuertes, cuidan las fronteras pero señalan también la huella de las potencias infernales o celestes, la de los antepasados o de los espíritus que pueblan y animan la geografía íntima” (Augé, 2000:49).

Por lo tanto, el lugar antropológico es lugar de identidad, relacional, histórico y de memoria circunscrita y específica mientras los “no lugares” carecen de estos elementos. Existen en un mundo donde el individuo:

“...nace en la clínica...muere en el hospital, donde se multiplican, en modalidades lujosas o inhumanas, los puntos de tránsito y las ocupaciones provisionales (las cadenas de hoteles y las habitaciones ocupadas ilegalmente, los clubes de vacaciones, los campos de refugiados, las barracas miserables destinadas a desaparecer o a degradarse progresivamente), donde se desarrolla una apretada red de medios de transporte que son también espacios habitados...” (Augé, 2000:83-84).

Es un mundo dedicado “a la individualidad solitaria, a lo provisional y a lo efímero, al pasaje, propone al antropólogo...un objeto nuevo cuyas dimensiones inéditas conviene medir antes de preguntarse desde qué punto de vista se lo puede juzgar” (Augé, 2000:84). Aclara el autor que:

“un no lugar existe igual que un lugar: no existe nunca bajo una forma pura...El lugar y el no lugar son más bien polaridades falsas: el primero no queda nunca completamente borrado y el segundo no se cumple nunca totalmente: son palimpsestos donde se reinscribe sin cesar el juego intrincado de la identidad y de la relación” (Augé, 2000:84).

Con relevancia para el tema del turismo y sus contradicciones, Augé señala que:

“...los no lugares son la medida de la época, medida cuantificable y que se podría tomar adicionando, después de hacer algunas conversiones entre superficie, volumen y distancia...los aeropuertos y las estaciones ferroviarias, las estaciones aeroespaciales, las grandes cadenas hoteleras, los parques de recreo, los supermercados, la madeja compleja, en fin, de las redes de cables o sin hilos que movilizan el espacio extraterrestre a los fines de una comunicación tan extraña que a menudo no pone en contacto al individuo más que con otra imagen de sí mismo” (2000:84).

Como se ha visto, los antropólogos han cuestionado la propuesta de que la globalización llevará a una homogeneidad cultural, social, económica y política a nivel global. A pesar de su integración a un proceso global y las prácticas en masa que genera, en realidad, el fomento del turismo ha sido un factor significativo que

se opone a dicha homogeneización ya que el turista busca salirse de la modernidad y de su vida cotidiana, busca lo distinto, lo nuevo, lo exótico. Sin embargo, como señalan Berger y Wood (2010:8), el riesgo creado por la promoción del turismo también se convierte en el mejor aliado para preservar y conservar lo particular, lo identitario, lo que hace a un lugar y su población único.

De todas maneras, el éxito del turismo para generar ingresos (y para países como México divisas extranjeras), implica costos y consecuencias muchas veces no contemplados. Algunos quedan desplazados y marginados de las oportunidades y los beneficios, mientras los megadesarrollos transforman al paisaje y destruyen las formas de vida tradicionales de los lugareños, haciendo imposible la vuelta atrás. Finalmente, se conforma un escenario contradictorio donde “las respuestas divergentes de los pueblos del mundo han mantenido o inclusive incrementado la diversidad cultural y a la vez se entremezclan cada vez más profundamente con las influencias capitalistas, sus instituciones y sus imposiciones. De esta manera, la paradoja es que las personas en distintas partes del mundo comparten aspiraciones, estándares materiales, e instituciones sociales al mismo tiempo que su definición local de y relación con estas iniciativas genera las distinciones culturales” (Knauff, 2002:1-2).

Tiempo libre y el ocio

Para entender la expansión del sector de esparcimiento y diversiones en el mundo actual, es necesario hacer referencia a la cuestión del tiempo libre u ocio como tema fundamental. Sue (1987) menciona que el ocio moderno se define por tres características esenciales: una material, que es el tiempo disponible; otra social, la generalización de las diversiones; y, por última, institucional, donde la colectividad se hace cargo de ciertas diversiones (1987:25), o sea, el mismo Estado se ha encargado de crear organismos para impulsar dichas iniciativas (1987:37).

Este autor realiza un repaso histórico de la reducción de horas de las jornadas de trabajo y la jubilación a edades más tempranas, las ideas emergentes sobre la

necesidad de realizar actividades de esparcimiento, deportivas y culturales en el tiempo libre, así como la valoración cambiante del trabajo y la expansión del consumo relacionado con el ocio a nivel mundial. El tiempo libre ha adquirido tanta importancia que “el derecho al ocio se ha convertido en una reivindicación social fundamental” (Sue, 1987:11). De hecho, existe la posibilidad de que el rechazo al trabajo ponga en entredicho “el trabajo como valor fundamental de la existencia” por ser disociado y hasta contrapuesto al ocio y sus beneficios (Sue, 1987:65).

Hoy en día, el tiempo libre se considera positiva por múltiples razones: las personas pueden desarrollar ciertas facetas individuales creativas, deportivas o sencillamente distraerse de sus problemas del trabajo y la vida cotidiana, reforzar la unidad familiar con actividades en conjunto, o participar en asociaciones diversas con fines sociales. Comenta el autor que “son cada vez más las personas que eligen su lugar de residencia en función de las posibilidades recreativas que ofrece” (Sue, 1987:62). Aparte de los beneficios psicológicos que aportan estas actividades, también las actividades de ocio tienen una función simbólica en términos de estatus social, y aunque todos podrían acceder a actividades donde el costo es mínimo o nulo, es evidente que una mayor capacidad económica permite llevar a cabo actividades con costos más elevados. El ocio también se relaciona directamente con el incremento en los sectores que proporcionan estos servicios y cada vez se busca ofrecer nuevos tipos de experiencias para atraer a la derrama que representan.

Respecto a las actividades culturales, Sue considera que son “fundamentales para el desarrollo pleno de la personalidad...esenciales para comprender el medio que nos rodea, y también para comprender el medio que nos rodea...” (1987:117). También ciertas modalidades de recreación como realizar reparaciones, mejorías a la vivienda o hacer manualidades por uno mismo, hacen borrosa la frontera entre el trabajo y el ocio donde el trabajo se convierte en diversión (1987:14-15). Entre estos dos aspectos se podría incluir al turismo educativo en general y el idiomático en particular porque el turismo no es solamente para distraerse y divertirse sino tiene el objetivo de aportar al desarrollo individual y social que, a la vez, permite un

conocimiento del mundo más directa y profunda que el turismo clásico de masas lo que hace “provechosa” esta actividad de ocio con beneficios a largo plazo y no solamente hedonista o para el descanso.

Finalmente, uno de los fenómenos que ha generado la tecnología e infraestructura son las comunicaciones y traslado de personas y las mercancías de un punto a otro con mayor facilidad. Así, también aumentan los contactos entre diversas culturas y diversos idiomas. En cuanto a la Educación de Español como Segunda Lengua se producen dos fenómenos paralelos: 1) la necesidad de los nativos en diferentes países de poder comunicarse con visitantes y/o migrantes de países de habla hispana; 2) las personas que visitan a países de habla hispana o tienen contacto con personas de habla hispana en su país de origen consideran importante tener un nivel más proficiente en el español y pueden tomar clases en su lugar de origen pero muchos prefieren aprender en lugares donde se pueden estar inmersos de manera cotidiana con personas quienes hablan español y la cultura misma. Por esta razón, se genera cada vez más la necesidad de capacitar a personas con alto de nivel del manejo del idioma o preferentemente nativo hablantes para poder impartir clases de español adecuadamente. Esta oferta también se puede convertirse en un nuevo atractivo para atraer el turismo a un lugar, como es el caso de Querétaro.

Turismo

El turismo ha sido un tema ya revisado por diferentes áreas de investigación por su importancia socio-económica, cultural y política que éste tiene. Sin embargo, el sector de turismo educativo a pesar de estar en crecimiento no ha sido un tema tan ampliamente estudiado porque generalmente al hablar de turismo se piensa en éste como una actividad económica por su crecimiento y dinamismo dejando de lado la importancia que tiene como actividad humana y el impacto social y cultural que genera a nivel internacional. En México son pocas las investigaciones que se han hecho sobre este campo, por ello, esta investigación se centra en el aspecto cultural

y social, y un tanto económico, del turismo educativo en México, específicamente para el estado de Querétaro.

Es necesario analizar las contradicciones creadas en el sector del turismo dado su importancia en la captura de divisas para los países en desarrollo y las transformaciones a gran escala que su promoción requiere en las economías locales, regionales y nacionales. Es evidente que el sector ofrece nuevas oportunidades para empresarios (tanto locales y nacionales pero también a los transnacionales) pero que al mismo tiempo genera nuevas desigualdades y exclusiones o desplazados. Es pertinente mencionar que la enseñanza de español como segunda lengua en países de habla hispana en general y México en particular también responde a una nueva división internacional del trabajo y que va de la mano la necesaria profesionalización de los maestros que imparten las clases para los requisitos del mercado global preocupado por criterios de calidad aunque no logra ofrecer empleos estables y bien remunerados en estos países a comparación con los sueldos y beneficios que reciban los maestros de idiomas extranjeras en países desarrollados. Y además, se relaciona con las expectativas de los turistas quienes buscan tener experiencias que aportan beneficios a largo plazo a su propio proyecto personal adquiriendo algún conocimiento nuevo o aportando al desarrollo en países marginados, como voluntarios en ONGs, como Doctores sin Fronteras.

El texto de Benthall (1988) es una reseña de las ponencias presentadas en el marco de la Primera Conferencia sobre Turismo Social en 1988. Comenta que dan muestra de que el estudio del turismo es un campo fresco y estimulante que también abre oportunidades para la consultoría. Los antropólogos se acercan al estudio porque muchos políticos ven que es la única manera de traer la prosperidad de pueblos aislados y con pocos recursos. Repasa varios de los trabajos que se enfocan sobre el turismo sexual en diversos países, así como otros temas, como por ejemplo, hombres migrantes de Gambia en Suecia quienes entablaron relaciones de amistad con mujeres suecas cuando fueron turistas en el país, temas de la sesión sobre nacionalismo, y una ponencia sobre ritos, mitos y semiótica del turismo y la

búsqueda de la autenticidad en medio de lo ficticio. La importancia del artículo no son los planteamientos realizados por el autor sino que muestra el incipiente interés que apenas estaba adquiriendo el turismo para los antropólogos.

Las investigaciones en torno al turismo se han centrado generalmente en el aspecto económico, dejando aún huecos en otras áreas. Esto, en parte, porque el estudio del turismo se ha considerado como frívolo. Nash y Smith (1991) sostienen que el turismo sido un tema abordado de forma tardía por los antropólogos debido. Sin embargo, más recientemente ha aumentado el interés de los antropólogos por el turismo convirtiéndolo en un campo de estudio más estable y con gran futuro para nuevas investigaciones.

Nash y Smith revelan que los intereses en cuanto a las investigaciones realizadas por antropólogos también han cambiado enfocándose menos en la aculturación y las influencias de turistas occidentales y más en temas del turismo como un rito de paso, por ejemplo. No obstante, consideran que hacen falta más estudios sobre la influencia de la experiencia de los turistas en sus lugares de origen y sobre lo que motiva a los turistas a viajar y a escoger entre un tipo de turismo u otro (ejemplo: turismo religioso, turismo sustentable, etc.).

Por otra parte, autores como Lagunas (2006) hablan sobre como el turismo hace una reconstrucción de los espacios y los nuevos significados que estos adquieren. En su texto *El Espacio del Turismo* (2006), el autor afirma que el turista es un recolonizador, ya que con base a sus intereses, necesidades y requerimientos los lugares se transforman y se crean servicios y productos sólo con el fin de complacerlo.

Cada vez menos turistas se interesan por la autenticidad de los lugares, las costumbres y los productos. Actualmente, debido a la imagen del turismo presentada por los medios de comunicación, los turistas se sienten atraídos por lugares que les son familiares como un parque de diversiones o playas turísticas,

lugares ya vistos en comerciales de televisión o guías turísticas. Esto conduce a al desinterés por lo auténtico y la estandarización de los lugares y productos, ya que sin importar el lugar que se viste, existirán las mismas tiendas, los mismos servicios y los mismos productos.

Otro efecto más de los medios de comunicación en el turismo es la preformación de los paisajes. El turismo transforma espacios. Los lugares que recorre el turista sufren cambios temporales y, en ocasiones, permanentes, por tanto, los lugares pueden ser redefinidos. El significado que adquiere un lugar puede ser determinado tanto por los turistas como por los locales de acuerdo a la apropiación del lugar. Amirou dice que “la industria turística no sólo es devoradora de espacios físicos sino de “espacios mentales” y espacios de acción” (citado en: Lagunas: 2006, p.124). Sin embargo, el autor considera que la transformación de un lugar va a ser definida mediante las relaciones de poder. Los locales pueden apropiarse de su espacio y encontrar formas de complacer al turista.

Desde los años 90 del siglo pasado, se han enfocado antropólogos españoles sobre este fenómeno que tiene una gran importancia en su país. Santana (1997) produjo un volumen que cubre varios aspectos que se deben de tomar en cuenta para realizar los estudios antropológicos sobre el turismo. El tomo consiste en cuatro capítulos. En el primer capítulo aporta una visión general sobre la relación entre la antropología y el turismo. El objeto tradicional de la antropología de estudiar a los “otros”, se complejiza y se retorna al estudio de los exótico cuando es aplicado al turismo ya que los “otros” con turistas, la población local y hasta servidores foráneos de los que visitan. Ha habido dos enfoques principales por parte de antropólogos que han estudiado el turismo: la aculturación como resultado del contacto cultural y las nuevas jerarquías de poder que el turismo ha generado a nivel local, regional, y global. Intenta delimitar el turismo teórica y metodológicamente y que el turismo tiene su origen en la curiosidad, el esnobismo, la enfermedad y la búsqueda de climas diferentes. Su desarrollo se ha acelerado a partir de los años sesenta del siglo XX porque requiere individuos con la capacidad de ahorrar y tener tiempo libre

para dedicarse a viajar. Por último el autor señala que las investigaciones sobre el turismo deben hacer hincapié en cuatro áreas temáticas principales; el turista y las áreas generadoras del turismo, las relaciones entre los turistas y locales, la estructura y funcionamiento del sistema turístico, y las consecuencias o impactos del turismo.

El capítulo dos del tomo de Santana (1997) intenta establecer parámetros para clasificar y definir para poder estudiar al turismo. En primer lugar distintas conceptualizaciones que hay sobre el turismo como generador de empleos y riquezas, como destructor de la vida tradicional y como nueva forma del colonialismo, como alternativas de desarrollo de acuerdo a las necesidades y entornos de los destinos, así como una multidisciplinaria social en términos de conocimientos adquiridos por los turistas. Repasa una serie de necesidades y criterios que utilizan los turistas para elegir un destino como factores infraestructurales, relaciones sociales, productivas, políticas, y factores superestructurales como arte, religión, etc. y que en general hay cuatro motivaciones para el turismo: relajación, curiosidad, sociabilidad y conocer a nuevas personas, prestigio o contactos de negocios. El turismo también crece a distintas velocidades de acuerdo a los sectores involucrados y termina el capítulo formulando una tipología del ocio en base a las actividades que el turista prefiere realizar durante su estancia para formar tipos ideales como: amantes del sol, buscadores de acción y de emociones, hedonístico, de masa, de clase alta, de mochila, de deporte, entre otros. Se puede apreciar que con esta tipología, hay una cantidad de ambigüedades y contradicciones ya que no son mutuamente exclusivas. Sin embargo, plantea la necesidad de más estudios para poder continuar creando categorías de análisis.

En su tercer capítulo, Santana (1997) establece que el turismo tiene que ser conceptualizado como un sistema conformado por un conjunto de elementos y procesos desordenados lazos entre sí por medio de principios del mercado y a través de relaciones de intercambio con otros sistemas y que ninguna parte del

sistema es aislado de resto ni desarticulado del exterior. Esta característica de interdependencia constante aporta al sistema turístico un alto grado de apertura, flexibilidad y dinamismo, que lo hace adaptable a distintos contextos y creando nuevos problemas. Para estudiar esta complejidad hay que ver los elementos dinámicos implicando viaje o desplazamiento, incluye a los componentes de las sociedades generadoras de turistas, los individuos-turistas potenciales y su proceso de conversión a unas formas determinadas de turismo y los estáticos que se refieren a la actividad y rapidez del primero, tiene por componentes el destino como entorno global, la estructura empresarial de acogida y los propios turistas y sus actividades.

El último capítulo del libro, propone una metodología para investigar al turismo. Propone algunos criterios y elementos básicos para el trabajo de campo como las unidades de estudio y de observación, los grupos que se van a abordar y los problemáticas involucradas en este acercamiento, la realización de encuestas y entrevistas en un contexto multicultural y multilingüístico, y la ordenación y sistematización de los datos. Incluye algunos formularios y fichas al final que pueden ser utilizados para esta etapa.

En 2007, Lagunas edita un tomo de una serie de autores sobre diversos temas relacionados con la manera de estudiar el turismo. Aún había pocos antropólogos mexicanos quienes habían acercado a este tema de estudio y las complejidades inherentes en su estudio. Como señala Lagunas en su capítulo titulado “Antropología y turismo. Claves culturales y disciplinares”, el turismo hoy es un fenómeno vinculado a los crecientes flujos y desplazamientos de población que es un “reflejo de la movilidad cultural imparable de las sociedades contemporáneas”. Hace un repaso de varios planteamientos de autores quienes han estudiado el fenómeno como Augé (1998: 14-15 citado en Lagunas, 2007) quien ha propuesto que lo que existe es “el viaje imposible, aquel que ya no haremos, el que nos posibilita el contacto real con otras personas, puesto que hoy ya no es necesario desplazarse al lugar de destino, ya que en las propias ciudades se ofrecen los servicios para el ocio, o se pueden recibir las imágenes cómodamente desde la

televisión de casa, incluso cuando se produce el desplazamiento lo que observa el turista al llegar al lugar no son más que imágenes.” Otro autor citado es John Urry (2002: 39-45 citado en Lagunas, 2007) de que no se vinculan a formas inherentes de “escasez” social y material en el consumo turístico, sino a un proceso básico de consumo que atrae y captura la mirada del cliente potencial. Lagunas concluye que el turismo refleja una serie importante de dimensiones que lo hacen muy atractivo para el análisis y crítica cultural.

En su otro artículo del mismo tomo sobre las mitologías del turismo, Lagunas plantea que el turismo también genera sus propias mitologías y que este se recrea en la cosmovisión urbana, construida colectivamente por medio de representaciones y símbolos las imágenes de felicidad y bienestar que conforman una mitología moderna. Sin embargo, esta cosmovisión ha sido transformada por la modernidad por la publicidad del mercado y las necesidades políticas y de esta manera, la producción de valores, signos imágenes y símbolos empieza a perder sentido para la identidad y/o cosmovisión local. Toma el caso del Museo de Minería al aire libre de la ciudad de Pachuca porque es un ejemplo de lo que el turismo moderno genera: una invención-creación (imaginario) del patrimonio que constituye una respuesta a una necesidad política, de prestigio; no a una necesidad social, creando y recreando una mitología para los turistas. El visitante como elemento y factor en el turismo es importante, ya que la publicidad y los proyectos de atracción están dirigidos a él. Al final del capítulo, el autor deja abierta una discusión sobre cómo la experiencia compartida entre destino-producto-patrimonio y turista influye sobre lo que se ofrece en el mercado de destinos y experiencias.

También en el tomo de Lagunas, hay una contribución de Jafari (2007) sobre los modelos del turismo donde presenta dos modelos complementarios donde el turista es el “común denominador” y por tanto se ubica en el núcleo de cualquier modelo del turismo. Desde este punto, se expande la mirada hasta la totalidad del turismo. En el modelo se incluye al cuerpo social que conforma los elementos y condiciones

que originan la motivación del viaje. En segundo plano el componente corporativo que corresponde a lo que es el mercado o nicho de turistas potenciales.

En el artículo de titulado “Conflictos e interpretación: problemas de la antropología del turismo en las sociedades complejas” en el tomo de Lagunas, Simonicca (2007) señala los campos de la antropología desde donde se han estudiado al turismo: la política económica, la mutación cultural, la etnografía semiótica y la actividad cognoscitiva del encuentro. Entre viaje, consumo y cultura, no obstante existe una imbricación continua de relaciones y correspondencias orientadas hacia la estrecha vinculación entre la fragmentación de la vida y la búsqueda de sentido. Para la antropología el punto de partida es análisis del encuentro que se produce entre el huésped y el anfitrión dentro de un espacio cultural y natural específico donde se establece una relación de “hospitalidad” y que manifiesta de maneras diversas en las fronteras culturales y grados distintos de conflictos identitarios en la relación entre los actores involucrados. Asimismo, propone dos modelos del turismo: el alarde y el Amish y menciona distintos tipos de turismo como: el étnico; el patrimonial; y el natural o ecoturismo.

Berger y Wood (2010) reúnen en su volumen una serie de contribuciones que dan una visión sobre la historia del turismo en México desde el siglo XIX y las trayectorias en una serie de lugares reconocidos históricamente por atraer a turistas internacionales: Acapulco, Los Cabos, Tijuana, Veracruz, Cancún, Teotihuacán, entre otros temas. Para el caso de esta investigación, señalamos la contribución de Covert (2010) sobre el origen del turismo en San Miguel de Allende y el papel de varios personajes tanto mexicanos como extranjeros en el proceso de establecer a la pequeña ciudad como una colonia de pintores, escritores y otras celebridades.

Oemichen edita un volumen muy reciente que analiza el turismo internacional a través de una serie de temas y lugares turísticos en México (2013). El turismo se ha convertido en una de las actividades económicas con mayor crecimiento en el mundo en general y en México en particular. Se estima que anualmente llegan al

país 22.3 millones de turistas internacionales generando ingresos solamente superados por la venta del petróleo y las remesas de los migrantes a Estados Unidos (Oemichen, 2013). Esta autora advierte que aunque el turismo genera empleos y divisas, también es acompañado por una serie de problemáticas sobre todo dentro de un contexto globalizado de las economías donde los principales beneficiados son las compañías transnacionales del turismo. A nivel local, los impactos son a veces inesperados e impredecibles polarizando aún más las diferencias sociales y económicas. En muchos de los megaproyectos para el desarrollo de destinos turísticos en las costas del país, la población fue desalojada a veces con violencia y relegados a servir al sector turístico como empleados o como productores y vendedores de artesanías baratas. A pesar de estos factores, hoy en día, el turismo sigue siendo visto por el gobierno como la mejor salida de la marginación para grupos generalmente vistos como vulnerables y desprotegidos, quienes poseen un patrimonio cultural y/o ecológico distintivos. Los programas de desarrollo ahora pretenden hacer que ellos sean los promotores de este tipo de desarrollo.

En otro artículo “Una mirada antropológica al fenómeno del turismo”, Oemichen retoma la idea de Augé cuando habla del “viaje imposible” al referirse al hecho de que en un mundo globalizado ya no es posible encontrar tierras lejanas, ni culturas aisladas e “incontaminadas” por el contacto con la modernidad (1998 citado en Oemichen, 2013). Aporta información sobre el sector turístico ya que se ha convertido en un conjunto de prácticas que involucran grandes conglomerados multinacionales: agencias de viajes, empresas de aviación, cadenas hoteleras y de restaurantes, instituciones bancarias que facilitan el viaje a través de la tarjeta de crédito, etc. Señala también que el crecimiento del turismo ha hecho posible la apertura en las instituciones educativas de nuevas carreras vinculadas a los servicios turísticos, desde la hotelería y la gastronomía, hasta aquellas destinadas a la administración de los recursos bióticos con fines turísticos. En la actualidad, el turismo en México también se ha convertido en un rubro fundamental del Producto Interno Bruto (PIB).

El turismo, hoy en día, es uno de los sectores con mayor derrame económico a nivel mundial y en muchos países incluyendo los que están aún en vías de desarrollo llega a ocupar el primer o segundo lugar de divisas extranjeras. Aunque México siempre fue destino de viajeros a lo largo de su historia, hubo mayor promoción de sus atractivos y posibilidades de realizar negocios durante el porfiriato. Sin embargo, fue en la década de 1930 que México empezó a darle mayor importancia al turismo como un mecanismo de desarrollo formando el Comité Nacional del Turismo Mexicano en 1936 e invirtiendo en la infraestructura necesaria para ello (Berger y Wood, 2010:1). Este interés coincidió con el estrechamiento de las relaciones entre los Estados Unidos y México a finales de los años 30 cuando el presidente Roosevelt, en vista de los conflictos que se estaban gestando en Europa, implementó su Política del Buen Vecino y promovía activamente que sus ciudadanos “descubrieran” a México para ayudar a construir mejores relaciones con su vecino hacia el sur (Berger y Wood, 2010:8).

Los sitios prehispánicos y ciudades coloniales, folklore, gastronomía, y playas prístinas del país han hecho posible este tipo de crecimiento. Sin embargo, el dilema siempre fue como desarrollar y prestar los servicios requeridos por turistas extranjeras sin perder la identidad y cultura mexicana (Berger y Grant, 2010:1). Cabe señalar que el turismo es una industria que “produce un tipo de ‘producto de exportación invisible’ donde las naciones, las localidades, los medios ambientes y las personas que los habitan son vendidos como mercancías para el consumo” lo que a lo largo del tiempo generaría múltiples consecuencias sociales, culturales y medioambientales (Berger y Grant, 2010:2). Por otro lado, a pesar de los procesos homogeneización que se han creado en la era de la globalización, el turismo y el interés de los turistas para conocer a otros sitios y culturas distintos y exóticos ha generado el interés y hasta la necesidad de preservar y a veces llegar a inventar nuevas tradiciones inclusive (Hobsbawm, 1983) que sigue marcando distinciones étnicas y culturales.

En términos del desarrollo económico que ha caracterizado al mundo moderno, la práctica turística es también el resultado de nuevas pautas de trabajo y de descanso donde se generalizó el concepto de las vacaciones para viajar y conocer, y los fines de semana para descansar y regenerarse físicamente para reiniciar la semana laboral concebida como un trabajo de ocho horas diarias de lunes a viernes (Sue, 1987). En términos de las expectativas del turista internacional proveniente de los países desarrollados, Nash caracteriza al norteamericano en particular, como el que insiste en sus hamburguesas estilo Americano, su café, agua caliente en su cuarto y el uso del idioma inglés es familiar. Cree que debe tener las mismas comodidades a las que tiene acceso de manera cotidiana en su lugar de origen. Por esta razón las transacciones que se entablan con los lugareños son marcadas por una diferencia en el poder entre los dos y es necesario entenderlo (1989:39-40).

Los estudios se han enfocados sobre el cambio cultural generado por el turismo señalan que incrementa la economía local, crea empleos, y atrae divisas extranjeras, sin embargo, esto también es acompañado por pérdida cultural, la mercantilización de la cultura, etc. Otros estudios se enfocan sobre la cuestión del por qué los individuos se convierten en turistas, quienes son los turistas, que tipos de turistas hay. Por estas contradicciones y ambigüedades de las ventajas o desventajas de la actividad turística como mecanismo de desarrollo, Stronza enfatiza que es necesario entender las dinámicas entre los visitantes y los anfitriones y reconocer que no todos los que viven en el destino turístico participan de la misma manera (2001:266), tampoco se benefician de manera equitativa.

El libro de Chambers (1991) intenta aportar a una visión de las consecuencias del turismo que para algunos es una mera extensión de la diferenciación socioeconómica y el colonialismo. El turismo es un sector donde se mezclan una gran diversidad de etnicidades, clases sociales, religiones y culturas. Son especialmente visibles las diferencias entre turistas privilegiadas y los locales frecuentemente empobrecidos. Desde una perspectiva antropológica, la autora busca resaltar la complejidad del fenómeno y no limitarse a condenarlo. Para ello,

considera que es necesario recurrir a la etnografía para entender el punto de vista de los locales e integrar perspectivas de otras disciplinas que han estudiado el turismo para lograr un marco holístico.

Turismo idiomático

El turismo idiomático en muchos países ha recibido gran apoyo por parte de los gobiernos y secretarías de turismo al dar cuenta que no sólo permite el intercambio cultural entre gente de diversos países con, sino que también se ha visto reflejada su importancia en la parte económica generando considerables aumentos en los ingresos de divisas. En Querétaro, la importancia de este tipo de turismo se ve reflejado en la oferta educativa de la Universidad Autónoma de Querétaro con una licenciatura en Lenguas Modernas, enseñanza del español para extranjeros en la década de los 90. Cabe mencionar que existen pocas investigaciones sobre el tema del turismo idiomático y por esta razón ha sido necesario utilizar información sobre el fenómeno de diversas fuentes.

Juan José Güames, Secretario General de Turismo y representante permanente de España ante la Organización Mundial del Trabajo (OMT), en un artículo publicado en internet titulado “El español como recurso turístico: el turismo idiomático”, habla sobre la demanda que tiene España como destino para el aprendizaje del español recibiendo año con año estudiantes de diversas partes del mundo como Japón, Estados Unidos, Alemania y Reino Unido, entre otros. Dice que estos extranjeros visitan España porque además de tener interés en la cultura española se interesan en aprender la lengua.

También indica que tanto el gobierno como la Secretaría de Turismo han generado planes para el fortalecimiento de este sector, ya que en términos económicos este tipo de turistas genera los mismos gastos que un *turista clásico* en cuanto a transporte, hospedaje, excursiones, etcétera. Además, realiza una estancia mayor (3-4 semanas) a la de un turista clásico (8-15 días) lo que significa mayor cantidad

de gastos por parte de este tipo de turista y mayor entrada de dinero para el país (Güames, s/f).

Por otra parte, en el artículo publicado en internet “El idioma, una fuente de turismo y de trabajo”, Carlos Enrique Meyer, Secretario de Turismo de la Nación de Argentina, habla sobre el fuerte impacto que a partir del 2005 generó el turismo idiomático en este país diciendo que muchos turistas llegan a este país con el interés de conocerlo y aprender la lengua en parte porque Argentina se ha destacado entre otros países sudamericanos por ser moderno y seguro, según un estudio realizado. Los turistas que viajan a Argentina con el propósito de aprender la lengua son principalmente originarios de Estados Unidos, Brasil, Alemania e Inglaterra y de un rango de edad entre 20 y 30 años. Esta promoción del turismo ha significado una mejora en la economía del país, por lo que la Secretaría de Turismo de la Nación ha trabajado en el desarrollo de nuevos programas que impulsen el turismo idiomático para fortalecer las economías y generar más empleos para los argentinos (Clarín, 2006).

Otro artículo titulado “Turismo idiomático” publicado en internet en el sitio EROSKI CONSUMER *El diario del consumidor*, habla sobre importantes cantidades de estudiantes que buscan un destino para aprender idiomas en el extranjero. Señala que en años anteriores, más o menos unos 100,000 españoles viajaron al extranjero para aprender un nuevo idioma mientras que aproximadamente 150,000 extranjeros llegaron a España para aprender español y que la cantidad de dinero que se maneja es considerable, poco más de 650 millones de euros anuales, por lo que aprender español se puede ver en términos de negocios (García, 2008:1).

