



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
MODALIDAD: PRESENCIAL

**Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previa a la
obtención del título de Licenciado en Turismo y Hotelería**

TEMA:

**EL IDIOMA INGLÉS EN EL CONTEXTO DE LA ACTIVIDAD
TURÍSTICA.**

AUTOR: Alex Tenorio Eusebio

TUTOR: Ing. Mg. Sonia Paola Armas Arias

Ambato – Ecuador

2020

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Certifica

Yo, Ing. Sonia Paola Armas Arias, Mg. Con C.I 18032020827 en mi calidad de tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema “EL IDIOMA INGLÉS EN EL CONTEXTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA”, desarrollado por el egresado Tenorio Eusebio Alex, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión designada por el H. Consejo Directivo

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:

**SONIA PAOLA
ARMAS ARIAS**

Ing. Sonia Paola Armas Arias Mg.
1803202827
0997526361
Sp.armas@uta.edu.ec

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien, basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, allegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación.

Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad del autor.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alex T.E.', with a horizontal line drawn through it.

Alex Tenorio Eusebio

C.I 172565806-4

Autor

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de receptor del Trabajo de Investigación presidido por el Doctor Segundo Víctor Hernández del Salto, Magister e integrado por los señores Ing. Mg. Jorge Armando Almeida Dominguez y el Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos; designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, para receptar el Trabajo de Investigación con el tema: “ EL IDIOMA INGLÉS EN EL CONTEXTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA”, elaborado y presentado por el Sr. Alex Tenorio Eusebio, para optar por el Grado Académico de Licenciado en Turismo y Hotelería; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Investigación el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Firmado electrónicamente por:
JORGE ARMANDO
ALMEIDA
DOMINGUEZ

Ing. Mg. Jorge Armando Almeida Dominguez

Miembro del tribunal

DIEGO
FERNANDO
MELO FIALLOS

Firmado digitalmente por
DIEGO FERNANDO MELO
FIALLOS
Fecha: 2020.09.19 12:07:41
-05'00'

Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos

Miembro del tribunal

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedicado con todo el esfuerzo para mis padres Cirila Eusebio y Milton Tenorio que con arduo esfuerzo me dieron la oportunidad de tener una educación para ser un profesional guiándome siempre por el camino correcto y mi hermano Milton Jose Tenorio que siempre cuida de mí además se esfuerza cada día siendo mi ejemplo a seguir.

A todos mis amigos los cuales considero como una segunda familia de los cuales he recolectado bastante experiencia haciéndome una persona más fuerte, en especial a Karem Lagunes y Victor Vega que siempre han estado junto a mí apoyándome, dándome fuerza y motivación para seguir adelante

Alex Tenorio Eusebio

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi tutora Sonia Armas por los consejos e ideas que me supo brindar durante el desarrollo del trabajo de investigación, también por el entusiasmo, motivación de brindar su conocimiento a todos los estudiantes y la confianza que nos supo dar en todo momento.

A toda la carrera de Turismo y Hotelería por permitirme ser parte de ella, brindándome experiencias inolvidables y encontrar amistades valiosas durante mi camino para formarme como profesional

Alex Tenorio Eusebio

Índice general de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN EJECUTIVO	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPITULO I.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
1.1 Antecedentes investigativos.....	13
1.2 Descripción de los objetivos	18
1.2.1 General.....	18
1.2.2 Específicos	18
CAPITULO II	31
METODOLOGÍA	31
2.1 Materiales.....	31
2.2 Métodos.....	32
2.2.1 Enfoque	32
2.2.2 Modalidad básica de la investigación.....	32
2.2.3 Tipos de investigación.....	32
2.2.4 Población y muestra	33
2.2.5 Técnicas – instrumentos	33
CAPITULO III.....	35
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
3.1 Análisis y discusión de los resultados	35
CAPITULO IV.....	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
4.1 Conclusiones.....	53
4.2 Recomendaciones.....	54
MATERIALES DE REFERENCIA	64
ANEXOS	67

Índice de tablas

Tabla 1. Modelo de planeación didáctica para el desarrollo de Listening y Reading	25
Tabla 2. Modelo de planeación didáctica para el desarrollo de Reading	26
Tabla 3. Modelo de planeación didáctica para el desarrollo de Pronunciation, reading, writing	27
Tabla 4. Modelo de planeación didáctica para la práctica del lenguaje con nativos del idioma inglés	28
Tabla 5. Modelo de planeación didáctica para el desarrollo de grammar y vocabulary del estudiante	29
Tabla 6. Recursos	31
Tabla 7. Pregunta 1	35
Tabla 8. Pregunta 2	37
Tabla 9. Pregunta 3	38
Tabla 10. Pregunta 4	39
Tabla 11. Pregunta 5	40
Tabla 12. Pregunta 6	42
Tabla 13. Pregunta 7	43
Tabla 14. Pregunta 8	44
Tabla 15. Pregunta 9	45
Tabla 16. Pregunta 10	46
Tabla 17. Pregunta 11	48
Tabla 18. Pregunta 12	49
Tabla 19. Pregunta 13	50
Tabla 20. Pregunta 14	52

Índice de gráficos

Gráfico 1. Ventajas e inconvenientes del mobile learning	16
Gráfico 2. Módulos impartidos que necesitan ser reforzados para un mejor desempeño laboral	19
Gráfico 3. Distribución de estudiantes según habilidades relacionadas con el uso del idioma ingles (Pretest)	20
Gráfico 4. Distribución de estudiantes según habilidades relacionadas con el uso del idioma ingles (Postest)	20
Gráfico 5. Ranking de llegadas migratorias a Ecuador	22
Gráfico 6. Pregunta 1	36
Gráfico 7. Pregunta 2	37
Gráfico 8. Pregunta 3	38
Gráfico 9. Pregunta 4	39
Gráfico 10. Pregunta 5	41
Gráfico 11. Pregunta 6	42
Gráfico 12. Pregunta 7	43
Gráfico 13. Pregunta 8	44
Gráfico 14. Pregunta 9	45
Gráfico 15. Pregunta 10	47
Gráfico 16. Pregunta 11	48
Gráfico 17. Pregunta 12	49
Gráfico 18. Pregunta 13	51
Gráfico 19. Pregunta 14	52
Gráfico 20. Introducción de la infografía	61
Gráfico 21. Herramientas tecnológicas 1-4	62
Gráfico 22. Herramientas tecnológicas 5-8	63

Índice de anexos fotográficos

Anexo 1. Carta compromiso	67
Anexo 2. Carta de validación	68
Anexo 3. Formato de encuesta digital	69

RESUMEN EJECUTIVO

Tema: “El idioma inglés en contexto de la actividad turística”

Autor: Alex Tenorio Eusebio

Tutora: Ing. Mg. Sonia Paola Armas Arias

Resumen

Una nueva metodología de enseñanza debido al ambiente de la tecnología que nos rodea hoy en día está siendo implementada, adquiriendo gran aceptación y resultados por parte de los jóvenes quienes son las personas que controlan varios dispositivos con mayor facilidad. El idioma inglés ha estado tomando gran importancia en los últimos tiempos por lo cual dentro del turismo se debe de implementar varios cambios en su aprendizaje donde no solamente se busca tener un concepto básico del idioma más bien se busca implementar la importancia del estudio donde influya al estudiante un nivel de comprensión hacia el turista para evitar confusiones y frustraciones con el fin de llevar un buen trato hacia el cliente.

El presente estudio busca implementar las herramientas tecnológicas como ayuda para el aprendizaje del idioma inglés donde los estudiantes obtengan variedad de contenido mediante aprendizaje más dinámico que se pueda adaptar a sus gustos, tiempo disponible y que puedan desarrollar más sus habilidades al interactuar entre ellos o con personas extranjeras.

Palabras claves: metodología, tecnología, inglés, aprendizaje, turismo

ABSTRACT

A new method of education, due to the further use of technology in our daily lives, has emerged and been widely accepted amongst young adults all over the world. This widespread acceptance, from the young adults who are the people that control several devices with more ease. The English language has been getting major importance in the recent times whereby inside in Tourism must implement various changes in its teaching where we don't only must search for a basic concept of the language rather we look for to implement the importance of the study where it can influence the student in a superior comprehension matter to the tourist so we can prevent misunderstandings and frustrations with the purpose of bringing a good treatment to the customer.

The present study looks to implement the technological tools as a support to the teaching of the English language where the students can acquire a variety of content through a more dynamic teaching that they can adapt to their liking, available time and they can develop their abilities by interacting between them or with foreign people.

Keywords: Methodology, technology, english, learning, tourism

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes investigativos

Se debe tener un conocimiento previo para saber porque el idioma inglés hoy en día está siendo utilizado a nivel mundial por lo cual **Chavéz, Saltos.V. & Saltos, D. (2017)**, lo definen como un motivo principal que se ha dado gracias al proceso de globalización donde cada país tiene la necesidad de comunicarse para poder ofrecer sus productos o servicios convirtiéndolo en un instrumento indispensable para los negocios.

Cada vez se hace más fundamental el dominio del idioma ingles ante la adquisición de un puesto de trabajo, principalmente en el turismo donde se entra en contacto con turistas extranjeros y de igual manera el conocimiento del vocabulario en áreas específicas del turismo como el hotelero evitando frustraciones o confusiones.

Por otro lado (**Ortiz, 2013, citado por Chavéz, Saltos.V., & Saltos, D. 2017**), nos comenta que, debido a un consenso mundial, el inglés ha sido elegido como el idioma de la comunicación internacional. Donde será de carácter obligatorio si un trabajador desea buscar un oficio relacionado con empresas internacionales. Por lo cual se realizó una consulta a los 189 países miembros de las Naciones Unidas sobre la lengua deseada para la comunicación entre embajadas, más de 120 eligieron el inglés.

Para **Latorre (2016)** Aproximadamente 375 millones de personas hablan inglés como idioma nativo y otras 375 millones lo hablan como segundo idioma. El primer grupo está representado por los países donde el inglés es el idioma dominante como los Estados Unidos, el Reino Unido, Canadá, Australia, Nueva Zelanda e Irlanda. El segundo grupo lo representan los países donde el inglés se usa extensamente como medio de

comunicación entre grupos poblacionales que no tienen una lengua en común como es el caso de Hong Kong, Singapur, Nigeria, las Filipinas, Malasia y la India.

