

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
UNAN-LEÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES.**



**CARRERA DE GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS.**

**MONOGRAFÍA PARA OPTAR A TÍTULO DE LICENCIATURA EN GESTIÓN  
DE EMPRESAS TURÍSTICAS.**

**TEMA: NIVEL DE COMPRENSIÓN Y EXPRESIÓN DEL IDIOMA INGLÉS DE  
LOS EGRESADOS DE LA CARRERA DE GESTIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES DE LA UNAN-LEÓN, AÑOS 2005-2006.**

**ELABORADO POR:**

**BR. VLADIMIR JOSIEL ALONSO CALDERÓN.  
BR. MARTHA LORENA BACA PALACIOS.  
BR. BLANCA ROXANA GALLO MARTÍNEZ.**

**TUTORA:**

**LIC. MAUREEN CORTÉS.**

**¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!**



## **Introducción**

A través del presente trabajo investigativo pretendemos brindar una panorámica completa y objetiva sobre la situación actual de los egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN- León, años 2005-2006, en cuanto al dominio del idioma inglés, así como también el proceso de enseñanza y aprendizaje en la carrera.

La idea de investigación nació a inicios del año 2006 al observar que nuestros compañeros de clase y los egresados de años anteriores tenían dificultades en la pronunciación, comprensión y expresión tanto oral como escrita del idioma inglés, lo cual nos motivó a investigar las causas de este problema para poder brindar soluciones a la carrera de Gestión de Empresas Turísticas, dándole forma a un documento que está dividido en los siguientes capítulos:

El primer capítulo refiere al planteamiento del problema, en el, se hace énfasis a tres aspectos centrales: el nivel de inglés de los egresados de los años 2005 y 2006 al finalizar la carrera, los principales factores que influyen en el proceso enseñanza-aprendizaje del idioma inglés; y el planteamiento de estrategias que permitan lograr el cumplimiento del perfil académico profesional de la carrera. También encontramos una breve descripción de los antecedentes del área de inglés, así como la debida justificación de nuestro tema de investigación.

El segundo capítulo está referido a los objetivos, en ellos se presentan las metas de nuestra investigación, siendo nuestro objetivo general evaluar el nivel de comprensión y expresión de los egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNAN-León, años 2005-2006.

El tercer capítulo está destinado a la hipótesis, en la cual se asevera que los estudiantes no egresan con el nivel intermedio superior en el idioma inglés que plantea el perfil académico profesional de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas.

En el cuarto capítulo de este trabajo, referido al marco conceptual, se disponen conceptos pedagógicos tales como; comprensión oral, comprensión escrita, expresión oral y expresión escrita, entre otros.

El quinto capítulo, presenta el marco teórico de la investigación, en el cual se abordan temas como; la importancia del idioma inglés, métodos de enseñanza del inglés, las principales habilidades lingüísticas, los factores que intervienen en la adquisición de un idioma extranjero, el concepto y las características de English for Specific Purposes (ESP) que en español significa Inglés para Fines Específicos (IFE) e Inglés para Fines Académicos (IFA), el concepto de competencias profesionales, entre otros.



El capítulo número seis, describe el proceso metodológico que se siguió, en donde se hace una breve descripción de los sujetos, el objeto, selección y explicación de los procedimientos de aplicación de los instrumentos.

El séptimo y octavo capítulo contiene la presentación y análisis de las encuestas y exámenes aplicados a los egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de los años 2005-2006.

El capítulo nueve contiene la presentación y el análisis de las entrevistas realizadas a los docentes del área de inglés de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas.

El capítulo número diez está referido al análisis general de todos los instrumentos utilizados en la investigación, este capítulo muestra lo sustantivo de los datos recolectados, así como el análisis de encuestas, entrevistas y exámenes.

En el capítulo once se presenta un análisis FODA donde se observan las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta la carrera de Gestión de Empresas Turísticas en el área de inglés.

También en este capítulo se presenta el esquema Espina de Pescado en el cual se reflejan los factores negativos que influyen en el aprendizaje del idioma en la carrera de Gestión de Empresas Turísticas.

El capítulo número doce está referido a las conclusiones que nosotros como investigadores llegamos después de haber finalizado nuestro estudio.

En el capítulo trece se presenta el planteamiento de las estrategias que deberían llevarse a cabo para lograr un mejor cumplimiento del perfil académico profesional de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas.