En un apartado de este artículo, titulado “El negocio de aprender español” se habla de que la cantidad de estudiantes que recibe España es muy importante por lo que TURESPAÑA, el Instituto Cervantes y la Federación Española de Escuelas de Español para Extranjeros se han interesado en la promoción del turismo idiomático en países como Francia, Reino Unido, Alemania y Estados Unidos. Por otro lado,

organismos del sector público y privado han puesto interés en la calidad de la educación que se ofrece tanto por parte de las instituciones como del profesorado tratando de brindar una buena calidad en el servicio y de mejorar la infraestructura necesaria para los estudiantes (García, 2008:2).

A pesar de la importancia que este sector ha adquirido en otros países y también en Querétaro, se considera que el Gobierno no le ha dado la importancia tanto nacional como estatal que amerita considerando las cifras de la derrama económica y el impacto cultural que implica.

Precariedad laboral

La expansión económica en el mundo acompañado por el auge del turismo también ha generado nuevas oportunidades de trabajo en la industria del servicio, sobre todo, mano de obra no calificada. Por otro lado, también ha habido crecimiento en sectores como diseño y construcción de desarrollos turísticos, infraestructura, administración e inclusive en la educación para profesionistas de diversos tipos. Para esta tesis, la precariedad (también conocido como flexibilidad) que caracteriza muchos sectores del mercado laboral hoy en día es importante para una comprensión de los procesos y dinámicas del desarrollo del turismo en el estado de Querétaro.

De acuerdo a Méda (1998:9-10), “Desde no hace mucho tiempo (escasamente dos siglos) nuestras sociedades se basan en el trabajo. Esto significa que en ellas el trabajo reconocido como tal, es decir, remunerado, se ha convertido en el principal medio para costear la subsistencia individual, pero también se ha constituido en una relación social de carácter fundamental” constituyendo una ideología, sin embargo en la actualidad el pleno empleo para todos está en crisis. La situación paradójica consiste en el hecho de que se ha aumentado la productividad pero con el uso de cada vez menos mano de obra. Aunado a esto, la sociedad reclama más trabajo y la generación de nuevos empleos mejor pagados. Ante el estancamiento económico se han implementado una serie de medidas incluyendo la reducción de salarios,

flexibilización del mercado laboral, y mejoramiento de la formación profesional (Méda, 1998:15). Existen una serie de ideas respecto al trabajo. En el pensamiento cristiano es la actividad fundamental del ser humano, que agrega valor al mundo y su propia existencia, espiritualiza la naturaleza y profundiza las relaciones con los demás. Es un medio necesario de su realización personal y así el espíritu se emancipa de la esclavitud; es un deber social y la continuidad en la tierra de la Creación divina (Méda, 1998: 10-11). También para Marx el trabajo es central siendo la actividad constitutiva de la esencia del hombre (Méda, 1998:11). Como señala Méda, “el trabajo significa para las sociedades modernas mucho más que una relación social, mucho más que un mecanismo para la distribución de la riqueza y para alcanzar una hipotética situación de abundancia. El trabajo está, de hecho, cargado de todas las energías utópicas que se le han atribuido a lo largo de los dos últimos siglos; el trabajo está ‘encantado’ en el sentido de que ejerce sobre nosotros una fascinación de la que somos prisioneros. Lo que se impone ahora es romper el hechizo y desencantar el trabajo” (Méda, 1998:231).

Para otros autores este proceso ya se ha dado y el “[T]rabajo dejó de ser eje articulador de relaciones sociales y fuente de identidad, en consecuencia, en fragmentación de identidades, sujetos y proyectos”, como consecuencia de la precarización, la revolución tecnológica, la escisión entre la vida cotidiana y el trabajo, entre otros (Offe citado en de la Garza, 2011: 26). Señala de la Garza, sin embargo, que en esta propuesta falta esclarecer la importancia de la flexibilidad, inestabilidad y fragmentación de trayectorias laborales que “[P]or un lado, lo que a primera vista aparece en el capitalismo actual como aumento en la diversidad de ocupaciones; por el otro es la articulación de éstas en cadenas globales de producción o comercialización” (2011:26). Al eje de la heterogeneidad en las ocupaciones es la flexibilidad que busca adecuar la “oferta y demanda de trabajo, que implica eliminar restricciones al libre flujo de trabajadores y a la libre decisión del empleador” eliminando las restricciones que impiden esto como contrataciones colectivas y sindicatos convirtiendo “la ocupación flexible en insegura” (de la Garza,

2011, p. 27-28). La nueva ideología es que los individuos deben ser responsables de formar su propia vida (de la Garza, 2011, p. 36).

Un artículo por Rothstein (2003) analiza al empleo flexible en una comunidad rural en México. De acuerdo a la autora, algunos autores han señalado la desaparición del trabajo en general, mientras otros, sugieren que en vez de su desaparición, más gente vende su fuerza de trabajo y trabajan más que nunca. Harvey (1989 citado en Rothstein, 2003:155) dice que “no es el trabajo sino un tipo particular de trabajador –el obrero ‘núcleo’ de tiempo completo--, de empleo permanente, el que está sin duda desapareciendo, mientras que el empleo ‘flexible’ ha crecido” a consecuencia de la velocidad de la movilidad del capital en la economía global que genera la necesidad de “contratar a empleados de tiempo parcial, temporal y subcontratar”. Este tipo de trabajo puede ser formal o informal dependiendo de que si cae bajo la regulación del Estado o no y si el Estado reconoce el trabajo de tiempo parcial o temporal sin seguridad ni beneficios acompañado por la diferenciación y consumo individualizado característica de la época actual.

En San Cosme, así como en la ciudad de Querétaro, el flujo de gente, ideas, capital y mercancías está transformando profundamente al ámbito local. Rothstein ofrece un panorama de los campesinos de San Cosme quienes optaron por la manufactura de pequeña escala como propietarios o empleados en los talleres textiles por ser más lucrativo y autónomo que en las fábricas, o inclusive el trabajo profesional (Rothstein, 1999 citado por Rothstein, 2003:159). Por otro lado, expectativas sobre mayor autonomía sobre sus procesos de trabajo; el control en el consumo; y la movilidad social han sido meras ilusiones. Harvey (1989 citado en Rothstein, 2003:162) dice que “la producción globalizada, el empleo flexible y los mercados globales oscurecen los procesos de trabajo y las relaciones” donde pierden un estatus claramente establecido y su posición de clase se vuelve ambigua. La autora señala que aunque tienen más productos entre los cuales escoger para consumir, tanto el empleo flexible y el consumo individualizado, son consecuencia de relaciones más allá de su comunidad, la región y la nación. Ciertamente, ellos están

escogiendo que consumir y donde emplearse pero, como advierte Roseberry (1996 citado en Rothstein, 2003:159), en un mundo de relaciones estructuradas. El turismo, como la producción a pequeña escala, está completamente integradas a la lógica de la economía global que posee sus propios requerimientos en términos de mano de obra y de productos o servicios: horarios, días laborales, temporadas altas y bajas, etcétera.

Respecto al tema del trabajo no clásico, Rodríguez y de la Garza (2011:209) plantean aspectos importantes desde dos aspectos: el trabajo cognitivo y el control sobre el proceso de trabajo en la producción de software. Dicen que “Todos los trabajos tienen aspectos materiales e inmateriales, objetivos y subjetivos, al grado de haber producción eminentemente simbólica tanto en su aspecto objetivo como subjetivo”. En cuanto al “control del cliente que empieza como presión simbólica para la realización del trabajo en el espacio y tiempo esperado y con la calidad requerida por este”.

Conceptos Claves y Marco Teórico

Debido a que el turismo es objeto de investigación de diferentes áreas como la economía, la sociología, la política y la antropología, entre otras, hay un sinnúmero de definiciones para este concepto y por tanto es necesario definirlo para efectos de este estudio, así como el turista y delimitar al turismo idiomático dentro de un concepto de turismo general.

De la Torre dice que el **turismo** es:

un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples intercambios de importancia social, económica y cultural (1991, p.19).

Existen diferentes autores que definen el concepto de **turismo**, sin embargo, la mayoría de estas definiciones están enfocadas o destacan la actividad económica;

ejemplo de ello es Herman von Schullern zu Schrattenhofen que lo define como “el concepto que comprende todos los procesos, especialmente los económicos, que se manifiestan en la afluencia, permanencia y regreso del turista hacia, en y fuera, de un determinado municipio, estado o país” (citado en De la Torre: 1991, p.16).

Otros autores como Troisi lo definen pobremente al decir que es un “conjunto de traslados temporales de personas, originados por necesidades de reposo, de cura, espirituales o intelectuales” (citado en De la Torre: 1991, p. 17).

Como se puede observar estas tres definiciones comparten la idea de que el turismo es un desplazamiento fuera del lugar de residencia usual, no obstante, la definición de De la Torre es la que da una idea más general y a la vez específica de lo que es el turismo, es por ello que en la presente investigación se hablará de turismo partiendo de dicha definición.

Una vez definido el concepto de turismo, será necesario hablar de la persona que ejerce el turismo, es decir el **turista**. De igual forma como sucede con las definiciones de turismo, con la de turista se da el mismo caso, ya que existen diversas definiciones para tal término. En 1800 y 1811 *The Shorter Oxford English Dictionary* define al *turista* como la “persona que hace una o más excursiones, especialmente alguien que hace esto por recreación; alguien que viaja por placer o cultura, visitando varios lugares por sus objetos de interés, paisaje, etcétera” (citado en De la Torre: 1991, p.16).

Por otra parte, en la Conferencia Internacional de Turismo en Roma, expertos austríacos definieron al turista como “[...] el visitante temporal, proveniente de un país extranjero, que permanece en el país más de veinticuatro horas y menos de tres meses, por cualquier razón, excepto la del empleo” (citado en De la Torre: 1991, p. 18).

Ambas definiciones comparten la idea de una persona que se desplaza a un lugar diferente a su lugar de domicilio usual, sin embargo, la siguiente definición es más específica:

“se entiende por turista a toda persona sin distinción de raza, sexo, lengua y religión que entre en un lugar distinto de aquel donde tiene fijada su residencia habitual y que permanezca en el más de 24 horas y menos de 6 meses con fines de turismo y sin propósito de inmigración.” (Luque, s/f p. monografías).

Habiendo definido los términos de turismo y turista, se revisará otro concepto que se desprende del turismo, el **turismo cultural**, que se entiende como “un proceso social que tiene como elemento distintivo la referencia al conjunto de procesos simbólicos que denominamos 'cultura', así como a sus productos” (NAyA, 22 de abril de 2010).

Otra definición para turismo cultural es la siguiente: “aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino” (SECTUR-CESTUR, 2002).

Ambas ideas de lo que es turismo cultural están estrechamente relacionadas a diferencia de las definiciones de turismo. De esta idea de turismo cultural se desprende el **turismo educativo** que se interpreta como el

“segmento especializado del turismo en donde los viajes tienen un alto componente educativo, no exclusivamente fundamentado en el contexto rígido de los métodos de educación formal y no formal, convencionales, sino dentro del más amplio y liberal espectro de opciones que ofrece la educación experiencial de hoy, sobre todo con modalidades, como las experiencias "hands on" o de aprender haciendo [...].” (García, 2004).

Este tipo de turismo es ejercido por los **turistas educacionales** que se definen como: “those respondents who indicated that they took part in study tours or who attended workshops to learn new skills or improve existing ones while on vacation” (Gibson, 1998). De acuerdo a Ritchie, Carr y Cooper, los individuos quienes viajen para realizar actividades de aprendizaje a veces no se consideran a sí mismos como turistas en el sentido clásico del turista que viaja por placer y descanso pero como

señalan estos autores tienen impactos turísticos e implicación de desarrollo regional aunque sus motivaciones son substancialmente educativos (2003:12). El turismo educativo también se presenta en gradaciones que van desde un interés en “aprender viajando” (el turismo es su principal motivo) a viajar por el “propósito de aprender” (el aprendizaje es el principal objetivo). El viaje puede ser organizado como parte de un programa de estudio de manera informal e independiente o formal por medio de grupos u organizaciones quienes promuevan este tipo de experiencia (2003:11).

Se puede observar que el turista educacional a diferencia del turista clásico o tradicional tiene principal interés en aprender nuevas cosas o, como se mencionó anteriormente, de desarrollar sus habilidades. Gran cantidad de este tipo de turistas se interesa en el aprendizaje de una lengua extranjera cuando su viaje es a una región donde se habla una lengua diferente a la de su lugar de origen, a esta acción se le conoce como **turismo idiomático** que se define como el “desplazamiento [de las personas] cuya motivación principal es aprender un idioma” (SECTUR, 2009).

Para estos turistas idiomáticos su idea de hacer turismo es diferente al del turista clásico, ya que aunque realizan algunas actividades iguales a las del clásico como es el gasto en transportación, alojamiento, diversión, entre otros, su viaje no será motivado principalmente por el ocio o descanso de la vida cotidiana sino por el interés o la necesidad de estudiar una lengua.

Este tipo de turista, para realizar su viaje, primeramente escoge un idioma para aprender o reforzar cuando ya tiene conocimientos de él. Después debe elegir entre lugares donde se habla dicha lengua. A partir de haber hecho estas elecciones, muchos de los turistas investigan sobre el lugar al que viajarán, la oferta educativa que hay, los centros de estudio, los precios, la calidad en el servicio, además de cuestiones como la ubicación geográfica del lugar (ciudad, estado), su arquitectura, aspectos culturales interesantes y sus atractivos turísticos, entre otros.

El turista que ejerce el turismo idiomático muchas veces rompe con la idea del turismo que propone Augé en su libro *El viaje imposible* (Augé, 1998). Él menciona que actualmente el turismo es una mercancía, un producto promovido por las agencias de viajes las cuales se han encargado de vender un mundo ficcionalizado y estereotipado y junto a estas agencias los medios de comunicación.

Augé comenta que el turismo que se vende por televisión o en folletos de agencias no es turismo porque la gente que está detrás de ello tiene una idea errónea de lo que debiera ser en realidad. Habla sobre las *imitaciones de la naturaleza tropical* en las mismas ciudades, sin embargo, esto ya no sucede sólo en las ciudades, sino también en el campo, en sitios rurales, donde se pueden encontrar las mismas comodidades de la ciudad. Es aquí cuando el mundo se ficcionaliza. La gente busca en otros lugares lo que puede encontrar en su mismo lugar donde habita; es por esto que Augé habla de la importancia de viajar y no de hacer turismo, de ver lo que hay.

La mayoría de los turistas que hacen turismo idiomático se ven motivados a hacerlo por su interés en aprender una nueva lengua, pero también por el interés de viajar en un sentido más profundo, como lo que menciona Augé. Se interesan por descubrir lugares diferentes a los que conocen o encuentran en su lugar de residencia, tener nuevas y diferentes experiencias y principalmente conocer una cultura diferente a la suya y para conocer de una forma significativa quieren hablar la misma lengua que hablan en el lugar de visita para tratar de entender y comprender esa cultura.

Esta propuesta y la experiencia previa con turistas educativos en Querétaro permiten vincular esta idea y sus propósitos o intereses con las ideas de Geertz (1987) respecto a que la cultura debe ser estudiada en cuanto a significados de los actos humanos, pero ¿qué es la **cultura**? Geertz la define como: un "sistema de concepciones expresadas en formas simbólicas por medio de las cuales la gente se comunica, perpetúa y desarrolla su conocimiento sobre las actitudes hacia la vida."

Su idea de cultura es pública y por lo que hay significados establecidos socialmente, sin embargo, estos van a variar de acuerdo a cada grupo social y su ubicación física. Como los turistas idiomáticos entran en contacto con culturas ajenas, se retoma otra idea de este autor en el sentido de que el entendimiento entre personas de diferentes culturas puede ser difícil, pero que en todas las culturas hay comportamientos establecidos, que aunque para otros puedan parecer arbitrarios, es por medio de estos que se debe tratar de entender esa cultura y encontrar lo que la hace diferente y particular.

Para esta investigación se considera que lo que buscan los turistas que vienen a aprender español a Querétaro, va más allá de tener un nivel adecuado para poderse comunicar en este idioma. Buscan sobretodo acercarse al conocimiento más profundo de la cultura y así darle un valor agregado a su estancia en cuanto a ser significativo para su propio desarrollo de una habilidad, pero también como seres humanos en un mundo cada vez más globalizado.

Por otra parte, estos estudiantes que vienen a Querétaro son de distintas nacionalidades y al estar en una misma escuela se relacionan con gente de otras culturas diferentes a la suya. Al estar en esta situación se busca establecer relaciones sociales con gente que posee diferentes ideas de pensamiento y crear una convivencia de respeto dándose así un proceso de interculturalidad, ya que no se busca que la cultura dominante sea asimilada por las otras sino que se establezca y promueva una integración de las culturas en contacto por medio del diálogo, la comprensión y la tolerancia.

Relacionado a lo anterior, Pérez Gómez (citado en Pérez y Juárez, 2008) afirma que “es mejor enfocar la enseñanza sobre las diferencias culturales, desde la perspectiva de que todo el mundo tiene una cultura y que todas las culturas son valiosas y merecen respeto y que esta diversidad enriquece el conocimiento”. En la enseñanza de una lengua extranjera esto es de suma importancia. Es elemental que tanto estudiantes como maestros entiendan que para establecer una relación

positiva con personas de culturas ajenas a la propia se debe mantener una mentalidad abierta a nuevas experiencias culturales y reconocer que hay otras formas de ver las cosas y que esta convivencia permitirá desarrollar en cada individuo una personalidad más rica y compleja reconsiderando la posición de su propia cultura.

CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO

Investigación cualitativa y el método etnográfico

La investigación realizada fue cualitativa de tipo etnográfico que implicaba la observación-participante en las escuelas Idiomas Querétaro, Olimpo, Aprende más y La Escuelita interactuando con estudiantes, maestros y directivos así como en otras actividades realizadas por los estudiantes. Se aplicaron entrevistas de tipo abierta y semi-estructuradas, a estudiantes, maestros y directivos para recopilar información que permitiera conocer más sobre este sector del turismo desde las perspectivas de los que buscan estos servicios, los que ofrecen programas de estudio y el mercado laboral para entender de manera integral el funcionamiento del sector y su importancia dentro del sector de turismo en el estado en general.

Como ya se mencionó la metodología principal de esta investigación es cualitativa de tipo etnográfico e incluye métodos e instrumentos que permiten al investigador acercarse a la experiencia vivencial de los sujetos estudiados. Al respecto Gómez y Rodríguez (2005) señalan que el método etnográfico es uno de los procedimientos cualitativos de investigación que aporta más para estudiar la realidad social, debido a su carácter flexible, holístico, amplio, subjetivo, inductivo y descriptivo. Además, este método trata de comprender la complejidad de los fenómenos que viven y sienten las personas en su cotidianidad. En este sentido, a través de la etnografía se logra comprender, de manera más profunda, la función y el significado que tiene el comportamiento humano (Gómez y Rodríguez 2005).

De acuerdo a Grajales, el método etnográfico es característico de la antropología y busca recabar:

“información detallada de los diferentes aspectos de la vida de un grupo humano a través del trabajo de campo; por tanto, éste último se constituye en el camino que le permite al etnógrafo obtener información de los diferentes aspectos de otra cultura...Con el método etnográfico se busca seleccionar y ordenar lo observable a partir de una conceptualización propia del objeto

estudiado. Se lleva a cabo mediante técnicas de campo que son complementadas con referencias a la totalidad social, la cual señala las relaciones internas y externas que allí se establecen. Una vez recogida la información, es necesario organizarla y volverla a contrastar con nuevas charlas y entrevistas lo que le permite separar, encajar, comparar y revisar las notas de campo y los registros utilizados como guías analíticas durante la investigación. El resultado final debe ser la interpretación de los resultados en un contexto amplio y coherente (Grajales, 1996).

Hammersley y Atkinson (1994) afirman que la etnografía es un recurso reflexivo por dos razones. Primero, define al etnógrafo como instrumento de investigación pero también como involucrado en los procesos estudiados ya que su presencia, de alguna manera, interviene en la configuración de dichos contextos. Segundo, el proceso de investigación-reflexión ayuda a evitar determinaciones empiricistas, ya que la investigación es continuamente redefinida.

En la investigación etnográfica se recurren al uso de una variedad de técnicas para recabar la información, principalmente la entrevista informal, la observación directa y especialmente la observación participante. La entrevista se entiende como una estrategia que permite a la gente hablar acerca de lo que ellos conocen. Las entrevistas abiertas y semi-estructuradas se basan en una guía de temas a cubrir y no una fórmula preestablecida y uniforme que se aplica a cada informante de la misma manera como en las encuestas (Tarres, 2004). La observación participante que distingue al trabajo de campo realizado por antropólogos tiene como objeto lograr una interacción que vincula al investigador con situaciones de la vida real y con el comportamiento en determinados contextos sociales. Se pudo utilizar este tipo de investigación ya que durante el tiempo en que se realizaba yo era maestra de español como segunda lengua en una escuela reconocida que atendía a la demanda de individuos y grupos de extranjeros. La observación directa es también importante ya que no siempre puede estar el investigador inmerso en las actividades de los estudiados.

La información ha sido recopilada en el diario de campo, en las transcripciones de las entrevistas, las descripciones de los contextos donde se realizan los cursos y en

las encuestas aplicadas, y complementada con un registro fotográfico. Asimismo, se localizó información de diversos organismos gubernamentales sobre el sector de turismo en la entidad para ser analizada y sistematizada. Información adicional fue recopilada sobre las escuelas que ofrecen estudios de idiomas para extranjeros, los programas y costos, así como actividades adicionales de sus páginas en internet u otros materiales promocionales, diagramas y fichas bibliográficas con el fin de complementar el trabajo de campo.

En esta investigación, también se requirió solicitar a ciertos informantes llenar cuestionarios para tener datos más cuantitativos para contestar algunas de las preguntas que se han planteado. Esto fue necesario debido a que algunos estudiantes con quien se había tenido contacto habían regresado a su país de origen y el contacto se dio por medio de internet. Cabe mencionar que la tesista ha sido maestra de español como segunda lengua desde hace siete años y de esta manera también ha participado en el sector interactuando con estudiantes, directores y dueños de escuelas, así como otros maestros. Con esta experiencia se ha podido contextualizar de manera más amplia las problemáticas que están implicadas en el desarrollo de estas actividades.

Las entrevistas se aplicaron a través de internet a estudiantes que asistieron a algún curso de español en la escuela Idiomas Querétaro durante el periodo de abril de 2007 a marzo de 2011. Las entrevistas a los maestros se realizaron durante mayo de 2011 a marzo de 2014. Los maestros a quienes se aplicaron las entrevistas han trabajado en las escuelas Idiomas Querétaro y La Escuelita.

La observación participante dentro de las cuatro escuelas forma parte de la práctica profesional y se realizó en un periodo total de 6 años que comprende de febrero de 2007 a octubre de 2013. El periodo en cada escuela se divide de la siguiente manera: en la escuela Idiomas Querétaro, el periodo de observación fue de febrero de 2007 a junio de 2011. En la escuela Olimpo fue de febrero de 2012 a enero de

2013. De febrero a mayo de 2012 en la escuela Aprende más y, por último, en la escuela La Escuelita fue de febrero a octubre de 2013.

Descripción de Querétaro

El estado de Querétaro se encuentra ubicado en el centro de México, en la región de El Bajío. Su capital es la ciudad de Santiago de Querétaro que se localiza aproximadamente a 200 kilómetros al noroeste de la Ciudad de México. Querétaro limita al norte con el estado de San Luis Potosí, al oeste con Guanajuato, al este con Hidalgo, al sureste con el estado de México y al suroeste con Michoacán.



Figura 2.1 Mapa de México con la ubicación de Querétaro, 2012
Fuente: Travel by Mexico

A nivel estatal, Querétaro cuenta con una extensión territorial de 11,699 kilómetros cuadrados ocupando el lugar 27 a nivel nacional. Cuenta con 18 municipios y un total de 1,912,727 habitantes (STPS, 2012).

En cuanto al municipio de Querétaro, éste tiene una extensión de 759.9 kilómetros cuadrados, que corresponde al 6.5% de la extensión total del Estado. Se encuentra en el séptimo lugar en extensión territorial en el Estado. El municipio está compuesto de 233 comunidades, integradas en 7 delegaciones, 133 de las cuales son menores a 50 habitantes (INEGI, 1997, citado en Enciclopedia de los municipios 2005).

Indicadores/Años	1950	1970	1990	1995	2000	2005
Habitantes	78,653	163,063	456,458	559,222	641,386	734,139

Cuadro 2.1 Población del municipio de Querétaro.
Fuente: adaptado de Municipio de Querétaro, 2012

“El crecimiento del municipio de Querétaro supera la tasa estatal y nacional, pues considerado como fuente de atracción (inmigrantes) debido a la infraestructura laboral y de servicios, así como por los niveles de bienestar (principalmente seguridad) que ofrece” (Municipio de Querétaro, 2012).

La ubicación de Querétaro es valiosa para los negocios debido a su cercanía con la Ciudad de México y a varios puertos del país. Para el 2007, Querétaro contribuyó con casi una cuarta parte del Producto Interno Bruto estatal y en 2010 Inversión Extranjera Directa Querétaro recibió 280 millones de dólares por concepto de inversión extranjera directa (IED) (SE, s/f). El número de empresas que se ha instalado en el estado ha ido en aumento, lo que ha transformado principalmente a la capital del estado en una ciudad industrial. Sin embargo, a pesar de su crecimiento en este sector, la ciudad sigue manteniendo su estilo colonial con un toque de modernidad. Actualmente, el estado cuenta con un total de 642 empresas extranjeras por lo que se ha colocado en la posición número 14 de América Latina como una de las mejores ciudades para hacer negocios y en el tercer lugar a nivel nacional (SRE, s/f).

Además de su excelente ubicación y su desarrollo industrial, en los últimos años, Querétaro se ha posicionado en el segundo lugar en cuanto a los estados con mayor seguridad del país (Maldonado, 2011) y el segundo lugar también a nivel nacional en empresas que cuentan con Distintivo M con un total de 350 certificaciones en el estado (Rosas, 2012). Aunado a esto, en el año 2010 la ciudad de Querétaro ganó el premio “La Escoba de Oro 2010”, reconociéndola como la ciudad más limpia del mundo en ese año y para el 2012, la capital se posicionó en los primeros lugares

participando por el premio “Escoba de Platino” (Morales, 2012) haciendo de Querétaro en un lugar seguro, limpio y con un creciente mercado laboral.

Se dio un gran impulso al turismo en la ciudad de Querétaro y el estado a partir del nombramiento del centro Histórico como Patrimonio de la Humanidad en 1996. Dentro del Centro Histórico de la ciudad, se encuentra gran número de templos de los siglos XVII y XVIII adornados en su interior con retablos barrocos y fachadas de cantera entre los que destacan el templo de Santa Rosa de Viterbo, el templo de Santa Clara y el templo de La Cruz.

Existen diversas casonas virreinales que datan del siglo XVIII y que sirven, algunas de ellas, como sedes de los relatos de las leyendas de la ciudad como el caso de la “casa de Don Bartolo”. Otras de ellas que han sido convertidas en restaurantes y hoteles como La Casa de la Marquesa que debido a su importancia sigue manteniendo su arquitectura y decoración original.

El hotel La Casa del Atrio, ubicado en la calle Allende en el centro de la ciudad, es también otra de las casonas convertidas en hotel. La historia de esta casa cuenta que en ella se juntaban los Caballeros de Colón, sociedad de frailes católicos, quienes tomaban decisiones referentes a los servicios públicos de la ciudad, se elegía a las personas que durante esa semana encenderían y apagarían las luces de las 20 o 30 manzanas del pueblo, entre otras tareas.

Dentro el centro histórico, también se hallan algunos jardines, plazas y plazuelas. Varias de estas plazas sirven como sede de eventos culturales que se efectúan con motivo de algunas de las festividades de la ciudad. Durante los días domingo se lleva a cabo el programa “Caminando por el Centro de tu Capital” instaurado en 2010 que establece que algunas de las calles del centro se cierren por determinadas horas con la finalidad de que las personas puedan caminar libremente en las calles y disfrutar de los eventos culturales.

Entre estas plazas y jardines cabe destacar el Jardín Zenea que se halla rodeado por las calles de Corregidora, 16 de Septiembre, Juárez y Madero. Este jardín originalmente fue parte del atrio del Templo de San Francisco, pero fue el gobernador Benito Santos Zenea quien le dio la forma y el tamaño que ahora tiene. En el centro del jardín hay una fuente con la estatua de la diosa Hebes y a un costado un kiosco de la época porfiriana.

Durante las festividades decembrinas se coloca en este jardín un nacimiento de tamaño real en las jardineras de la plaza. Este nacimiento tiene escenarios como el portal de Belén, los Reyes Magos y hasta el infierno. También el día 23 de diciembre se realiza la tradicional Cabalgata Navideña. Es un recorrido de carros alegóricos que hacen representaciones de hechos históricos así como de algunos religiosos. Este desfile parte de la calle Madero, frente al Jardín Zenea.

Otra plaza importante es Plaza de Armas ubicada en el Andador 5 de Mayo. En la plaza sobresale una fuente con una estatua del Marqués de la Villa del Villar del Águila, benefactor de la ciudad y autor de la construcción del famoso acueducto en 1792. A un costado de la plaza, se ubica el Palacio de Gobierno Estatal cuyas instalaciones ocupan la antigua casa de la Corregidora. El resto de la plaza está rodeado de casonas y portales donde se puede encontrar hoteles, restaurantes y cafés.

En esta plaza, a lo largo del año, también se realizan algunos eventos culturales como conciertos o bailes folclóricos, mayormente los días domingo. El día 15 de septiembre, esta plaza es sede de la celebración del grito de Independencia. Ese día la plaza se llena de gente que se reúne para celebrar el comienzo de la independencia de México y para disfrutar de la quema del castillo y de los fuegos pirotécnicos.

Por otro lado, el día 2 de noviembre gran cantidad de gente acude a visitar el altar de muertos que se levanta en esta plaza. Tanto el altar como el personaje al que se

dedica dicho altar cambian año con año. Durante esta festividad, en dos de las calles que rodean el Jardín Zenea, Madero y 16 de septiembre, así como en el Jardín Guerrero, se instalan puestos de comida, de artesanías y otros más de dulces de alfeñique y disfraces.

Otro de sus monumentos, símbolo de Querétaro, es el acueducto, también conocido como “Los Arcos”, que tiene 74 arcos, una altura máxima de 23 metros y 1280 metros de longitud. El acueducto va de noroeste a suroeste extendiéndose a lo largo de la Calzada de los Arcos. En el año 2010 se instalaron aproximadamente 40 mil luces multicolores al pie de los arcos que conforman el acueducto como parte del proyecto llamado Ciudad Luz que establece la iluminación de diversos sitios históricos en la ciudad (Milenio, s/f).

El Cerro de las Campanas ubicado al poniente del Centro Histórico es otro de los puntos turísticos en la ciudad. Debe su nombre a unas rocas que al chocarlas entre sí producen un sonido similar al de las campanas. Es también un lugar histórico debido a que fue aquí donde se llevó a cabo el fusilamiento de Maximiliano de Habsburgo en junio de 1867. Para el año de 1967, una parte se declara Parque Nacional y se erige un monumento a Benito Juárez el cual tiene una altura de 13 metros y que puede ser visto desde la Avenida 5 de febrero

Hoy el parque contiene un museo interactivo con fines didácticos llamado “La Magia del Pasado” que presenta la historia de Querétaro desde sus inicios. La otra parte del cerro, está ocupada por el centro universitario de la Universidad Autónoma de Querétaro que empezó su construcción a partir de 1972.