Los países contienen el idioma inglés como un recurso para la interacción, personas que son necesarias y están en constante viajes de negocios o de turismo que buscan entrar en contacto con países que ofrezcan una calidad de servicio digno hacia ellos llevándose una experiencia única.

De igual manera **Latorre (2016)** comenta que el porcentaje del uso del idioma inglés activamente es menor al 25 por ciento, pero en realidad donde se encuentra su potencial como lengua mundial es gracias a los negocios donde obtiene una mayor utilidad a nivel global.

Sin embargo, **Latorre (2016)** opina que en nuestros tiempos el inglés ha ido perdiendo cada vez más interés en ser aprendido por gusto dado que se ha involucrado en los negocios como algo totalmente obligatorio de obtener para lograr el éxito laboral. Dominar este idioma implica encontrar un trabajo importante en un tiempo corto y más aún gracias a las distintas oportunidades que se brindan para desenvolverse en el idioma por lo cual no es algo que se deba tomar a la ligera o sin importancia de aprender debido a su requisito en los diferentes puestos de trabajo para la contratación.

Desde sus inicios, la metodología del idioma inglés ha sufrido innumerables cambios, con la finalidad de propiciar en el estudiante un correcto desarrollo en el idioma, dando prioridad a un manejo práctico del inglés, que ayude al desarrollo comunicativo del mismo (**Blázquez, 2010 citado por Beltrán 2017**).

De igual manera **García (2016)** sabe que la enseñanza de idiomas ha evolucionado en los últimos años gracias a las tecnologías y metodologías que se han ido adaptando para la mejora de la persona que quiera perfeccionar un idioma, por lo cual se da una variedad de programas que ayudan a practicar el vocabulario, la pronunciación, la gramática, etc.)

El aprendizaje del idioma inglés requiere docentes totalmente capacitados en cuanto a la metodología apropiada para desarrollar un correcto proceso de enseñanza aprendizaje del idioma, que tenga la capacidad de reconocer los diferentes tipos de estudiantes, sus formas de aprendizaje, sus problemas en el aprendizaje, etc (**Juan & García, 2012 citado por Beltrán 2017**).

Mérino (2017) señala que los docentes son conscientes de la relación que tiene la enseñanza de una metodología correcta en función de motivar al estudiante a seguir aprendiendo por sí solo, pero muchas veces lo dejan de un lado y más con los estudiantes de una educación superior donde se vuelve más importante enseñar una variedad de contenidos, descuidando el enseñar a los estudiantes una manera correcta de aprender. Las metodologías son de suma importancia para los profesionales que se están formando como por ejemplo la reducción de estrés debido a un tema que no entiendan o evitar crear una atmosfera de frustración en trabajos donde se tiene poca información retenida o confusión.

Por lo cual **Merino (2017)** comenta que se debe tener un concepto o conocimiento de lo que en realidad significa el estudio debido a que si se obtiene un buen método de aprendizaje la persona será más eficiente en la retención de la información recibida logrando un mayor avance comparada a una persona que simplemente obtiene un conjunto de conocimiento en general pero no práctica y da una leve importancia a ello.

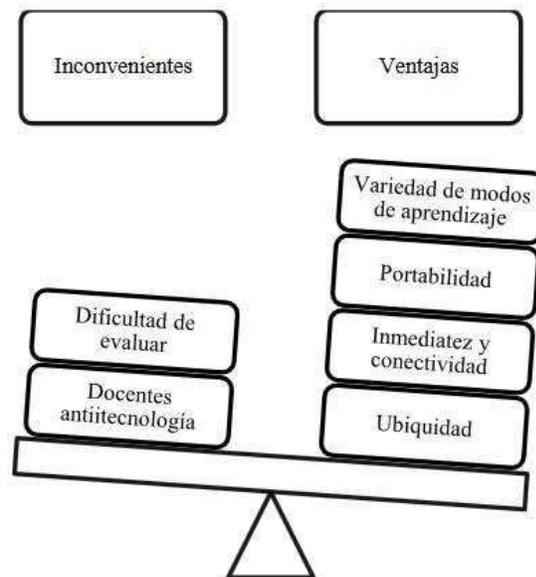
García (2016) da su opinión de que el internet está jugando un rol muy importante en la sociedad de hoy en día debido a la necesidad de estar siempre comunicados ligados con los

negocios o el aprendizaje amplio que se puede encontrar en esta debido a la diversidad de contenidos que se han creado hoy en día con una mayor facilidad de acceso, como bien se sabe las personas que no están conectados a la gran red del internet serán quienes se sientan excluidos en esta sociedad debido al entorno que se vive.

Mobile learning

(Ozuorcun y Tabak 2012, citado por Carrillo, 2018) Definen este método de aprendizaje como una facilidad hacia los estudiantes donde pueden encontrar variedad de contenidos navegando en el internet con su teléfono móvil, estas aplicaciones móviles entran en contacto con la persona logrando un aprendizaje más dinámico, es cierto que tienen un corto periodo de tiempo para su uso debido al contenido limitado que poseen. Sin embargo, han logrado un gran auge debido al entorno que hoy en día se vive y mucha aceptación por parte de las personas en su totalidad debido al fácil acceso tanto gratis como de paga.

Gráfico 1. Ventajas e inconvenientes del mobile learning



Fuente: Carrillo (2018)

Uso de la tecnología

Bonilla (2017) explica que 2 de cada 3 estudiantes están convencidos de una mejor comprensión de un nuevo idioma con ayuda del internet donde se encuentran diversas herramientas web y más interesantes que en un salón de clases con la misma metodología sin embargo existen muchos estudiantes que piensan en las dos metodologías respondiendo con una similitud en ambas partes, esto se ocasiona a que el ambiente educativo no ha decidido aún implementar estas nuevas formas de aprendizaje y no demuestran la importancia de un aprendizaje individual del idioma, son muchas las causas de este problema y una que resalta es la falta de recursos junto a la gestión directiva en los establecimientos escolares.

Sin embargo, **Bonilla (2017)** Conoce que la mayoría de estudiantes practican hoy en día su vocabulario, gramática y escritura mediante el internet con la herramienta de los chats en línea intentando dar una opinión en una discusión o intercambiando ideas. Aunque se sepa que los profesores interactúan o lo intentan mediante correos o prácticas de las tareas no es lo mismo a una educación en línea donde esta como intermediario el internet debido a la interacción mayor que se da que una cara a cara donde prevalece la interacción debido a la desconfianza.

Martínez (2016) señala que el impacto de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) son vistas como herramientas que ayudan al impulso de la educación superior en el siglo XXI una sociedad que esta sumergida en la era digital, dando más atención al aprendizaje autónomo y la gestión del tiempo de los estudiantes. Permitiendo ampliar el conocimiento de las clases presenciales donde se suele obtener una sola información, por lo cual las (TICs) deberán de acompañar al estudiante en su formación profesional para intentar obtener una mayor captación de información durante el proceso creando la disciplina de la autoeducación y mejorando la toma de decisiones y razonamiento.

1.2 Descripción de los objetivos

1.2.1 General

- Analizar la importancia del idioma inglés para las actividades turísticas desarrolladas por los estudiantes de la Licenciatura en turismo.

1.2.2 Específicos

- Identificar el nivel de conocimiento del idioma inglés en los estudiantes de turismo.
- Detallar la importancia de la comunicación en la actividad turística entorno al turista extranjero.
- Diseñar alternativas adecuadas para dar solución a las diversas dificultades presentadas con el idioma inglés.

1. Identificar el nivel de conocimiento del idioma inglés en los estudiantes de turismo

Según reportes de Education First (EF) English Proficiency Index (informe que explicita la clasificación de los países en cuanto al nivel de conocimiento del idioma inglés), en su versión del 2018, Ecuador se encuentra ubicado en el sexagésimo quinto puesto entre ochenta y ocho países evaluados y en Latinoamérica está en la posición #13/17 un nivel de aptitud bajo de conocimiento del idioma (**Varas, 2019**).

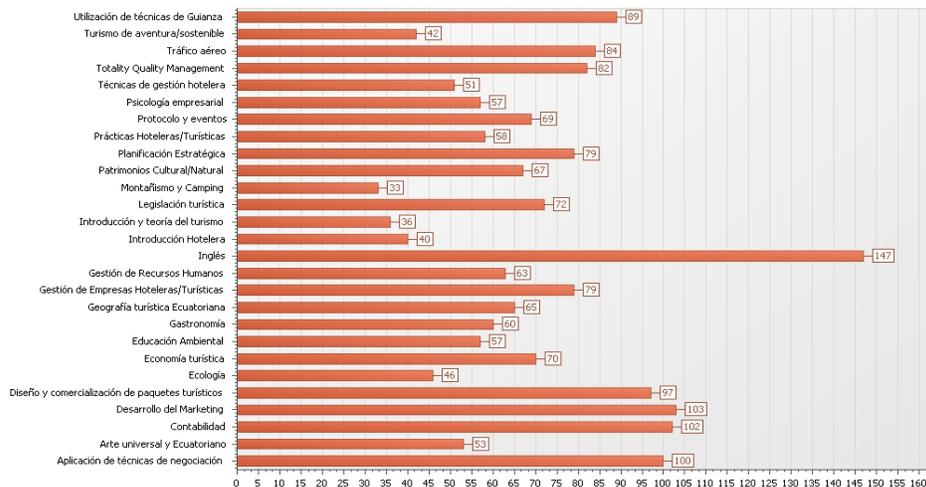
En 3 de las regiones del país se identifican el porcentaje de personas que manejan el idioma extranjero: Costa 49.08%, Sierra 48.35%, Oriente 47.95% y Galápagos 87,5 %. Por género el 48.82% de personas que domina el idioma extranjero son mujeres y el 48.04% son hombres. En la mayoría de los contextos, haciendo énfasis en los países con

economías globalizadas, el inglés constituye una “habilidad básica” que se debe desarrollar en la formación académica de cada profesional en específico del área de turismo, su valor en el currículum no es simplemente de lengua extranjera, sino un recurso que provoca cambios profundos en quienes aprenden el idioma, fortaleciendo las capacidades y habilidades del profesional (**Education First, 2018 citado por Varas, 2019**).