En el capítulo catorce se presentan las recomendaciones a profesores del área de inglés, estudiantes de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas y autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

El capítulo número quince abarca la bibliografía en la cual nos apoyamos para realizar nuestra investigación.



## **Tema**

Nivel de comprensión y expresión del idioma inglés de los egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNAN-León, años 2005-2006.



## **I. Planteamiento del problema**

En los últimos años el idioma inglés ha venido surgiendo y expandiéndose rápidamente alrededor del mundo globalizado, por lo que es imprescindible para el hombre hacer uso del lenguaje universal al ingresar a un campo laboral altamente competitivo, en donde todo aquel profesional que no domine el idioma inglés se limita a buscar opciones de trabajo inferiores a los que la industria demanda, dicha exigencia es aún mayor en el campo del turismo.

En la carrera de Gestión de Empresas Turísticas se percibe que los estudiantes egresan con un nivel de comprensión y expresión del idioma inglés poco competitivo en el campo laboral y que existen factores que influyen en el proceso enseñanza-aprendizaje del idioma inglés, lo que podría generar un incumplimiento de los objetivos del perfil académico profesional del área de inglés.

### Preguntas.

1. ¿Se cumple realmente con los objetivos planteados en el perfil académico profesional?
2. ¿Los estudiantes egresan con un nivel intermedio superior en el idioma inglés?
3. ¿Cuáles son los principales factores que influyen en el proceso de enseñanza-aprendizaje del idioma inglés de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNAN-León?
4. ¿Qué estrategias podremos plantear para lograr el cumplimiento del perfil del idioma inglés en la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNAN-León?

Una vez identificadas las causas que originan el problema se analizaron y se elaboraron estrategias que permitirán a la carrera de Gestión de Empresas Turísticas y a los estudiantes contrarrestar los efectos negativos que influyen en el proceso de enseñanza-aprendizaje del idioma inglés.



### **1.1. Antecedentes.**

La Escuela de Turismo surgió en 1996, en su etapa inicial las clases de inglés eran impartidas por docentes del Departamento de Inglés de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades que laboraban como profesores horarios, pero ésta situación provocaba cierta inestabilidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje, perjudicando directamente al estudiante.

Durante este tiempo se utilizaba el libro titulado "Headway, de John y Liz Soars, este libro es para estudiantes con un nivel pre-intermedio y contiene mayormente lecturas y ejercicios gramaticales.

En el año 2000 la Escuela de Turismo creó su propia área de inglés compuesta por un profesor de tiempo completo, al que se nombró responsable de área, este docente utilizaba el libro titulado "Intercom 2000", el cual se enfoca en las cuatro habilidades lingüísticas (listening, writing, reading y speaking).

Las clases estaban dirigidas al aprendizaje de la gramática del idioma e implementaban la metodología de hacer entrevistas a los estudiantes como examen de grado.

Posteriormente se contrató a dos profesores horarios exclusivamente para la Escuela de Turismo y se implementó en las clases de inglés la realización de tours guiados por la ciudad de León, así como la elaboración y presentación de platillos y bebidas por parte de los estudiantes en las clases, esta práctica sigue siendo usada hoy en día por los profesores del área de inglés de la carrera. Durante este tiempo uno de los libros que se utilizó fue "Listen For It" que solamente se enfoca en la habilidad de escuchar el idioma inglés.

Actualmente no existe ningún trabajo investigativo que trate el nivel de comprensión y expresión del idioma inglés de los egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León. Sin embargo se ha podido encontrar investigaciones y libros que abarcan el uso y estudio del idioma inglés en estudiantes nicaragüenses.

Entre la bibliografía consultada podemos mencionar el libro titulado "Bases lingüísticas y metodológicas para la enseñanza de la lengua inglesa" de Eva Soler, del cual extraímos términos como: comprensión y expresión oral y escrita, los factores que intervienen en la adquisición de una lengua extranjera, etc. Esto lo tomamos porque son temas que nos sirvieron como base teórica para realizar la investigación e identificar y analizar mejor el fenómeno en estudio. Además podemos mencionar la monografía titulada "Designación de un aula especializada provista de recursos multimedia para la enseñanza-aprendizaje del idioma inglés en la UNAN-León" de Tiberino J. et al. (2000), de la cual tomamos temas como: las principales habilidades lingüísticas y teoría del Input. También encontramos el reporte elaborado por Stephen Danks en julio del 2000, quien plantea sugerencias para mejorar el área de inglés de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas. Estos conceptos nos ayudaron como una guía y enfoque para dar recomendaciones a dicha institución.