Además de este museo, hay otros más, como el Museo Regional que forma parte del antiguo Convento de San Francisco y que es el museo más antiguo en la ciudad. Este museo exhibe el desarrollo histórico de México a partir de las culturas prehispánicas. El Museo de la Ciudad se encuentra ubicado en la calle Guerrero y forma parte del ex-convento de Capuchinas que sirvió como cuartel durante la

Intervención Francesa y que debido a ello parte de sus bienes muebles fueron destruidos. Sin embargo, aún en el interior se conservan algunas pinturas y esculturas, mientras que su exterior se mantiene en buenas condiciones.

Otro museo importante es el Museo de Arte localizado en la calle Allende. Es parte del antiguo convento de San Agustín y en su interior se encuentra un patio de estilo barroco construido de cantera rosa y que posee una variedad de elementos iconográficos. El museo contiene varias exposiciones permanentes como “El Arte Barroco en la Nueva España” y “Pintura Europea”, entre otras.

En cuanto a festividades religiosas, sobresale la celebración de la Santa Cruz que se realiza cada año en septiembre durante los días 12, 13 y 14. Es una celebración que se ha vuelto popular no sólo en el estado sino a nivel nacional. Comienza el día 12 con danzas de concheros frente al atrio del Templo de La Cruz, pero el día 13 del mes, se congrega una gran cantidad de personas a lo largo de una de las principales avenidas, Avenida Zaragoza, para ver el desfile de los concheros que han venido desde distintos lugares de todo el centro del país y el extranjero. El desfile dura aproximadamente 2 horas y media no porque sea un recorrido muy largo, sino por el gran número de danzantes que se reúnen para participar en el festejo.

Otra fiesta en la que un gran número de personas se reúnen para participar es la Procesión del Silencio durante la Semana Santa. Esta festividad en la capital del Estado se realiza ininterrumpidamente desde hace aproximadamente 30 años y ocurre el Viernes Santo, que generalmente se festeja en los meses de marzo o abril. En dicha celebración participan personas de diferentes hermandades y cofradías, que vestidas con túnicas y capirotos principalmente de colores negro, blanco y rojo, según la cofradía o hermandad, recorren algunas de las principales calles del centro partiendo del Templo de La Cruz para regresar nuevamente a éste.

Las personas que participan en el recorrido también suelen llevar una cruz de mezquite como representación de Cristo que carga con nuestros pecados. Algunas otras personas llevan cadenas en los pies.

Pero no sólo la ciudad cuenta con este tipo de atractivos turísticos, también los municipios del estado brindan una variedad de actividades y lugares de entretenimiento y recreación para nacionales y extranjeros.

En 2009, las capillas familiares del semi-desierto en Tolimán fueron inscritas en el Patrimonio Inmaterial de la Humanidad por ser lugares de memoria y tradiciones vivas de la cultura otomí-chichimeca bajo el título “Lugares de memoria y tradiciones vivas de los otomí-chichimecas de Tolimán: la Peña de Bernal, guardiana de un territorio sagrado” (UNESCO, 2009). Mientras que las Misiones Franciscanas de la Sierra Gorda, Jalpan, Tancoyol, Concá, Landa y Tilaco fueron nombradas Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO desde 2003.

El municipio de Jalpan de Serra, donde se ubican las misiones franciscanas, forma parte del programa federal “Pueblos Mágicos” que tiene como finalidad recuperar el valor de poblaciones que han estado en el imaginario colectivo y que mediante este programa pueden ser opciones para el turismo nacional y extranjero.

Jalpan fue declarado como Pueblo Mágico en marzo de 2010. Este lugar es uno de los municipios que variedad de atractivos turísticos en el estado. Algunas de sus bellezas naturales son el Puente de Dios, que es una cueva a la que se llega al caminar a lo largo de la ribera del río Jalpan, y la Presa Jalpan, que se localiza aproximadamente a un kilómetro y medio de la cabecera municipal. En ella se pueden hacer paseos en lancha y pescar. En el área, hay palapas para descansar y donde también es posible acampar.

Por otro lado, el municipio de Ezequiel Montes, es otro de los tres Pueblos Mágicos que existen el estado. El municipio cuenta con diversos atractivos turísticos, entre

ellos destacan sus balnearios de aguas termales donde existen zonas de áreas verdes en las que se puede hacer campismo y también algunos de ellos ofrecen servicio de restaurante.

La cascada Las Rosas, es otro punto turístico en la zona. Ésta se localiza en la comunidad Las Rosas. La cascada de cola de caballo tiene una caída de aproximadamente 14 metros de altura y surge del Río Moctezuma en San Juan del Río. En el lugar existe una presa hidroeléctrica de más de 100 años, pero que en la actualidad no se encuentra en funcionamiento.

Otro lugar que destaca en el municipio es Bernal que es principalmente conocido por su peña que es un monolito que se formó a partir de un volcán que quedó inactivo. Es aquí en la Peña donde desde hace ya algunos años, gente de diversos lugares del país e incluso del extranjero, se congregan cada 21 de marzo para celebrar el equinoccio de primavera. Se realiza en el lugar el Festival del Equinoccio de Primavera, en el que la principal actividad es subir a la peña para cargarse de energía y recibir la entrada del Nuevo Sol (CEDEM, s/f). También como parte de las festividades, se llevan a cabo danzas de concheros y otros eventos artísticos y culturales.

Los municipios de Ezequiel Montes y Tequisquiapan ofrecen a los turistas la oportunidad de visitar sus viñedos y cavas para probar el vino que se produce en la región. Durante el año se realizan diversos festivales en estos dos lugares siendo el Festival Internacional del Queso y el Vino en Tequisquiapan el más popular. Dicho festival se lleva a cabo de forma regular durante los meses de mayo o junio, sin embargo para este año fue pospuesto para el mes de octubre (Aguilar, 2012). En este festival se busca promover los productos regionales y ofrecer eventos culturales de calidad.

En términos de zonas arqueológicas, el municipio de San Joaquín es conocido por su zona arqueológica Ranas que fue un centro político y religioso ocupado por los

chichimecas. El Cerrito, en el municipio de Corregidora, es otro de los sitios arqueológicos y el de mayor importancia. Debe su nombre actual a la forma de un cerro natural que tenía antes de ser descubierto, pero durante el siglo XVIII, se le conoció como El cerro Pelón o Cerro de Cascajo (INAH, 2012).

Se sabe que fue ocupado por varias culturas por más de 1500 años, entre ellas están la Tolteca, Chichimeca, Tarasca, Otomí y se observa influencia también de la cultura teotihuacana. Su periodo de ocupación principal se dio durante el periodo Posclásico.

El estado de Querétaro también es conocido por el turismo de aventura. El Campamento Ecoturístico San Pedro situado en el municipio de Huimilpan ofrece la oportunidad de relajarse en cabañas frente a la presa San Pedro y practicar la pesca deportiva. El Cerro de los Gallos en Amealco es una opción para la gente que disfruta practicar el ciclismo de montaña y senderismo debido a sus pendientes y senderos.

En el municipio de Pinal de Amoles, se encuentra el Campamento Ecoturístico Río Escanela donde se puede acampar o dormir en una cabaña tipo safari, además de hacer senderismo, observación de la fauna y espeleísmo. Otro campamento que cuenta también con cabañas del mismo estilo es el Campamento Ecoturístico El Jabalí. Uno de los servicios que ofrece este sitio es la llegada en cuatrimoto desde el pueblo de San Joaquín donde se pasa por ríos, cañones y bosques. Si se viaja en auto, éste se deja en San Joaquín para poder realizar el recorrido en cuatrimoto.

Otros destinos turísticos en el estado son las cascadas de El Chuvejé en Pinal de Amoles y las de Maconí en el municipio de Cadereyta de Montes, donde es posible acampar, hacer senderismo y observación de aves.

Las grutas Los Herrera en el municipio de San Joaquín son visitadas por un aproximado de 10,000 personas por año. La gente viene para ver las estalactitas y estalagmitas que se han formado a lo largo de miles de años.

En el municipio de Arroyo Seco, el Sótano del Barro, una sima de 500 metros de diámetro y 450 de caída libre, es uno de los destinos turísticos que destacan en el municipio y se encuentra en la localidad de Santa María de los Cocos. En el lugar es posible observar gran variedad de fauna, la guacamaya verde y el puma son una de ella.

Todos estos monumentos y sus atractivos naturales hablan de la gran riqueza histórica y natural de Querétaro.

Como se puede observar, Querétaro es un estado que combina una interesante variedad de estilos arquitectónicos, exuberantes escenarios naturales, sitios históricos y arqueológicos, así como costumbres y tradiciones que han perdurado a lo largo de los años por lo que es un estado con gran potencial en el sector turístico.

Historia de la Licenciatura en Lenguas Modernas

La hoy facultad de Lenguas y Letras de la Universidad Autónoma de Querétaro inició en 1967 como Instituto de Idiomas de acuerdo al libro, *Ayer, Instituto de Idiomas 1967. Hoy, Facultad de Lenguas y Letras 2001*. Se ofrecían clases particulares de lenguas extranjeras tales como italiano, francés, alemán e inglés.³ A partir de la necesidad de maestros de inglés, el entonces director del Instituto de Idiomas de la UAQ, Miguel Cervantes Adkins, diseñó un curso de inglés avanzado para instructores. Más adelante, con la participación de la profesora Elizabeth Uzovics, se creó un curso llamado Programa de Certificado para Instructores de Inglés, aprobado por el H. Consejo Universitario en 1983. Se trataba de un curso a nivel técnico y orientado a maestros de inglés (Silva, 2001:71).

³ De acuerdo a un exestudiante de la Facultad de Contabilidad y Administración también hubo clases de ruso, así como clases de español para extranjeros desde 1972 cuando él inició sus estudios profesionales aunque el libro no lo menciona.

Conforme a los datos que se presentan en el libro sobre la historia de la facultad escrito por la maestra Aurora Silva, el inicio de los cursos de Español para Extranjeros es confuso debido a que se señala 1977 como el año en que se iniciaron tales cursos de español, de acuerdo a una entrevista realizada en 2001 al doctor Enrique Rabell, entonces rector de la universidad; pero que en los registros académicos aparece que esto sucedió hasta 1986 (Silva, 2001:109). Sin embargo, ninguno de estos datos coincide con el testimonio del informante que estudió administración de 1972 a 1977 quien afirma que había estudiantes extranjeros quienes venían a estudiar español en la UAQ.

El objetivo de dicho curso era proporcionar a los estudiantes conocimientos básicos del español con un enfoque comunicativo. El curso también incluía clases sobre la cultura mexicana, además de visitas guiadas al centro histórico de la ciudad de Querétaro, las Misiones de fray Junípero Serra, en la Sierra Gorda queretana, y la ruta de la independencia. La promoción del curso se hizo mediante folletos y carteles en universidades en Estados Unidos, Canadá y Europa (ver una convocatoria de 1977 en el anexo). A propósito de estos cursos, fue necesario impartir un curso introductorio de capacitación en enseñanza del español como segunda lengua por parte de la Maestra Rosa Fiscal del Centro de Enseñanza para Extranjeros de la UNAM del 16 al 25 de marzo de 1987 (Silva, 2001:109).

Con el crecimiento en la demanda para cursos de lenguas extranjeras y del español para extranjeros, se vio la necesidad de ofrecer estudios a nivel profesional para maestros de estos idiomas. Para este fin, se diseñó un programa de estudios logrando la aprobación de una carrera a nivel técnico de Lenguas Modernas en Inglés, Español y Francés el 31 de julio de 1987 por el H. Consejo Universitario y en septiembre del mismo año, se dio inicio a los estudios en Lenguas Modernas en Inglés. A pesar de haber sido aprobadas Inglés, Español y Francés, sólo se abrió Inglés debido a que las otras dos no contaron con la demanda esperada para su apertura (Magos citado en Silva, 2001:74). En febrero del año siguiente, se le otorgó el cambio de nivel técnico a licenciatura (Silva, 2001:69). Un año más tarde, en junio

de 1989, nuevamente se aprobó la apertura de una Licenciatura en Lenguas Modernas en Español.⁴

La enseñanza de español para extranjeros en la UAQ incrementó notablemente a partir de 1990 con nuevos convenios que se firmaron con varias universidades estadounidenses y, en especial, el Interamerican University Studies Institute. Esta institución también financió a dos maestros de la licenciatura en Lenguas Modernas en Español para cursar un taller de español para extranjeros en la Universidad de Oregon. Debido a la respuesta favorable por parte de las universidades y la creciente demanda de cursos de español para extranjeros, los intercambios se institucionalizaron y se hicieron permanentes en algunos casos (Silva, 2001:110).

En 1995, por parte de rectoría, se designó a un grupo de maestros para estudiar y proponer la reestructuración del programa de estudios para la enseñanza de Español como Lengua Extranjera. El nuevo plan de estudios fue aprobado por el H. Consejo Universitario en junio de 1997 (Silva, 2001:110). La importancia de los programas de español para estudiantes extranjeros dentro del desarrollo de la ahora, Facultad de Lenguas y Letras es reflejada en una carta fechada el 21 de diciembre de 2000, enviada por el presidente del Departamento de Lenguas Extranjeras y Literatura de Western Michigan University, John Benson, con el motivo del 50 aniversario de la fundación de la universidad en la que felicita a la universidad y a la Facultad de Lenguas y Letras por sus éxitos. Además, agradece el servicio que la facultad había brindado a lo largo de siete años al centenar de estudiantes de esta universidad quienes: “se han convertido en embajadores culturales de la UAQ y de Querétaro. Tienen otra visión de nuestro mundo y comprenden que la puerta de ese mundo la han podido abrir gracias al aprendizaje de otro idioma” (Silva, 2001:114).

⁴ Desafortunadamente la fuente no especifica exactamente cuándo se reciben los primeros estudiantes para esta carrera y es algo confuso en el manejo de las fechas.

De acuerdo a la página donde la Facultad de Lenguas y Letras de la UAQ anuncia los cursos de español para extranjeros, tanto individuales como grupales, dice que: “es la institución con mayor antigüedad en ofertar este tipo de cursos, son más de 35 años en los que la experiencia y la calidad de nuestros Programas han dejado huella en la vida de cientos de alumnos que nos han visitado. Distintos países conforman el catálogo de instituciones de intercambio, ya que se ofrecen programas grupales e individuales todo el año.” Se ofrece la oportunidad de estudiar español en “un ambiente 100% mexicano y auténtico”. Del mismo modo que cuando se iniciaron los cursos para extranjeros, se siguen ofreciendo clases también sobre la cultura e historia de México, así como visitas a lugares típicos. El estudiante además puede alojarse con una familia y obtiene acceso como estudiante universitario a bibliotecas, centros de cómputo y participar en actividades académicas y culturales de la facultad.⁵

De acuerdo a la experiencia propia de esta tesista, en 2002 la licenciatura de Lenguas Modernas en Español tenía como perfil de egreso, conforme los comentarios de los maestros y el contenido de las clases, nos estaban formando para realizar actividades de docencia en español como lengua extranjera, pero también en docencia en literatura, lectura y redacción, así como diseño curricular. La mayoría tomábamos como hecho que trabajaríamos en escuelas públicas o privadas impartiendo español. En este tiempo no había líneas terminales, todos nos formamos en lingüística, literatura y docencia. En esta generación ingresaron 40 estudiantes, desertando diez en las primeras semanas. Al final, en 2006 egresamos en total 23 estudiantes, de los cuales la mayoría son maestros de diversos niveles de estudios, desde preescolar hasta universidad y de estos solamente cinco se han dedicado a impartir clases a extranjeros en alguna de las escuelas privadas de la ciudad. De los que han encontrado trabajos más permanentes, unos en algún momento, también pasaron por las problemáticas de ser maestro para extranjeros

⁵ La página no menciona ni costos ni tiempos ya que se basa en las necesidades de cada caso. Ver <http://www.uaq.mx/index.php/carreras/licenciaturas/fil/licenciatura-en-lenguas-modernas-en-espanol>.

en alguna escuela privada. Por lo menos, siete han visto la necesidad de estudiar alguna maestría y solamente uno terminó estudios de doctorado en Literatura.

Actualmente la estructura curricular de la Licenciatura en Lenguas Modernas es semiflexible con un bloque de materias obligatorias en los primeros cuatro semestres y otro bloque de optativas del quinto al octavo semestre que corresponden a los intereses particulares de cada estudiante para proveer una base sólida disciplinar e integral. El egresado adquirirá “una visión pragmática, cultural y social de la lengua como forma de comunicación, de desarrollo y conocimiento” (Manual LLM Español).

El egresado se titula como Licenciado en Lenguas Modernas en Español con alguna de las siguientes líneas terminales:

- Lingüística y Traducción.
- Lingüística y Español L2/LE (como segunda lengua o lengua extranjera)
- Lingüística y Docencia
- Literatura y Traducción
- Literatura y Español L2/LE
- Literatura y Docencia

La información disponible en la página de la facultad no habla de manera específica sobre el mercado laboral, sino afirma que el egresado tendrá los conocimientos necesarios para desempeñarse profesionalmente con “una actitud propositiva y de inclusión”. Además tendrá: “[una] formación académica y profesional integral obtenida a lo largo de la carrera [que] proporciona a sus egresados la capacidad de autogestión y un proceder proactivo; la aceptación de su valor personal, actitudes de auto-respeto y respeto a los demás” (Manual LLM Español).

Enseñanza de Español como Segunda Lengua: Contextos etnográficos

Caso 1: La escuela Idiomas Querétaro

Descripción de la escuela Idiomas Querétaro

La escuela Idiomas Querétaro es una escuela donde se imparten idiomas a extranjeros en la ciudad de Santiago de Querétaro, Querétaro, México. La escuela imparte clases de idiomas como inglés, francés, japonés, chino, italiano y portugués, pero está enfocada principalmente en los cursos de español para extranjeros. Los cursos ofrecidos están diseñados para cualquier nivel, principiante, intermedio, avanzado y superior.

Para las clases de español, existen seis diferentes tipos de programas regulares y cinco especiales. Dentro de los regulares están: 1) Programa de español en grupo, 2) Programa de español intensivo en grupo, 3) Programa intensivo uno a uno, 4) Programa ejecutivo, 5) Programa ejecutivo intensivo y 6) Clase privada.

Los programas especiales que se ofrecen son: 1) Niños y adolescentes, 2) Programa senior, 3) Programa para voluntarios, 4) Programa bilingüe de negocios internacionales y 5) Programa diseñado en las necesidades de grupos.

En la página de internet se dice que se ofrece una actividad por semana con duración de una a dos horas, las actividades pueden ser juegos mexicanos, película mexicana, ping-pong, torneo de dardos, entre otras. Sin embargo este tipo de actividades no se llevan a cabo.

Para las clases en grupo la edad mínima deben ser 14 años. Los días de clases son de lunes a viernes y en horario de 9 de la mañana a 2:30 de la tarde, según el tipo de programa, por ejemplo, el Programa de español en grupo es de 15 horas a la semana, es decir tres horas por día, que serían de 9 de la mañana a 12:30 de la tarde, y el Programa de español intensivo en grupo es de 25 horas, es decir, cinco horas por día que serían de 9 de la mañana a 2:30 de la tarde.

Estas clases son de 55 minutos y hay un descanso breve de 5 minutos entre cada hora y un descanso más prologando de 40 minutos que es de las 10:55 de la mañana a 11:35 de la mañana.

En cuanto a las clases privadas, el estudiante elige el número de horas que desea, así como los días que quiere asistir y su horario de clases. Para estas clases el estudiante puede elegir el horario de su preferencia de lunes a viernes de 7 de la mañana a 9 de la noche y los sábados de 8 de la mañana a 2:00 de la tarde.

Esta escuela tiene sus comienzos en 1996 con una ubicación diferente a la actual. Debido a la demanda que empezó a tener, la capacidad de las instalaciones fue insuficiente y, por lo tanto, en 1999 cambió su ubicación a la actual. Recientemente la escuela cuenta con dos directivos, un director general y uno administrativo, tres administrativos, un coordinador del área de español, un coordinador del área de idiomas y un administrador, y un aproximado de siete maestros. El número de maestros fluctúa durante el año debido a que la escuela tiene una temporada alta de estudiantes y una baja. Durante la temporada alta, generalmente, se buscan nuevos maestros para trabajar de acuerdo al número de estudiantes que habrá, sin embargo, en algunos casos sucede que hay más maestros de los que la escuela puede emplear. Algunos de los maestros que trabajan aquí logran tener cierta estabilidad laboral, pero la escuela no trabaja por contratos, ni existe un beneficio de trabajo permanente, todo es por honorarios.

La escuela se encuentra ubicada en el centro histórico de la ciudad de Querétaro, a una cuadra de Av. Universidad y a tres cuerdas del Jardín Zenea, así que aunque la escuela no está en una de las calles principales o más transitadas es posible ubicarse sin mayor dificultad. La escuela tiene una fachada plana de tipo colonial similar a la mayoría de las casas en el centro, pero con dos letreros con publicidad de la escuela sobre los cursos que ofrecen. Cuenta con un portón y con dos ventanas hacia la calle.

La escuela es una casa antigua en el centro, su construcción como casa ha permanecido casi igual a su forma original y solamente se han habilitado los espacios para acomodar las necesidades de una escuela. Ésta está distribuida en dos oficinas para los administrativos, 16 salones, una cocina para actividades con los estudiantes o para las fiestas de la escuela, una biblioteca, dos baños para hombres, dos para mujeres y uno para hombres y mujeres.

A continuación se muestra un croquis de la escuela Idiomas Querétaro para observar la distribución de los salones y tener un concepto de las dimensiones y la disposición de las instalaciones.

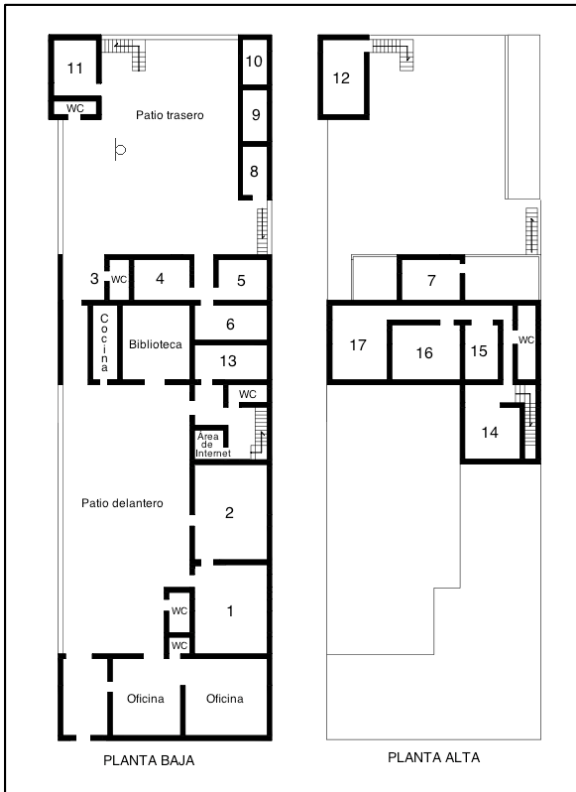


Figura 2.2 Croquis de la escuela Idiomas Querétaro, 2014.
Fuente Sandra Balderas

Para describir la escuela, se referirá a los salones con números para no usar los nombres originales por protección.

Al entrar a la escuela, inmediatamente a mano derecha está una puerta bloqueada con un mostrador de madera que es parte de la recepción; a través de esta puerta se puede observar el área de las oficinas. Al continuar caminando hay que pasar por una reja eléctrica para poder acceder al patio principal de la escuela. A la izquierda hay una máquina expendedora de Bimbo con diferentes productos de la marca y a la derecha hay un sofá de madera con asiento acolchado cubierto por una tela para evitar que se vea lo desgastado que está. Enfrente del sofá, hay una mesa pequeña con una cafetera con agua, una jarra de agua para llenar la cafetera cuando se vacía, un frasco de café instantáneo, otro con azúcar, una taza con cucharitas para café, algunos vasos desechables y algunas veces hay una tazas y también una caja de té instantáneo. El café aquí disponible es para las personas en la escuela, administrativos, maestros y estudiantes. Esta mesa con el café fue puesta allí en lo que va del año 2011. Anteriormente, había café o té disponible sólo para administrativos y maestros y la mesa con el café se encontraba dentro de la oficina de dirección. Esto porque había una máquina despachadora de café, pero no funcionaba correctamente, así que algunos de los estudiantes se enteraban que había café en la oficina y pedían que les regalaran una taza de café o simplemente entraban por ella, así que la máquina de café fue devuelta a la compañía por mal funcionamiento y los directivos aceptaron compartir el café también con el alumnado.

Al lado de esta mesa hay otra puerta que es la entrada a las oficinas. Esta habitación está dividida en dos oficinas, una para el área de la coordinación de español y la recepción y la otra oficina anexa para la coordinación de idiomas y la de administrativos. En la primera área de oficinas, la de español, al lado derecho de la puerta, se encuentra una copiadora que está al servicio de administrativos y maestros. Si alguno de los empleados de la escuela necesita copia de algún documento tiene la libertad de sacar cuantas copias necesite siempre y cuando sea para algo relacionado a la escuela o materiales para estudiantes. Para cualquier otra persona, incluidos estudiantes, que necesite alguna copia éstas tiene un costo

de \$.50 lo mismo aplica a los maestros en caso de que se trate de algún documento personal sin relación al material de clases.

Después, al lado izquierdo de la copiadora y frente a la puerta, está un mueble delante de la puerta que sirve de mostrador y también, por la parte trasera, de casilleros (sin puertas) para libros o materiales de los maestros. Pasando este mostrador, detrás de él se encuentran dos escritorios. El escritorio a la derecha es el de la coordinación de español y el de la izquierda el de recepción. Detrás de este escritorio hay un mueble que contiene los audios de los libros de español, todos ellos son copias de discos (los originales sólo se usan para copiarse, nunca para las clases), grabadoras y juegos de mesa, como loterías mexicanas, un jenga, un uno, dos Scrabble (usados y que pertenecían a los dueños), dos adivina quién, entre otros, y a un lado y detrás del escritorio de coordinación hay un librero con libros de español que son usados por los maestros para las clases. Anexo a esta parte de la oficina hay un baño para uso exclusivo de los administrativos de la escuela. En la otra oficina, próximo a la entrada está el escritorio de la coordinación de idiomas, enfrente está el de la dirección general, al lado derecho de éste está el de la dirección administrativa y al lado derecho de éste el de la administración

Al salir de las oficinas se encuentra un baño de mujeres para uso de maestras y estudiantes. A un lado de este baño, está el salón #1 que es uno de los dos salones con mayor capacidad de personas, aproximadamente 15 personas sentadas. El número de butacas dentro del salón cambia porque a veces las butacas se mueven a otros salones donde pueden necesitarse. Las butacas en este salón son de metal con asiento y respaldo acolchado, paleta de madera y cómodas. También hay un pizarrón blanco grande⁶, una mesa plegable de plástico de forma rectangular y tamaño pequeño usada como escritorio, una cómoda donde se guardan algunas

⁶ Respecto a los pizarrones, se referirá a los tamaños grande, considerando la medida aproximada de 0.90 x 1.80 m, mediano, para la medida aproximada de 0.90 x 1.20 m, y pequeño, con la medida aproximada de 0.60 x 0.90 cm y para las mesas rectangulares usaré grande para la medida aproximada 1.83 x 66 cm, pequeña de aproximadamente 1.22 x 0.61 cm, y personal, de aproximadamente 45.7 x 0.66 cm, por último, las mesas cuadradas tiene una medida aproximada de 0.94 x 0.94 cm.

láminas educativas y sobre la cómoda una televisión que se usa para las clases para ver alguna película, documental, etc., cuando es necesario, a un lado hay un dvd y una videocasetera VHS, y finalmente un ventilador de piso atornillado a la pared para poder refrescar el salón completo y evitar que haya tanto ruido. Este salón principalmente se usa para reuniones y clases de inglés.

Al lado de este salón, se encuentra el salón #2. Esta aula cuenta con dos mesas grandes plegables de metal con cubierta tipo melanina juntas y alrededor seis sillas en promedio de plástico apilables, un ventilador de pedestal y un mueble para televisión con un televisor y una videocasetera VHS, así como algunas películas en formato VHS y algunos libros. Al igual que el salón #1 su principal uso es para clases de inglés.

Después de estos dos salones y frente a la oficina se encuentra la biblioteca que cuenta con dos sofás, un sillón, un sillón reclinable con una mesa de madera al centro. Detrás del sillón reclinable hay un librero con folletos de turismo promoviendo algunos de los puntos turísticos en el estado. Al lado derecho del sofá más grande está otro librero más con algunas películas con formato en VHS y otras con formato en DVD. Algunas de las películas son del cine mexicano, otras de cine estadounidense y otras más son documentales sobre México. También hay algunos libros, principalmente para enseñar idiomas y otros cuantos escritos en español sobre la cultura de México. Hay otro librero más incrustado en la pared con puertas de vidrio. Este librero tiene libros de idiomas principalmente. Ambos libreros están cerrados con llave y es necesario pedir el material en la oficina para poder tener acceso a él. Junto a la puerta de la biblioteca, en ambos lados, hay dos mesas de madera pegadas a la pared para usar como escritorios y también hay un escritorio en la biblioteca al lado derecho de la puerta.

Junto a la biblioteca está la cocina. La cocina cuenta con dos alacenas, un fregadero, una mesa de madera al centro de la cocina, un refrigerador, el cual casi siempre está desconectado para ahorrar luz, y algunos trastes como platos y vasos

de plástico, cucharas, tenedores, sartenes y cuchillos. Incluso hay dos delantales disponibles para usar. Regularmente en la cocina hay aceite, sal, platos y vasos desechables. La cocina en algunos casos, cuando hay consentimiento por parte de los directivos, puede ser usada para alguna actividad de maestros y estudiantes, por ejemplo algún tema donde se practique cómo escribir una receta o para aprender vocabulario de cocina. También, durante las fiestas que se realizan en la escuela se usa generalmente para guardar las cosas que se necesitarán en la fiesta, como los desechables, servilletas, refrescos y para calentar la comida cuando es necesario. Es también posible usarla durante el descanso si los maestros o administrativos quieren calentar su comida o preparar algo para comer.

La biblioteca y la cocina se encuentran en un pasillo techado y en medio de ambas habitaciones, hay un sofá para dos personas y a un lado una mesa plegable cuadrada con patas de metal y cubierta de madera con tres sillas de plástico apilables. Junto a la cocina hay un pasillo que conduce al patio trasero. En el pasillo se encuentra una máquina despachadora de agua y una mesa con varios vasos de plástico y una caja de plástico para depositar los vasos sucios. Al lado se encuentra un portagarrafones de plástico con capacidad para seis. En la pared, encima de la máquina despachadora de agua, hay un timbre que se usa para indicar el inicio y fin de cada clase. El coordinador es el encargado de tocar el timbre, pero también un maestro puede hacerlo si está cerca de él a la hora de clase. Normalmente para la hora en que finaliza una clase no se toca el timbre porque el coordinador a veces está ocupado.