Garcia (2019) señala que la competitividad que se están viviendo en base a la industria turística ecuatoriana es debido a romper las barreras tecnológicas y socioeconómicas por la cual se encuentra rodeada la sociedad actual donde incluso todas las empresas de formación están intentando aplicar las correctas enseñanzas debido a que el inglés es una barrera muy grande donde se ha puesto como prioridad ante otras necesidades de formación.

La Universidad Técnica de Ambato es una institución de educación superior que oferta carreras para la formación profesional de los estudiantes que culminan el colegio para transformar la economía del país, entre estas podemos notar la carrera de Turismo y Hotelería

Gráfico 2. Módulos impartidos que necesitan ser reforzados para un mejor desempeño laboral



Fuente: Encuestas de seguimiento a graduados (2019)

Una carrera donde se puede notar el bajo nivel de inglés que están obteniendo las personas al culminar las carreras o deficiencias en la misma debido a una falta de motivación por las metodologías implementadas, bajos recursos para la enseñanza o desinterés de ambas partes.

Carrillo (2019) nos explica que en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo se realizó una investigación del conocimiento del idioma inglés antes y después de una intervención educativa a los 38 estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería del primer semestre, donde se muestran los siguientes resultados:

Gráfico 3. Distribución de estudiantes según habilidades relacionadas con el uso del idioma inglés (Pretest)

Habilidades en el uso del idioma inglés	Nivel de destreza					
	Bajo		Medio		Alto	
	No.	%	No.	%	No.	%
Escritura	27	77,14	6	17,15	2	5,71
Interpretación	18	51,43	13	37,14	4	11,43
Lectura	21	60,00	11	31,43	3	8,57
Habla	26	74,28	8	22,86	1	2,86

Fuente: Carrillo (2019)

Gráfico 4. Distribución de estudiantes según habilidades relacionadas con el uso del idioma inglés (Postest)

Habilidades en el uso del idioma inglés	Nivel de destreza					
	Bajo		Medio		Alto	
	No.	%	No.	%	No.	%
Escritura	7	20,00	19	54,28	9	25,72
Interpretación	6	17,15	18	51,42	11	31,43
Lectura	8	22,86	17	48,57	10	28,57
Habla	10	28,57	15	42,86	10	28,57

Fuente: Carrillo (2019)

Los problemas de que el estudiante no pueda lograr desenvolverse en el idioma inglés con más facilidad o práctica se deben al sistema educativo del país como también el poco interés de las personas a su alrededor de influenciarse con otro idioma.

2. Detallar la importancia de la comunicación en la actividad turística entorno al turista extranjero

Garcia (2019) opina que los estudiantes de turismo se deben de preparar correctamente con el fin de poder comunicarse con los turistas y profesionales de su entorno laboral. Debido a que el profesional en turismo siempre debe desarrollar la habilidad de poder comunicarse con el público, con sus compañeros del área de turismo y por último se debe atender los problemas que puedan resultar como una baja para el negocio que se está atendiendo.

Méndez (2007) define a los estudiantes con intención de aprender un inglés totalmente básico con un solo objetivo siendo el de lograr comunicarse con otra persona de una manera sencilla y rápida, mientras que los estudiantes que buscan superarse en la vida con objetivos específicos intentan aprender el inglés como una lengua materna, mostrando un mayor interés con fines totalmente profesionales.

El continuo esfuerzo por los profesionales que desean aprender el idioma inglés contribuye a cruzar esa barrera del idioma permitiendo superarse y ampliando sus horizontes con el fin de no solo conformarse en una simple comunicación donde no se permite el intercambio de conocimiento o sentimientos correspondientes hacia la otra persona.

Cuando los especialistas del sector turístico se enfrentan a las necesidades comunicativas de sus clientes se dan cuenta que la mejor forma de satisfacer las expectativas del consumidor no depende de la complejidad del proceso de la transacción comercial en inglés sino de la habilidad para captar las necesidades subjetivas, emocionales y físicas que estimulan el éxito de la transacción (**Bosch-Abarca y Giménez-Moreno, 2011 citado por Garcia 2019**).

Hoy en día los profesionales en turismo se están enfrentando ante los extranjeros que tienen como idioma principal el inglés y es su deber poder transmitir o captar las necesidad y emociones del cliente.

Gráfico 5. Ranking de llegadas migratorias a Ecuador

Ranking de llegadas migratorias a Ecuador					
Ord.	País de nacionalidad - residencia	Código Iso	Continente	Viaje %	Viajes
1	Venezuela (República Bolivariana de)	VEN	América	23,34%	492.000
2	Estados Unidos de América	USA	América	23,16%	488.225
3	Colombia	COL	América	13,15%	277.213
4	España	ESP	Europa	6,90%	145.438
5	Perú	PER	América	6,81%	143.433
6	Chile	CHL	América	2,58%	54.341
7	Canadá	CAN	América	1,87%	39.409
8	Alemania	DEU	Europa	1,73%	36.441
9	Argentina	ARG	América	1,70%	35.806
10	México	MEX	América	1,59%	33.513
11	Italia	ITA	Europa	1,53%	32.324
12	Reino Unido	GBR	Europa	1,49%	31.346
13	Francia	FRA	Europa	1,37%	28.945
14	Panamá	PAN	América	1,29%	27.172
15	Brasil	BRA	América	1,23%	25.937
16	Filipinas	PHL	Asia Oriental Y El Pacifico	0,92%	19.384
17	Países Bajos	NLD	Europa	0,85%	17.850
18	China	CHN	Asia Oriental Y El Pacifico	0,78%	16.504
19	Suiza	CHE	Europa	0,64%	13.416
20	Australia	AUS	Asia Oriental Y El Pacifico	0,53%	11.264
21	Bélgica	BEL	Europa	0,40%	8.487
22	India	IND	Asia Meridional	0,40%	8.441
23	Costa Rica	CRI	América	0,40%	8.422
24	Bolivia (Estado Plurinacional de)	BOL	América	0,29%	6.213

Fuente: MINTUR (2019)

La mayoría de extranjeros relacionados con el turismo en el año 2019 tiene un porcentaje de 23,16% de procedencia Norte Americana con un idioma global determinado como el inglés.

Las barreras del lenguaje crean en ocasiones malentendidos y sentimientos de frustración que se pueden evitar si el personal de cualquier sector relacionado con el turismo tiene un buen conocimiento de lenguas extranjeras, como parte integral de un servicio de calidad **(Dale y Oliver, 2000 citado por Garcia 2019)**.

Fajardo (2019) se refiere al aprendizaje de un segundo idioma como un valor importante para la interacción de negocios una disciplina que debe ser impulsada desde las edades tempranas debido a que en el contexto de las empresas comerciales es fundamental obtener una ventaja competitiva donde se pueda satisfacer la necesidad de la otra persona sin tener un intermediario para la traducción.

3. Diseñar alternativas adecuadas para dar solución a las diversas dificultades presentadas con el idioma inglés

Título: Diseño de planeación didáctica para la enseñanza del idioma inglés

La planeación didáctica que se presentará a continuación busca describir información básica de los instrumentos tecnológicos de comunicación (Tics) adicional a esto se ligará los beneficios y áreas que logran desarrollar las actividades para los estudiantes.

Primero debemos conocer el significado de la planeación didáctica:

La planeación didáctica implica la organización de un conjunto de ideas y actividades que permiten desarrollar un proceso educativo con sentido, significado y continuidad. Constituye un modelo o patrón que permite enfrentar de forma ordenada y congruente, situaciones a las que el estudiante se enfrentará en su vida profesional o cotidiana y en el caso del profesor, a su práctica docente **(Peralta, 2016)**.

La tecnología hoy en día está en todos lados y más la amplia red conocida como internet por lo cual se han diseñado varias herramientas para poder ampliar el conocimiento de la persona siendo este un método más interactivo, de fácil acceso y adecuado para no limitarse a un tiempo específico.

Para poder implementar este diseño de planeación didáctica adecuadamente se recomienda una familiarización con los siguientes métodos a tal nivel que se pueda manipular de una manera sencilla, donde reconozca los puntos fundamentales que logran desarrollar cada herramienta con el objetivo de enseñar de una manera eficaz y sin perjudicar a los estudiantes.

Contenido: Classroom Language / Lenguaje en el salón de clases

Lección 1: Listening, Reading

Propósito: Proporcionar a los estudiantes audios y videos para el desenvolvimiento adecuado de la lengua extranjera

Tabla 1. Modelo de planeación didáctica para el desarrollo de Listening y Reading

Actividades de aprendizaje	Recursos didácticos	Tiempo	Evaluación	Competencias
Observar y escuchar series, podcast o entrevistas en el idioma inglés acompañado de subtítulos en el mismo idioma	Youtube, Netflix, Duolingo, Spotify	20 minutos	Participación individual y por equipos	Comprensión
Realizar un debate en grupo de lo bueno y lo malo		15 minutos		Interpretar
Escribir un resumen del video visto	Cuaderno, lápiz	10 minutos		Memorización

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Contenido: Classroom Language / Lenguaje en el salón de clases

Lección 2: Reading

Propósito: Proporcionar a los estudiantes videos dinámicos para el desenvolvimiento adecuado de la lengua extranjera

Tabla 2. Modelo de planeación didáctica para el desarrollo de Reading

Actividades de aprendizaje	Recursos didácticos	Tiempo	Evaluación	Competencias
Observar y escuchar historias interactivas	Youtube, Duolingo, Beelinguapp	15 minutos	Participación individual y parejas	Interpretación
Realizar la traducción de la historia interactiva	Cuaderno, lápiz, teléfono, computadora	10 minutos		Memorización
Practicar la pronunciación de la historia interactiva	Auriculares	10 minutos		Comprensión
Contestar preguntas acerca de la historia	Cuaderno, lápiz, teléfono, computadora	10 minutos		Interpretación