## **1.2. Justificación.**

La presente investigación es muy importante porque no existe un estudio en la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León que evalúe y analice el nivel de comprensión y expresión del idioma inglés de los egresados, razón por la cual consideramos necesario realizar este trabajo de investigación, además permitirá conocer si se está cumpliendo con el perfil de la carrera en el área de inglés y de esta manera poder plantear estrategias de mejoras para el cumplimiento del mismo.

Será un aporte para la carrera de Gestión de Empresas Turísticas, ya que le ayudará a mejorar la enseñanza del idioma inglés e identificar los factores que puedan impedir un aprendizaje efectivo en los estudiantes, esto les facilitará tratar directamente con el problema para reducir sus efectos negativos, tanto en la enseñanza como en el aprendizaje del idioma y formar estudiantes con un nivel de inglés competitivo, debido a que, a los estudiantes que dominen el idioma inglés se les abrirán prácticamente todas las puertas en el mundo laboral, mejorarán las oportunidades, que van desde un empleo con salario medio, hasta los más altos niveles ejecutivos, también en puestos de menor responsabilidad su conocimiento puede convertirse en una competencia esencial (las máquinas, las técnicas utilizadas, los libros, están principalmente en esa lengua), contrario a los profesionales que no dominen el idioma que deberán limitarse a aplicar a empleos con bajos puestos de trabajo, reduciéndose las oportunidades de aspirar a buenos salarios y mejorar su nivel de vida.

Esperamos que a los estudiantes les ayude a considerar su nivel de comprensión y expresión del idioma y que los incentive a poner mayor interés al aprendizaje de la lengua inglesa, la cual constituye uno de los mayores requisitos para su formación y para el logro de mejores oportunidades en el campo laboral.



## **II. Objetivo General.**

Evaluar el nivel de comprensión y expresión del idioma inglés de los egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNAN-León, años 2005-2006.

### **2.1. Objetivos Específicos.**

1. Comprobar el nivel de comprensión y expresión del idioma inglés de los egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas, años 2005-2006.
2. Determinar los factores que influyen en el proceso de enseñanza–aprendizaje en las clases del idioma inglés de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León, años 2005-2006.
3. Comparar el nivel de comprensión y expresión del idioma inglés que tenían los egresados de los años 2005-2006 al iniciar y finalizar la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN -León.
4. Plantear estrategias para lograr un mejor cumplimiento del perfil del idioma inglés en la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León.





### **III. Hipótesis.**

Los egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León, años 2005-2006 no poseen un nivel intermedio superior en el idioma inglés tal como se plantea en el perfil académico profesional del área de inglés de la carrera.



## IV. Marco Conceptual.

### 4.1. Turismo.

Se define como el estudio del ser humano (el turista) cuando se encuentra lejos de su hábitat normal, de los equipamientos, las infraestructuras y las redes de servicios que han de satisfacer sus diversas necesidades y de los mundos “ordinarios” (del que procede el turista) y “extraordinario” (al que viaja el turista).

(Jafar Jafari. “Enciclopedia del Turismo”. 2000.)

### 4.2. Aprendizaje.

- Acción de aprender algún arte u oficio. Tiempo que en ello se emplea. Conjunto de métodos que permiten establecer relaciones, estímulos-respuesta en los seres vivos.

(Agrupación Editorial S.A. “El Pequeño Larousse Ilustrado”. 1999.)

- Grado en que los participantes cambian actitudes, amplían conocimientos y mejoran habilidades, como consecuencia de asistir a una actividad formativa.
- Aprendizaje es un cambio relativamente permanente en el comportamiento, que refleja una adquisición de conocimientos o habilidades a través de la experiencia y que puede incluir el estudio, la observación y la práctica.

([www.definicion.org/aprendizaje](http://www.definicion.org/aprendizaje). “Definición de aprendizaje”. Julio 2006.)

### 4.3. Comprensión Oral.

Al trabajar la comprensión oral tenemos que atender a estos dos aspectos: proceso de discriminación fonética, comprensión del significado de la palabra o frase que se escucha. Los primeros pasos en el desarrollo de la comprensión oral parten de la discriminación fonética. Luego, progresivamente, los alumnos deberán ser capaces de comprender el significado de palabras, instrucciones y frases sencillas.