Al final del pasillo, hay una puerta que da al patio trasero y junto a esta puerta, a mano derecha, está una mesa plegable redonda de madera con cuatro sillas de metal alrededor de ella, un pizarrón pequeño atornillado a la pared y de un lado una lona verde que funciona como pared y en los otros lados cortinas de madera enrolladas que pueden usarse para cercar este salón improvisado, el salón #3. Al lado derecho de este salón, hay otro baño de mujeres y fuera del baño hay una pila de agua que generalmente se usa para lavar las franelas que se usan para limpiar

los muebles y pizarrones dentro los salones. A un lado del baño se encuentra el salón #4. El mobiliario en este salón cambia frecuentemente, a principios del año 2011 había una mesa plegable cuadrada de metal con cubierta de plástico, cuyas patas no se mantienen derechas y se doblan hacia dentro de la mesa. Hay cuatro sillas alrededor de la mesa, dos de plástico apilables, una de plástico plegable y una más de metal con asiento y respaldo acolchado. También hay una mesa personal de metal con cubierta de plástico que sirve como escritorio, pero sin una silla. En la pared frente a la puerta, hay un pizarrón blanco grande y en la esquina izquierda, junto a la puerta, un archivero de dos cajones, los cuales están cerrados con llave, con un pequeño ventilador sobre él. Al otro lado, en la pared, hay dos pizarrones de corcho forrados con una tela para ser decorados o usados para pegar material de las clases, pero ambos están vacíos y la tela luce descolorida y percutida y junto a ellos hay un cuadro con una imagen del municipio Amealco que es parte de la publicidad de la oficina turismo del estado. Esta pared tiene una cubierta de madera, pero no en toda la pared, aproximadamente 10 centímetros de la parte superior de ella no tienen madera, es concreto, como el resto de la habitación.

Frente a esta aula, está el salón #5, con una mesa plegable cuadrada de madera, de aproximadamente 1.30 x 1.30 metros, con un forro de plástico verde desgastado y roto en algunas partes y en torno a la mesa cuatro sillas de metal con asiento y respaldo acolchado. El pizarrón en este salón es pequeño y está en malas condiciones, además de estar desatornillado de una de las orillas. Debajo del pizarrón, como decoración, hay un rebozo viejo y sucio. Junto al pizarrón, hay una silla alta de hierro con los cojines sucios y sobre ella una grabadora que no funciona encadenada a la silla. Las paredes de este salón tienen sólo la base de concreto y el resto son ventanales. Incluso la pared del salón tiene la parte inferior hecha de metal y la parte superior de cristal como un cancel. La pintura de la puerta está desgastada y la puerta está fuera del carril por lo que es difícil y ruidoso abrir y cerrar la puerta. Además, dentro del salón es posible encontrar cucarachas u otros insectos ya que queda una pequeña rendija por los lados de la puerta como de un centímetro.

Entre este salón y el anterior hay otro más hacia el fondo, el salón #6. Este salón no tiene ventanas y por lo mismo no recibe ninguna luz natural si la puerta se mantiene cerrada. El salón tiene de cinco a seis butacas de metal con paleta y asiento y respaldo acolchado para los estudiantes y como asiento para el maestro a veces hay una silla plegable o una silla de metal apilable con asiento y respaldo acolchado y otras veces es necesario usar una de las butacas. En el centro del salón también hay una alfombra negra percudida y un sarape en una de las paredes que sirve como adorno, pero el sarape luce sucio. Junto al sarape hay un pizarrón de corcho forrado con hojas de color para que parezca más decorativo y es para pegar información o imágenes relacionadas a la escuela o a las clases, pero está vacío. Dentro de este salón normalmente hay muchos moscos y por lo mismo es necesario usar algún producto para evitar picaduras de los moscos.

En el segundo piso, sobre el salón con los ventanales hay otra aula más, el salón #7. Hay una escalera de metal que lleva a este salón. Esta aula cuenta con una terraza al frente donde a veces hay algunas sillas de plástico, generalmente sucias porque no se usan mucho durante el año, y una sombrilla para mesa que no funciona y no hay una mesa. El salón tiene una mesa plegable de metal y, por lo regular, de tres a cuatro sillas plegables de metal. Hay un pizarrón blanco en la pared frente a la puerta y en la esquina derecha a la entrada de la puerta, una mesa de noche. Este salón, al igual que otros, es poco usado. Aunque es un salón que recibe luz natural y cómodo para dos o tres estudiantes más el maestro, normalmente está sucio y en las sillas se pueden distinguir pelos de gato. Además, en la habitación hay un olor permanente a humedad.

Al bajar de este salón por la misma escalera, a mano derecha, hay otros tres salones más, los salones #8, #9 y #10, uno junto al otro. Estos salones fueron improvisados, están hechos de tabla roca y son como un salón dividido en tres salas. Los tres tienen el mismo o similar tamaño, su capacidad es para un estudiante y un maestro, aunque en algunas situaciones hay dos estudiantes y el maestro, generalmente

cuando la escuela está a su máxima capacidad. Dos de estos salones, el #9 y el #10, tienen de una a dos butacas para los estudiantes y una más para el maestro. El #8 tiene una pequeña mesa plegable de plástico con dos sillas plegables de metal. Cada uno de los de estos salones tiene un pequeño pizarrón blanco. Enfrente del último salón de esta fila, hay dos salones más, uno en planta baja, el #11, y otro en planta alta, salón #12, y un baño. El salón #11 en la planta baja, tiene una mesa plegable de metal, pero la mesa es demasiada baja para poder colocar los pies debajo de ella. En el salón también hay un ventilador de pedestal. El salón en el segundo piso (#12), es el último salón en el patio trasero. Para subir al salón hay una escalera de metal. El salón cuenta con una mesa plegable y cuatro sillas de metal. El pizarrón en este salón está en buenas condiciones debido a que es poco usado durante el año. Sólo en temporada alta se usa. Además el pizarrón que está atornillado a la pared, está a una altura no acorde con la estatura de la mayoría de los maestros en la escuela, que principalmente son mujeres y generalmente no exceden el 1.65 metros de estatura y, por tanto, sólo es posible usar la mitad del pizarrón hacia abajo.

El otro baño en este patio está a la derecha del salón #11 y es un baño para hombres.

En el patio trasero, además de estar los salones ya descritos alrededor, también hay una parrilla, que es parte de la pared, hecha de concreto y cubierta con azulejo con forma de chimenea, pero no se usa. Esta pared donde se encuentra la chimenea está cubierta por una planta trepadora. Hay también una canasta de basquetbol casi frente al baño de los hombres, pero no es posible usarla porque hay una lona fija que cubre la mayor parte del patio. Debajo de la lona hay una mesa rectangular de ping pong, generalmente usada durante la estancia del grupo de seminaristas que vienen cada año de Estado Unidos en el mes de junio, además de dos mesas de plástico con sillas apilables, un ventilador grande de metal, un camastro para playa de plástico y algunas macetas con plantas. Hay también tres árboles frutales, uno de lima, uno de limón agrio y uno de guayabas. Los frutos de estos árboles

puede comerlos cualquier persona en la escuela, pero sólo si ya se han caído del árbol porque a la directora general no le gusta que corten las frutas de los árboles. Sólo en algunos casos se puede cortar algún fruto, por ejemplo para que algún estudiante lo pruebe o porque es necesario para cocinar algo.

En el patio principal, entre la biblioteca y el salón #2, hay un pasillo que conduce al segundo piso del edificio *por la parte frontal de la escuela*. A la entrada del pasillo, del lado derecho, está el área de computadoras. Hay una pared de aproximadamente 1.10 metros de altura que rodea esta área para formar un tipo de sala improvisada. Aquí hay tres escritorios de computadora cada uno con una computadora de escritorio de segunda mano para uso exclusivo de estudiantes y maestros. Sin embargo, normalmente, ni estudiantes ni maestros hacen uso de estas computadoras debido a que son viejas y lentas y, además, regularmente existen problemas con el internet en estas computadoras. La mayoría de maestros y estudiantes que cuentan con una laptop la traen a la escuela para trabajar en ella. El internet que hay en esta área es inalámbrico, pero la señal no tiene suficiente fuerza para llegar a los cuatro salones que están en el segundo piso de este edificio.

Enfrente del área de computadoras, hay otro salón, el #13. Este salón cuenta con un pizarrón grande, una mesa plegable de metal con cubierta tipo melamina, una cómoda con un florero con una planta casi seca, una mesa de noche con una grabadora que no funciona encadenada a la mesa y un reloj de pared de pilas que no funciona bien porque la hora siempre se atrasa o a veces el reloj se detiene por completo. Este salón es incómodo para los maestros porque el pizarrón ocupa todo lo ancho de la pared y esto hace difícil poder ocupar todo el pizarrón para escribir porque es imposible para el maestro quedarse de pie para una explicación y que el estudiante tenga la vista completa de las notas en el pizarrón.

Junto a este salón está el otro baño de hombres y al final del pasillo hay una escalera que lleva al segundo piso en este edificio. Subiendo las escaleras, enfrente hay otro salón, el #14. Este salón tiene un pizarrón grande, una mesa plegable grande de

metal con cubierta tipo melanina, regularmente hay de cuatro a cinco sillas, una mesa pequeña con patas de metal y cubierta de madera con una grabadora sobre ella encadenada a la misma mesa y descompuesta. Esta mesa generalmente la usan los maestros para poner sus materiales de clase. Hay también un reloj de pared de pilas que no funciona bien porque se atrasa o se detiene por completo. En este salón es posible tener señal de internet, pero a veces puede fallar.

Al salir del salón hay un pasillo y en éste se encuentra el baño que es para hombres y mujeres. Este baño es un baño completo, pero donde está la regadera se usa para almacenar cajas con información de los estudiantes o de la escuela en general, por lo tanto conserva la puerta corrediza para evitar que las cajas estén a la vista. Al fondo del pasillo éste continúa hacia la derecha y en esta parte del pasillo hay tres salones más. El primero en el pasillo, el salón #15, tiene un pizarrón mediano, cuatro butacas con paleta y asiento y respaldo acolchado y una de estas sillas es para el maestro. El siguiente salón, #16, cuenta con un pizarrón grande, una mesa plegable grande de plástico de forma rectangular con cubierta tipo melanina, tres sillas apilables de metal con asiento y respaldo acolchado. En este salón, en la pared del lado derecho y junto a la puerta, hay un clóset que abarca lo alto y ancho de la pared, pero está cerrado con llave. El siguiente salón, el #17, está al fondo del pasillo. Éste cuenta con un pizarrón grande, una mesa redonda de madera y de cinco a seis sillas, regularmente. En la pared que está enfrente de la puerta hay un clóset cerrado con llave.

Los salones #15, #16 y #17 no alcanzan a recibir la señal del internet. Frente al salón #15 hay un ventanal que permite ver la terraza frente al salón #7. El salón #15 no tiene ventanas, por lo que es necesario mantener la puerta abierta y la ventana del ventanal en el pasillo para recibir ventilación en este salón.

En el patio principal, hay tres mallas, una junto a otra, de color negro que cubre este patio para evitar que el sol se sienta demasiado fuerte. Hay algunas sillas y mesas para que las personas en la escuela puedan hacer uso de ellas. Hay cinco mesas

cuadradas de plástico con sillas de plástico apilables y algunas cuantas plegables. También hay cuatro sombrillas de jardín distribuidas en algunas de las mesas y una banca de jardín con respaldo y forma de pentágono. Hay dos árboles ficus dentro de macetas grandes de plástico y dos palmas también dentro de macetas. Parte de la pared, que está del lado izquierdo del patio, está cubierta por una planta trepadora la cual está luce seca. Hay también algunas plantas ornamentales más en el patio y dos cactus.

En la pared que está entre la biblioteca y la cocina hay dos pizarrones de corcho, uno de ellos está forrado con papel lustre de color amarillo y sirve para pegar en él el horario de cada semana donde se indica las horas de clase, la clase, el estudiante y el maestro de la clase. El otro pizarrón tiene un mapa de la escuela para que los estudiantes puedan ubicar los salones de clase. Encima de estos dos pizarrones, en medio de ellos, hay un reloj de pared para que los estudiantes puedan ver la hora para entrar a clases. Al lado izquierdo del pizarrón con el horario, hay un buzón, pero éste sólo tiene uso ornamental. En la pared que está entre la cocina y el pasillo que lleva al patio trasero hay una mesa con un florero, realmente esta mesa no tiene ningún uso de forma regular, sólo en las fiestas, ya que a veces aquí se pone la comida que se servirá. Por encima de esta mesa, hay otro pizarrón de corcho con alguna información turística sobre el estado de Querétaro. Encima de este pizarrón, hay un cuadro con la imagen de la Virgen de Guadalupe en estilo repujado. Este cuadro fue un regalo de los seminaristas del grupo de 2008 a la escuela como agradecimiento por la hospitalidad y el servicio.

A continuación se muestran algunas fotografías de las instalaciones de la escuela Idiomas Querétaro.



Figura 2.3 Sal3n 4, escuela Idiomas Quer3taro, 2012
Fuente: Laura Briones



Figura 2.4 Sal3n 6, escuela Idiomas Quer3taro, 2012
Fuente: Laura Briones

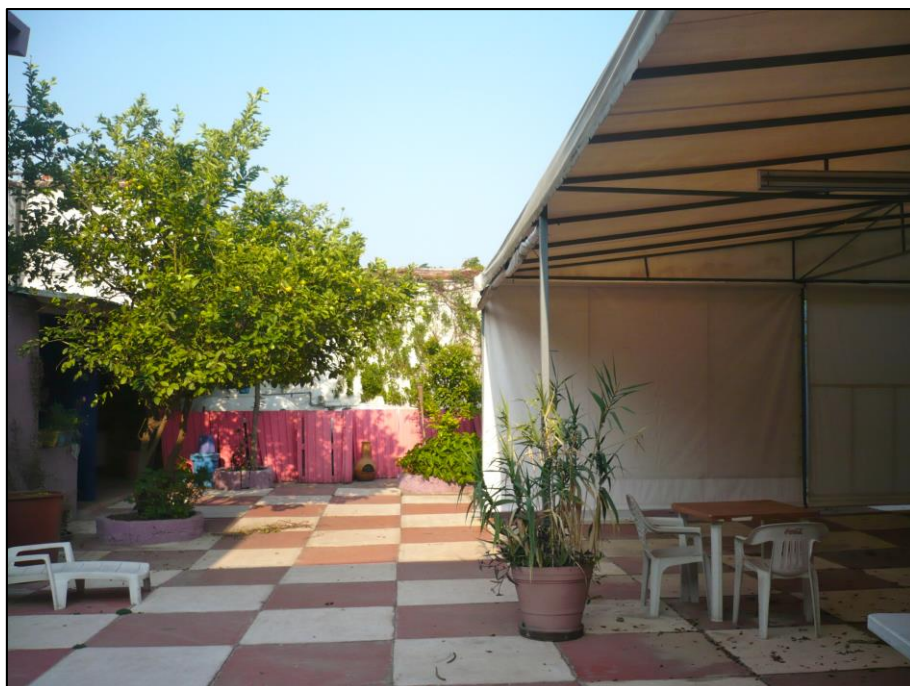


Figura 2.5 Vista del patio trasero, escuela Idiomas Querétaro, 2012
Fuente: Laura Briones

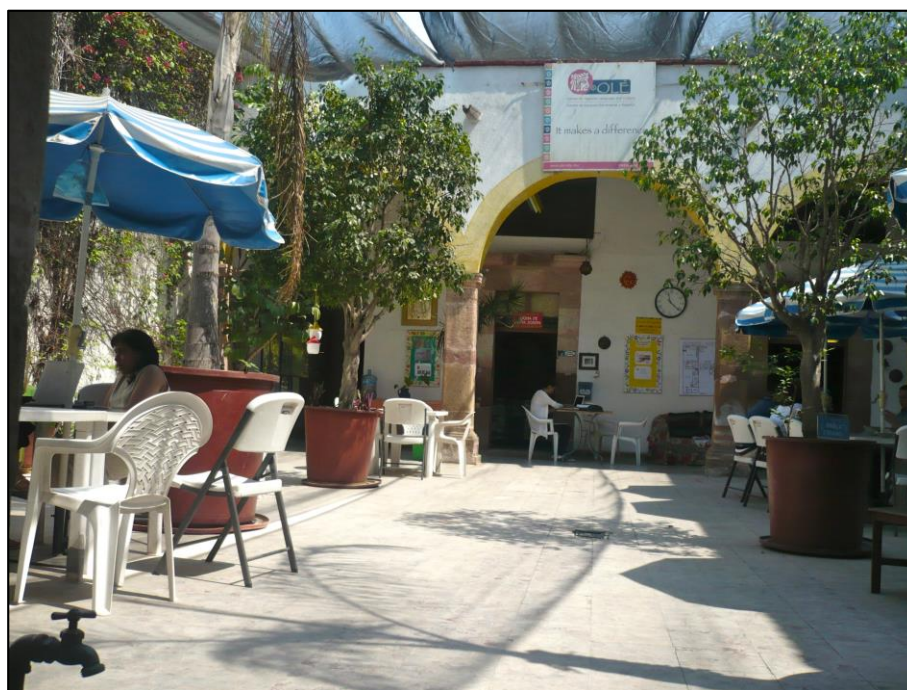


Figura 2.6 Vista del patio delantero desde el fondo, escuela Idiomas Querétaro, 2010
Fuente: Laura Briones



Figura 2.7 Vista del patio trasero, escuela Idiomas Querétaro, 2012
Fuente: Laura Briones



Figura 2.8 Vista del patio delantero desde el frente, 2012
Fuente: Laura Briones



Figura 2.9 Interior de la cocina, escuela Idiomas Querétaro, 2012
Fuente: Laura Briones

A pesar de que en la escuela existen 17 salones y una biblioteca, los días lunes, martes y viernes de cada semana durante el descanso de las 10:55 a.m., se realiza una junta de maestros con el coordinador para discutir cualquier punto importante referente a la clase. Durante estas reuniones se tratan temas como los contenidos de la clase en esos días, el avance de los estudiantes, si hay alguna inconformidad, queja o problema en la clase por parte de los estudiantes o de los maestros, si los estudiantes no está trabajando como deberían, si la clase no va al ritmo que debería, para saber si los estudiantes en grupo están en niveles desiguales, si se debe realizar algún cambio de estudiantes a otro nivel o un cambio de maestro, etc., y en lugar de hacer la reunión en privado, se hace en el patio principal donde la mayoría de los estudiantes toman su descanso y aprovechan para usar el internet o comer.



Figura 2.10 Interior de la biblioteca, 2012.
Fuente: Laura Briones

Por lo tanto, los estudiantes pueden escuchar lo que se comenta en las reuniones. Algunos de los maestros tratan de usar un tono de voz que impida a los estudiantes ahí presente escuchar lo que se comenta, mientras que otros, incluido aquí el actual coordinador, no les importa si alguien más puede escuchar porque dicen que los estudiantes no entienden e incluso hasta se hacen bromas sobre algunos de estos estudiantes. También se ha presentado que el mismo coordinador aproveche esas reuniones para comentarles a los maestros sobre problemas y discusiones que ha tenido con algunos estudiantes contando los detalles de éstos sin importar si alguien más puede escuchar.

Por otro lado, en la escuela en algunas ocasiones también se llevan a cabo eventos sociales para los estudiantes. Generalmente estos eventos son para grupos importantes, es decir, grupos con una cantidad mayor a diez estudiantes que dejan buenas ganancias a la escuela, un ejemplo es el grupo de seminaristas de Mount St. Mary's Seminary en Emmitsburg, Maryland en los Estados Unidos.

Éste es uno de los varios grupos que recibe la escuela cada año y regularmente llega a Querétaro en el mes de mayo y pasa un mes aquí. Los seminaristas se incorporan a los grupos ya existentes de estudiantes, es decir, no tienen grupo especiales para ellos durante sus clases, sólo una de ellas cambia a la mitad de su tiempo en la escuela ya que reciben una clase de misales, los libros con el contenido de las misas católicas.

En el mes de mayo, en la semana en que llegan los seminaristas, los directivos de la escuela organizan una fiesta de bienvenida para el grupo. Aunque la fiesta es para ellos, los directivos siempre invitan al resto de los estudiantes de español que se encuentran estudiando en la escuela en ese momento y se les dice que la fiesta es para ellos también. En esta fiesta participan las madres anfitrionas de los seminaristas. Se les pide que ayuden al traer un platillo mexicano o un postre para compartir con la gente en la fiesta. La escuela se encarga de las bebidas que generalmente son refrescos y aguas de sabores.

Para la fiesta, los directivos junto con los maestros organizan algunos juegos mexicanos como el balero, la lotería, el trompo, las sillas, sopa de letras, dardos, poner la cola al burro y a veces karaoke. Los maestros están encargados de estos juegos. Tienen que estar en alguno de ellos invitando a los estudiantes a participar y a cada estudiante que participa se le da un olé peso (son billetes impresos en hojas de colores con el logotipo de olé y la leyenda olé peso y hay de diferentes valores, de \$1 peso y \$5 pesos) que después podrán usar en la subasta que se hace al final de la fiesta. En esta subasta, los directivos compran algunos detalles significativos que generalmente son artesanías mexicanas o artículos relacionados a México, como playeras con la imagen de un luchador, o un símbolo mexicano, baleros de diferentes tamaños, trompos, artículos de decoración, cuerdas de plástico y, el premio mayor, una botella de tequila. Paralelo a este evento, en la parte trasera se ofrece una clase de baile de salsa para quien guste tomarla. Los directivos contratan a un instructor de salsa para que de una clase por una hora. Así que los estudiantes pueden participar en los juegos o en el baile de salsa. En

algunas ocasiones la clase de salsa se realiza después de concluir con los juegos para que más estudiantes puedan tomarla.

Al final de la fiesta se hace la subasta y los estudiantes pueden formar grupos y juntar su dinero para comprar los artículos que quieran. Durante la fiesta siempre hay música para ambientar.

Además de esta fiesta de bienvenida, los seminaristas reciben una más al final de su estancia. Esta fiesta comienza con una degustación de tequila, pero aquí sólo se les invita a participar a los seminaristas y a veces a los maestros y quien la dirige es el director administrativo. Éste compra entre cinco y siete botellas de tequila diferente y se colocan en una mesa para poder hacer una explicación sobre el origen del tequila y los caballitos (los pequeños vasos que se usan para tomar tequila).

Esta degustación se realiza en el patio trasero, donde los maestros y administrativos previamente acomodan algunas mesas con manteles y adornan el lugar antes de recibir a los estudiantes. En las mesas se colocan algunos platos con mitades de limones, otros con rodajas de naranjas y otros más con chile en polvo y sal. Además de poner pequeños vasos usados para dar muestras.

Al iniciar la cata, también se les entrega una hoja con las marcas de los tequilas para que ellos puedan calificarlos y decidir cuál les gustó más.

Después de la degustación en patio principal, donde previamente se acomodan otra mesas más y se adorna, se reúnen los estudiantes para hacer una *show de talentos* donde participan los estudiantes, seminaristas o no, con algún espectáculo corto como cantar una canción, hacer un baile, contar chistes, hacer un sketch, entre otras cosas. Los maestros algunas veces participan con los estudiantes, pero no es obligatorio para ellos. En este evento participan nuevamente las madres anfitrionas de los seminaristas, otros estudiantes en la escuela y el resto de los administrativos.

Después del evento, es la cena. En esta ocasión, generalmente, la escuela lleva a un taquero para que prepare tacos, quesadillas o gringas para las personas presentes en la fiesta. Cada persona es libre de pedir la comida que quiera. Las madres anfitrionas participan al llevar un postre. Durante este evento también hay música para ambientar. Regularmente el coordinador o alguno de los maestros controlan la música.

Al finalizar con la cena, en el patio trasero se rompe una o dos piñatas llenas de dulces. Se prefiere que sean los estudiantes los que participen rompiéndolas. Después de romper las piñatas, se da por concluida la fiesta.

En algunas ocasiones la fiesta de despedida de los seminaristas también puede ser fiesta de bienvenida para algún grupo que coincida su fecha de llegada a la escuela con la fecha de partida de los seminaristas, como en el caso de junio de 2010 con el grupo de estudiantes universitarios de San Diego State University en Estados Unidos.

Las fiestas que se realizan en la escuela son generalmente similares, sin embargo el grupo de los seminaristas es el único grupo que recibe una fiesta de bienvenida y una de despedida. La dinámica de las fiestas para los otros grupos no es muy diferente, en general son sólo cambios en las actividades debido a que sólo es una fiesta, por ejemplo, la que se organizó en 2009 para el grupo de estudiantes de posgrado de Thunderbird School of Global Management, de Glendale, Arizona en los Estados Unidos, se realizó de manera similar a la fiesta de despedida de los seminaristas. Primero se comenzó con la cata de tequila sólo para los estudiantes, pero los maestros también fueron invitados para participar en la cata, además de tratar de animar a los estudiantes a participar con entusiasmo.

Después de la cata de tequila, se hizo la entrega de diplomas por parte de los maestros y los directivos de la escuela. Al finalizar, comenzó la cena. En esta ocasión la escuela se hizo cargo de la comida preparando los administrativos la

comida y llevando los directores algunos postres. Después de comer, se hizo el *show de talentos* con estudiantes y maestros participando en esta ocasión. A los maestros se les obligó a participar cantando y bailando una canción.

Después hubo música para ambientar y para que los estudiantes y maestros que lo desearan pudieran bailar. Después de bailar por más o menos una hora, se dio por concluida la fiesta.

En el caso de la fiesta de la escuela de Thunderbird School of Global Management, la entrega de diplomas se realizó el mismo día como parte del evento. Sin embargo, en el caso de los seminaristas, en el último día de clases, durante el descanso, se realiza la entrega de diplomas y se les invita a otros estudiantes de español que pueda haber en la escuela a que estén presentes en este momento.

Cuando es cumpleaños de algún miembro del personal de la escuela o de algún estudiante, generalmente se le compra un paquete de pingüinos y se le cantan las mañanitas durante el tiempo del descanso para que todos los maestros, administrativos y estudiantes participen. Sólo al Director administrativo o de la Directora general, se les compra un pastel si en el día de sus cumpleaños están presentes en la escuela.

Además de estas fiestas para los estudiantes y las celebraciones de cumpleaños, en algunos días festivos como el 6 de enero, el 2 de febrero o el 1 de noviembre, los directivos compran un poco de comida tradicional de estas festividades para compartir con los estudiantes y que conozcan un poco más sobre la cultura de México.

Durante el 1 de noviembre, también es común armar un altar de muertos durante el descanso y/o en parte de la clase de conversación. Los materiales usados los paga la escuela. Los estudiantes junto con los maestros se encargan de armar el altar y

uno de los maestros explica qué significados tienen algunos de los elementos que hay en el altar y el porqué del altar.

Hasta el año 2008, anteriormente, los directores de la escuela acostumbraban organizar una fiesta de navidad para los maestros. Toda la comida, las bebidas y la decoración eran pagadas por ellos. Generalmente, también los directores compraban algún pequeño detalle, como un portarretratos, una planta decorativa, etc., para cada uno de los maestros, tanto de español como de idiomas, como regalo navideño y muestra de agradecimiento a su labor. Para el 2010, el coordinador del área de español les entregó a los maestros una bufanda o unos guantes de estambre como presente de navidad y a las maestras un pequeño alhajero.

En el caso del “Día del Maestro”, en el año 2010, el coordinador de español le entregó a cada a maestro una barra de chocolate *Hershey* como reconocimiento a su labor. En el 2011, la coordinadora de idiomas les obsequió a cada maestro una paleta de gomitas con una nota pegada en la envoltura que decía “Feliz diaz [sic.]”. Al entregar cada paleta ella les dijo a los profesores que era un pequeño detalle y que era de su parte, es decir, que los dueños de la escuela no pagaron esas paletas sino ella. Además, fue ella también la única persona que felicitó a los maestros.



Figura 2.11 paleta que se le dio a cada maestro por el Día del Maestro, 2010.
Fuente: Laura Briones

Sobre algunos de los cambios que se han dado en la escuela en cuanto a los eventos que se hacen o se hacían (como la de navidad para los maestros), la falta de apoyo económico para materiales requeridos y la falta de mantenimiento de la escuela están relacionados a una considerable baja de estudiantes que se dio en el 2009 a causa de la pandemia de la influenza H1N1.

En ese año todos los grupos que se tenían considerados recibir en la escuela cancelaron sus viajes debido a la enfermedad y lo mismo hicieron otros estudiantes que venían por su propia cuenta, lo que trajo como consecuencia una gran pérdida de ingresos a la escuela ocasionando que sólo algunos maestros tuvieran clases o bien que cada maestro trabajara una semana para dar oportunidad a todos y que nadie se quedara sin trabajo, aunque finalmente la segunda estrategia no funcionó.

Otras consecuencias fueron que no hubo aumento de sueldo ese año, hubo menos apoyos para materiales solicitados por los maestros, menos atenciones con los estudiantes y maestros (por ejemplo, no café o té gratis excepto para los administrativos, menos inversión de dinero para las fiestas) así como falta de mantenimiento a la escuela, entre otros.

Como estrategia para evitar la falta de trabajo para los maestros, se les pidió a éstos que informaran al coordinador de español sobre algún talento que pudieran tener para dar clases, por ejemplo clases de guitarra, de baile, de manualidades, etc., y que la escuela funcionara como un centro cultural.

Otra medida que se tomó fue cerrar dos de los baños en la escuela, el baño mixto de la planta alta y el de mujeres del patio trasero, esto con la finalidad de ahorrar gastos de agua, papel higiénico y jabón de tocador. Esto sólo duró algunos meses, después se volvieron a poner en uso ambos baños. La calidad en el papel higiénico y jabón de baño bajó, lo mismo sucedió con los marcadores que se les daban a los maestros. También se cambiaron los focos de los salones por focos ahorradores y

con baja cantidad de watts, lo que a veces resultó molesto puesto que algunos de los salones no reciben suficiente luz y era difícil ver claramente, entre otros.

Aunque esta situación pasó y para el 2010 la economía de la escuela mejoró, algunas de las restricciones que se habían hecho para mejorar la situación económica de la escuela continuaron y hasta hoy en día algunas de ellas se han mantenido, como los focos ahorradores, la calidad de materiales y el bajo o nulo mantenimiento de la escuela etc.

A pesar de que hoy en día la escuela se ha recuperado económicamente de forma notable, parece que a los dueños de la escuela no les preocupa mucho la calidad de aprendizaje que se les ofrece a los estudiantes ni su comodidad al tener éstos que estudiar bajo condiciones precarias. Es decir, los estudiantes reciben clases en salones improvisados y la mayor parte del mobiliario de la escuela está deteriorado y en malas condiciones. Esto demuestra que la escuela es un negocio donde las ganancias que ésta genera son el principal interés de los dueños.

A continuación se presenta una tabla con los costos de los programas regulares ofertados por la escuela.

REGULAR PROGRAMS & TUITION 2015							
CODE	PROGRAMS	DESCRIPTION	1 WEEK	2 WEEKS	3 WEEKS	4 WEEKS	ADD. WEEK
A	Group	15 HRS/WEEK TOTAL	\$181	\$340	\$498	\$636	\$153
AAA	Group	20 HRS/WEEK TOTAL	\$235	\$439	\$637	\$816	\$197
B	Intensive Group	25 HRS/WEEK TOTAL group classes	\$284	\$527	\$764	\$978	\$238
D	One-on-One	25 HRS/WEEK TOTAL	\$427	\$827	\$1215	\$1551	\$371
E	Executive	25 HRS/WEEK 15 hrs./wk group 10 hrs./wk tutor	\$358	\$701	\$1013	\$1326	\$312
F	Executive Intensive	35 HRS/WEEK TOTAL 25 hrs./wk group 10 hrs./wk tutor	\$466	\$890	\$1279	\$1684	\$400
PRIVATE TUTOR & ONLINE CLASSES TUITION 2015							
CODE	PROGRAM	DESCRIPTION	1-25 hrs.	26-75 hrs.	76-100 hrs.	+101	
P	Private Tutor	You can arrange as many hours as you need on your own schedule Prices are for classes taken in our school or online	\$17.50 per hour	\$17 per hour	\$16 per hour	\$15.60 per hour	
SPECIAL PROGRAMS & TUITION 2015							
CODE	PROGRAMS	DESCRIPTION	1 WEEK	2 WEEKS	3 WEEKS	4 WEEKS	ADD. WEEK K
K	Kids & teens programs (5 to 13 years old)	25 HRS/WEEK TOTAL group classes All books and materials included	\$307	\$567	\$811	\$1053	\$261
T	Tailored Programs for groups	Please contact us for quotations as prices vary depending on program. info@ols.edu.mx					
V	Volunteer Program	Free but students have to enroll in any of our Spanish programs for the same amount of work weeks in the volunteer program					

All prices are in U.S. Dollars and are subject to change.