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Contenido: Classroom Language / Lenguaje en el salón de clases

Lección 3: Pronunciation, reading, writing

Propósito: Proporcionar a los estudiantes videos dinámicos para el correcto pronunciamiento y escritura de la lengua extranjera

Tabla 3. Modelo de planeación didáctica para el desarrollo de Pronunciation, reading, writing

Actividades de aprendizaje	Recursos didácticos	Tiempo	Evaluación	Competencias
Observar y escuchar los diferentes videos musicales	Lyricstraining Teléfono, computadora	20 minutos	Participación individual y en parejas	Interpretación
Completar las letras de las canciones	teléfono, computadora	10 minutos		Memorización
Practicar la pronunciación de la música	Auriculares, teléfono o computadora	15 minutos		Comprensión

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Contenido: Classroom Language / Lenguaje en el salón de clases

Lección 4: Pronunciation, writing, listening

Propósito: Proporcionar a los estudiantes la oportunidad de comunicarse con nativos del idioma inglés

Tabla 4. Modelo de planeación didáctica para la práctica del lenguaje con nativos del idioma inglés

Actividades de aprendizaje	Recursos didácticos	Tiempo	Evaluación	Competencias
Realizar conversaciones o dudas sobre un tema en discusiones generales	Italki, Hinateive, Zoom Teléfono, computadora	10 minutos	Participación individual	Interpretación
Socializar con un nativo del idioma inglés	teléfono, computadora	20 minutos		Interpretación
Practicar la pronunciación y listening con ayuda de la persona nativa del idioma inglés	Auriculares, teléfono o computadora	20 minutos		Comprensión

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Contenido: Classroom Language / Lenguaje en el salón de clases

Lección 5: Grammar, vocabulary

Propósito: Proporcionar a los estudiantes contenido de aprendizaje de fácil acceso para su práctica del idioma inglés

Tabla 5. Modelo de planeación didáctica para el desarrollo de grammar y vocabulary del estudiante

Actividades de aprendizaje	Recursos didácticos	Tiempo	Evaluación	Competencias
Desarrollar el tema seleccionado por el estudiante	aulafacil.com academy.abaenglish.com curso-ingles.com	15 minutos	Participación individual	Interpretación
Practicar lo aprendido con ejemplos	teléfono, computadora, lápiz, papel	15 minutos		Comprensión
Desarrollar una evaluación rápida del tema observado	Auriculares, teléfono o computadora	15 minutos		Comprensión

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Desde el punto de vista de **Mérino (2017)** las ventajas de las técnicas del estudio son las siguientes:

- Aumentar la cantidad y mejorar la calidad del trabajo.
- Mayor aceptación, reconocimiento y estimación de los demás.
- Mejor contribución al desarrollo de nuestra sociedad y a la revolución científico – técnica.
- Menos motivos de preocupación y ansiedad.
- Más posibilidades para el empleo del tiempo.
- Más probabilidades de acertar y triunfar en trabajos y actividades posteriores

CAPITULO II METODOLOGÍA

Se describe los materiales utilizados para la investigación, identifica la metodología que se va utilizar junto a los diferentes tipos de investigación, además de detallar la modalidad con la cual se obtuvo la recopilación de información.

2.1 Materiales

Tabla 6. Recursos

RECURSOS		
HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestados (Estudiantes y egresados de la carrera de Turismo y Hotelería) • Investigador (Alex Tenorio Eusebio) • Tutor (Lic. Mg. Sonia Paola Armas Arias) 	
INSTITUCIONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de titulación • Biblioteca (libros e internet) 	
	RUBROS DE GASTO	VALOR
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenador 	\$400.00
	<ul style="list-style-type: none"> • Internet 	\$27.00
	<ul style="list-style-type: none"> • Papel bond 	\$4.00
	<ul style="list-style-type: none"> • Impresiones 	\$10.00
	TOTAL	\$441.00

Elaborado por: Tenorio (2020)

Fuente: (Herrera, Medina, & Naranjo, 2014)

2.2 Métodos

2.2.1 Enfoque

La presente investigación tiene enfoque cuantitativo debido al proceso de “utilizar la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (**Sampieri, 2014, p.4**). De igual manera **Ortega (2018)** nos comenta que cada investigación cuantitativa se centra y finaliza con ayuda de la recolección de datos donde deberá sostenerse con la selección de un instrumento para medir la información recopilada por el investigador.

2.2.2 Modalidad básica de la investigación

Modalidad de campo: Debido a que la investigación se lo realizará en el lugar donde se producen los hechos mediante encuestas realizadas a los estudiantes que permitan obtener información certera y eficiente para el trabajo investigativo por tal motivo el lugar será la Universidad Técnica de Ambato enfocándose en la carrera de Turismo y Hotelería con el fin de cumplir los objetivos planteados.

Modalidad bibliográfica-científica: Porque la información se obtendrá a través de libros, revistas, documentos en general mediante lectura científica, y otras publicaciones (**Herrera, Medina, & Naranjo, 2014**).

2.2.3 Tipos de investigación

Explicativo: Debido a que se concentra en resolver el problema con mayor detalle y precisión con ayuda de un modelo dando el efecto al mismo tiempo.

Descriptiva: A causa de detallar cada proceso e importancia de mejorar el idioma inglés en la carrera de turismo dando a conocer la metodología tradicional y de la nueva era con sus respectivos beneficios o desventajas.

2.2.4 Población y muestra

Se recolecto información de los estudiantes de séptimo, octavo, noveno, decimo semestre del periodo Abril – Septiembre del 2020 y egresados de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato tomando en cuenta a 256 personas en total para el muestreo.

2.2.5 Técnicas – instrumentos

La encuesta: Se utiliza la encuesta como técnica que le posibilita descubrir los componentes de los mundos de sus participantes y los constructos con arreglo a los cuales esos mundos están estructurados **Cortés & Iglesias (2004)**.

Un instrumento de suma fiabilidad, aplicando la siguiente formula de muestreo se podrá seleccionar a un porcentaje de la población a los cuales ira dirigido las encuestas para la corroboración de información:

$$n = \frac{N * z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + z_{\alpha}^2 * p * q}$$

En donde:

n= Tamaño de muestra buscado

N= Tamaño de la población o universo

Z= Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza (95%)

e= Error de estimación máximo aceptable

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q= Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

$$n = \frac{767 * 1,96^2 * 0.05 * 0.05}{0,05^2 * (767 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.05} = 256$$

N= 767

Z= 1.96

p= 50%

q= 50%

e= 5%

Al resolver la fórmula para el cálculo de la muestra de población finita se obtuvo un resultado de 256 lo equivale a nuestro total de personas que se realizara las encuestas para el presente trabajo investigativo.

CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se analiza e interpreta los resultados obtenidos de una forma clara mediante gráficos y tablas estadísticas que ayudan a visualizar de una mejor manera los datos de los encuestados.

3.1 Análisis y discusión de los resultados

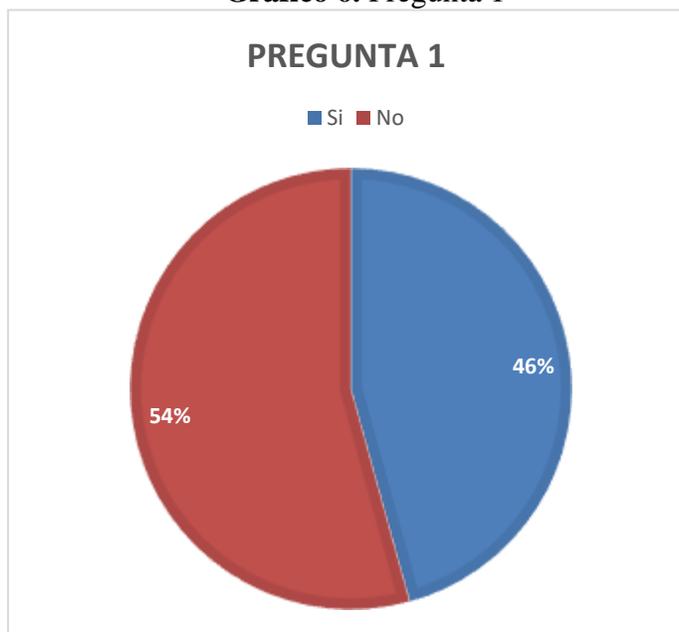
Pregunta 1: ¿Considera efectivo el método de enseñanza del idioma inglés aplicado en la carrera de Turismo y Hotelería?

Tabla 7. Pregunta 1

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Si	117	46%
No	139	54%
Total	256	100%

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Gráfico 6. Pregunta 1



Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Análisis e interpretación

En la consulta, sobre si considera efectivo el método de enseñanza del idioma inglés aplicado en la carrera de Turismo y Hotelería, con un porcentaje equivalente al 100% a 256 personas encuestadas, podemos decir que los 117 encuestados que equivalen al 46% lo consideran efectivo al método de enseñanza del idioma inglés aplicado, mientras que los 139 encuestados que equivale al 54% consideran que no es efectivo el método de enseñanza del idioma inglés que se aplica en la carrera de Turismo y Hotelería, lo que nos indica que como carrera se debe mejorar la didáctica en la enseñanza del idioma inglés a través de métodos efectivos tales como herramientas digitales (Duolingo, italki, netflix, youtube, etc.) que ayudan al estudiante a aprender de una manera más dinámica y ajustándose al tiempo disponible.

Pregunta 2: ¿Opina usted que al momento de solicitar un trabajo en una empresa turística es fundamental el dominio del idioma inglés?

Tabla 8. Pregunta 2

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Si	213	83%
No	43	17%
Total	256	100%

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Gráfico 7. Pregunta 2



Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Análisis e interpretación

En la consulta, sobre la opinión acerca del momento de solicitar un trabajo en una empresa turística es fundamental el dominio del idioma inglés, con un porcentaje equivalente al 100% a 256 personas encuestadas, podemos decir que los 213 encuestados que equivalen al 83% consideran fundamental el dominio del idioma inglés al momento de solicitar un trabajo, mientras que los 43 encuestados que equivale al 17% consideran que no es fundamental el dominio del idioma inglés al momento de solicitar un trabajo en una empresa turística, lo que nos indica que se debe de mejorar todas las habilidades del estudiante en el área de inglés para satisfacer las necesidades del sector turístico asegurando un futuro laboral.