Los alumnos deberán ser capaces de escuchar un texto y extraer información específica, al igual que captar la idea o mensaje principal del texto.

Una reflexión sobre la naturaleza del discurso oral puede favorecer, por un lado, la selección de las micro-habilidades lingüísticas (conocer los sonidos, el ritmo, la entonación y la acentuación) que forman parte de la comprensión oral. Por otro lado, dicha reflexión también nos permite seleccionar las micro-habilidades discursivas tales como identificar la finalidad del discurso, la actitud del hablante, el papel de la gramática y la importancia de la entonación en la organización del mensaje.



Dentro de las características de los aprendices cabe destacar, entre otros, el nivel de lengua, la relación entre la memoria y la comprensión oral, los factores afectivos, el conocimiento previo, y el género de los sujetos.

Otro aspecto que se debería destacar, y muy directamente relacionado con las características de los discentes, es la utilización de estrategias y la enseñanza de las mismas.

La dificultad se puede determinar considerando la familiaridad de un tema, la dificultad del léxico y la complejidad sintáctica. Dentro de las tareas se distinguen los siguientes parámetros: finalidad de la tarea, respuesta esperada en términos comparativos a lo que sucede en el uso de la lengua y materiales adicionales que se le proporcionan al alumno.

La interrelación de factores que pueden influir en la comprensión oral lleva a proponer cuatro factores (el hablante, el oyente, el contenido, y el contexto físico) que se deberían analizar al evaluar la comprensión oral.

(Alcón Soler, E. "Bases lingüísticas y metodológicas para la enseñanza de la lengua inglesa"; 2002.)

#### **4.4. Comprensión Escrita.**

En el desarrollo de la lectura se debe tener en cuenta los siguientes elementos: la pronunciación, la entonación, el ritmo y la comprensión.

En la comprensión del texto intervienen dos tipos de conocimientos: conocimiento del código lingüístico y conocimiento que el lector posee sobre el tema. La activación de estos dos tipos de conocimientos explica el proceso de comprensión como la interacción entre la información aportada por el texto y las expectativas que el lector tiene en dicho texto.

El vocabulario es un componente que no debemos olvidar al considerar las variables que favorecen la comprensión. El conocimiento del léxico implica reconocer los distintos significados de las palabras, así como la potencialidad de crear otras nuevas. En el proceso de lectura se facilita la decisión del vocabulario, al tiempo que se obtiene una información determinada.

Aprender a leer implica, además poseer un conocimiento del código lingüístico, poner en funcionamiento un conjunto de estrategias cuya selección está relacionada con el tipo de texto, el propósito de lectura y el contexto.

No todos los códigos son efectivos para todas las personas ni en todas las situaciones. Al momento de elegir uno, el emisor debe cerciorarse de dos cosas. Primero, de que el receptor maneja ese código, es decir, de que lo entiende y, segundo, de que el receptor podrá captar el código en la situación en que se encuentra. Por ejemplo, un niño (emisor) quiere transmitir a una niña (receptor) que ella le gusta. Pero se lo dice en alemán.



Si la niña no sabe alemán, no podrá entender el mensaje. El código ha sido el elemento que falló para que se realizara la comunicación.

En otro caso, si el niño le hace su declaración a la niña en el idioma que ella entienda, pero se lo dice en una fiesta, con la música a todo volumen y mucha gente conversando alrededor, lo más probable es que ella no oiga nada. Entonces, el código oral tampoco fue el apropiado. Tal vez, en esa situación hubiera sido preferible el uso de un código no lingüístico gestual.

(Alcón Soler, E. "Bases lingüísticas y metodológicas para la enseñanza de la lengua inglesa"; 2002.)

#### **4.5. Expresión oral.**

Expresión oral es la habilidad de expresar ideas oralmente de una manera lógica y secuenciada utilizando un vocabulario amplio, claro y construyendo oraciones coherentes.

Con el desarrollo de la expresión oral nos adentramos en el ámbito que compete a la producción por parte de los alumnos. En el campo de la expresión oral debemos atender a varios elementos: la pronunciación, la entonación, la fluidez, la corrección estructural.