Cuadro 2.2 Costos en U.S. dólares por programas regulares.
Fuente: Sitio web de la escuela Idiomas Querétaro

Relaciones y condiciones laborales para maestros de Español como Segunda Lengua en la escuela Idiomas Querétaro

El siguiente testimonio viene de la propia experiencia personal de la tesista como maestra de Español como Segunda Lengua en la escuela Idiomas Querétaro, una de las principales escuelas privadas de Querétaro que ha adquirido reconocimiento entre extranjeros quienes buscan este tipo de servicio educativo.

En enero de 2007, un año después de haber finalizado mis estudios en la Licenciatura de Lenguas Modernas en Español en la Universidad Autónoma de Querétaro, empecé a buscar trabajo en la ciudad de Querétaro como maestra en las áreas de Literatura, Lectura y Redacción y Español como Segunda Lengua. En febrero del mismo año, conseguí una entrevista de trabajo en una escuela de idiomas extranjeros (inglés, alemán, francés, entre otros) y español como segunda lengua, llamada Idiomas Querétaro y ubicada en el centro de la ciudad. No sabía si tenían vacantes, pero decidí dejar mi currículum en caso de que necesitaran maestros. En la entrevista con la directora le comenté que aún no contaba con título ni cédula profesional, pero ella dijo que no eran necesarios.

Dos días después de la entrevista me pidieron que regresara a la escuela para observar algunas clases de otros maestros debido a que yo no contaba con experiencia laboral. Observé clases de diferentes maestros por una semana, una hora al día y después de las clases tuve algunas reuniones cortas con un entrenador para nuevos maestros.

Después de las dos semanas de entrenamiento me ofrecieron una clase de Español con dos estudiantes. No tuve que firmar ningún tipo de contrato para comenzar a trabajar en la escuela. La clase era de dos horas. Cuando comencé a trabajar en 2007 me ofrecieron \$45 pesos por una hora de trabajo. El pago se hacía en efectivo en la escuela y se realizaba dos días antes de la quincena, es decir, dos días antes del 15 y dos antes del 30/31 de cada mes, siempre y cuando fueran días hábiles. Si por alguna razón yo no cobraba el pago en un periodo de una semana, tenía que esperar hasta la siguiente quincena porque la administradora regresaba el dinero al banco. Además, tenía que llenar un reporte de cada clase con los contenidos vistos y debía entregarlo al final de cada día o, a más tardar, el viernes de cada semana. También era necesario escribir mi nombre y hora de llegada en una hoja que usaban para tener un control de la puntualidad de los maestros.

En caso de cumplir con los reportes o llegar a tiempo a clase durante toda la quincena (llegar a tiempo significaba mínimo 10 minutos antes de la primera clase) generaba un 5% extra sobre el salario total y un 10% si se había cumplido con ambos. Ése era el único incentivo que recibía como maestra.

En la escuela me proporcionaban materiales como marcadores para pintarrón, uno o dos, y un borrador. También disponía de hojas de colores, revistas usadas, impresiones y fotocopias. Para imprimir algún archivo de computadora, tenía que enviarlo al correo electrónico de la recepción y sólo imprimían archivos en blanco y negro. Para imprimir un archivo a color, era necesaria la autorización de la directora. En el caso de las fotocopias, sólo podía sacar un máximo de 5 por cada estudiante en clase por día, si necesitaba más, tenía que llenar un vale firmado por la directora. Otros materiales de apoyo con los que contaba la escuela eran libros de español, algunos juegos de mesa y láminas educativas.

Después de dos semanas de trabajar en la escuela con mi primer grupo, la directora le dio esta clase a otra maestra que tenía más tiempo que yo trabajando en la escuela y yo no trabajaría hasta nuevo aviso. La directora me comentó que cuando hay pocos estudiantes las clases se rotan entre los maestros para que todos los maestros tengan oportunidad de trabajar. Sin embargo, esto significaba que prácticamente los maestros con más antigüedad recibían las clases disponibles y los maestros nuevos quedaban a la espera hasta que hubiera nuevos estudiantes.

La directora daba el horario de la siguiente semana los viernes en la tarde al terminar las clases. Llamaba al maestro a su oficina o, en algunas ocasiones, los llamaba por teléfono. Si ella no volvía a llamar a un maestro, esa era la forma de despedirlo. No llamaban o escribían a alguien para decirle que ya no requerían sus servicios, aun cuando el maestro llamaba a la escuela para saber qué estaba pasando, sólo respondían que no había clases disponibles por el momento.

En el mes de abril recibí dos clases más. Una de ellas era una clase en la escuela de dos horas al día con una pareja, mientras que la otra era una clase de uno a uno por una hora en la empresa CNH. Ambas clases eran de lunes a viernes y las clases se pagaban al mismo precio, \$45 pesos por hora.

Durante el tiempo que estuve yendo a esta empresa no pude tener un horario completo de clases en la escuela como otros maestros y, por tanto, no podía ganar mucho dinero. Por esta razón, en junio cuando me ofrecieron una clase de tres horas los sábados de 10:00 a 1:00 p.m., la tomé.

La razón por la que no podía tener un horario completo era porque mi clase en la empresa era a las 12:00 p.m., así que interrumpía el horario principal de clases en la escuela, de 9 a.m. a 2:30 p.m. Las clases en el horario principal se dividían de la siguiente manera; la primera clase era de dos módulos de 55 minutos cada uno con 5 minutos de descanso entre una hora y otra; después un descanso de 35 minutos para continuar con una clase de conversación de 55 minutos y, por último, una clase más también dividida en dos módulos de 55 minutos también con 5 minutos de descanso entre una hora y otra. Por las tardes, ocasionalmente había clases, todas éstas eran privadas, es decir, clase de uno a uno.

En el mes de septiembre recibí una clase más en otra empresa. Ésta se localizaba en las afueras de la ciudad, aproximadamente entre 60 y 90 minutos en autobús desde mi casa. El costo del taxi era de \$60 a \$80 pesos y la escuela sólo me proporcionaba \$120 pesos. Igual que en el caso de la otra empresa, sucedió varias veces que el taxista me cobraba más dinero del que yo recibía, pero la escuela nunca me reembolsó la diferencia. Aunque yo no quería seguir yendo a las empresas a dar clase, la escuela no tenía otros maestros para enviar allá y si yo decidía no ir más, entonces significaba quedarme sin trabajo.

En el mes de noviembre del mismo año, las empresas terminaron su contrato con la escuela. Yo pedí que ya no se me enviara a empresas y en adelante así fue.

En la última semana de 2007 hubo algunos cambios en la escuela. La directora de la escuela renunció y una maestra de la escuela tomó su lugar. Sin embargo, hubo otras modificaciones. La Dirección se dividió en dos coordinaciones, Coordinación de Español y Coordinación de Lenguas Extranjeras. Además, los dueños de la escuela tomaron los puestos de Directora General (la esposa) y Director Administrativo (el esposo).

En este año, antes de tales cambios, la escuela recibió un grupo del Politécnico del Estado de California (Cal Poly), ubicado en San Luis Obispo, California. Era un grupo de aproximadamente 20 estudiantes y que estuvieron por un mes en la escuela, de abril a mayo. Como yo aún no tenía suficiente experiencia no trabajé con este grupo. Sin embargo, en el mismo año llegó un grupo de Peace Corps, una organización del gobierno federal de los Estados Unidos con su oficina central en Washington, DC. El grupo contaba con 15 estudiantes aproximadamente que tomaron 5 horas de clases al día en la escuela por 3 meses. En este año los voluntarios tomaban clases junto a los otros estudiantes que había en la escuela, no tenían clases privadas sólo para voluntarios. Sin embargo, por órdenes de la dirección, en cuanto a la preparación de mis clases debía enfocarme principalmente en los voluntarios de Peace Corps más que en el resto de los estudiantes. Es decir, preparaba mis clases con base en las necesidades y requerimientos de los voluntarios. Este fue el primer grupo con el que trabajé en esta escuela.

Para enero de 2008, yo ya había conseguido buenas referencias de mis estudiantes y había adquirido suficiente práctica para obtener más clases. Para la asignación de clases, la coordinadora se basaba en los comentarios que los estudiantes hacían al final de sus cursos sobre los maestros con quienes habían trabajado. Si un maestro tenía buenos comentarios, posteriormente recibiría más clases, de lo contrario, podría incluso dejar de trabajar en la escuela.

En 2008 tuve la oportunidad de trabajar con otros grupos como Thunderbird School of Global Management, una universidad de negocios internacionales localizada en Glendale, Arizona que tuvo una estancia de 1 mes. En esta ocasión, mi trabajo con este grupo era sólo en tutorías. Tenía una hora de clase al día dos días a la semana con 4 personas para ayudarles a resolver dudas de sus otras clases. Más adelante, en ese mismo año, me tocó trabajar con el grupo de Mount St. Mary's Seminary, una universidad católica situada en Emmitsburg, Maryland. El grupo estaba formado por un aproximado de 13 seminaristas que estuvieron en la ciudad por dos meses. Durante este tiempo tuve un horario completo aunque no siempre trabajé con los seminaristas. Este grupo llegó durante el verano, así que había también otros estudiantes en la escuela que habían llegado por su propia cuenta. Los seminaristas tomaban clases mezclados con los otros estudiantes que estaban en la escuela. Sólo una de las clases, que correspondía a la clase de conversación y duraba cincuenta y cinco minutos, era exclusiva para los seminaristas porque en tal clase los seminaristas practicaban su español mediante la lectura de oraciones de la misa.

El año 2009 fue muy difícil para todos debido al problema con la influenza H1N1. Los grupos cancelaron sus clases y no había tampoco muchos estudiantes de los que venían por cuenta propia. La situación era tal que por semanas sólo tenía dos horas de clase al día y en otras no tenía ni una sola. A causa de esto, los dueños de la escuela decidieron ofrecer nuevas clases en la escuela como clases de guitarra, baile, cocina, manualidades y tutorías para niños y adolescentes de materias escolarizadas. Para ello pidieron a los maestros que si alguno tenía un talento y quería dar una clase que acudiéramos a ellos para hacerlo. Sin embargo, esta idea no tuvo mucho éxito debido a que los maestros no estaban muy interesados y tampoco había mucha propaganda sobre las clases para atraer a la gente.

En 2010 la situación mejoró y para diciembre de 2009 y enero de 2010 regresó la escuela de Thunderbird School of Global Management con un nuevo grupo. Con este grupo tuve un horario completo de 5 horas y en dos o tres ocasiones tuve

también algunas horas extra debido a que había también algunas tutorías por las tardes con este grupo. Para trabajar con este grupo era necesario hacer la planeación de las clases y la elaboración de materiales antes de la llegada de los estudiantes para que pudieran ser entregados a la maestra responsable del grupo que venía con ellos. Esto requirió como un mes de preparación, pero la escuela no nos pagó por esas horas de trabajo extra.

En el verano del mismo año también llegó un grupo de Mount St. Mary's Seminary. Nuevamente tuve un horario completo durante este periodo debido también a los otros estudiantes que había en la escuela. Al tiempo que este grupo estaba en la escuela llegó también un grupo de aproximadamente 15 estudiantes de la Universidad Estatal de San Diego (SDSU) en California y estuvieron en la escuela alrededor de un mes. Tuve la oportunidad de trabajar también con estudiantes de este grupo. Uno de los requisitos del programa de este grupo era que los estudiantes debían tener una vez a la semana un "Mexican pal", es decir, una persona de edad similar a los estudiantes que los llevara a conocer la ciudad por una hora y practicar español con ellos. Para esto, el coordinador invitaba a amigos y/o conocidos que estuvieran interesados en participar y recibir \$100 por esta actividad. Los maestros no podíamos participar debido a que consideraban que sería aburrido para los estudiantes pasar más tiempo con sus maestros y además se sentirían cohibidos. Para mí el problema era que yo recibía \$52 por preparar mi clase y materiales además de enseñar la clase, mientras que a estas personas les pagaban \$100 por caminar y hablar de cualquier cosa con los estudiantes. De acuerdo al coordinador, pagaban esa cantidad porque pensaban que de otro modo no habría voluntarios para hacer esta actividad.

En el mismo año, para principios de agosto solicité trabajar con el grupo de Peace Corps para poder asegurar 3 meses de trabajo con un sueldo fijo, ya que la temporada baja se acercaba. Una vez terminado el periodo de trabajo con Peace Corps que cubrió los meses de agosto a noviembre, fue difícil otra vez pasar por la temporada baja en la escuela.

Hasta junio de 2011 no llegó ninguno de los grupos que habían venido anteriormente. En este año la temporada alta no había resultado tan buena como en años anteriores. La competencia con nuevas escuelas se había incrementado y la escuela para la que trabajaba pasaba por un mal momento ya que algunos estudiantes que visitaban la escuela con regularidad (cada año, generalmente) se había marchado a otras escuelas. También estaba el problema de que había más maestros de los que la escuela podía emplear.

El trabajo en escuelas de este tipo es irregular debido a que funciona por temporadas. Durante las temporadas bajas, que cubren más o menos los meses de enero a mayo y octubre a diciembre, hay pocos estudiantes en la escuela ocasionando que pocos maestros trabajen y los que siguen impartiendo clases tengan pocas horas. En la temporada alta, que abarca los meses de junio a septiembre, es cuando la escuela recibe un mayor número de estudiantes que vienen por su propia cuenta y grupos de estudiantes de instituciones extranjeras.

Además de las clases, realmente no existía otra forma en que como maestra pudiera hacer más dinero en este trabajo. No había un pago por las reuniones que había entre maestros y la coordinadora o los directivos. Cada vez que estaba por llegar un grupo se organizaban juntas con los maestros y directivos para discutir lo referente a la forma de trabajo con el grupo. Las reuniones se realizaban en un horario posterior al de las clases a las que los maestros teníamos que acudir obligatoriamente y sin pago alguno. En dos de éstas reuniones los directivos compraron comida para los maestros; en una ocasión compraron una pizza y refresco, en la otra una torta y un refresco. También, los lunes y viernes de cada semana se hacía una junta con los maestros en el horario de descanso para discutir lo que había pasado en las primeras dos horas de clase, si había habido cambios o problemas en alguna clase. En el mejor de los casos la reunión duraba 15 minutos, esto cuando había pocos maestros trabajando, y en otras ocasiones tomaba los 35

minutos del descanso. Al menos, la coordinadora nos permitía comer mientras estábamos en la reunión.

En 2009, con la nueva coordinadora hubo un aumento de sueldo. Los maestros que tuvieran menos de dos años recibirían \$50 pesos por hora, mientras que los que tuvieran dos años o más recibirían \$52 pesos. Ya habíamos solicitado este aumento antes yo y otros maestros, pero siempre nos decían que no había dinero.

Como maestra, al igual que el resto de los maestros o empleados de la escuela, también debía informar a la coordinadora sobre problemas en los salones como mobiliario desgastado o roto que era necesario reparar o reemplazar, pero eso no significaba que fuera a ser reparado. En repetidas ocasiones decían que no había suficiente dinero para arreglar esos detalles. Sólo a finales de diciembre de 2008, antes de la llegada de un grupo importante para la escuela, aproximadamente 20 estudiantes, pintaron la escuela y pagaron a un jardinero para cortar una enredadera para dar una mejor impresión al grupo. Sin embargo, otros detalles más importantes en el mantenimiento de la escuela seguían sin ser atendidos. Por ejemplo, falta de tornillos en los pintarrones para sujetarse a la pared, falta de marcadores negros y azules para los maestros, sillas desgastadas o sucias, entre otras cosas.

Algunos de los estudiantes de los grupos generalmente hablaban abiertamente del dinero que pagaban por un curso de español en México, así que, sabiendo esto era difícil creer que no hubiera dinero suficiente para renovar la escuela y/o aumentar el sueldo de los maestros. También los estudiantes que llegaban por su cuenta hablaban sobre cuánto dinero pagaban y del mismo modo a veces preguntaban cuánto ganaba un maestro en la escuela. Siempre era una sorpresa para ellos saber esta información. En un par de veces algunos de mis estudiantes incluso me decían que debería de dar clases por mi propia cuenta en lugar de trabajar para la escuela.

Aun cuando había pocos estudiantes en la escuela, generalmente en algún momento del año, especialmente en el verano, llegaban grupos de universidades

extranjeras y era esto lo sostenía la escuela. Como mencioné anteriormente, desde 2007 a 2011 había grupos en la escuela de forma regular.

Cuando había cancelaciones de clases los cargos eran los siguientes: 1. la inscripción no es no reembolsable. 2. Si un estudiante cancela su curso o no consigue la entrada al país antes de empezar las clases a) se le reembolsa al 100% el pago del programa (pago de inscripción, pago de hospedaje con familia mexicana, libros y clases culturales) con un aviso anterior a 10 días del inicio del curso. b) Se hace un cargo del 20% sobre el pago del programa cuando avise con 9 días o menos antes de que el curso inicie. c) Por no llegar o por recibir el aviso escrito dos días hábiles antes de comenzar el curso, la primera semana del programa se cobrará completa más un 20% proporcional al tiempo restante del programa. El servicio de recogida se cobrará completo. d) Por otros servicios como recorridos en la ciudad, excursiones, viajes de fin de semana, servicio de recogida y dejada, entre otros, se penaliza con un cargo del 20% en cualquier momento antes de que comience el programa (con excepción del servicio de recogida explicado en el punto c)).

Cuando un estudiante se va a registrar, necesita hacer un depósito o el pago completo de sus clases por adelantado. Sin embargo, cuando hay un día feriado dentro de una semana, ese día está incluido en el pago y las clases no se recuperan ni se reembolsa el pago por ese día.

Aunque los dueños o la coordinadora de la escuela hablaban de la falta de recursos económicos para la escuela, siempre se organizaba alguna fiesta para los grupos, algunas de ellas más grandes que otras.

La fiesta principal era para el grupo de seminaristas que venían de Mount St. Mary's, aunque no se decía al resto de los estudiantes que no pertenecían a este grupo que la fiesta era en honor a los seminaristas. Para la fiesta se mandaba hacer alguna comida y había bebidas no alcohólicas. Se rentaban mesas, sillas y manteles. En 2010 hubo incluso una rifa, entre los premios había algunas botellas de tequila,

máscaras y playeras de luchadores, juguetes tradicionales de México, por mencionar algunos. En esta fiesta en particular, se pidió a los maestros estar presentes. Los maestros que asistimos estuvimos coordinando los juegos y actividades preparados para la fiesta como leer las cartas en la lotería, tocar la música en el juego de las sillas, vendar los ojos a los estudiantes en el juego de poner la cola al burro, entre otras.

En contraste para el Día del Maestro que se celebra cada año el 15 de mayo, no había nada como esto. Sólo nos regalaban un chocolate y nos enviaban un correo electrónico no personalizado para felicitarnos. En 2011, la coordinadora de Lenguas Extranjeras usó su propio dinero para regalar a cada maestro una paleta de dulce debido a que los directivos no regalaron ni siquiera un chocolate; la coordinadora se limitó a enviar el correo electrónico de costumbre.

Uno de los pocos beneficios que podía tener un maestro era tomar días libres. Por no tener un contrato, era posible tener días libres prácticamente en cualquier momento, siempre y cuando el maestro avisara de una a dos semanas antes y que la coordinadora pudiera encontrar a algún maestro que supliera las clases. Estos días libres no se pagaban y no era posible, salvo en algunas ocasiones, tomar sólo un día, tenía que ser por una semana completa. De este modo la escuela evitaba el problema de estar cambiando maestros con demasiada frecuencia. Debido a que la escuela se manejaba por temporada alta y baja, en mi caso no tomaba vacaciones para poder seguir ganando dinero.

En 2007 cuando empecé a trabajar en la escuela, en la oficina de Dirección, había una cafetera con café, azúcar, sustituto de crema en polvo y tazas a disposición de los maestros. Para 2010, de acuerdo a la directora General, la dueña de la escuela, era demasiado gasto ofrecer café a los maestros, así que por órdenes de ella a partir de junio de ese año, el café sólo era para los administrativos. Sin embargo, como la directora General difícilmente se encontraba en la escuela, las coordinadoras seguían permitiendo a los maestros tomar café. Sólo nos pedían que

lo escondiéramos de los estudiantes porque en un par de ocasiones algunos pedían una taza de café. (Esto se puede también retomar en los comentarios ya que es costumbre en muchas empresas tener disponibles café y agua para los empleados. En una escuela privada de paga, parece ser mezquino no ofrecer lo mismo a los estudiantes pero también mala práctica empresarial, ya que detalles como el mantenimiento de equipo e instalaciones y servicios adicionales pueden asegurar más clientes.)

En 2010 la coordinadora renunció y nuevamente un maestro de la escuela tomó su lugar. Realmente no fue contratado porque fuera un maestro destacado, sino porque los dueños no pudieron encontrar a otra persona para el puesto y era urgente cubrirlo. Con el nuevo coordinador las cosas siguieron del mismo modo que antes. Aunque trataba de favorecer a los maestros, como coordinador no era muy respetado por ser, a veces, demasiado amigable con estudiantes y maestros y poco profesional en su trabajo. Sin embargo, él mismo dijo que les estaba ahorrando dinero al crear poco grupos. Esto significaba que mezclaba estudiantes de diferentes niveles en una misma clase, así sólo pagaban a un maestro en lugar de dos. Como maestra me afectaba mucho esta situación porque en dos ocasiones tuve dos estudiantes con diferentes niveles en mi clase, así que tenía que encontrar la forma de trabajar con ambos al mismo paso y que los dos estudiantes aprendieran.

En este mismo año, antes de la llegada del grupo de Peace Corps, el coordinador estaba buscando al nuevo grupo de maestros que trabajaría con este grupo. A partir de 2009, Peace Corps informó a la escuela que aunque seguirían requiriendo de sus servicios, ahora las clases ya no serían impartidas en la escuela sino que Peace Corps proporcionaría el espacio. Esto se debió en parte a que la Training Manager de Peace Corps consideraba que las instalaciones en la escuela no eran las más adecuadas para el grupo de voluntarios debido a que en una ocasión la escuela se quedó sin agua por más de 3 horas y los voluntarios no podían siquiera usar el baño. Además, de esta forma los voluntarios no tendrían que perder mucho tiempo

trasladándose de un lugar a otro debido a que las clases serían en un lugar más cercano a las oficinas de Peace Corps.

El coordinador siempre seleccionaba a los maestros que enviaba a trabajar con Peace Corps, en este año eran 6 los maestros que asistirían a trabajar con esta organización porque Peace Corps ya contaba con dos más maestros de español. Yo solicité trabajar con Peace Corps en ese año dado que el grupo comenzaba su entrenamiento en el mes de agosto y terminaba en noviembre, que correspondían a la temporada baja de clases en la escuela, así que por tres meses era un trabajo seguro y con un sueldo fijo.

En un inicio el coordinador no quería enviarme porque yo era de los maestros con mejor reputación en la escuela y otra maestra, que también tenía buena reputación, ya había solicitado ir. Esto podía afectar a la escuela debido a que al enviar a sus mejores maestros a Peace Corps, se arriesgaba a perder estudiantes en la escuela. Finalmente aceptó y fui a trabajar con Peace Corps. (En comentarios, puedes ver este aspecto desde el punto de vista de los dueños y el funcionamiento de la escuela y en términos de cómo distribuir sus recursos humanos entre necesidades competitivas porque también tenía que mantener contentos a los de Peace Corps porque cada año había un nuevo grupo y seguramente el ingreso era considerable y seguro)

El trabajo con el grupo de Peace Corps implicaba un sueldo de \$7,000 pesos netos aproximadamente al mes. Se pagaba cada quincena con un cheque que nos entregaban en la escuela. Básicamente por esto es que decidí trabajar con la organización, para no quedarme sin trabajo durante este tiempo. Por tener esta organización como mi patrón, recibía seguro médico con el IMSS.

Como parte del reglamento de Peace Corps, no podíamos trabajar en otro lugar porque debíamos estar a disposición de Peace Corps 24 horas al día, 7 días a la semana. Era parte del contrato que firmé con Peace Corps.

El trabajo con Peace Corps comenzaba con dos semanas para entrenamiento de los maestros y para la preparación de clases y materiales; antes de la llegada del grupo de voluntarios. Los voluntarios terminaban su entrenamiento como voluntarios en la segunda semana de noviembre cuando hacían su juramento y eran enviados a los sitios donde vivirían por dos años. Sin embargo, los maestros trabajábamos una semana más en la oficina después de que los voluntarios se habían ido. En esta semana se hacía una retroalimentación de lo sucedido durante la capacitación.

Trabajar para Peace Corps incluía que en alguna ocasión tuviéramos que hacer viajes fuera de la ciudad o el estado con los voluntarios y parte del personal de la organización, y que en ocasiones estos viajes cubrieran parte del fin de semana. Esto sólo ocurrió dos veces en 2010. La primera vez, el grupo completo de maestros tuvimos que viajar a la Sierra Gorda de Querétaro y a algunos pueblos San Luis Potosí por cinco días. La segunda vez sólo 4 maestros fueron enviados, yo entre ellos. Una maestra fue a Puebla con un grupo de voluntarios y otros tres maestros y yo fuimos enviados a la Sierra Gorda, ambos viajes tuvieron una duración de cuatro días. Los maestros que no viajaron tenían que cumplir con trabajo de oficina. Cuando teníamos que pernoctar en otro lugar, nos pagaban a \$100 pesos por día a cada maestro.

Mientras trabajábamos en Peace Corps, nuestro título como empleado no era maestro o profesor, sino Facilitador de Lengua y Cultura. En las clases debíamos usar un manual creado por la coordinadora de los facilitadores en Peace Corps y dos maestras de español que formaban parte del personal de Peace Corps; estas dos maestras también eran parte del grupo de Facilitadores de Lengua y Cultura.

Teníamos un horario de 8 horas de trabajo de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. con una hora de comida. Las clases eran de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. De 1:00 p.m. a 2:00 p.m. era el horario de comida y de 2:00 a 5:00 p.m. trabajábamos en las oficinas de la organización preparando clases y materiales.

Al firmar el contrato de trabajo con Peace Corps, aceptaba trabajar de acuerdo a sus requerimientos y sus reglas; esto incluía tener como jefa inmediata a la coordinadora de Lengua y Familias Anfitrionas en Peace Corps. Sin embargo, el coordinador en nuestra escuela nos pidió a los maestros que cualquier situación que sucediera en Peace Corps y que estuviera relacionada con nuestro desempeño o nuestras clases se lo hiciéramos saber. Al menos una vez al mes mientras trabajábamos para la organización, nos reuníamos con el coordinador de nuestra escuela para hacerle saber cómo nos encontrábamos en el trabajo y si había problemas; ya que él también tendría que reunirse con la coordinadora de maestros en Peace Corps y otros de los directivos para discutir el desempeño de los maestros.

Otra regla que como maestro de Peace Corps era vestir formal casual, es decir, no usar pantalones de mezclilla, tenis o sandalias excepto los días viernes cuando nos permitían vestir mezclilla o en los viajes de campo que realizábamos con los voluntarios. Esta regla fue un problema al inicio para los profesores, porque la mayoría no teníamos este tipo de ropa, así que implicaba un gasto extra que corría por nuestra cuenta. En la escuela, los maestros podíamos vestir de forma casual, usando incluso tenis y mezclilla durante nuestras clases. Aunque pedimos al coordinador de la escuela que abogara por nosotros o que nos dieran un pago extra para comprar ropa, nada funcionó. Esto, porque según los voluntarios tenían la misma regla que los maestros, y se vería mal si un voluntario estuviera mejor presentado que un maestro. El resto del personal también vestía formal casual.

Aunque se suponía que los facilitadores formábamos parte del personal de Peace Corps y que no había diferencias, no era totalmente así. En cuestión de días de asueto, sólo recibíamos libres los días feriados oficiales por el Gobierno de México. El resto del personal de Peace Corps, por ser una organización del gobierno federal estadounidense, recibía libres los días feriados por el gobierno estadounidense y el mexicano.

Las clases de español se llevaban a cabo en la Universidad Marista. No había suficiente espacio en las oficinas de Peace Corps para clases con 30 voluntarios así que Peace Corps consiguió que la Universidad Marista le rentará algunas partes de sus instalaciones durante la capacitación de los voluntarios. Para las clases de español, se ocupaban siete salones para los siete grupos de voluntarios. Además, se permitía hacer uso de la cafetería, andar por algunas áreas de la escuela en el tiempo libre (siempre y cuando no se les molestara a los estudiantes de la universidad) y usar algunos salones de reuniones para juntas que se hacían con el personal de Peace Corps, facilitadores y voluntarios.

Trabajar en Peace Corps como facilitador era mucho trabajo por el sueldo que pagaban, pero la oportunidad de tener un trabajo seguro por tres meses y seguro social hacía que los maestros elegidos regresaran cada año (un maestro podía también decidir si quería ir o no y hablarlo con el coordinador de nuestra escuela).

En la escuela era posible ganar un sueldo similar, sólo si un maestro tenía horario completo, clases extras por las tardes y/o fines de semana, pero sólo era posible durante la temporada alta, es decir, tres meses como máximo. En mi caso, en el verano de 2009 por tres semanas trabajé 7 horas al día, algo que no era común. Tenía un horario completo de 9:00 a 2:30 más dos horas más de clase de 3:00 a 5:00 p.m. Cada vez que se me presentaba la oportunidad de tener clases extras por las tardes las tomaba. Sin embargo, como repito, no era común.

Al terminar el periodo de trabajo con Peace Corps en noviembre de 2010, fui llamada para enseñar algunas clases con algunos de los estudiantes que había en la escuela en el momento.

En este periodo, yo ya no me sentía cómoda trabajando en la escuela debido a que la situación laboral no mejoraba. Además del sueldo, el coordinador no era muy profesional y había mucha irresponsabilidad por parte de éste y algunos de los maestros. El coordinador se comportaba demasiado informal y tomaba decisiones

que afectaban a maestros y estudiantes. Por ejemplo, ciertos maestros que no trabajaban bien en equipo, que no estaban suficientemente preparados, que llegaban tarde y que además tenían quejas en su contra por parte de estudiantes; seguían recibiendo clases. Esto afectaba a los estudiantes porque no estaban aprendiendo y no se sentían cómodos. Afectaba a los maestros que trabajaban con los mismos estudiantes porque éstos últimos se retrasaban en los temas. Además, había maestros con mejor reputación que podían tomar esas clases y llenar más sus horarios. En lo particular, me afectó debido a que compartía estudiantes con una maestra así y mis estudiantes siempre estaban retrasados en temas y, por tanto, también causaba que yo me retrasara en mis planes de clase.