Pregunta 3: ¿Considera usted que dominar el idioma inglés es fundamental para transmitir sentimientos y emociones con el fin de tener una buena charla con el turista y brindar una mejor experiencia?

Tabla 9. Pregunta 3

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Si	207	81%
No	49	19%
Total	256	100%

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Gráfico 8. Pregunta 3



Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Análisis e interpretación

En la consulta, sobre si considera usted que dominar el idioma inglés es fundamental para transmitir sentimientos y emociones con el fin de tener una buena charla con el turista y brindar una mejor experiencia, con un porcentaje equivalente al 100% a 256 personas encuestadas, podemos decir que los 207 encuestados que equivalen al 81% lo consideran fundamental el dominio del idioma inglés para transmitir sentimientos y emociones al turista, mientras que los 49 encuestados que equivalen al 19% no lo consideran fundamental el dominio del idioma inglés para transmitir sentimientos y emociones al turista para brindar una mejor experiencia, lo que nos indica que se debe tener más a consideración el desarrollo del habla en los estudiantes mediante prácticas en grupos o con extranjeros donde intercambien ideas o expresen sus sentimientos

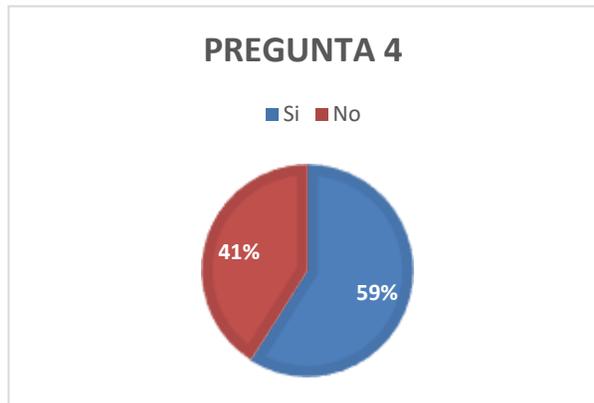
Pregunta 4: ¿Cree usted que el nivel de inglés adquirido durante su formación académica en la carrera lograría cumplir las expectativas de una empresaturística?

Tabla 10. Pregunta 4

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Si	151	59%
No	105	41%
Total	256	100%

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Gráfico 9. Pregunta 4



Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Análisis e interpretación

En la consulta, sobre el nivel de inglés adquirido durante su formación académica en la carrera lograría cumplir las expectativas de una empresa turística, con un porcentaje equivalente al 100% a 256 personas encuestadas, podemos decir que los 151 encuestados que equivalen al 59% consideran efectivo el nivel de inglés adquirido durante su formación académica en la carrera para una empresa turística, mientras que los 105 encuestados que equivalen al 41% consideran que no es efectivo el nivel de inglés adquirido durante su formación académica en la carrera para cumplir las expectativas de una empresa turística, lo que nos indica que se debe implementar metodologías adicionales en base a la tecnología y grupales que ayuden a los demás estudiantes a obtener la seguridad de un segundo idioma desarrollado en su área de trabajo.

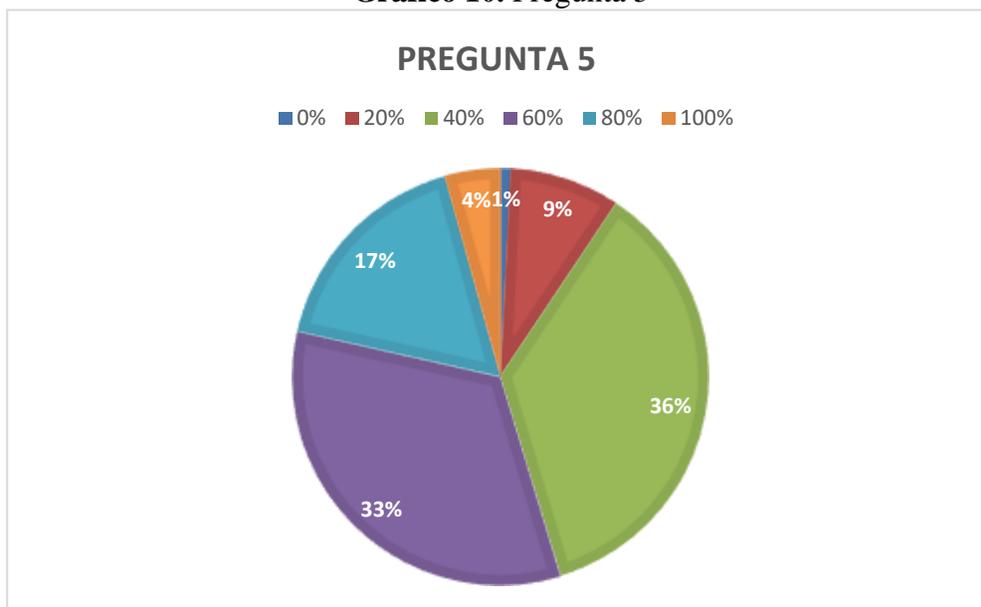
Pregunta 5: ¿Cuál cree usted que es su nivel de inglés en función al área de turismo y hotelería?

Tabla 11. Pregunta 5

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
0%	2	1%
20%	22	9%
40%	92	36%
60%	85	33%
80%	44	17%
100%	11	4%
Total	256	100%

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Gráfico 10. Pregunta 5



Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Análisis e interpretación

En la consulta, sobre cuál cree usted que es su nivel de inglés en función al área de turismo y hotelería con un porcentaje equivalente al 100% a 256 personas encuestadas podemos decir que los 2 encuestados que equivalen al 1% respondieron que su conocimiento del idioma inglés en función al área de turismo y hotelería es de 0%, 22 encuestados que equivalen al 9% respondieron que su conocimiento del idioma inglés en función al área de turismo y hotelería es de 20%, 92 encuestados que equivalen al 36% respondieron que su conocimiento del idioma inglés en función al área de turismo y hotelería es de 40%, 85 encuestados que equivalen al 33% respondieron que su conocimiento del idioma inglés en función al área de turismo y hotelería es de 60%, 44 encuestados que equivalen al 17% respondieron que su conocimiento del idioma inglés en función al área de turismo y hotelería es del 80% mientras que los 11 encuestados que equivalen al 4% respondieron que su conocimiento del idioma inglés en función al área de turismo y hotelería es de 100%, lo que nos indica que como carrera se debe mejorar la metodología de enseñanza para reforzar la comprensión en el área de turismo y hotelería.

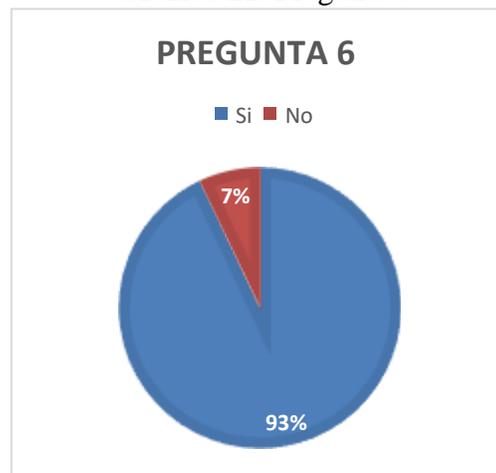
Pregunta 6: ¿Piensa usted que el internet ayuda a mejorar o facilitar el aprendizaje del idioma inglés?

Tabla 12. Pregunta 6

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Si	238	93%
No	18	7%
Total	256	100%

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Gráfico 11. Pregunta 6



Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Análisis e interpretación

En la consulta, sobre ¿piensa usted que el internet ayuda a mejorar o facilitar el aprendizaje del idioma inglés?, con un porcentaje equivalente al 100% a 256 personas encuestadas podemos decir que los 238 encuestados que equivalen al 93% considera que el internet ayuda a mejorar o facilitar el aprendizaje del idioma inglés mientras que los 18 encuestados que equivalen al 7% consideran que el internet no ayuda a mejorar o facilitar el aprendizaje del idioma inglés, lo que nos indica que debido al entorno que se vive rodeado de la gran red conocida como internet se deben implementar más instrumentos con su ayuda para obtener una mayor cantidad de contenido y atención de aprendizaje.

Pregunta 7: ¿Usted cree que el método tradicional es eficiente para su aprendizaje?

Tabla 13. Pregunta 7

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Si	116	45%
No	140	55%
Total	256	100%

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Gráfico 12. Pregunta 7



Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Análisis e interpretación

En la consulta, sobre si cree que el método tradicional es eficiente para su aprendizaje con un porcentaje equivalente al 100% a 256 personas encuestadas, podemos decir que los 116 encuestados que equivalen al 45% consideran eficiente el método tradicional para el aprendizaje mientras que los 140 encuestados que equivalen al 55% consideran que no es eficiente el método tradicional para el aprendizaje, lo que nos indica que el método tradicional se está quedando obsoleto debido a que los estudiantes prefieren un ambiente educacional que esté ligado con la tecnología, por lo cual las instituciones deben modificar las metodologías de enseñanza adaptándose a la nueva era.

Pregunta 8: ¿Considera usted que los profesores de la Universidad tienen un nivel de conocimiento para manejar una metodología de enseñanza en función a la tecnología?

Tabla 14. Pregunta 8

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Si	187	73%
No	69	27%
Total	256	100%

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Gráfico 13. Pregunta 8



Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Análisis e interpretación

En la consulta, sobre si considera que los profesores de la universidad tienen un nivel de conocimiento para manejar una metodología de enseñanza en función a la tecnología, con un porcentaje equivalente al 100% a 256 personas encuestadas podemos decir que los 187 encuestados que equivalen al 73% consideran que los profesores tienen el nivel de conocimiento para manejar una metodología de enseñanza en función a la tecnología mientras que los 69 encuestados que equivalen al 27% consideran que los profesores no tienen el nivel de conocimiento para manejar una metodología de enseñanza en función a la tecnología, lo que nos indica que se puede modificar el método de enseñanza en base a herramientas tecnológicas que faciliten el aprendizaje del estudiante.