La conexión entre la comprensión y la producción oral se puede explicar si tenemos en cuenta la naturaleza de la comunicación oral, es decir, atendiendo al carácter dinámico e interactivo entre hablar y escuchar. Brown y Yule señalan explícitamente el carácter dinámico de la conversación: muy pocos hablantes producen mensajes que no vayan destinados a un receptor, es decir, que se produzcan para que éste no pueda entender la información.

En la construcción del discurso se considera la información o conocimiento previo del oyente, junto con el contexto social y las relaciones que se establecen en dicho contexto. Si bien, la naturaleza de la comunicación oral engloba las habilidades de comprensión y producción del discurso oral (enunciación del pensamiento de un hablante, formulado con el fin de traspasar un determinado mensaje que pretende provocar una reacción el receptor), el estudio de la expresión oral supone considerar los mecanismos que utiliza el hablante en la interacción oral.

(Alcón Soler, E. "Bases lingüísticas y metodológicas para la enseñanza de la lengua inglesa".2002.)

#### **4.6 Expresión escrita.**

A la hora de trabajar la expresión escrita se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: ortografía (*spelling*), correcto uso de las estructuras, caligrafía y presentación.



En la expresión escrita el escritor construye un discurso, considerando la información o conocimiento previo del posible lector, el contexto social y las relaciones que se desean establecer en dicho contexto.

Aprender a escribir implica no sólo el desarrollo de una habilidad, sino la utilización de un lenguaje apropiado y la consideración de la función social y el poder del lenguaje escrito. La producción de un texto atiende a las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es la finalidad del texto?
- ¿Quién es el posible lector?
- ¿Cuál es la relación entre escritor y lector?
- ¿Cuál es la forma más adecuada de expresar el mensaje?

Las estrategias como, volver a leer el texto, tradicionalmente asociadas a la fase de revisión, pasan a considerarse parte del proceso de planificación o formulación del texto en el cual el escritor intenta combinar lo que quiere expresar y cómo lo quiere expresar antes de empezar a escribir.

El discente deberá conocer el tema sobre el que va a tratar, seleccionar el lenguaje que sea más adecuado para el contexto concreto y ser consciente del conjunto de estrategias que le facilitarán llevar a cabo la tarea propuesta.

En el proceso de escritura se observan diferentes fases: en la primera fase (pre-writing) las actividades irán encaminadas a reflexionar sobre lo que se va a escribir, el posible lector o formas de organizar la información. En la segunda fase (composing, drafting o creating and developing) se pasa de la reflexión a la construcción de un texto en el que el escritor intenta expresar al posible lector un determinado mensaje, teniendo en cuenta otros textos con los que tanto él como el lector están familiarizados. En la última fase (revising), el escritor comprueba y reformula, si es necesario, su intención comunicativa, la claridad y la eficiencia del mensaje, la corrección lingüística, y anticipa y reacciona ante las posibles reacciones del lector.

(Alcón Soler, E. "Bases lingüísticas y metodológicas para la enseñanza de la lengua inglesa"; 2002.)

#### **4.7. Vocabulario técnico.**

Es el vocabulario que recoge términos propios de una técnica (el petróleo, el automovilismo, la aviación), de una profesión (medicina, derecho, psicología, turismo, administración, etc.)

(Quilis Antonio. "Lengua española III". Universidad Nacional de educación a distancia, UNED. Lerko Print S.A. Madrid, España. 1996.)



#### **4.8. Perfil académico profesional.**

Es el conjunto de competencias, características, habilidades y conocimientos que posee un egresado de una carrera específica que lo capacitan para desempeñar determinadas funciones en su campo laboral.

(Guido Marta. "Definición perfil académico". Vicerrectoría Académica, UNAN- León, Nicaragua. Diciembre, 2006.)

La descripción del conjunto de requisitos, habilidades y destrezas inherentes al desempeño profesional que dota al actor de capacidad de pensar, crear, reflexionar y asumir su compromiso desde la perspectiva histórica social que reclama cambios profundos y reorientaciones en función de los valores sociales: solidaridad, justicia y equidad; y los valores científicos: búsqueda de trascendencia humana como fundamento de desarrollo sostenible y justicia social.

##### **4.8.1. Componentes del Perfil académico profesional.**

- Especificación de las áreas generales y específicas del conocimiento que debe dominar el profesional.
- Habilidades y destrezas reales y potenciales que tiene que desarrollar.
- Cuerpo de valores, actitudes y conductas adquiridas que garanticen el desempeño profesional.
- Tipo de actividades que debe desempeñar en su profesión.