De acuerdo con el coordinador, éste seguía dándoles clases a estos maestros porque era orden del director administrativo (el dueño de la escuela) para que cuando se llegara el caso de necesitar más maestros, éstos estuvieran disponibles. De esta forma mantenían a algunos maestros, dándoles una o dos horas de clase por día y causando que fuera casi imposible para un maestro tener un horario completo. Este subempleo se daba de forma constante en las temporadas bajas de turismo y ocasionaba que también fuera difícil encontrar trabajo en otra escuela debido a que todo este tipo de escuelas funcionan por temporada alta y baja. Por otra parte, esto demostraba que realmente los directivos no se interesaban tanto por la calidad de la educación que recibían los estudiantes como por el dinero que podían ganar o perder. Cabe mencionar que esta situación se empezó a dar a partir de 2010. Anteriormente era lo opuesto como mencioné en un inicio, cuando los maestros con más antigüedad tenían preferencia para recibir clases mientras que los nuevos maestros se quedaban en espera de ser contactados.

Testimonios de alumnos de Idiomas Querétaro

En cuestión de las experiencias que tuvieron los estudiantes en la escuela Idiomas Querétaro, la mayoría de éstos califican su experiencia en general como buena. Todos los estudiantes calificaron a los maestros como una de las mejores partes de su experiencia en la escuela. Un estudiante hombre suizo de 23 años de edad,

militar, señaló: “Pasé un buen tiempo en la escuela Idiomas Querétaro gracias a mis maestras que me enseñaron español de manera muy profesional”. Otro más, hombre estadounidense de 50 años de edad, propietario de un negocio, mencionó: “La mejor parte de la escuela fueron los maestros. Ellos fueron extremadamente de ayuda y amigables y me hicieron sentir cómodo [...]”.

Sólo un par de estudiantes tuvieron malas experiencias con maestros y staff. Una mujer estadounidense de 55 años, profesora de leyes, señaló lo siguiente sobre la planeación del coordinador de español: “Tuve la sensación de que mis grandiosas instructoras fueron “por accidente”- como si no fuera planeado.” Y agregó sobre los maestros: “Yo hubiera estado extremadamente decepcionada si hubiera tenido uno de los agradables, pero no rigurosos maestros que vi y escuché [...]”.

Otra estudiante mujer alemana de 27 años, encargada de proyectos, mencionó sobre los maestros: “Algunos maestros no pudieron explicar bien la gramática. [...] Algunos maestros llegaron tarde a la clase.” Ella también habló sobre diferencias que observó en el trato a algunos estudiantes y otros: “Me sentí que algunos estudiantes fueron privilegiadas [sic] por ejemplo eligieron a su maestro pero yo no pude hacer eso. Además cuando vino un grupo grande ellos fueron mas importante que los demás.”

En cuanto a si estos estudiantes recomendarían la escuela Idiomas Querétaro, la mayoría dijo que sí. Algunos de ellos agregaron que la recomendarían sólo a cierto tipo de estudiantes, por ejemplo estudiantes de nivel básico o a estudiantes jóvenes.

Otros comentarios que surgieron en cuanto a la experiencia en la escuela fueron sobre los costos de los cursos y de algunos de los servicios extras que ofrecía la escuela como clases de cocina. Una estudiante alemana de 21 años de edad, estudiante universitaria, mencionó que el coordinador de la escuela le ofreció una clase de cocina por cierta cantidad de dinero, pero después de la clase el

coordinador le cobró más dinero del que inicialmente había pedido y la estudiante tuvo que pagarlo.

También algunos estudiantes comentaron que el coordinador hizo algunas promesas que no cumplió. Un estudiante mencionó que cancelaron una clase para ver un partido de fútbol de la selección mexicana y le prometieron que le repondrían la clase, pero el estudiante mencionó que nunca le repusieron la clase aun cuando él lo solicitó.

De acuerdo con la información recabada en las entrevistas, puedo concluir que la mayoría de los estudiantes terminaron sus cursos con una imagen en general positiva de la escuela Idiomas Querétaro y que la razón del éxito de los cursos de español ofrecidos por dicha escuela se debe al trabajo de los maestros.

Tres de los estudiantes incluso mencionaron que no regresarían a esta escuela porque la maestra con quien habían tenido clases y con quien quisiera volver a trabajar ya no laboraba más ahí. Una estudiante estadounidense de 50 años, profesora de leyes, dijo al respecto: “La razón por la que no regresaría [a Idiomas Querétaro] es porque creo que Ana ya no enseña más en este lugar y yo simplemente tuve una corazonada de que “tuve suerte” en esa escuela.”

Caso 2: La Escuelita

Descripción de la escuela La Escuelita

La Escuelita es una escuela dedicada principalmente a tutorías a niños y adolescentes que necesitan apoyo escolar en clases curriculares de primaria, secundaria y preparatoria. Las tutorías pueden ser dadas en español o inglés según requiera el estudiante; ya que un gran mercado de la escuela son los estudiantes, nacionales y extranjeros de la escuela internacional John F. Kennedy quienes cursan algunas de sus materias en inglés y otras en español. La tesista basa lo siguiente también en su propia experiencia laboral.

La Escuelita también ofrece cursos de inglés, español para extranjeros y, recientemente, de alemán y francés para todas las edades y todos los niveles. Las clases, tanto de tutoría como de idioma, son en general de uno a uno, pero no necesariamente; por ejemplo, dos o más estudiantes pueden tomar una tutoría de química juntos o tres personas pueden tomar una clase de inglés. Esto sucede con mayor frecuencia en las clases de idiomas que en las tutorías de clases curriculares. Cada clase es de 60 minutos. Éstas pueden ser impartidas en la escuela o a domicilio, ya sea en un domicilio particular o en empresa. Los horarios de las clases se ajustan a las necesidades de los estudiantes. Las clases pueden ser impartidas desde las 7:00 de la mañana hasta las 8:00 de la noche de lunes a viernes. No se ofrecen clases en sábado, a menos que un estudiante lo solicite y haya un maestro con disponibilidad y que quiera enseñar la clase.

Esta escuela abrió en agosto de 2008 en la colonia Jurica en Querétaro que sigue siendo su actual ubicación. Desde sus inicios ha sido dirigida por la dueña quien es también la administradora. El proyecto empezó como una escuela de inglés con un único maestro. Actualmente la escuela ofrece 4 idiomas (inglés, español para extranjeros, alemán y francés) y cuenta con 14 maestros que en su mayoría trabajan durante el año escolar de la SEP.

La Escuelita está formada por dos oficinas dentro de un centro comercial para oficinas. La oficina principal está en la planta baja del edificio en un área con 4 oficinas más. Hay un pasillo con dos oficinas a la derecha y dos a la izquierda. La oficina es la segunda a la izquierda. Ésta se adaptó en 3 salones y un área de oficina. Al entrar se encuentra un escritorio con una silla ejecutiva. Junto al escritorio hay un archivero, una mesa con una impresora/escáner y una mesa con una cafetera, café, azúcar, jabón de manos, gel antibacterial, tazas, vasos y conos de papel, entre otras cosas. A espaldas del escritorio hay un librero que cuenta con materiales para las clases, láminas, libros, marcadores, lápices de colores, hojas blancas, por mencionar algunas cosas y una mesa con un garrafón de agua y conos de papel. Este librero sirve como división para formar uno de los salones. Este salón

tiene una mesa redonda, tres sillas acojinadas, un pintarrón blanco y una mesa con microondas. Al lado de esta área hay otro salón. Este tiene una mesa rectangular grande, dos sillas acojinadas, un pintarrón blanco y un ventilador de piso. Junto a esta oficina hay una oficina más pequeña que se ocupa también como salón. Este salón formaba parte de la oficina, pero fue dividido por dos paredes y cuenta con su propia entrada. El salón tiene una mesa rectangular personal, dos sillas acojinadas, un pintarrón blanco y una alfombra. Esta oficina no hay ventanas. El área de oficina y los dos salones están pintados de color morado en dos tonalidades diferentes. El salón más pequeño que tiene su propia entrada está pintado de un color verde amarillento.

Al fondo del pasillo, del lado derecho, del área donde está esta oficina, hay dos baños, uno para mujeres y otro para hombres que comparten el mismo lavabo. Frente a los baños hay un clóset que la administradora usa como almacén para materiales.

La otra oficina que forma parte de La Escuelita está ubicada en el segundo piso del centro comercial. Al entrar a esta oficina hay una primera habitación en la que se encuentra un sillón al lado izquierdo de la puerta junto a una ventana y una alfombra educativa que tiene como diseño el alfabeto en inglés e imágenes que aluden a las letras del alfabeto. Al fondo de esta habitación, también del lado izquierdo, hay un escritorio con dos sillas acojinadas, un pintarrón blanco y una cajonera de plástico. Toda esta oficina estaba pintada en blanco, pero en 2013 salón fue pintado de color amarillo pastel. Del lado derecho de esta sala hay un garrafón con agua y vasos de papel. Al fondo de la habitación hay un pasillo angosto que lleva a dos habitaciones más y al baño. Al lado izquierdo del pasillo hay un salón más pequeño que la anterior. Este salón está pintado de color azul claro. Tiene un escritorio de cristal con una impresora sobre ella, una mesa rectangular pequeña para maestro y estudiante, dos sillas acojinadas, una cajonera de plástico, una barra que sale de la pared y funciona como estante y una ventana con un balcón que da hacia el estacionamiento del complejo comercial. Junto a este salón hay otro de menor

tamaño, pintado en dos tonos de color morado y sin ventana. Éste tiene una mesa rectangular pequeña, dos sillas acojinadas y un pintarrón blanco. De la pared sobresalen dos barras que sirven de estantes. Al lado de este salón y frente al otro salón del balcón hay un baño unisex. Ambas oficinas cuentan con internet.

Durante las clases, de ser necesario y si el maestro lo desea, se puede hacer uso también de otros espacio dentro del complejo comercial.

En cuanto a los materiales disponibles para las clases, aunque la mayoría de ellos están destinados a las clases de inglés y se cuenta con libros de cuentos, de historia, geografía, ciencias, juegos de mesa, calcomanías, marcadores y lápices de color, hojas blancas y de color, entre otros, también hay algunos en español. Debido a que español, alemán y francés son idiomas relativamente nuevos en la escuela la cantidad de materiales disponibles es mucho menor comparada con la de inglés. Sin embargo, la administradora siempre está en busca de nuevos materiales.

Los materiales se encuentran a disposición del maestro y mientras estén ahí y no es necesario que el maestro pida permiso de usar algo ni tiene que dar cuenta de qué usó ni cuánto. En caso de que un maestro requiera un material que no está disponible, por ejemplo cartulinas de color, el maestro debe solicitar el material con anticipación a la administradora mediante un correo electrónico o una llamada telefónica para que la administradora lo compre, o bien, el maestro puede comprarlo de su dinero y la administradora reembolsa el gasto.

Generalmente la administradora no se encuentra en la oficina, pero cada semana sin horario o día fijo ella visita la escuela al menos una vez para saber cómo va todo o si hace falta algo.

Cuando se realizan reuniones con la administradora y todos los maestros para tratar temas referentes a las clases, se intenta realizarlas en una hora en que la mayoría de los maestros estén en la escuela y no tengan clase. Las reuniones que se

realizan de este modo tienen una duración aproximada de 40 a 60 minutos. No se paga a los maestros por este tiempo, pero la administradora siempre lleva comida suficiente y algo de beber para los maestros. En una ocasión preparó ella misma una lasaña vegetariana y una de carne, en otra ocasión llevó 3 pizzas grandes para 5 maestros.

El pago de sueldo se realiza cada día 15 y 30 o 31 de mes. En algunas ocasiones el pago es en efectivo, en otras es mediante depósito bancario. Un maestro puede decidir si prefiere uno o el otro. El pago para un maestro de inglés es de 120 por hora, mientras que el de un maestro de español es de \$100 por hora en la escuela de uno a uno, en caso de ser clase en grupo, son \$20 sobre los \$100 base por cada estudiante extra. El pago por clase de uno a uno a domicilio es de \$120 por hora.

Hasta la fecha los maestros no reciben ningún tipo de bono en esta escuela. Sin embargo, se ofrece una mayor estabilidad laboral comparada con otras escuelas que se dedican a la enseñanza de idiomas.

Debido a que el principal mercado de esta escuela son estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria y se trabaja en tutorías con ellos, la escuela funciona de forma distinta a otras escuelas que imparten clases de idiomas y que trabajan mediante temporadas turísticas. Esta escuela trabaja más conforme el año escolar. Cuando los estudiantes tienen clases en sus escuelas también toman tutorías en La Escuelita, mientras que en los periodos vacacionales son pocos los estudiantes que toman clases.

Uno de los beneficios para los maestros que trabajan aquí es que de forma regular, una vez cada mes o cada dos meses, la administradora realiza talleres dirigidos por ella misma donde enseña nuevas habilidades que sean aplicables a las necesidades de los estudiantes. En estos talleres también los maestros hacen una reflexión sobre su propio desempeño y comparten ideas de estrategias y/o materiales que han empleado y funcionan bien.

Estos talleres se imparten generalmente en sábado y no son pagados, pero la administradora se encarga de proporcionar alimentos y bebidas a los maestros. Los talleres están dirigidos a todos los maestros y no se diferencia entre un idioma u otro.

Para los nuevos maestros que aún no cuentan con experiencia o tiene poca experiencia, se les brinda entrenamiento con los maestros con mayor experiencia. En este caso, un maestro de inglés entrena a un nuevo maestro de inglés y uno de español a otro de español, por ejemplo. El maestro que toma el entrenamiento no recibe un pago, pero se trata de hacer este entrenamiento acorde a su disposición. El maestro que da el entrenamiento sí recibe pago. Se le paga por hora como si fuera una clase normal en la escuela. Además, si a un maestro se le pide que escriba un examen de colocación o un programa de clases, por ejemplo, se le pagan sus horas de trabajo.

Otra forma en que la administradora trata de apoyar económicamente a los maestros es ofreciéndoles hacer otras actividades, por ejemplo, si es necesario pintar la escuela en lugar de hacerlo ella misma o contratar a alguien, consulta con los maestros por si alguien se interesa en hacerlo y pagarle a ese maestro por su trabajo.

En cuanto al control de clases para el control de asistencias, cancelaciones y pagos de clases, la administradora creó un calendario en Google Calendar con todas las clases existentes. Cada maestro recibe un color diferente y una letra diferente para identificar su horario de trabajo. Cada casilla corresponde a una hora de clase y aparece en ella el nombre del estudiante. El calendario se actualiza cada día. Al finalizar una clase, el maestro debe cambiar el color de la casilla correspondiente a la clase de su color a color verde si el estudiante asistió. En caso de que el estudiante no haya asistido o haya cancelado sin previo aviso, se le debe reportar a la administradora y ésta cambia el color de la casilla correspondiente a la clase a

color gris. Ésta clase se paga al maestro. En caso de que haya una cancelación con anticipación, la administradora cambia el color de la casilla a rojo y esta clase no se paga. La administradora es la única que modifica el calendario.

Cuando hay días feriados oficiales generalmente no se trabaja. Sin embargo, si el estudiante solicita la clase y el maestro accede a enseñarla, entonces sí hay clase, pero no hay ninguna presión por parte de la administradora. Hay fechas como el 16 de septiembre en que no se trabaja aunque el estudiante solicite clase. Estos días feriados sin clase no se cobran.

En esta escuela los estudiantes pagan por hora. Si un estudiante solicita 15 horas de español, recibirá 15 horas de clase. En otras escuelas se maneja por días, semanas o meses. Los estudiantes deben hacer el pago de sus clases en la primera semana de cada mes.

Si la administradora no se encuentra en la escuela, los maestros estamos autorizados a recibir el pago. El dinero se guarda en el archivero que está en la oficina del primer piso dentro de un folder específico. En caso de que la administradora no esté al tanto del pago, el maestro tiene la obligación de avisarle mediante un correo electrónico o llamada.

Aunque la administradora no está presente cada día en la escuela, siempre está en contacto con maestros y estudiantes, ya sea mediante correos electrónicos o llamadas telefónicas. Ella siempre está al tanto de lo que pasa en la escuela.

Relaciones y condiciones laborales para maestros de Español como Segunda Lengua en La Escuelita

En enero de 2013 conseguí una entrevista de trabajo para un puesto como maestra de español en otra escuela de idiomas llamada La Escuelita. En la entrevista me reuní con la directora, quien es también la dueña de la escuela. Buscaba un maestro para un estudiante nuevo que recibirían en las próximas semanas. Me comentó que

sólo trabajaba con un número de maestros limitados a los que les llenaba su horario hasta el punto en que ya no quisieran más clases, o bien, que ya no pudieran enseñar más por alguna razón.

Desafortunadamente el estudiante decidió no estudiar en esta escuela y yo perdí mi oportunidad de trabajar allá. Sin embargo, la directora me dijo que me llamaría en cuanto tuviera otra clase disponible.

Habían pasado un par de semanas y yo no tenía mucho trabajo, así que estaba en busca de otro. Debido a esta situación, no sólo me enfoqué en trabajos de maestra sino en puestos como recepcionista, además de que empecé a buscar a trabajo en otros estados cercanos como Guanajuato, Puebla, San Luis Potosí y Ciudad de México, esto a pesar del crecimiento constante de la ciudad de Querétaro y la apertura de nuevas empresas extranjeras.

En la última semana de enero, conseguí una entrevista de trabajo para el puesto de recepcionista en un hotel en San Miguel de Allende, Guanajuato. Conseguí el puesto y como debía iniciar inmediatamente, renuncié a la escuela donde había estado trabajando, Olimpo, y a las clases que enseñaba por mi cuenta en una empresa. Tuve que mudarme a San Miguel de Allende el mismo día de la entrevista ya que el trabajo empezaba al día siguiente. Aunque el sueldo por este empleo era de \$4,320 pesos netos mensuales por seis días de trabajo a la semana, al menos tendría estabilidad. Fue la necesidad lo que me hizo tomar el trabajo.

En el hotel yo trabajaba entre 8 y 11 horas por día. En mi segunda semana me hicieron doblar turno sin avisarme previamente, sino hasta que llegué al trabajo.

Después de una semana y media de mudarme a San Miguel y empezar a trabajar en el hotel, la dueña de la escuela La Escuelita con quien me había entrevistado en enero me volvió a contactar. Me dijo que le urgía un maestro y que esta vez era seguro. Cuando me dijo el sueldo y que ella se comprometía a tratar de llenar mi

horario, antes de darle clases a otro maestro, yo acepté. Así que a las dos semanas de trabajar en el hotel renuncié para regresar a trabajar en Querétaro.

En la escuela donde empezaría a trabajar, comenzaría con nueve horas de clases a la semana; pagándome \$120 pesos por hora debido a que la clase se impartía a domicilio y no en la escuela. Esto equivalía a lo mismo que ganaba en el hotel, sólo que por nueve horas de trabajo a la semana en vez de 40 horas.

Como la directora me lo prometió, al inicio de abril de 2013 recibí 15 horas más de clases, un total de 24 horas de clase a la semana. Las 15 clases que recibí eran en la escuela, así que por éstas me pagaban \$100 por hora. En ese momento estaba ganando \$2580 pesos a la semana. Esto era mucho más de lo que había ganado antes que en cualquier otro de mis antiguos empleos.

La situación laboral en esta escuela era muy diferente. Firmé un contrato por un año, pero ambas partes podían terminarlo siempre y cuando se avisara con un mes de anticipación. Aunque no recibía seguro médico, el sueldo era superior al que ofrecían en otras escuelas. Además, a diferencia de mis anteriores empleos como maestra, tenía cierta estabilidad laboral. La directora, al contratar a un maestro, se comprometía a llenar el horario de ese maestro y/o darle las clases que hubiera disponibles siempre y cuando se ajustaran al horario del maestro. Solamente contrataba a otro maestro hasta que había nuevas clases que sus actuales maestros ya no pudieran cubrir.

La mayor parte de los estudiantes de la escuela eran estudiantes de primaria, secundaria y preparatoria que necesitaban tutorías de inglés o español, o bien, tutorías en inglés o español en diversas áreas como química, biología, matemáticas, entre otras. También había adultos que tomaban clases de inglés y español.

Otras experiencias laborales

Cuando en junio de 2011 renuncié a mi trabajo en la escuela Idiomas Querétaro, una semana después conseguí un estudiante ex-alumno de la misma escuela que decidió terminar sus clases para estudiar conmigo. Aunque no era ético trabajar con ex-estudiantes, necesitaba el trabajo y acepté. Teníamos clase dos días a la semana, una hora y media por día. Yo le cobraba solamente \$75 pesos por hora, debido a que me recogía y llevaba a mi casa lo cual me costaría en transporte \$26 en camión o \$160 en taxi. Con esta persona trabajé por un mes y medio.

A un par de semanas de que terminaran mis clases con este estudiante, dos ex-estudiantes más de la misma escuela también me contactó para trabajar conmigo. Con ellos empecé a cobrar \$90 por hora, pero ellos decidieron pagarme \$100, además de que uno de ellos me recogía en mi casa y me llevaba de regreso (en este caso hubiera pagado \$26 en camiones más \$65 en taxi, además de 2 horas de traslado), mientras que al otro lo veía en la empresa en la que trabajaba y sólo me llevaba de regreso a mi casa (esto me ahorra \$13 en camión o \$80 en taxi, más 1 hora de traslado).

Conseguir estudiantes como maestro independiente no es sencillo porque hay mucha competencia con las escuelas y otros maestros independientes. En ocasiones, los estudiantes prefieren pagar menos dinero y estar en una escuela que tener tutorías privadas. A muchos de los estudiantes lo que les gustaba de la escuela era la oportunidad de convivir y conocer otras personas.

Aunque trabajaba menos horas en estas clases que en la escuela, recibía más dinero. El problema es que si cancelaban me quedaba sin trabajo. La ventaja de trabajar con una escuela es que no era yo quien se encargaba de conseguir estudiantes, pero el dinero se reduce considerablemente trabajando para alguien más.

Después de tres meses de clases con estos dos estudiantes me quedé sin trabajo por un tiempo. Fue hasta finales de enero de 2012 que conseguí una entrevista de trabajo en otra escuela de idiomas llamada Olimpo. Esta escuela se dedicaba principalmente a la traducción de textos de diferentes idiomas y a clases de lenguas extranjeras más que a clases de español para extranjeros.

Después de la entrevista y una clase muestra, recibí una clase de cuatro horas a la semana que comenzaba en la primera semana de febrero. Firmé un contrato con la escuela que se renovaba cada año. El pago por hora era de \$80 pesos y no había beneficios. Me pagaban cada quincena en efectivo en la misma escuela. Para recibir el pago tenía que entregar un reporte de clase con los temas cubiertos, más una lista de asistencia con la firma del estudiante por cada clase y, cada final del mes, una hoja de satisfacción del cliente.

La clase era por las tardes en la misma escuela. Debido a que en la tarde no había mucho movimiento en la escuela porque la mayoría de las clases eran por las mañanas, yo podía seleccionar el salón que quisiera mientras estuviera disponible.

La escuela Olimpo se localizaba en el centro de la ciudad. Era un edificio colonial que compartía la entrada hacia unos departamentos. Aunque el edificio se encontraba en buenas condiciones, en cuanto al mobiliario de la escuela algunas cosas estaban en mejor estado que otras. Los salones a primera vista se veían en buen estado y limpios, pero los marcadores para pintarrón y borradores eran viejos; era difícil conseguir un marcador que pintara bien. La escuela tenía a disposición de los maestros un proyector, fotocopias y dos computadoras portátiles para las clases. En cuanto a materiales como libros, audios, láminas educativas, no había mucha variedad.

Esta clase sólo duró un mes aproximadamente. Unas semanas después, en marzo, me dieron una clase más. Esta clase era fuera de la escuela, así que tenía que trasladarme a otro lugar y la escuela no pagaba viáticos si la clase era dentro de la

ciudad. La clase era de una hora y media por día, dos días a la semana con una madre religiosa en la escuela donde ella trabajaba. Debido a que yo no recibía más clases por la falta de estudiantes, seguía buscando empleo en otras escuelas.

A finales de febrero de 2012, me ofrecieron una entrevista en una agencia llamada Aprende más a la que había enviado mi currículum unos meses antes. La entrevista no fue lo que esperaba. Tuve que leer un manual que el gerente de la agencia me dio y del que después él mismo me hizo algunas preguntas.

El manual explicaba el funcionamiento de la agencia. Cabe mencionar, que hasta el momento en que llegué a la entrevista me di cuenta que se trataba de una agencia que se dedicaba a enviar tutores a domicilio. El manual mencionaba todas las áreas y materias que ofrecían (entre ellas están matemáticas, física, química, geografía, música e idiomas), explicaba las obligaciones y responsabilidades del maestro y el método de pago.

El pago ofrecido en esta compañía era de \$100 por hora por un estudiante. Si en la misma clase había más de un estudiante, el maestro recibía \$10 por cada otro estudiante sobre los \$100 del primero. El pago era mediante depósito bancario y descontaban los impuestos.

Sólo dos personas conformaban esta agencia, el gerente y una asesora pedagógica. De acuerdo con el gerente, ésta era una agencia que había iniciado en España y había llegado recientemente a México. El método de trabajo era muy distinto a una escuela, ya que el maestro funcionaba como intermediario con los clientes, además de tener que presentarse él mismo por teléfono y acordar hora, duración y lugar de la clase, así como de informar a cualquiera de las partes sobre cualquier situación que sucedería con relación a las clases, por ejemplo, cambios de fechas, cancelaciones, etcétera.

Más o menos dos semanas después, me ofrecieron una clase en Juriquilla por una hora un día a la semana. Me pidieron como único requisito llevar una carta de antecedentes no penales. A pesar de que era muy lejos para mí ir a Juriquilla, acepté porque no tenía más clases nuevas.

Antes de ir a esta clase me dieron la información de los estudiantes (edad, nacionalidad, temas a revisar) pero una vez que llegué al domicilio no concordaba la información y tuve que improvisar mi clase.

Cuando tuve que regresar a mi casa después de la primera clase me di cuenta que la casa estaba aun más lejos de lo que yo esperaba. Me tomó una hora y media el regreso en autobús, ya que el costo del taxi era de \$120 a \$140 pesos. Para ir y regresar a casa necesitaba dos camiones, uno de \$6.50 y otro de \$8.50. Esta agencia tampoco pagaba viáticos de transporte.

En el mismo mes de marzo, por recomendación de uno de mis antiguos estudiantes, conseguí una clase más por mi cuenta en la empresa KHMex. La clase era para dos alemanes por dos horas dos días a la semana. Por una clase juntos de una hora me pagaban \$200 pesos (por ser dos personas y con niveles diferentes) más \$40 pesos de viáticos. Después de una semana de clase, los dos estudiantes, decidieron tomar una hora de clase cada uno de forma individual, así que por hora con cada estudiante me pagaban \$90 pesos.

Durante el mes de marzo tenía dos horas de clase en la empresa KHMex, una hora de clase en Juriquilla por parte de Aprende más y una hora y media en la escuela de idiomas. En promedio por semana estaba ganando \$400 pesos. Sin embargo, es importante señalar que en esta forma de trabajo regularmente hay cancelaciones.

En cuanto al trabajo en Aprende más, tomé la decisión de no continuar con la clase con los dos niños debido a que me tomaba tres horas de traslado en total de ida y vuelta al domicilio, teniendo que pagar taxi de mi propio dinero en más de una

ocasión. Además, en tres ocasiones me pagaron menos dinero del que debían y nunca me lo repusieron.

En general, mi impresión sobre esta agencia es que sólo se enfocaba en las ganancias que recibía y no se interesaba más por el aprendizaje de los estudiantes y poco menos por el bienestar de sus maestros.

Sin embargo, por falta de trabajo en la escuela Olimpo y con repetidas cancelaciones en la empresa KHMex, me vi obligada a aceptar una clase más que me ofrecieron en Aprende más.

Esta nueva clase era de una hora y media dos veces a la semana. En cada clase debía cubrir español como segunda lengua e inglés. El domicilio también se ubicaba en Juriquilla; de nueva forma me tomaba de dos horas y media a tres trasladarme ida y vuelta. El viaje en taxi para ir o regresar me costaba entre \$100 y \$120. En tres ocasiones la madre de mi estudiante me dio una propina de \$50 cada vez. Aunque la primera vez insistí que no debía hacerlo, ella me respondió que seguro yo no ganaba suficiente, eso era verdad, así que tomé el dinero.

En esta ocasión, nuevamente la información que me proporcionaron sobre mi cliente era equivocada y tuve que improvisar otra vez. Esta clase duró únicamente un mes y medio. Después de este tiempo y las experiencias con Aprende más ya no me interesaba trabajar con ellos y, al parecer, a ellos tampoco les importaba trabajar conmigo porque no volví a escuchar de ellos desde finales de mayo hasta agosto y nuevamente en marzo de 2013. En este mes, cuando me contactaron por correo electrónico no hubo ni siquiera un comentario sobre todo el tiempo que no me dieron clases, sino que era como cualquiera de los otros correos donde asumían que yo aún trabajaba para ellos y estaría a su disposición.

Por otro lado, en la escuela Olimpo, en el mes de mayo, me ofrecieron una clase más en la escuela con una de la maestras de inglés que enseñaba ahí mismo. Era

una hora de clase una vez a la semana. Supe por esta maestra, que aunque ella trabajaba para la escuela, debía pagar sus clases de español por el precio completo, sin un descuento. Esta clase sólo duró tres meses, aproximadamente, y durante este periodo canceló la clase la mitad del tiempo. Más tarde recibí una clase más en septiembre que terminó un mes y medio después.

Desde julio hasta septiembre sólo tuve una clase en esta escuela y el estudiante cancelaba de vez en cuando. En algunas ocasiones, en la escuela Olimpo, mi pago fue de \$80 pesos a la quincena y en la empresa también tenía cancelaciones constantes. Debido a esta situación empecé a buscar trabajo nuevamente; pero esta vez no sólo me enfoqué en clases de español sino en puestos como recepcionista y también empecé a buscar a trabajo en otros estados cercanos como Guanajuato, Puebla y Ciudad de México a pesar del crecimiento contante de la ciudad de Querétaro y la apertura de nuevas empresas extranjeras.

Hasta septiembre del mismo año recibí de nuevo dos clases en la escuela Olimpo, una de una hora y media por día, dos veces a la semana y que duró dos meses y la otra fue una clase de una hora por día, una vez a la semana que sólo duro un mes.

Otros testimonios de maestros de Español como Segunda Lengua

A continuación se presentan dos historias laborales de dos egresados más de la licenciatura en Lenguas Modernas en Español de la Universidad Autónoma de Querétaro. La información presentada fue recabada mediante entrevistas de forma escrita y oral durante los años 2013-2014.

Maestra Jazmín.

Egresada de la Licenciatura en Lenguas Modernas en Español por la UAQ. Generación 2005-2009.

Yo comencé mi carrera profesional como maestra de español como lengua extranjera en la escuela Idiomas Querétaro cuando estaba en el último semestre de la licenciatura. A pesar de no tener experiencia profesional me ofrecieron un clase

privada los sábados y otra entre semana por las tardes. Conforme fui teniendo mayor disponibilidad, ganando experiencia y teniendo un buen desempeño en mi trabajo me fueron ofreciendo más clases.

Cuando empecé a trabajar en esta escuela, al coordinadora del área de español realizaba un buen trabajo en cuanto a la organización general y la asignación de clases. Sin embargo, aproximadamente un año después de haber empezado a trabajar aquí, la coordinadora renunció y la dinámica en la organización de las clases cambió notablemente con el nuevo coordinador. Entonces mi perspectiva de la escuela cambió. Comenzaron a surgir problemas como la asignación tardía de maestros y estudiantes o situar a estudiantes de distintos niveles en una misma clase. Esto creaba conflictos y descontento tanto para los maestros como para los estudiantes.