Pregunta 9: ¿Le gustaría que se implementen nuevas metodologías de enseñanza para el idioma inglés con un entorno tecnológico?

Tabla 15. Pregunta 9

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Si	246	96%
No	10	4%
Total	256	100%

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Gráfico 14. Pregunta 9



Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Análisis e interpretación

En la consulta de implementar nuevas metodologías de enseñanza para el idioma inglés con un entorno tecnológico, con un porcentaje equivalente al 100% a 256 personas encuestadas podemos decir que los 246 encuestados que equivalen al 96% están de acuerdo con la implementación de nuevas metodologías de enseñanza para el idioma inglés con un entorno tecnológico mientras que los 10 encuestados que equivalen al 4% no están de acuerdo con la implementación de nuevas metodologías de enseñanza para el idioma inglés con un entorno tecnológico, lo que nos indica que los estudiantes están listos para la implementación de la tecnología en su aprendizaje debido al entorno en el que viven día a día.

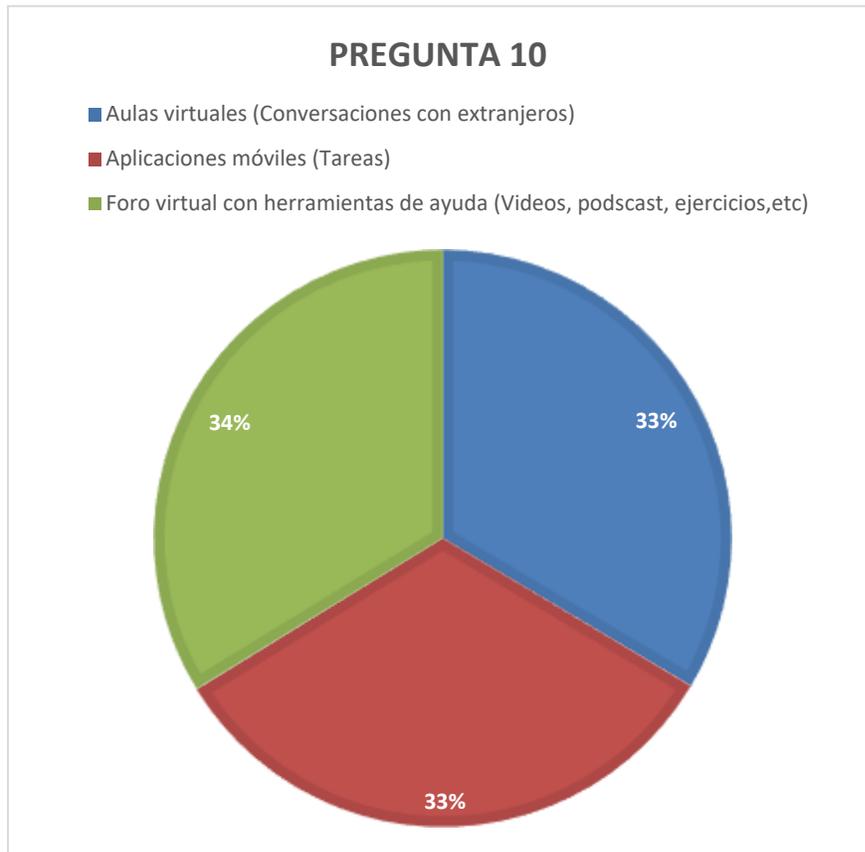
Pregunta 10: ¿Cuáles métodos de enseñanza le gustaría que se implementaran para mejorar su inglés?

Tabla 16. Pregunta 10

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Aulas virtuales (Conversaciones con extranjeros)	153	33%
Aplicaciones móviles (Tareas)	149	33%
Foro virtual con herramientas de ayuda (Videos, podcast, ejercicios, etc.)	154	34%
Total	456	100%

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Gráfico 15. Pregunta 10



Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Análisis e interpretación

En la consulta de cuales métodos de enseñanza se deberían implementar para mejorar el inglés, con un porcentaje equivalente al 100% a 256 personas encuestadas, podemos decir que han seleccionado un 33% la metodología en base a aulas virtuales, un 33% la metodología desarrollada con ayuda de aplicaciones móviles mientras que un 34% selecciono la metodología con ayuda de un foro virtual, lo que nos dice que los estudiantes están de acuerdo con cada propuesta de herramientas tecnológicas que ayudaran a reforzar la gramática, vocabulario, speaking y listening siendo más dinámicas para el aprendizaje.

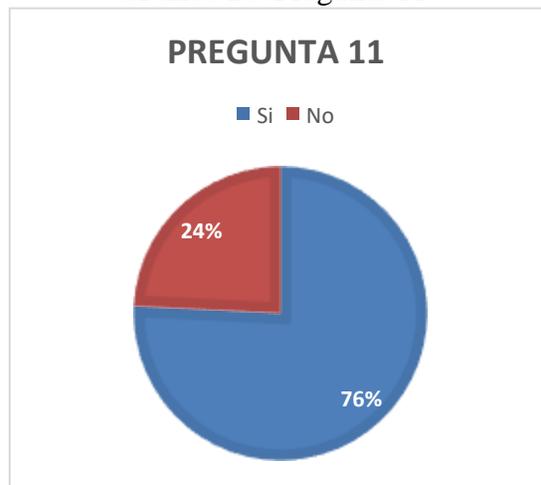
Pregunta 11: ¿Sería más confortable y satisfactorio asignar tareas mediante aplicaciones móviles?

Tabla 17. Pregunta 11

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Si	194	76%
No	62	24%
Total	256	100%

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Gráfico 16. Pregunta 11



Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Análisis e interpretación

En la consulta sobre si considera confortable y satisfactorio asignar tareas mediante aplicaciones móviles, con un porcentaje equivalente al 100% a 256 personas encuestadas podemos decir que los 194 encuestados que equivalen al 76% lo consideran satisfactorio el realizar tareas mediante aplicaciones móviles mientras que los 62 encuestados que equivalen al 24% no lo consideran satisfactorio el realizar tareas mediante aplicaciones móviles, lo que nos indica que las personas pasan bastante tiempo con el celular por lo cual tienen un dominio del dispositivo que ayuda a tener más comodidad o persuasión para el aprendizaje desde este medio.

Pregunta 12: ¿Le gustaría que la facultad diseñe un foro de charla virtual donde estudiantes y profesionales puedan intercambiar información de metodologías de enseñanzas efectivas o brindar ayuda a incógnitas relacionadas al idioma inglés?

Tabla 18. Pregunta 12

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Si	240	94%
No	16	6%
Total	256	100%

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Gráfico 17. Pregunta 12



Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Análisis e interpretación

En la consulta, sobre si le gustaría que la facultad diseñe un foro de charla virtual donde estudiantes y profesionales puedan intercambiar información de metodologías de enseñanzas efectivas o brindar ayuda a incógnitas relacionadas al idioma inglés, con un porcentaje equivalente al 100% a 256 personas encuestadas podemos decir que los 240 encuestados que equivalen al 94% les gustaría la implementación de un foro para la interacción de estudiantes y profesionales mientras que los 16 encuestados que equivalen al 6% no les gustaría la implementación de un foro para la interacción de estudiantes y profesionales donde se compartirá información de metodologías efectivas o resolver dudas relacionadas al idioma inglés, lo que nos indica que la mayoría de personas buscan intercambiar ideas que ayuden a su formación profesional con la ayuda de una herramienta electrónica facilitando la comunicación entre todos.

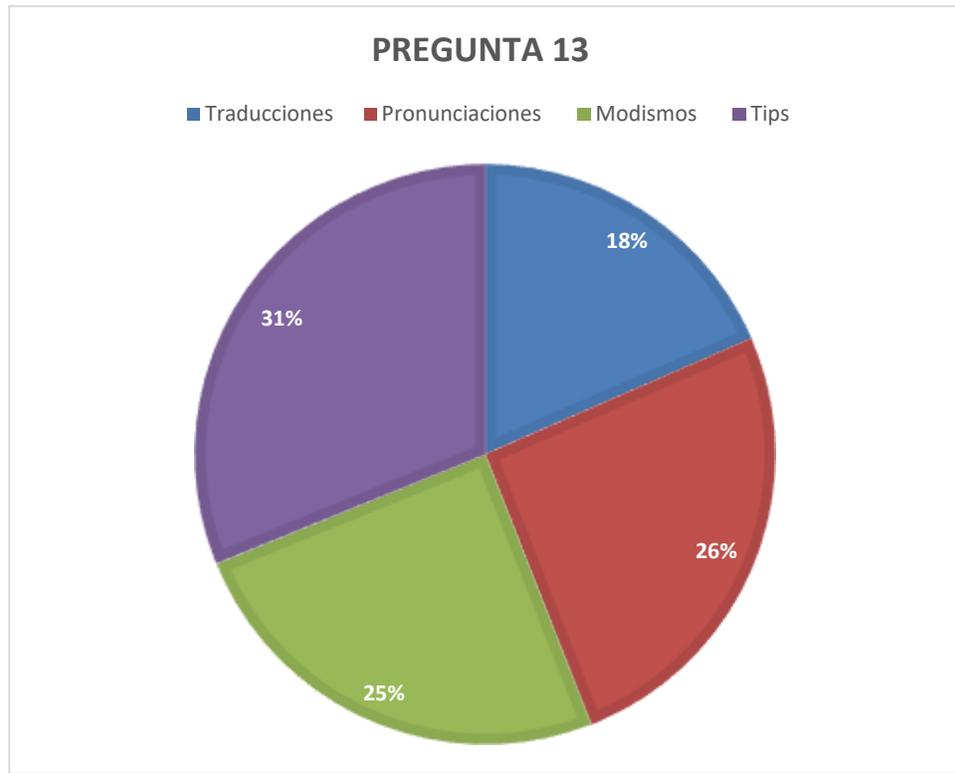
Pregunta 13: ¿Qué le gustaría que se implemente en el foro de charla virtual?