(Cedeño Suárez María Agustina; Quesada Solano Marta E.; Zamora Calvo José M. "El diseño curricular en los planes de estudio: aspectos teóricos y guía metodológica" [www.una.ac.cr/euna/catalogo/titulo/eldisenocurricularenlospla.html](http://www.una.ac.cr/euna/catalogo/titulo/eldisenocurricularenlospla.html).)

#### **4.9. Perfil del graduado.**

El perfil del graduado define el conjunto de competencias que debe poseer el egresado al finalizar la carrera.

El perfil del egresado atiende aspectos fundamentales tales como la relación universidad-sociedad, es decir, la relación entre las necesidades sociales y la formación universitaria del estudiante, así como la adquisición de competencias esenciales para el desempeño profesional.

(Cedeño Suárez María Agustina; Quesada Solano Marta E.; Zamora Calvo José M. "El diseño curricular en los planes de estudio: aspectos teóricos y guía metodológica" [www.una.ac.cr/euna/catalogo/titulo/eldisenocurricularenlospla.html](http://www.una.ac.cr/euna/catalogo/titulo/eldisenocurricularenlospla.html).)



#### 4.10. Inglés para Fines Específicos (IFE).

El término Inglés con Fines Específicos no es un producto o metodología, es un enfoque en el aprendizaje, que se basa en las necesidades de los estudiantes, todos los cursos de este tipo tienen como premisa la interrogante de Por qué el estudiante necesita la lengua extranjera.

(Palomino Núñez, Addys Basílica. "Diseño curricular de los cursos de Inglés con Fines Específicos". Instituto Superior Pedagógico José Martí, Camaguey, Cuba.1997. [www.monografias.com/trabajos11/mmaestra/mmaestra.shtml](http://www.monografias.com/trabajos11/mmaestra/mmaestra.shtml). Agosto 2007.)

Los criterios de la definición de IFE son tan variados como variada es su misma esencia. Hutchinson & Waters apuntan que el IFE debe verse no como un producto, ni como un tipo específico de idioma o de metodología. Para ellos es un enfoque para el aprendizaje de un idioma que se basa en las necesidades del educando.

Candlin lo ve como una disciplina dentro de la enseñanza de lenguas extranjeras. Mientras que Robinson, por su parte señala que es imposible dar una definición de IFE que se pueda aplicar de manera universal, pero sí coincide con que el análisis de las necesidades es el punto de partida para operar cualquier concepto. A esto añade que el IFE está dirigido a alcanzar una meta que se define con claridad por medio del análisis de las necesidades y que debe alcanzarse en un período de tiempo determinado.

Stevens opta por definir el IFE por medio de características absolutas y variables. Las primeras son que el IFE está:

- diseñado para satisfacer las necesidades de los estudiantes;
- relacionado con el contenido (por medio de temas y tópicos) de disciplinas y ocupaciones particulares.

Las características variables son:

- puede restringirse a habilidades específicas del idioma (como por ejemplo, la lectura);
- puede que no se imparta de acuerdo a una metodología predeterminada.

Dudley-Evans y St. John optan por seguir el modelo de características absolutas y variables y amplían a tres las características absolutas. Coinciden con Stevens en la primera y crean una nueva que es que el IFE hace uso de la metodología y las actividades de la disciplina a la que sirve. Mientras que las características variables las amplían a cuatro. Para ellos el IFE:

- puede estar relacionado o diseñado para disciplinas específicas;



- puede utilizar, en situaciones específicas, una metodología diferente a la del inglés general;
- está generalmente destinado a adultos en instituciones del nivel terciario o de un centro laboral en respuesta a una necesidad profesional, aunque puede darse en estudiantes de nivel secundario;
- está generalmente destinado a estudiantes con un nivel intermedio o avanzado y aunque en la mayoría de los cursos de IFE se asume que el alumno tenga un conocimiento básico del idioma, puede darse con principiantes.

Todas las definiciones de una u otra forma reflejan la esencia del IFE y todos son criterios válidos que se ajustan a realidades tan específicas como específicas son las características, necesidades, y condiciones de un grupo particular de estudiantes en un determinado contexto social.