Conforme el coordinador fue adquiriendo experiencia, algunos problemas disminuyeron, pero otros aparecieron y otros más salieron a flote. Era perceptible la falta de organización y estructura en la escuela, no sólo para los maestros sino también para los estudiantes. En muchas situaciones y ocasiones los estudiantes buscaban la ayuda de los maestros en la resolución de problemas debido a la falta de respuesta por parte del coordinador y directivos.

También se hizo notoria la falta de interés por parte de los directivos (dueños de la escuela), ya que éstos no estaban al tanto de algunas de las problemáticas en la escuela debido a que su presencia ahí era casi nula. Como ejemplo, algunos de los estudiantes ni siquiera conocían a los directivos porque durante su estancia en la escuela, éstos no estuvieron presentes o no convivían con los estudiantes, a menos de que fueran grupos o estudiantes importantes, es decir, que dejaban una ganancia considerable a la escuela.

La falta de conocimiento y reconocimiento, por parte de los directivos, del trabajo que realizaban los maestros era evidente. Éstos no tenían ninguna experiencia o

formación profesional en la gestión educativa. La escuela era meramente un negocio para ellos. No invertían dinero en la escuela a pesar de la necesidad de la remodelación de la mayoría de los espacios (baños, salones, biblioteca) y de recursos didácticos (libros, juegos educativos, música), se negaban a dar un aumento a los maestros, no proporcionaban a los maestros cursos de capacitación ni de actualización para que los maestros continuaran creciendo profesionalmente.

Sin embargo, a pesar de los inconvenientes en el trabajo, principalmente la falta de organización y estabilidad, la falta de recursos para las clases y el poco o nulo apoyo del coordinador y los directivos, este trabajo seguía siendo conveniente para mí porque yo seguía creciendo profesionalmente y tenía la oportunidad de tener un horario conveniente para mí. No se me obligaba a tomar clases que yo no quería.

Además, tuve la oportunidad de trabajar para Peace Corps a través de esta misma escuela. Por medio de este trabajo adquirí más experiencia. Sin embargo, fue partir de trabajar para Peace Corps cuando mi percepción de la escuela cambio radicalmente y decidí dejar de trabajar para Idiomas Querétaro. Esto se debió a que, aunque yo era consciente antes de trabajar para Peace Corps que el pago de las clases en Idiomas Querétaro era bajo (\$65 por hora al inicio y \$70 más tarde), me di cuenta que Peace Corps pagaba a la escuela el doble del sueldo que yo percibía por mis servicios.

Después de haber trabajado en Idiomas Querétaro, conseguí unas clases en la Universidad Autónoma de Querétaro en el área de español para extranjeros. Había ventajas y desventajas en este trabajo, por ejemplo, aunque realizaba el mismo trabajo en la UAQ recibía un sueldo un poco más alto, pero, por otro lado, las clases que impartía eran principalmente cursos individuales; esto impedía la convivencia y el enriquecimiento al compartir experiencias con otros estudiantes.

Algunos meses después, conseguí un trabajo en otra escuela con el mismo rubro que Idiomas Querétaro. En esta nueva escuela, Centro de Idiomas Querétaro,

existían algunos de los mismos problemas a los que ya me había enfrentado antes, como la falta de estabilidad laboral y el bajo sueldo.

A diferencia de la escuela Idiomas Querétaro, esta escuela tenía una mejor organización y administración. Los dueños de Centro de Idiomas Querétaro, que también eran los directivos, tenían experiencia en el ámbito de enseñanza-aprendizaje de idiomas; la directora había ejercido anteriormente como maestra de español para extranjeros. También la coordinadora de la escuela había trabajado como maestra de español y era egresada de la misma licenciatura que yo. Esto ayudaba en gran medida a ofrecer un mejor servicio a los estudiantes y, en cierto grado, a tener más empatía por el trabajo de los maestros.

Más adelante conseguí la oportunidad de cambiar de trabajo y laborar para la Universidad Autónoma de Querétaro impartiendo las clases de Literatura y Lectura y Redacción en la preparatoria semiescolarizada y, más tarde, en la facultad de Derecho de la misma universidad como maestra de Ortografía y Redacción en un curso propedéutico. La mayor ventaja en estos trabajos fue la estabilidad laboral. No debía preocuparme por si trabajaría la siguiente semana. Además, la organización de los programas era excelente, tenía la libertad de diseñar mis clases y actividades y había un seguimiento del progreso de los estudiantes a través de reuniones periódicas.

Aunque me gusta mucho enseñar español como lengua extranjera debido a que disfruto enseñar mi lengua materna y compartir la cultura mexicana con los estudiantes extranjeros; a partir de mi experiencia en este campo, actualmente mi interés por trabajar en esta área ha disminuido y prefiero desempeñarme como maestra de preparatoria. Esto se debe en gran medida a la falta de estabilidad laboral, la competitividad que existe y a los bajos sueldos ofrecidos.

Actualmente he optado por dedicarme a la traducción de textos, inglés-español y viceversa, y por buscar trabajo en preparatorias. En 2014 participé en el Concurso

Nacional para el Otorgamiento de Plazas Docentes y ahora me encuentro en espera de conseguir una plaza.

Maestra Fabiola

*Egresada de la Licenciatura en Lenguas Modernas en Español por la UAQ.
Generación 2006-2010*

Mi primera experiencia profesional remunerada fue trabajando para la escuela Idiomas Querétaro. Cuando empecé a trabajar en esta escuela realmente no contaba con mucha experiencia docente. Sin embargo, después de tres años laborando en la misma escuela, el crecimiento profesional que he conseguido no se ve reflejado en el crecimiento económico.

Conseguir el trabajo en la escuela no fue difícil para mí, ya que cuento con la formación académica en el área de lingüística y, principalmente, de enseñanza de español como lengua extranjera. Para obtener el trabajo, el coordinador de la escuela y yo nos pusimos en contacto por medio de una de mis profesoras de la universidad, que también fue profesora del coordinador. Ella me recomendó con él cuando éste le solicitó que le enviara algunos de sus mejores estudiantes que estuvieran por graduarse.

El coordinador me envió un examen de conocimiento de la lengua y, después de revisarlo, me envió una fecha para una entrevista y una clase muestra de 15 minutos. Después de esto me ofreció algunas clases.

Me gusta mi trabajo y lo que hago. Trabajando en este campo siempre estoy en contacto con la gente, conozco personas y culturas diferentes y, además de enseñar, también aprendo.

Sin embargo, en mi experiencia en esta escuela me he enfrentado a diferentes obstáculos que han dificultado la realización de mi desempeño laboral, como la escasez en la cantidad y calidad de recursos didácticos que como maestra necesito

para la preparación y ejecución de mis clases. Por ejemplo, la escuela cuenta con un cierto número de grabadoras al servicio de los maestros y estudiantes, pero muchas de éstas no funcionan. La biblioteca carece de materiales adecuados para la inmersión del estudiante en la cultura mexicana. La mayoría de las películas disponibles están en formato VHS, que es un formato anticuado y casi en desuso; además de que las películas también son viejas. El único tipo de libros en la biblioteca es gramatical, los cuales podrían ser de utilidad en ciertos casos para los maestros, pero no para los estudiantes. No existe ningún tipo de CD musical. Las revistas que se encuentran ahí son de ocio (específicamente de la farándula) y no son actuales. Además, el mobiliario de la biblioteca está en malas condiciones.

Tampoco existen suficientes materiales pedagógicos como láminas, flashcards, juegos didácticos, libros de lectura, etcétera. Por ello, frecuentemente necesito crear mis propios materiales, pero con mis propios recursos y en mi tiempo libre, ya que no me reembolsan el gasto de los materiales ni me pagan el tiempo que invierto en la preparación de éstos.

Otro de las desventajas que tengo en el trabajo son la desestabilidad laboral y la falta de protección laboral. Como maestra no tengo un contrato con la escuela, por tanto no puedo saber si trabajaré la siguiente semana o no ni por cuántas horas. No soy empleada de tiempo completo y como consecuencia no tengo derecho al servicio de salud social ni derecho a exigir un aumento. Los dueños pueden negarse a darme un aumento, aun cuando lo han prometido, si ellos así lo quieren, hecho que sucedió en este año 2014.

También a lo largo del tiempo que he trabajado aquí, me he dado cuenta de la falta de compromiso y de ética profesional que existe en todos los niveles de la escuela. Como ejemplo, en una ocasión una estudiante necesitaba saber el número de horas de clase había tomado hasta ese momento (por cuestiones de pago). Ella se acercó al coordinador de la escuela en tres ocasiones diferentes para solicitarle tal información y en las tres ocasiones el coordinador le respondió que le daría la

información en otro momento, pero nunca lo hizo. Frustrada por el comportamiento del coordinador, la estudiante recurrió a mí para saber si yo podía hacer algo para proporcionarle esta información. Por cuestiones como ésta, los estudiantes en repetidas ocasiones recurren a los maestros para pedir ayuda porque no reciben la atención que esperan por parte del coordinador.

Por otro lado, generalmente los estudiantes tampoco cuentan la ayuda o el respaldo de los directivos debido a que no están presentes en la escuela. En mi caso, yo conocí a la directora general un par de meses después de que yo ya trabajaba ahí y supe quién era sólo porque otra maestra me lo dijo, no porque hubiéramos sido presentadas.

También ha sido desalentador que los directivos no cuentan con ninguna formación profesional relacionada al ámbito educativo ni tienen el interés de impulsar la calidad de la educación en la escuela. Es especialmente desmoralizador que para ejercer esta profesión estudié una carrera universitaria por cuatro años, pero en ocasiones he sentido como si mi formación académica no tuviera valor debido a la falta de reconocimiento de mi trabajo por parte de mis empleadores. La directora general, que es también dueña de la escuela, considera que enseñar español a extranjeros es una tarea inferior a la enseñanza de una lengua extranjera debido a que como nativo hablante ya tienes el conocimiento de la lengua, mientras que los maestros que enseñan otra lengua tienen que aprenderla primero. Por ello, los maestros de lengua extranjera perciben un sueldo más alto que los maestros de español.

Aunado a esto, también he encontrado que no se valora el buen trabajo que algunos de los maestros realizan, ya que los maestros que concurren en algunas faltas como la impuntualidad, la falta de seriedad o de profesionalismo con los estudiantes y/u otros empleados, siguen recibiendo clases y no hay consecuencias de sus acciones.

Idiomas Querétaro es la única escuela en la que he trabajado como maestra. Sin embargo, al igual que mis estudiantes, yo he sido también estudiante de una lengua

extranjera. He estudiado portugués, francés e inglés, cada idioma en una escuela diferente. Al comparar la escuela Idiomas Querétaro con las escuelas a las que he asistido como estudiante me he dado cuenta de la carencia en la infraestructura, el equipamiento y la calidad de enseñanza de algunos de los maestros de la escuela Idiomas Querétaro. Por ejemplo, la escuela en donde estudié francés, contaba con una biblioteca con servicios multimedia. Había computadoras que sí servían disponibles para los estudiantes, discos de música francesa contemporánea y de antaño, películas recientes y no tan recientes, revistas culturales, libros cortos y largos, libros infantiles, libros con vocabulario accesible y otros de vocabulario más complicado. Los estudiantes tenían acceso a todo lo que había ahí. Los maestros también contaban con múltiples herramientas pedagógicas para sus clases. La escuela realmente buscaba ofrecer a los estudiantes una inmersión en el idioma francés mediante la organización de eventos como conciertos de jazz gratuitos y muestras gastronómicas. Mi experiencia en la escuela fue muy buena porque desde el momento en que entraba a la escuela todos hablaban francés y, sin estar en Francia, me sentía inmersa en la cultura.

Desafortunadamente la escuela Idiomas Querétaro está muy lejos de ofrecer una educación de calidad.

Debido a todo lo anterior, en algún momento consideré trabajar en otra escuela, específicamente en la escuela Olimpo. Sin embargo, sólo me ofrecían clases en empresas y, aunque el pago por hora era un poco más alto, no me pagaban el transporte ni el tiempo de traslado, así que decidí no moverme de Idiomas Querétaro.

A pesar de que el trabajo en la escuela no es ideal, también he experimentado cosas positivas como la oportunidad de tomar el curso de examinadores del DELE (Diploma de Español como Lengua Extranjera), el cual aumenta mi valor como profesora de español. Además, tengo la oportunidad de hacer lo que me gusta y quiero ser, maestra de español como lengua extranjera. Mi interés por lo que hago

y los resultados que obtengo de mi trabajo hacen que las adversidades a las que me enfrento valgan la pena.

Desde mi punto de vista, es necesario cambiar el enfoque de la enseñanza del español como lengua extranjera más allá de algo meramente turístico y tratarlo con más seriedad y profesionalismo para que se convierta en un sector fundamental.

CAPÍTULO III. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS

El turismo y la Enseñanza de Español en Querétaro

El estado de Querétaro es uno de los principales destinos turísticos sin playa en el país. Ofrece a los turistas una mezcla entre modernidad y tradición, ya que posee una extensa riqueza cultural, histórica y natural. Cuenta con el nombramiento de Patrimonio Mundial de la Humanidad por la UNESCO. El estado ofrece diferentes tipos de turismo como el de aventura, donde los turistas tienen la oportunidad de conocer otras regiones del estado además de la capital. La zona de monumentos históricos de la ciudad de Querétaro también fue declarada por la UNESCO y es uno de los principales atractivos de la ciudad y el estado. Además Querétaro también posee una ubicación geográfica privilegiada, pues tiene un acceso a otros destinos importantes como es el Estado de México. Querétaro también se ha distinguido por su desarrollo industrial permitiendo el crecimiento de la inversión extranjera.

Todo esto ha llevado a Querétaro a convertirse en un lugar óptimo para el turismo idiomático. Esto se puede apreciar en la actual oferta de español como lengua extranjera.

Actualmente existen en la ciudad de Querétaro un amplio número de escuelas que ofrecen cursos de español como lengua extranjera. Al menos, mediante el internet, es posible encontrar veintiuna escuelas diferentes que brindan este servicio. Aunque estas escuelas tienen en común la enseñanza del español como lengua extranjera, pueden ser diferentes no sólo en cuanto a los programas que manejan sino también a otros servicios que pueden ofrecer.

Algunas de estas instituciones proporcionan sólo los programas de español sin actividades o servicios extras, mientras que otras de ellas brindan el servicio de hospedaje con familias mexicanas y actividades extras como recorridos turísticos,

viajes y actividades culturales (por ejemplo, clases de baile o de cocina). También los programas entre las distintas escuelas varían, así como el enfoque con el que trabajan. Algunas escuelas de idiomas ofrecen cursos de español, pero éstos no son el rasgo distintivo de la escuela, es decir, puede ser que la escuela se especialice en traducciones o en cursos de otra lengua, como inglés o alemán. En otros casos, algunas de las escuelas no cuentan con las instalaciones necesarias para recibir grupos grandes de estudiantes o realizar ciertas actividades (como clases de cocina o de baile por la falta de espacio). Otra diferencia entre las escuelas es que no todas ofrecen clases a domicilio.

También cada escuela maneja horarios y clases diferentes. Algunas tienen horarios y fechas fijas para clases en grupo, mientras que otras pueden recibir estudiantes durante todo el año que se insertan en los cursos existentes o que abren un curso nuevo por la llegada de estudiantes. Sin embargo, casi todas las escuelas manejan clases privadas (generalmente de uno a uno, pero no necesariamente).

Otro punto que cabe destacar es que debido al crecimiento de este sector, las escuelas se encuentran por distintos lugares de la ciudad y no sólo en las partes turísticas de la ciudad, lo que beneficia a los estudiantes que no quiere o pueden trasladarse de un lado a otro.

Otra opción más para aprender español es mediante clases privadas con un maestro de español que trabaja por cuenta propia (freelance). Aunque muchos de estos maestros trabajan en una escuela, también ofrecen sus servicios de forma independiente. Este tipo de servicio se caracteriza por ser a domicilio, con pago en efectivo, sin un contrato de por medio y, por lo general, no hay penalizaciones por cancelación de clases.

Las diferencias entre el servicio de las escuelas y los maestros privados, lejos de ser una desventaja, ofrecen una amplia variedad para los extranjeros que también tienen diferentes necesidades.

Aunque este sector no es reconocido por el gobierno y no hay actas oficiales que muestren su crecimiento, se puede apreciar en la aparición de más y más escuelas que promocionan los cursos de español como segunda lengua.

La mayoría de estas instituciones promueven sus servicios mediante internet, ya sea por una página web de la escuela, una suscripción a algún directorio de servicios (por ejemplo el sitio web ayohui.com) o una red social (como Facebook). Otras escuelas con mayores recursos, como el caso de la Universidad Autónoma de Querétaro o la escuela Idiomas Querétaro, tienen lazos con otras universidades en el extranjero lo que les permite tener un mayor alcance promocional. Otro método de publicidad que emplean algunas escuelas son volantes o carteles. En el caso de los maestros privados estos generalmente se promueven de boca a boca con amigos, estudiantes y ex estudiantes. Las escuelas también se dan a conocer de este modo.

Debido a que la publicidad que maneja no les permite alcanzar mercados internacionales de forma efectiva, en el caso de las escuelas que cuentan con un sitio web, existe una competencia marcada en este sector. Cada escuela, así como los maestros privados, manejan diferentes precios por los cursos que ofrecen.

En el caso de las escuelas, al reducir costos también reducen la calidad en el servicio. Por ejemplo, algunas escuelas tratan de combinar estudiantes con niveles similares de español en una sola clase. Esto significa que al juntar dos estudiantes de distintos niveles en una clase, la escuela ahorra el pago de un maestro, maximizando las ganancias para la escuela. Sin embargo, la calidad del servicio se ve comprometida debido a que no es posible para el maestro atender adecuada y debidamente a dos estudiantes con necesidades diferentes dentro de la misma clase. Este tipo de acciones implica una baja o nula satisfacción de los clientes causando que cambien de escuelas, recorten la duración de su estancia y sus cursos y dejando una mala impresión para futuros turistas.

La falta de atención a esta parte de los sectores educativo y turístico permite que este tipo de situaciones sigan ocurriendo.

La enseñanza del español como lengua extranjera en otros países se ha convertido en una parte clave del turismo y la educación profesional debido a la importante derrama económica que ha logrado. Sin embargo, en México el turismo educativo, es decir la enseñanza del español como lengua extranjera, no se ha contemplado como un posible recurso económico en el sector turístico a pesar de que el país cuenta con todos los medios necesarios para hacer prosperar este tipo de turismo.

Características generales de los extranjeros que vienen a estudiar español

A continuación se presentan algunas gráficas con datos de las características generales de los extranjeros que vinieron a Querétaro para estudiar español durante el periodo 2010 - 2012.



Figura 3.1 Nacionalidades de extranjeros estudiando español 2010-2012

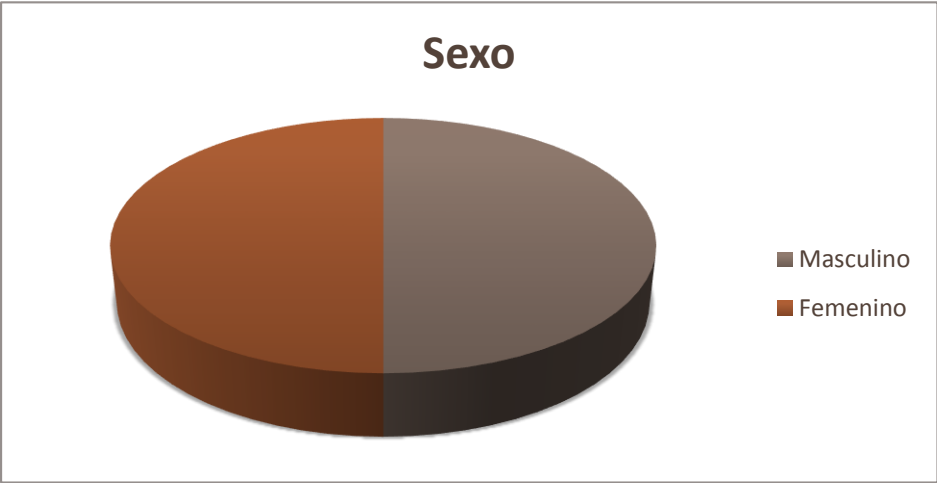


Figura 3.2 Sexo de extranjeros estudiando español 2010-2012

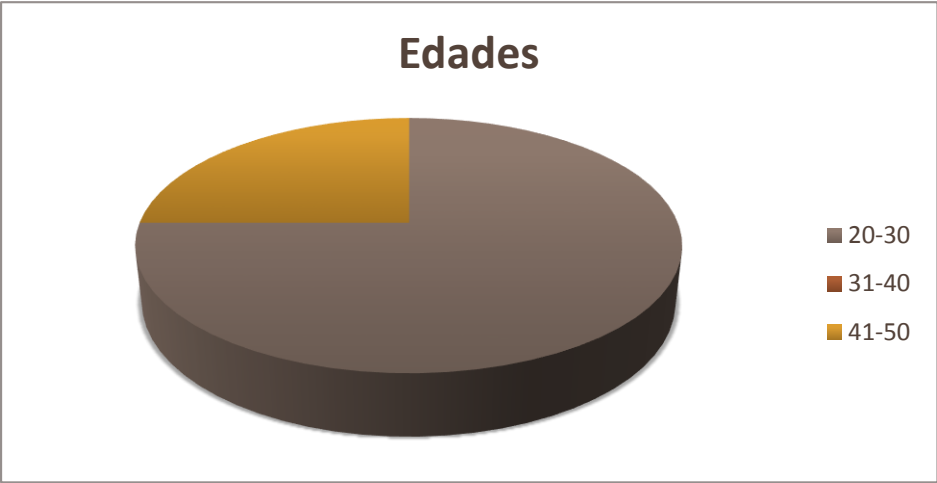


Figura 3.3 Edades de extranjeros estudiando español 2010-2012



Figura 3.4 Ocupaciones de extranjeros estudiando español 2010-2012

De acuerdo a los datos recabados en las entrevistas, los estudiantes que vinieron a Querétaro durante el periodo de tiempo 2010 – 2012 provenían principalmente de Estados Unidos, Suiza y Alemania. En cuanto al sexo de los estudiantes no hubo diferencia, el 50% eran hombres y el otro 50% mujeres. La ocupación que la mayoría de los estudiantes ejercía en su país de proveniencia era estudiante y las edades de éstos oscilaban entre los 20 y 30 años y los 40 y 50 años.

Testimonios de los estudiantes sobre su estancia en Querétaro

A continuación se presentan los testimonios de estudiantes extranjeros de la escuela Idiomas Querétaro respecto a sus experiencias como turistas en la ciudad de Querétaro y sus experiencias en dicha escuela. La información presentada fue recabada mediante entrevistas de forma escrita y oral durante los años 2010-2012.

Entre las principales razones por las cuales los estudiantes extranjeros visitaron Querétaro están: 1) por cuestiones de trabajo o estudios, 2) porque tienen algún familiar o conocido que reside en la ciudad y 3) de una búsqueda de escuelas de español en Internet.

A partir de su estancia en Querétaro, los estudiantes en su mayoría indicaron que principalmente se sintieron atraídos a venir o pasar tiempo en Querétaro para realizar estudios de español por 1) la ubicación de la ciudad, b) por ser un lugar seguro y 3) por la arquitectura. Aunque cabe destacar que a la mayoría de los estudiantes señalaron que recibieron, por parte de algún conocido o familiar, una recomendación para ir a Querétaro.

Entre las cosas que más les gustó de Querétaro a los estudiantes destacan los siguientes: la gente, la cultura, las iglesias y las plazas. Un estudiante estadounidense de 27 años, técnico automotriz, comentó: “Me gustó la gente y la cultura, los festivales que duraban todo el día, la historia y las hermosas iglesias, el clima, las calles peatonales y las plazas”. Otra estudiante mujer estadounidense de 55 años de edad, profesora de leyes, mencionó: “[Me gustó] todo. La arquitectura,

el entretenimiento, los museos – el acueducto, las iglesias, [...] las espléndidas calles y las maravillosas plazas.”

Por otra parte, en cuanto a su estancia en la ciudad, poco más de la mitad de los estudiantes se hospedaron en hoteles o con conocidos, mientras que el resto se hospedaron con familias anfitrionas que forman parte del servicio ofrecido por la escuela con la finalidad de tener un mejor acercamiento a la cultura y la oportunidad de practicar español fuera de la escuela.

Los estudiantes que se alojan con familias anfitrionas tienen también la oportunidad de probar comida mexicana hecha en casa, ya que el servicio de alojamiento incluye tres comidas al día. Probar la gastronomía mexicana es uno de los mayores intereses de los estudiantes. Debido a ello, todos los estudiantes comieron al menos alguna vez en restaurantes y señalaron que Querétaro cuenta con buenos restaurantes.

Todos de los estudiantes realizaron viajes o excursiones a otros lugares de Querétaro, como La Peña de Bernal o Tequisquiapan, lugares aledaños como Guanajuato, San Miguel de Allende y Ciudad de México y/o playas entre las que destacan Puerto Vallarta, Ixtapa, Zihuatanejo y Cancún.

Entre los principales problemas a los que se enfrentaron algunos de los estudiantes durante su estancia en Querétaro y/o recorridos por el país se encuentran los problemas de comunicación (la mayoría de los entrevistados lo relacionan a su bajo nivel de español) y el sistema de transporte público. Una estudiante, mujer alemana de 27 años de edad, encargada de proyectos en una empresa alemana, mencionó: “En taxi tuvo [sic] problemas que siempre me cobraron bastante”.

Extranjeros residentes en Querétaro y la enseñanza del español

El sector industrial en el estado de Querétaro se ha ido acrecentando en los últimos años. Tanto empresas nacionales como extranjeras se han instalado en diversas

regiones del estado. De acuerdo a un estudio publicado por TINSA, Tasaciones Inmobiliarias, en 2011, la infraestructura y la localización de Querétaro que permite un rápido paso otros estados en las fronteras como Nuevo Laredo, Tamaulipas y Ciudad Juárez; además de la cercanía con cuatro de los puertos más importantes del país, han hecho que Querétaro se establezca como uno de los principales estados receptores del país de la inversión extranjera (TINSA, 2011).

En un artículo publicado en internet en abril de 2015 por el periódico El Universal, mencionan que para el cierre del año 2014 se registró un número de mil 325 empresas extranjeras en el estado. Algunos de los países con empresas en Querétaro son Estados Unidos, Alemania, Francia, Corea y Japón (Aguirre, 2013).

Con la apertura de empresas extranjeras en el estado surgen nuevos empleos para los habitantes nacionales, pero también para los extranjeros, tanto los que ya residen aquí como los que llegan directamente a trabajar a estas empresas.

Esta es una de las razones por las que la población extranjera en el estado ha ido en aumento, aunque no hay cifras precisas sobre el número de estos habitantes con el paso de los años. Según el sitio web Códice Informativo, en un artículo publicado el 11 de marzo de 2015, en una entrevista al licenciado Roberto Alcocer Martínez, Jefe de la Unidad de Asuntos Internacionales y Atención al Migrante, con relación al 8º Festival de Comunidades Extranjeras en Querétaro en el cual participaron 75 comunidades extranjeras, aseguró que en Querétaro viven más de 10 mil extranjeros de distintas nacionalidades (Luján, 11 de marzo de 2015).

Como consecuencia del arribo de extranjeros a Querétaro, ya sea como turistas o residentes, surgen demandas de nuevos servicios en diversos sectores. Esto sucede con la oferta de nuevos programas educativos creados para responder a la demanda existente de profesionistas en áreas específicas o incluso la apertura de instituciones educativas especializadas, por ejemplo, en 2014 fue inaugurado el Campus Franco Mexicano de Formaciones Aeronáuticas, dentro de la Universidad

Aeronáutica en Querétaro (UNAQ), y en el mismo año también se inauguró el Centro de Formación Nacional Peugeot de la Universidad Tecnológica de Querétaro (UTEQ).

Por otra parte, también se encuentra la demanda de servicios ya existentes, pero insuficiente dentro del mismo ámbito educativo, como es el caso de la enseñanza de español como lengua extranjera. Aunque este servicio no tiene la atención del gobierno y, por tanto, no hay datos o información que apoyen la necesidad de mejorar la oferta existente o de crear nuevos programas y centros de enseñanza; es un fenómeno presente. No sólo son turistas internacionales los que se interesan en viajar a Querétaro con la finalidad de aprender español o que estudiar español forma parte de sus vacaciones, sino también los extranjeros que residen en el estado, ya sea por cuestiones personales o de trabajo requieren aprender la lengua.

En algunos destinos turísticos, principalmente los destinos de playa, son famosos por tener un alto número de habitantes, especialmente empleados en el sector turístico o de negocios (no estrictamente compañías grandes, sino pequeños negocios como tiendas de abarrotes, supermercados, etcétera), que hablan otro idioma, generalmente el inglés. Sin embargo, este no es el caso de Querétaro y por ello la necesidad de hablar español para los extranjeros es aún más fuerte ya que no sólo lo requieren como herramienta de trabajo, sino como parte de su vida personal.

En algunos casos las mismas empresas que emplean a estos extranjeros pagan clases de español a sus empleados (y en algunos casos a sus familias, principalmente esposa o esposo) ya sea por ser parte del contrato para facilitar su adaptación a su vida en otro país, porque es de importancia para los negocios o por la demanda de los mismos empleados que necesitan la lengua para comunicarse. Por otra parte, también está el caso de los extranjeros que pagan sus propias clases porque sus empresas no cubren los gastos.

Cualquiera que sea el caso, en Querétaro existe un amplio número de escuelas que ofrecen programas de enseñanza del español y de maestros privados que tratan de satisfacer esta demanda.

Generalmente, las empresas contratan los servicios de alguna escuela que pueda ofrecer clases a domicilio (ya sea particular o de trabajo), costos competitivos y que pueda garantizarles un comprobante de gastos. Cada escuela maneja sus propios precios y hace arreglos para recibir el contrato con la empresa, como no requerir el pago de viáticos para los maestros, por ejemplo. En otros casos, los empleados pueden decidir la escuela o el maestro privado que desean tener.

Aunque hasta ahora he mencionado el caso de los extranjeros que viven y laboran en Querétaro, también hay otros extranjeros que residen en el estado por cuestiones que no están relacionadas con el trabajo y que también se interesan en aprender español.

A partir de lo anterior, es posible ver que la enseñanza del español como lengua extranjera tiene un gran potencial como recurso económico, no sólo para el estado, sino para el país, ya que mientras existan extranjeros viviendo y/o trabajando en Querétaro y otras partes de México, existirá la necesidad de aprender español.

Experiencias laborales de maestros de Español como Segunda Lengua

Maestro 1

Después de terminar mis estudios de licenciatura en 2006, me tomé casi un año para terminar mi tesis y titularme antes de empezar a trabajar. Aunque en realidad en ninguno de mis trabajos siquiera me preguntaron si contaba con título o cédula profesional.