Tabla 19. Pregunta 13

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Traducciones (español- inglés; inglés- español)	96	18%
Pronunciaciones (audios de los participantes)	133	26%
Modismos (entender la forma de hablar al momento de viajar al país)	129	25%
Tips (consejos de personas en otros países o trabajos)	162	31%
Total	520	100%

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Gráfico 18. Pregunta 13



Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Analisis e interpretación

En la consulta sobre que se debería de implementar en el foro de charla virtual, con un porcentaje equivalente al 100% a 256 personas encuestadas, podemos decir que han seleccionado 18% la categoría de traducciones, 26% ha seleccionado la categoría de pronunciaciones, 25% escogió la categoría de modismos mientras que 31% ha seleccionado la categoría de tips, lo que nos indica que las personas prefieren mayormente la implementación de tips por los profesionales que han ido obteniendo experiencia en cada puesto de trabajo y las pronunciaciones que interactúan entre los usuarios del foro con audios de la persona que desea enseñar para la repetición y práctica de la persona.

Pregunta 14: ¿Le gustaría que exista un foro de charla virtual donde se incluya una modalidad de realizar llamadas o videollamadas con los estudiantes de la facultad para mejorar el speaking o listening durante ejercicios grupales?

Tabla 20. Pregunta 14

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Si	230	90%
No	26	10%
Total	256	100%

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Gráfico 19. Pregunta 14



Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Análisis e interpretación

En la consulta, sobre la existencia de un foro de charla virtual donde se incluya una modalidad de realizar llamadas o videollamadas con los estudiantes de la facultad para mejorar el speaking o listening durante ejercicios grupales, con un porcentaje equivalente al 100% a 256 personas encuestadas, podemos decir que los 230 encuestados que equivalen al 90% aceptan la creación de un foro virtual para la mejora del speaking y listening en grupos mientras que los 26 encuestados que equivalen al 10% no están de acuerdo con la creación del foro virtual para la mejora del speaking y listening en grupos, lo que nos indica que la mayoría de personas tienen la idea y motivación de aprender conjuntamente, con el fin de compartir ideas mejorando la comprensión y la fluidez.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- El nivel de conocimiento del profesional de turismo en el área de inglés ha demostrado niveles regulares donde la práctica y enseñanza en función de la metodología tradicional provoca el desinterés o la confusión dentro del desarrollo de varias capacidades del estudiante.

- El profesional de turismo necesita obtener la habilidad de la fluidez y comprensión del idioma inglés para lograr desarrollar una comunicación interpretativa con el turista que le facilite captar las necesidades tanto emocionales como físicas complaciendo al cliente en cada aspecto evitando de esta manera los malentendidos o las frustraciones que esto pueda causarle, evitando su retorno debido al pésimo servicio.

- La implementación de nuevas metodologías en base de herramientas tecnológicas logra captar la atención del estudiante debido a la funcionalidad con la cual fueron desarrollados, siendo este el aprendizaje dinámico, sacando al estudiante de su ambiente educacional repetitivo otorgando mayor contenido, ajustarse al nivel de conocimiento y adaptándose al tiempo disponible de la persona.

4.2 Recomendaciones

- Solicitar la implementación de un foro virtual dedicado al idioma inglés para los profesionales de la carrera de Turismo donde se pueda manejar una educación en base de foros que contenga: chats entre estudiantes, profesionales y extranjeros que puedan aportar al desarrollo de la fluidez, escritura y comprensión. Incluido material de apoyo dinámico, auditivo y videos que se puedan desarrollar individualmente o grupalmente debido a la aceptación que tendrá en el siglo 21 por la variedad de dispositivos electrónicos en posesión de las personas.
- Gestionar un trabajo en conjunto entre los docentes sobre las herramientas útiles y actividades que puedan ayudar a los estudiantes al desarrollo de las capacidades del idioma inglés, rediseñando de esta manera la metodología tradicional y fusionándolo con la tecnología para obtener mejores resultados en los profesionales de turismo.
- Capacitar a los docentes y estudiantes para el uso de las herramientas tecnológicas facilitando el manejo de la información que se brindara con actividades variadas con el fin de evitar confusión, frustración y perdida de interés en el estudiante al momento de la enseñanza.

Propuesta

Diseño de planeación didáctica

Es un diseño de procesos educativos que organiza un conjunto de actividades que ayudan a detallar su desarrollo, recursos necesarios, tiempo y las competencias que se van a adquirir al terminar el proceso.

Metodología para desarrollar una planeación didáctica

- Se debe establecer el contenido que uno desea desarrollar para la clase
- Investigar las necesidades que requieren los estudiantes
- Establecer las metas y el objetivo de la actividad a desenvolverse
- Adaptar la planeación a los medios necesarios de la clase
- Obtener resultados mediante evaluaciones

Ventajas de la planeación didáctica para una nueva metodología del idioma inglés

El diseño de una planeación didáctica permite observar a los docentes que están encargados de enseñar el idioma inglés en el ámbito turístico la variación de herramientas tecnológicas con su respectivo funcionamiento al cual va dirigido, organizando los tiempos para su uso dando como resultado una organización en cada actividad, como también la aceptación por parte de los estudiantes de estas nuevas actividades conjuntamente con la tecnología debido al ambiente digital por el cual están rodeados en la actualidad donde se necesita una adaptación a su nueva era para poder influenciar de mejor manera la educación en cada uno de ellos.

Contenido

En la planeación didáctica se debe mostrar los siguientes aspectos:

- Contenido que se va a desarrollar de la planeación didáctica
- Enumeración de la lección y la habilidad que se busca desarrollar
- El propósito que se dará al momento de realizar las actividades
- Una tabla dividiéndola en secciones con: Actividades de aprendizaje, recursos didácticos, tiempo, evaluación y competencias

Contenido: Classroom Language / Lenguaje en el salón de clases

Lección 1: Listening, Reading

Propósito: Proporcionar a los estudiantes audios y videos para el desenvolvimiento adecuado de la lengua extranjera

Tabla 1. Modelo de planeación didáctica para el desarrollo de Listening y Reading

Actividades de aprendizaje	Recursos didácticos	Tiempo	Evaluación	Competencias
Observar y escuchar series, podcast o entrevistas en el idioma inglés acompañado de subtítulos en el mismo idioma	Youtube, Netflix, Duolingo, Spotify	20 minutos	Participación individual y por equipos	Comprensión
Realizar un debate en grupo de lo bueno y lo malo		15 minutos		Interpretar
Escribir un resumen del video visto	Cuaderno, lápiz	10 minutos		Memorización

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Contenido: Classroom Language / Lenguaje en el salón de clases

Lección 2: Reading

Propósito: Proporcionar a los estudiantes videos dinámicos para el desenvolvimiento adecuado de la lengua extranjera

Tabla 2. Modelo de planeación didáctica para el desarrollo de Reading

Actividades de aprendizaje	Recursos didácticos	Tiempo	Evaluación	Competencias
Observar y escuchar historias interactivas	Youtube, Duolingo, Beelinguapp	15 minutos	Participación individual y parejas	Interpretación
Realizar la traducción de la historia interactiva	Cuaderno, lápiz, teléfono, computadora	10 minutos		Memorización
Practicar la pronunciación de la historia interactiva	Auriculares	10 minutos		Comprensión
Contestar preguntas acerca de la historia	Cuaderno, lápiz, teléfono, computadora	10 minutos		Interpretación

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Contenido: Classroom Language / Lenguaje en el salón de clases

Lección 3: Pronunciation, reading, writing

Propósito: Proporcionar a los estudiantes videos dinámicos para el correcto pronunciamiento y escritura de la lengua extranjera

Tabla 3. Modelo de planeación didáctica para el desarrollo de Pronunciation, reading, writing

Actividades de aprendizaje	Recursos didácticos	Tiempo	Evaluación	Competencias
Observar y escuchar los diferentes videos musicales	Lyricstraining Teléfono, computadora	20 minutos	Participación individual y en parejas	Interpretación
Completar las letras de las canciones	teléfono, computadora	10 minutos		Memorización
Practicar la pronunciación de la música	Auriculares, teléfono o computadora	15 minutos		Comprensión

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Contenido: Classroom Language / Lenguaje en el salón de clases

Lección 4: Pronunciation, writing, listening

Propósito: Proporcionar a los estudiantes la oportunidad de comunicarse con nativos del idioma inglés

Tabla 4. Modelo de planeación didáctica para la práctica del lenguaje con nativos del idioma inglés

Actividades de aprendizaje	Recursos didácticos	Tiempo	Evaluación	Competencias
Realizar conversaciones o dudas sobre un tema en discusiones generales	Italki, Hinative, Zoom Teléfono, computadora	10 minutos	Participación individual	Interpretación
Socializar con un nativo del idioma inglés	teléfono, computadora	20 minutos		Interpretación
Practicar la pronunciación y listening con ayuda de la persona nativa del idioma inglés	Auriculares, teléfono o computadora	20 minutos		Comprensión

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Contenido: Classroom Language / Lenguaje en el salón de clases

Lección 5: Grammar, vocabulary

Propósito: Proporcionar a los estudiantes contenido de aprendizaje de fácil acceso para su práctica del idioma inglés

Tabla 5. Modelo de planeación didáctica para el desarrollo de grammar y vocabulary del estudiante

Actividades de aprendizaje	Recursos didácticos	Tiempo	Evaluación	Competencias
Desarrollar el tema seleccionado por el estudiante	aulafacil.com academy.abaenglish.com curso-ingles.com	15 minutos	Participación individual	Interpretación
Practicar lo aprendido con ejemplos	teléfono, computadora, lápiz, papel	15 minutos		Comprensión
Desarrollar una evaluación rápida del tema observado	Auriculares, teléfono o computadora	15 minutos		Comprensión

Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Gráfico 20. Introducción de la infografía



Elaborado por: Tenorio, A (2020)

La infografía diseñada muestra una introducción de las herramientas tecnológicas con el fin de explicar su función e importancia junto a un mensaje de motivación para el aprendizaje de un idioma, alado se observan unas imágenes que demuestran los recursos que se necesitan para su respectivo uso, los cuales son una computadora o teléfono móvil instrumentos que hoy en día la mayoría de personas tiene en su posición.

Gráfico 21. Herramientas tecnológicas 1-4

1 NETFLIX

Es una empresa de distribución a nivel mundial de contenido audiovisual a través de una plataforma en línea.

Una herramienta digital que ayuda al aprendizaje de un idioma en específico adquiriendo un interés debido a los gustos de la persona.



- Audios en Inglés (mejorar el listening)
- Captar ideas más fácil
- Mejorar el reading (subtítulos)
- Mantiene a la persona entretenida



2 YOUTUBE

Es un sitio web dedicado a compartir videos de todo tipo. Esta herramienta digital tiene un fácil acceso y su diversidad de contenido se puede adaptar al interés de la persona en cualquier idioma como por ejemplo: música, entrevistas, podcast, etc.



- Contenido variado para el gusto de la persona (facilidad de aprendizaje)
- Videos realizados por nativos del idioma.
- Opción de subtítulos
- Clases grabadas de diferentes temas con variación de metodologías de enseñanza
- Mejora el speaking al repetir músicas
- Mejora el listening



3 SPOTIFY

Es una aplicación multiplataforma para la reproducción de música. Una herramienta digital que ayuda a la persona a encontrar todo tipo de música incluido podcast que consiste en debates de temas de interés o una explicación.



- Mejora el listening
- Ayuda a mejorar el speaking al repetir las músicas
- Incita a la persona a lograr memorizar su música favorita
- Captar ideas más fácil



4 DUOLINGO, CURSO-INGLES.COM

Son plataformas digitales dedicados al aprendizaje de varios idiomas. Herramientas digitales con variación de contenido dinámico para desarrollar el speaking, listening, reading y writing.



- Lecciones cortas
- Aprendizaje de manera didáctica
- Sistema para recordar y motivar el aprendizaje
- Vocabulario adaptado al nivel de la persona



Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Se observa las herramientas tecnológicas primero con imágenes representando cada uno de los logos originales, la descripción de su función para el aprendizaje, las ventajas de su uso e imágenes que representen las actividades que realiza cada uno de ellos.

Gráfico 22. Herramientas tecnológicas 5-8

5 ITALKI, HINATIVE, ZOOM

Son sitios web que tienen como objetivo conectar a personas que quieren aprender un idioma o conversar. Se interactúa con personas nativo hablantes donde se desarrolla el speaking, listening, writing.

- Ayuda a intercambiar ideas con otra persona
- Permite practicar el idioma más naturalmente
- Se tiene un soporte de otra persona donde se recibe más atención en las correcciones
- Te permite obtener traducciones tanto escritas como con audio de otra persona



6 BEELINGUAPP

Es una aplicación móvil que ayuda al aprendizaje de idiomas. Funciona mediante la visualización de un texto para el usuario en dos idiomas al mismo tiempo y también cuenta con audíofonos.

- Mejora la capacidad de comprensión en la lectura
- Desarrolla el listening mediante los audíofonos
- Mediante la lectura se amplía el vocabulario e invita a la actividad



7 LYRICSTRAINING

Es una herramienta digital adaptada a varias plataformas la cual te permite disfrutar aprendiendo inglés. Permite realizar varias actividades como rellenar letras de canciones mientras se observa y escucha el video, como también la modalidad de karaoke para cantar y disfrutar de la letra completa.

- Desarrolla el reading mediante los ejercicios de completar las letras de las canciones
- Ayuda a captar la atención de la persona enseñándole mientras disfruta de una canción de su agrado
- Permite mejorar el listening
- Mejora la fluidez mediante la modalidad de karaoke al cantar la canción



8 AULAFACIL.COM ACADEMY.ABAENGLISH.COM

Son plataformas digitales que permiten al estudiante enfocarse en la gramática del idioma. Se consideran como cursos donde se adquiere el conocimiento de una manera casi igual a la presencial mediante audios, imágenes, videos que van explicando un tema.

- Ayuda a la ampliación del vocabulario
- Permite la mejora de la gramática
- Se adapta al tiempo de la persona
- Plan de estudio personalizado
- Desarrolla la autocorrección



Elaborado por: Tenorio, A (2020)

Se muestra la continuación de las herramientas tecnológicas con sus respectivas imágenes, descripción y función para el aprendizaje.

Link

<https://drive.google.com/file/d/1UPSc35LxMSxELnN8MtKij5AxCM5GjR6W/view?usp=sharing>

MATERIALES DE REFERENCIA

Beltrán, M. (2017). El aprendizaje del idioma inglés como lengua extranjera. *Revista Boletín Redipe*, 6(4), 91-98.

Bonilla, M. D. A., Amador, E. C., & Martínez, S. V. C. (2017). Aprendizaje del idioma Inglés a través de TIC, una mirada desde las creencias de los estudiantes.

Carrillo-García, M. E., Cascales-Martínez, A., & Valero, A. L. (2018). Apps para el aprendizaje de idiomas en la Universidad de Murcia. *Revista de Educación a Distancia*, (58).

Carrillo, N. M. R., Carrillo, M. L. C., & Valle, V. V. Y. (2019). INTERVENCIÓN EDUCATIVA PARA LA CONSOLIDACIÓN DE HABILIDADES EN EL MANEJO DEL IDIOMA INGLÉS EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS. *Revista de Investigación Talentos*, 6(1), 96-106.

Cortés Cortés M., Iglesias León M. (2004) Generalidades sobre Metodología de la Investigación. México. Obtenido de http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

Chávez-Zambano, M. X., Saltos-Vivas, M. A., & Saltos-Dueñas, C. M. (2017). La importancia del aprendizaje y conocimiento del idioma inglés en la enseñanza superior. *Dominio de las Ciencias*, 3(3 mon), 759-771.

Fajardo Vera, S. C. (2019). Idioma inglés y su influencia en los procesos comerciales (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2019).

García, C. A. B. (2016). Redes sociales para la enseñanza de idiomas: el caso de los profesores. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (48), 41-50.

García, B. M. Y., Dueñas, C. M. L. S., & Saltos, R. E. M. (2019). INGLÉS COMO LENGUA DE CONTACTO INTERCULTURAL Y SU IMPORTANCIA EN LA FORMACIÓN DEL PROFESIONAL EN TURISMO. *REFCalE: Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*. ISSN 1390-9010, 7(1), 245-258.

Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2014). *Tutoría de la investigación científica*. Quito: Graficas Corona.

Latorre, C. F. (2016). La importancia del Inglés en el comercio internacional. *Empresarial*, 10(40), 51-57.

Martínez Clares, P., Pérez Cusó, J., & Martínez Juárez, M. (2016). Las TICS y el entorno virtual para la tutoría universitaria. *Educación XXI: revista de la Facultad de Educación*, 19(1), 287-310.

Méndez, R. V. (2007). Hacia una caracterización del inglés para fines específicos (turismo). *Didáctica. Lengua y Literatura*, 19, 327-345.

Merino, S. R. P., Pionce, M. S. P., & Moreira, M. R. B. (2017). Técnicas de estudio para contribuir el aprendizaje desarrollador del idioma inglés en la educación superior. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación*, 1(11).

Ortega, A. O. (2018). Enfoques de investigación. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Alfredo_Otero_Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION_TABLA_DE_CONTENIDO_Contentido/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACIONTABLA-DE-CONTENIDO-Contenido.pdf.

Peralta, C. A. (2016). Adecuación de la planeación didáctica como herramienta docente en un modelo universitario orientado al aprendizaje. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 14(3), 109-130.

Sampieri, R., & Collado, C. (2014). Metodología de la Investigación (6ta Edición ed.). DF México: Mc Graw Hill.

Varas, A., & Geraldine, M. (2019). Conocimiento del idioma inglés y el desenvolvimiento profesional de los graduados de hotelería y turismo del año 2014 al 2018 (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2019).

ANEXOS

Anexo 1. Carta compromiso



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
Av. Los Chasquis y Río Guayllabamba (Campus Huachi) / Teléfono: 2401098, Ext: 113
Ambato-Ecuador



CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 12 de mayo de 2020

Doctor
Marcelo Núñez Espinoza
Presidente
Unidad de titulación
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Yo, Daniel Oswaldo Sánchez Guerrero en mi calidad de Coordinador de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato, pongo en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del trabajo de titulación titulado: "El idioma inglés en contexto de la actividad turística" propuesto por Alex Tenorio Eusebio, portador de la cédula de ciudadanía número 172565806-4, estudiante de la Carrera de Turismo y Hotelería Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.

.....
Lcdo. Mg. Daniel Oswaldo Sánchez Guerrero
C.C. 1803236270
COORDINADOR DE CARRERA
Teléfono: 03 2401098 ext 113 Cel.0984562036
Correo electrónico: do.sanchez@uta.edu.ec

Anexo 2. Carta de validación

Ambato mayo 18, 2020
SAA-009-2020

Doctor
Marcelo Núñez Espinoza
PRESIDENTE
UNIDAD DE TITULACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
Presente

De mi Consideración:

Yo, Ing. Mg. Sonia Paola Armas Arias, con cedula de ciudadanía NO. 1803202827 y en mi calidad Docente y Tutor del presentr trabajo de Titulación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, denominado **"EL IDIOMA INGLES EN EL CONTEXTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA"**, propuesto por el estudiante **Tenorio Eusebio Alex**, con cedula de ciudadanía No. **172565806-4** estudiante de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Facultad de Ciencia Humanas y de la Educación, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión designada por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Por la atención que se sirva dar al presente, me es grato suscribir.

Atentamente,



Ing. Sonia Armas Arias
sp.armas@uta.edu.ec
Cel: 0997526361
DOCENTE TUTOR

Anexo 3. Formato de encuesta digital

Encuesta
Trabajo de Investigación
Carrera de Turismo y Hotelería

Objetivo de la encuesta: Conocer la importancia del idioma inglés en el contexto de la actividad turística.

Importancia: Mejorar el aprendizaje del idioma inglés en cada profesional de la carrera de Turismo y Hotelería con ayuda de la tecnología con el fin de brindar un servicio de calidad hacia el turista.

...

* Obligatorio

1. Género *

Masculino

Femenino

2. ¿Considera efectivo el método de enseñanza del idioma inglés aplicado en la carrera de Turismo y Hotelería? *

Sí

No