De acuerdo con mis maestros de la universidad, con esta profesión podríamos dar clases de español como materia en escuelas primarias y secundarias, enseñar lectura y redacción, literatura o incluso historia en preparatoria, diseñar mapas

curriculares y sobre todo enseñar español como segunda lengua. Incluso la oportunidad de ejercer ésta última en el extranjero. Sin embargo, los egresados de esta carrera no cuentan con la misma aceptación que los egresados de la Escuela Normal Superior para ejercer trabajos de maestro en escuelas de preescolar, primaria, secundaria o preparatoria debido a que, a diferencia de esta escuela, el plan de la licenciatura en Lenguas Modernas no está basado en los requerimientos de la SEP.

De mi generación, nos titulamos veinte personas de las cuales 16 estamos laborando ejerciendo nuestra licenciatura, o estudios posteriores, de la siguiente forma: uno como maestro de preescolar, cuatro como maestros en secundaria, tres como maestros en preparatoria, uno de éstos en el extranjero, tres más a nivel universitario, dos como maestros y uno como investigador, y, por último, cinco en el área de español como segunda lengua, uno como coordinador en una escuela de idiomas, tres como maestros, yo entre éstos, y uno como maestro en una universidad en el extranjero.

El área de español como segunda lengua es un campo laboral muy inestable trabajar como maestro. Las escuelas, a excepción de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ), funcionan de acuerdo a las temporadas turísticas de visitantes extranjeros, así que durante la temporada baja hay mucha competencia y poco trabajo.

A diferencia de los maestros de idiomas extranjeros, por ejemplo, de inglés, su campo de trabajo es más estable debido a que ellos dependen, en su mayoría, de mexicanos que aprenden esta lengua y, por ello, incluso pueden laborar en escuelas, como una secundaria o preparatoria, por todo un ciclo escolar.

Durante 2005 y 2006, mientras me encontraba estudiando en licenciatura de Lengua Modernas en Español, llegó un grupo en cada año para tomar un semestre de clases de español, lo que no sucede en las escuelas de idiomas. En mi experiencia, el

periodo más largo que un grupo ha estado en una de estas escuelas es de dos meses y durante las vacaciones de verano.

Por otra parte, ser un maestro independiente es aún más inestable y puede ser complicado para conseguir estudiantes. En este caso, para conseguir estudiantes la mejor publicidad es cuando un estudiante pasa la voz a alguien más, ya que muchos de ellos se valen de la recomendación de alguien más para tomar clases.

Mientras enseñé en la empresa KHMex, yo fui quién decidió los precios por las clases. Antes de decidir consulté con dos maestras más que tenían experiencia como maestras independientes. Una de ellas me sugirió un costo más alto al que yo decidí y la otra uno más bajo. Finalmente decidí algo entre los dos consejos que recibí por miedo a que le pareciera caro a la empresa y decidiera contratar los servicios de una escuela. Las personas que deciden a que escuela contratan no siempre son los estudiantes, que son quienes reciben el servicio, si no alguien de Recursos Humanos porque ellos comparan precios y toman su decisión basada en el precio y no en la calidad de la enseñanza.

Como maestro independiente, una clase de uno a uno puede ir de \$80 a \$200 y algunos maestros deciden cobrar viáticos de transporte cuando el traslado es mayor a treinta minutos en camión o es en las afueras de la ciudad. Para cobrar el viático de transporte es basado en el precio de alguna compañía de taxis de quien generalmente usarías sus servicios.

Aunque \$200 por una hora de trabajo es bueno, realmente no es fácil conseguir muchos estudiantes debido a que es un ámbito muy competitivo. Existen en la ciudad de Querétaro al menos 15 escuelas que ofrecen clases de español a extranjeros.

Las escuelas en las que yo trabajé se enfocan en los beneficios que pueden obtener de estudiantes y maestros. En la escuela Idiomas Querétaro se hicieron

renovaciones en el mobiliario o instalaciones sólo cuando no había opción o cuando buscaban recibir la aprobación de un grupo. En general, los dueños invertían en cosas de oficina y materiales básicos para los maestros y estudiantes.

En 2007 en la oficina de Dirección había una cafetera con café, azúcar, sustituto de crema en polvo y tazas a disposición de los maestros. Para 2010, de acuerdo a la directora general, la dueña de la escuela, era demasiado gasto ofrecer café a los maestros, así que por órdenes de ella a partir de junio de ese año, el café sólo era para los administrativos. Sin embargo, como la directora general difícilmente se encontraba en la escuela, las coordinadoras seguían permitiendo a los maestros tomar café. Sólo nos pedían que lo escondiéramos de los estudiantes porque en un par de ocasiones algunos pedían una taza de café.

Otro ejemplo sobre el ahorro de gastos que trataban de hacer los dueños era en las clases. Como mencioné anteriormente, el coordinador de esta misma escuela se empeñó en mezclar dos niveles o más en una clase para poder ahorrar el pago de otro maestro y esto era aprobado por los dueños de la escuela, es decir, los gerentes general y administrativo. Esto demuestra que los dueños solamente se preocupaban por el balance, minimizar costos para obtener mayores ganancias.

Por otra parte, en cuanto a las oportunidades para que un maestro pudiera ganar un poco más de dinero eran limitadas. Esto se debía al manejo de los recursos humanos por el coordinador. Una de éstas era tomar tantas clases como te ofrecieran. En caso de que no te ofrecieran más, era necesario pedirle al coordinador que hiciera lo posible por tomarte en cuenta antes que a otros maestros, no siempre funcionaba esto, pero en algunas ocasiones funcionó para mí. La otra oportunidad era ser enviado a Peace Corps.

Antes mencioné que en mi caso tuve que solicitar ser enviada a trabajar con esta organización, pero para el coordinador fue una decisión difícil debido a que ya había enviado a otro de sus mejores maestros. Por una parte, debe de satisfacer los

requerimientos de su cliente, en este caso Peace Corps, que era un cliente que garantizaba dos grupos por año. Sin embargo, también debía considerar la llegada de otros estudiantes. No todos los maestros en la escuela tenían experiencia o conocimientos para enseñar en todos los niveles e incluso no todos tenían conocimientos de una segunda lengua y esto solía ser requisito de algunos estudiantes. Por esta situación, era complicado para un maestro tener control sobre el dinero que podía ganar.

En este aspecto, aunque en la escuela se enseñaban otros idiomas además de español, la escuela no ofrecía descuentos a los maestros interesados en aprender otra lengua. En 2007, por dos meses, a mí y a otra maestra nos permitieron asistir gratuitamente como oyentes a una clase de inglés, pero después nos dijeron que tendríamos que pagar si queríamos continuar con la clase. Ninguna de las dos aceptamos porque no ganábamos lo suficiente para pagar por la clase.

Desafortunadamente, en mi experiencia, no había encontrado este tipo de oportunidades ni este interés por la educación y los estudiantes y/o el bienestar y reconocimiento de los maestros en ninguna otra de las escuelas donde trabajé. Al contrario, en mi experiencia, las escuelas Idiomas Querétaro, Olimpo y Aprende más, eran más un negocio donde se intentaba tener un mínimo de inversión con un máximo de ganancias.

Los dueños de la escuela Idiomas Querétaro rara vez aparecían por la escuela y cuando estaban ahí no tenían tiempo de reunirse con maestros, aunque ambos eran los directivos. Si era necesario hablar con alguno de ellos, era mediante una cita.

Cuando un grupo de estudiantes se iba satisfecho, siempre delante de ellos, los directivos agradecían a los maestros por su trabajo, no obstante, los maestros no nos sentíamos valorados ni apreciados.

Yo estudié cuatro años en la universidad para especializarme en la enseñanza del Español como Lengua Extranjera, y pensé que como en cualquier trabajo no sería tan fácil encontrar un buen trabajo inmediatamente, pero nunca creí que sería realmente tan difícil y mucho menos que después de haber estudiado por cuatro años y obtener un título de licenciatura, estaría ganando \$50 pesos por hora, o incluso, \$160 pesos por mes.

CONCLUSIONES

En los últimos cuatro años, la inversión extranjera ha ido en aumento en la ciudad de Querétaro. Debido a ello, el sector industrial se ha convertido en uno de los más importantes en cuestión de empleo. Esto trae como consecuencia el establecimiento de familias extranjeras en la ciudad y, aunado a ello, el incremento de turistas internacionales, ya que tales residentes extranjeros reciben visitas de familias y amigos. De tal forma, el sector turístico también se ve favorecido.

Aunque los extranjeros que residen en la ciudad están aquí por cuestiones laborales, sus actividades en el tiempo libre son las mismas que realizaría un turista que se encuentra de vacaciones en algún lugar: visitar los lugares turísticos de la zona y regiones aledañas, comprar artesanías, asistir a museos, exposiciones artísticas, eventos culturales y probar restaurantes y bares, entre otras actividades. Básicamente la mayor diferencia entre un turista por vacaciones y un extranjero que reside por un tiempo limitado en otro país es que éste último no se hospeda en un hotel.

Algunos extranjeros que viven en Querétaro, generalmente por cuestión laboral, se interesan en el aprendizaje de la lengua no sólo por su utilidad en la vida laboral, sino también porque les facilita su estadía, les ayuda a crear lazos con la gente con quien conviven y a tener un mejor entendimiento de la cultura local. Otros turistas extranjeros viajan a Querétaro y a otras partes de México con el principal objetivo de estudiar español.

Por esta cuestión, se ha incrementado en la ciudad el número de escuelas que ofrecen clases de español para extranjeros. Para el año 2014, en una búsqueda en internet de clases de español para extranjeros, en el sitio web ayohui.com, aparece un aproximado de veintiuna escuelas o centros educativos que ofrecen este

servicio. Este incremento de escuelas se da por la alta demanda del servicio de la enseñanza del español como lengua extranjera.

Para satisfacer dicha demanda, la Universidad Autónoma de Querétaro ofrece la licenciatura en Lenguas Modernas en Español que tiene como finalidad formación de profesionistas bien preparados y que garantizan una alta calidad en cuanto al ofrecimiento de programas de español para extranjeros.

Sin embargo, pese a la necesidad de maestros de español para extranjeros, este mercado laboral provee una situación inestable y poco remunerativa para los que proveen la mano de obra. No hay una relación equitativa entre la inversión de la formación profesional y el sueldo que percibe un maestro en esta área. Además, debido de que el trabajo es por temporadas, no hay una estabilidad o garantía del trabajo a lo largo del año y los maestros tampoco reciben beneficios por su trabajo, es decir, no cuentan con seguro médico, subsidio de vivienda, pago de vacaciones, pago por enfermedad, aguinaldo, vales de despensa, fondos de ahorro ni bonos por productividad. Esto resulta en un beneficio para las instituciones educativas, pero no para los maestros que son la materia prima de dichas escuelas. Otros obstáculos más a los se enfrentan los maestros es la baja o nula calidad de los recursos, materiales e instalaciones en las escuelas y la falta de apoyo e interés por parte de los directivos. Algunas de las instituciones donde laboran los maestros cuentan con instalaciones en malas condiciones o deficientes provocando que la calidad de la enseñanza disminuya. Estas escuelas funcionan más como negocios con una mínima inversión con un máximo de ganancias. Los maestros que se desenvuelven en esta área frecuentemente se ven en la necesidad de conseguir un empleo secundario para poder solventar sus gastos, ya sea trabajando como tutores privados, en otra escuela del mismo ámbito o haciendo traducciones de otros idiomas al español y viceversa.

Considero que gran parte de la problemática en los ámbitos educativo, laboral y turístico se debe a la falta de conocimiento sobre el turismo idiomático en el estado

por parte del gobierno. La inexistencia de estudios sobre este campo del turismo lo convierte en un fenómeno fantasma y frenan su potencial como recurso económico. Para lograr el impulso y éxito del turismo idiomático en Querétaro, es indispensable que el gobierno y las instituciones educativas trabajen de forma conjunta ante los diversos retos a los que se enfrentan. Entre estos retos se encuentran los siguientes:

- El fortalecimiento de la calidad de los programas educativos para la formación de maestros de español como lengua extranjera para seguir preparando profesionistas con un alto nivel educativo.
- La regulación de la apertura de nuevos centros de enseñanza y de la calidad de los programas educativos que ofrecen dichos centros, así como de la certificación de los institutos educativos y el profesorado para poder controlar y garantizar la calidad del servicio educativo.
- La difusión y promoción de la enseñanza del español como lengua extranjera a nivel internacional para poner a Querétaro en el mapa como destino de turismo idiomático.
- El desarrollo de redes y convenios con instituciones educativas internacionales y gobiernos de otros países para consolidar la oferta educativa tanto para la formación de maestros como para los turistas idiomáticos.

Aunque en Querétaro se ha ofrecido ya el servicio de la enseñanza del español como lengua extranjera por varias décadas y la formación de maestros en esta área está afianzada, todavía hay mucho trabajo por hacer. Sin embargo, si los sectores laboral, educativo y turístico trabajan de manera unida reconociendo la importancia del papel que cada uno tiene en esta labor, el resultado final será más satisfactorio.

BIBLIOGRAFÍA

ARQHYS Architect Site. ¿"Qué es el turista?" Consultado en marzo de 2010. En: <http://www.arqhys.com/articulos/turista-historia.html>

Augé, M. 2000. *Los no lugares. Espacios del anonimato. Una antropología de la sobremodernidad*. España: Gedisa. Consultado en Mayo de 2015. En <http://designblog.uniandes.edu.co/blogs/dise2609/files/2009/03/marc-auge-los-no-lugares.pdf>.

Augé, M. 1998. *El viaje imposible; el turismo y sus imágenes*. España: Gedisa.

Benthall, J. 1988. The Anthropology of Tourism. In *Anthropology Today*, Vol. 4, No. 3 (June), (20-22).

Berger, D. y A. G. Wood. Berger, "Introduction: Tourism Studies and the Tourism Dilemma", en D. Berger y A. Wood (eds.). *Holiday in Mexico. Critical Reflections on Tourism and Tourist Encounters*. Durham y Londres: Duke University Press. 2010. Pp. 1-20.

Bueno Castellanos, C. *Globalización: Una cuestión antropológica*. México DF: CIESAS/M.A. Porrúa. 2000.

Burns, G. L. S/F. "Anthropology and tourism: Past contributions and future theoretical challenges". Consultado en Marzo, 2015. En: <http://www98.griffith.edu.au/dspace/bitstream/handle/10072/5300/anthropology?sequence=1>.

Burns, P.M. *An Introduction to Tourism and Anthropology*. New York: Routledge. 1999.

Castells, M. (1998). *La Era de la Información. Economía, Sociedad y Cultura. Vol. III, Fin de milenio*. Madrid, Alianza Editorial.

Chambers, E. 1991. *Tourism and culture. An applied perspective*. New York: SUNY.

Clarín.com. Crecimiento del turismo educativo. 2008. Consultada en marzo de 2010. En: <http://edant.clarin.com/suplementos/viajes/2008/03/30/v-01639379.htm>

Covert, L. P. "Colonial Outpost to Artists' Mecca: Conflict and Collaboration in the Development of San Miguel de Allende's Tourist Industry. En D. Berger y A. Wood (eds.). *Holiday in Mexico. Critical reflections on tourism and tourist encounters*. Durham y Londres: Duke University Press. 2010. Pp. 183-220

De la Garza, E. et al. "Crítica de la razón para-posmoderna (Sennet, Bauman, Beck)" EN De la Garza, E. (coord.) 2011. *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva. Tomo I*. México, DF: UAM/Plaza y Váldes. Pp. 23-51.

De la Torre, O. (1991). *El turismo. Fenómeno social*. México: Fondo de Cultura Económica.

Finan, Timothy J. "Anthropological Research Methods in a Changing World." En E. Moran, (ed.). *Transforming Society, Transforming Anthropology*. Ann Arbor: The University of Michigan Press. 1999 (4a ed.). Pp. 301-324.

García, A. 2008. Turismo idiomático. Consumer Eroski (2008). En: http://www.consumer.es/web/es/educacion/otras_formaciones/2006/08/24/154902.php. Consultado en marzo de 2010.

García, M., J. L. Cabada, y M. Bonilla. 2004. Prometedor segmento para la diversificación de la oferta turística de Costa Rica. En: <http://www.monografias.com/trabajos29/turismo-educacional/turismo-educacional.shtml> y <http://www.monografias.com/trabajos29/turismo-educacional/turismo-educacional2.shtml#ixzz3dAhgcbfg> (Visitado el 16 de abril de 2010).

Geertz, C. 1987. *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Gedisa.

Gibson, H. 1998. The Educational Tourist. JOPERD--The Journal of Physical Education, Recreation & Dance. 69, Consultado en marzo de 2010. En: <http://www.questia.com/googleScholar.qst;jsessionid=LLwdYMZh1bn7GrsmX5WvZLbMLsZhnfmW0vnN1nKbvTkJ4GdrX8RF!-1568431780!->

Gómez Sánchez, I., L. Rodríguez Gutiérrez y L. Alarcón. 2011 Método Etnográfico y Trabajo Social: Algunos aportes para las áreas de investigación e intervención social. En FERMENTUM- AÑO 15 - No 44 - septiembre – diciembre.

Grajales, T. 1996. *Conceptos básicos para la investigación social*. México: Universidad de Montemorelos.

Güames, J. El español como recurso turístico: el turismo idiomático. Centro Virtual Cervantes. Instituto Cervantes. Consultado en marzo de 2010. En: http://congresosdelalengua.es/valladolid/mesas_redondas/guemes_j.htm

Hammersley, M. y P. Atkinson. 1994. *Etnografía. Métodos de investigación*. Ed. Paidós. Barcelona.

Jafari, J. 2007. "Modelos del turismo: los aspectos socioculturales". En D. Lagunas (coord.). *Antropología y turismo. Claves culturales y disciplinares*. Plaza y Valdés/UAEH. Pp. 47-70.

Kearney, M. 1995. The Local and the Global: The Anthropology of Globalization and Transnationalism. *Annual Review of Anthropology* 24:547-65.

Knauff, B. M. 2002. "Critically Modern: An Introduction". En *Critically Modern: Alternatives, Alterities, Anthropologies*. B. Knauff (ed.). Bloomington: Indiana University Press. Pp. 1-.56.

Lagunas, D. 2006. El Espacio del Turismo. *Alteridades*. En: Redalyc. Vol. 16, No. 031, pp. 119-129. México.

Luque, Y. Turismo. Caracas. Consultado en marzo de 2010. En: <http://www.monografias.com/trabajos17/turismo/turismo.shtml>.

Manual LLM Español. *Manual de Orientación para el Alumno. Licenciatura en Lenguas Modernas en Español*. Facultad de Lenguas y Letras, Universidad Autónoma de Querétaro. En: http://fll.uaq.mx/docs/ME_Espanol.pdf (Visitado el 15 de junio, 2014).

Méda, D. 1998. *El trabajo. Un valor en peligro de extinción*. Barcelona: Gedisa.

Meyer, C. 2006. El idioma, una fuente de turismo y de trabajo. *Clarín*. Consultado en marzo de 2010. En: <http://edant.clarin.com/diario/2006/05/09/opinion/o-02702.htm>

Nash, Dennison. 1996. *Anthropology of Tourism*. New York: Pergamon.

-----, 1989. Tourism as a Form of Imperialism. In *Hosts and Guests: The Anthropology of Tourism*, 2nd edition. Valene Smith (ed.). Philadelphia: University of Pennsylvania Press. Pp. 37-52.

-----, y V.L., Smith, 1991. "Anthropology of Tourism", en *Annals of Tourism Research*, vol. 18, núm. 1, pp. 12-25.

Noticias de Antropología y Arqueología (NAYA). Turismo Cultural definiciones desde nuestra perspectiva. Consultado el 10 marzo de 2010. En: http://www.naya.org.ar/turismo/definicion_turismo_cultural.htm

Oemichen Bazán, C (ed.). 2013a. *Enfoques antropológicos sobre el turismo contemporáneo*. México: UNAM-IAA.

Oemichen Bazán, C. 2013b. "Una mirada antropológica al fenómeno del turismo", En C. Oehmichen (ed.). *Enfoques antropológicos sobre el turismo contemporáneo*. México: UNAM-IAA. Pp. 35-65.

Paredes, Miriam. "Turismo internacional; México, entre los 10 destinos favoritos". *Excelsior*. Abril 17. 2015. Consultado en la página: <Http://www.excelsior.com.mx/nacional/2015/04/17/1019219>.

Ritchie, B. con N. Carr y C. Cooper. 2003. *Managing Educational Tourism*. Aspects of Tourism Series. Clevedon, Inglaterra: Channel View Publications. En: <http://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=ptdXNo2I3D0C&oi=fnd&pg=PR7&dq=educational+turismo&ots=HcBrVGCWL8&sig=OfbrfMJ2wFPvfpp3HdDy8f8rywk#v=onepage&q&f=false> (Visitado en abril de 2010).

Rodríguez, J. G. y De la Garza, E. 2011. "Trabajo cognitivo y control sobre el proceso de trabajo: la producción de software". EN De la Garza, E. (coord.) 2011. *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva. Tomo I.* México, DF: UAM/Plaza y Váldes. Pp.209-226.

Roseman, S. 2003. Poniendo la artesanía gallega y el turismo rural gallego en el mapa global: políticas administrativas y propuestas locales. EN Bueno, C. y E. Aguilar (coords.). *Las expresiones locales de la globalización: México y España.* México: IUA/CIESAS/Porrúa.

Rothstein, F. A. 2003. "Empleo flexible y cultura posmoderna: el impacto de la globalización en una comunidad rural en México". EN C. Bueno y E. Aguilar (coords.). *Las expresiones locales de la globalización: México y España.* México: IUA/CIESAS/Porrúa. Pp. 155-168.

Salazar, N. B. 2006. Antropología del turismo en países en desarrollo: análisis crítico de las culturas, poderes e identidades generados por el turismo. No. 5. Julio-Diciembre.

Santana, A. 1997. *Antropología y turismo ¿Nuevas bordas, viejas culturas?*. Barcelona: Ariel.

Schudson, M. 1979. On Tourism and Modern Culture. Chicago Journals. En: *American Journal of Sociology.* Vol. 84, No. 5, pp. 1249-1258.

Secretaría de Turismo SECTUR. (2009). Turismo cultural. Consultado en abril de 2010. En: http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_Turismo_Cultural_y_de_Salud

SECTUR-CESTUR, Estudio Estratégico de Viabilidad de Turismo Cultural, 2002.

Simmel, Georg. 1950. *The Sociology of Georg Simmel.* Kurt H. Wolff (ed.). New York: The Free Press.

Simonicca, A. 2007. "Conflicto(s) e interpretación: problemas de la antropología el turismo en las sociedades complejas". En D. Lagunas (coord.). *Antropología y turismo. Claves culturales y disciplinares.* Plaza y Valdes/UAEH. Pp. 27-46.

Stronza, A. 2001. "Anthropology of Tourism: Forging New Ground for Ecotourism and Other Alternatives". En *Annual Review of Anthropology.* 30:261-83.

Sue, R. 1987. *El ocio.* México: Fondo de Cultura Económica.

Tarrés, M. L. (coord.). 2004. *Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social.* Ed. Porrúa- El Colegio de México. México.

Turmero, Astros, J. I. 2013. *Globalización y pobreza: análisis.* Consultado en: <http://www.monografias.com/trabajos95/globalizacion-y-pobreza-analisis/globalizacion-y-pobreza-analisis.shtml>

Wallerstein, I. 2007. *El moderno sistema mundial. La agricultura capitalista y los orígenes de la economía-mundo europea en el siglo XVI*. México: Siglo XXI.

ANEXOS

ANEXO A: Convocatoria de cursos de Español para Extranjeros en la UAQ 1977

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO FACULTAD DE LENGUAS Y LETRAS DE LA U.A.Q. CURSOS DE ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS

Curso de español

Curso de español para extranjeros en los niveles básicos, intermedio y avanzado, desde un enfoque comunicativo, y en un ambiente de continuo contacto con la sociedad y la cultura mexicana.

Gramática y conversación, literatura, cultura y civilización mexicana: 80 horas.

Condiciones de admisión

- Edad mínima del estudiante: 18 años.
- Enviar ficha de inscripción debidamente llenada.
- Contar con *seguro de vida o gastos médicos* durante su estancia en México.
- Enviar un adelanto de \$60 US dólares en giro bancario o cheque certificado [...].
- El pago restante se efectuará a la llegada del estudiante.

CUOTAS INDIVIDUALES Y PARA PROGRAMAS A ESTABLECER CON UNIVERSIDADES EXTRANJERAS. Vigentes hasta 1997.

De 1 a 5 estudiantes	660 Dls.	Curso de: 80 horas
De más de 6 estudiantes	560 Dls.	Curso de: 80 horas

El curso de español para extranjeros incluye:

Material didáctico de apoyo. Bibliotecas.
Constancia de estudios. Eventos académicos-culturales.
Instalaciones y equipo. Convivio de bienvenida y despedida.
Actividades deportivas universitarias. Visitas a la ciudad y sus alrededores.
Autobús para grupos de más de 15 estudiantes, en programas de 80 horas, en viajes de fin de semana para visitar ciudades aledañas. (A esgoger [*sic.*] Teotihuacan, México, Guanajuato, Morelia o la Sierra Gorda Queretana). Salida: Un fin de semana de dos días.
Servicios médicos menores en:
Facultad de Enfermería en el Campus Universitario. [...]

ANEXO B: Cuestionario aplicado a Maestros de Español como Lengua Extranjera

Edad:

Sexo:

Por favor, responde las siguientes preguntas lo más completas posibles. Toda la información proporcionada en este cuestionario es confidencial y con fines académicos únicamente.

1. ¿Cuál es su profesión?
2. ¿Qué estudió y dónde?
3. ¿Cuál es su campo de trabajo?
4. ¿Por qué decidió trabajar como maestro de español como segunda lengua?
5. ¿Por cuánto tiempo ha trabajado como maestro de español como lengua extranjera?
6. ¿Dónde se encuentra trabajando actualmente?
7. ¿Hace cuánto tiempo trabaja en esta escuela?
8. ¿Qué cambios en la escuela ha percibido a través del tiempo que lleva trabajando aquí?
9. ¿Cómo ha sido su experiencia como maestro en esta escuela? ¿Cuáles son los pros y los contras de trabajar aquí?
10. ¿A qué problemas se ha enfrentado al trabajar aquí?
 - a. ¿Su trabajo es seguro?
 - b. ¿Recibe algún beneficio?
 - c. ¿Tiene que trabajar en más de un lugar o hacer alguna otra actividad para complementar su ingreso?
11. ¿Qué cosas le gustan y qué cosas no le gustan de la escuela o con qué está de acuerdo y con qué no (su funcionamiento en general)?
12. ¿Qué cosas mejoraría en la escuela (servicio que ofrece, instalaciones, equipamiento, funcionamiento, personal)?
13. ¿Recibe una retroalimentación sobre su trabajo?
14. ¿Por qué piensa que los estudiantes eligen esta escuela sobre otras escuelas?

15. ¿Cuáles piensa que son las razones por las que algunos estudiantes regresan a esta escuela cada determinado tiempo?
16. Si usted fuera estudiante ¿elegiría esta escuela para estudiar?, ¿por qué?
17. ¿Trabaja o ha trabajado en otra escuela con el mismo rubro que ésta? En caso de que su respuesta sea sí, ¿qué diferencias hay entre ambas escuelas? Escriba su respuesta lo más detallada posible.
18. ¿Ha trabajado o trabajó como maestro en una escuela con diferente rubro?. En caso de que su respuesta sea sí, ¿qué tipo de escuela era?, ¿qué diferencias y/o similitudes puede mencionar entre estas escuelas (beneficios, ventajas, desventajas, funcionamiento, organización, etc.?)
19. Describa como ha sido/fue su experiencia trabajando como maestro en esta escuela.
20. Si es posible ¿podría decir cuánto dinero recibe por una hora de trabajo?
21. En caso de no haber respondido la pregunta anterior, en comparación con otras escuelas ¿su sueldo está arriba, a la par o debajo de lo que considera la norma?

En caso de que trabaje de forma independiente como maestro de español como lengua extranjera favor de contestar las siguientes preguntas adicionales.

22. ¿Cómo se promueve?
a) periódico b) tarjetas de presentación c) volantes
d) medios electrónicos e) otros _____
23. ¿Cómo consigue a sus estudiantes principalmente?
24. ¿Cuánto dinero percibe por una hora de clase? ¿Cuánto dinero percibe en promedio mensualmente?
25. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de trabajar como maestro independiente?

ANEXO C: Cuestionario para Estudiantes de Español

Please, answer the following questions. The survey is divided into two parts, one concerning the city of Querétaro (which is also divided into two sections) and the other on the Spanish classes. All information provided in this questionnaire is confidential and for academic purposes only.

Nationality:

Native Language:

Profession or occupation:

Age:

Gender:

Place of residence:

FIRST PART

FIRST SECTION

Why did you decide to come to Querétaro and take Spanish classes? Rank the following statements from 1 to 9 with 1 being the strongest reason and 9 being the weakest reason.

1. () Because it's affordable.
2. () Because of it's safety.
3. () Because I have a spouse/boyfriend/girlfriend, friend(s) and/or relatives living in Querétaro.
4. () Because someone recommended it to me.
5. () Because of its tourist attractions.
6. () Because of its history.
7. () Because of its architecture.
8. () Because of its location.
9. () Because of the reputation of the Spanish school.

Others that were not mentioned above:

10.

11.

SECOND SECTION

1. How did you find out about the city of Querétaro?

2. How did you get to Querétaro?
3. Where did you stay when you visited to Queretaro? (E.g. in an apartment, in a student house, with a host family, in a hotel, etc.).
4. How did you get the place where you currently live (or lived in)?
5. How much did you pay and what was included (in the price)?
6. Where did you eat?
7. How long did you stay (or have you stayed) in Querétaro?
8. How many times have you come to Querétaro? Why do/did you come?
9. In general, what problems have you had communicating with other people during your stay(s) in Queretaro?
10. What problems did you face/have you faced during your stay in Querétaro? How did you solve them and who helped you?
11. During your stay did you have any medical issue? What did you do?
12. What did you like about the city?
13. What other places besides the city of Querétaro did you visit while you were here?
14. During your stay in Querétaro what did you do for fun and what hobbies did you have?
15. Did you hang out with other students occasionally? In what kind of environment?
 - a. Their houses
 - b. In a bar
 - c. For a meal

SEGUNDA PARTE

1. Why do you study Spanish?
2. How did you find out about the school where you studied Spanish?
3. What were the reasons that you decided to study in that particular school?
4. Describe the paperwork that was required in order to sign up in that school.

5. Did you do the paperwork directly with the school or did you do it through another?
6. Did you come with a school group or on your own?
7. In what year was the first time and the last time you came to study in this school?
8. If possible, could you please state how much you pay (or paid) for your Spanish course in this school and how long does (or did) it last? In the case that you came with a university group, how much did you pay to the university for the course?
9. What is your opinion of the facilities and furnishings of your Spanish school?
10. What did you like the most about the school and the least about the school?
11. How was your experience at the school? Describe it.
12. Would you go back and take classes at the same school? Would you recommend it to other people you know?
13. Besides the Spanish classes, did the school provide you the opportunity to participate in any activity that allowed you to get to know Mexican culture better?
 - a. Parties
 - b. Cooking classes
 - c. Movies
 - d. Debates/discussions about certain topics
 - e. Trips/excursions
 - f. Another different from those mentioned above

14. Have you studied Spanish in any other place in Mexico or in a different country from your country of origin?
15. What other languages do you speak or have you studied?
16. Have you done other trips for educational purposes other than to learn Spanish? When and why?
17. How many times have you come to Querétaro to study Spanish?
18. Have you studied Spanish in other schools in Querétaro than the one before mentioned? Have you ever studied Spanish with a private tutor?