Por lo tanto IFE constituye una especialización dentro de la enseñanza de lenguas extranjeras que, en efecto, parte de las necesidades de los estudiantes, y aunque no se pueda hablar de una metodología propia ni diferente totalmente de la empleada en la enseñanza del inglés general, sí tiene elementos que la distinguen y el principal de ellos es el vacío de información que surge de forma espontánea durante el proceso así como la simbiosis que debe producirse entre la metodología de la enseñanza del inglés general y la metodología propia de la disciplina a la que éste sirve.

(Bueno Velazco Concepción, Hernández Magaly: "Inglés con fines específicos: Entonces y ahora", Rev. Humanidades Médicas. 2002. [www.revistahm.sld.cu](http://www.revistahm.sld.cu). Julio 2007.)

#### **4.11. Inglés para Fines Académicos (IFA).**

El inglés para fines académicos, es el que está generalmente diseñado para estudiantes universitarios que carecen de calificación o experiencia laboral y que necesitan el idioma para desarrollar sus estudios y su futura profesión.

(Fernández Quesada, Magalys. "La enseñanza del Inglés con propósitos específicos". 2005-2006. [www.monografias.com/trabajos37/ingles-fines-especificos/ingles-fines-especificos.shtml](http://www.monografias.com/trabajos37/ingles-fines-especificos/ingles-fines-especificos.shtml). Julio 2007.)

#### **4.12. Nivel intermedio superior del idioma inglés.**

En este nivel el estudiante es capaz de expresarse de manera fluida, con un 75% de dominio en el idioma. Puede hacer traducciones e interpretaciones simultáneas, a la vez tiene la habilidad de redactar cartas y ensayos, y su comprensión de lectura y expresión oral es muy buena.

(Torres Francisco, Moreno Oscar, González Miguel. "Definición de nivel intermedio superior del idioma inglés". Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, UNAN-León. Agosto, 2007.)





#### **4.13. Nivel principiante avanzado del idioma inglés.**

El estudiante al haber concluido este nivel debe saber: vocabulario básico, el alfabeto, los colores, preguntas para pedir información personal, saber dar direcciones, describir lugares y personas, puede usar la forma posesiva de los sustantivos y dominar el idioma en un 40%.

(Blandino Sergio. “Definición de nivel principiante avanzado del idioma inglés”. Centro de Idiomas, UNAN-León. Agosto 2007.)



## **V. Marco Teórico.**

### **5.1. Importancia del idioma inglés.**

El estudio del idioma Inglés como la lengua extranjera más utilizada en el mundo en todas sus manifestaciones, se ha tornado de gran importancia debido al constante desarrollo científico-técnico y específicamente al desarrollo de la industria turística a nivel mundial. Esto ha obligado a emprender la búsqueda de diferentes alternativas con el objetivo de que los estudiantes y profesores universitarios de turismo amplíen y consoliden sus conocimientos y habilidades necesarias sobre el inglés, de modo que alcancen la necesaria independencia en su utilización, como instrumento de estudio, trabajo y cultura.

En este mundo moderno de interacciones constantes, donde predomina la tan mentada globalización, el idioma inglés se ha convertido por mérito propio en la herramienta indiscutida de la comunicación internacional. En países desarrollados, se ha percibido esta realidad, otorgándose especial atención al aprendizaje del inglés en todos los niveles de enseñanza. Esto no sólo se observa en el plano internacional, sino que cada vez se aprecia más su influencia en todos los órdenes de la vida en el ámbito local. La comprensión y manejo del idioma inglés potenciará el desarrollo, cualquiera sea el terreno social o laboral en que uno deba desenvolverse.

En esta época, se han incrementado tanto las exigencias de los empleadores, como la competencia entre quienes pugnan por conseguir el trabajo, y el sector turismo no es la excepción, al contrario, es en éste en donde al empleado se le exige la adquisición no sólo del inglés, sino también de un tercer idioma; a iguales capacidades en alguna especialidad, el dominio del idioma inglés seguramente resultará un factor desequilibrante.

A medida que las empresas buscan expandirse hacia nuevos mercados e integrar operaciones internacionales, se encuentran cada vez más con el problema de que sus empleados deben trabajar juntos desde diferentes regiones y en diferentes idiomas.

Esto ha recalcado la importancia del inglés como el idioma empresarial común más práctico. Además, la tecnología permite la comunicación entre empleados más que nunca y el inglés es ahora parte de la jornada laboral para muchos empleados que utilizan el idioma en el trabajo por primera vez.

De hecho, con el rápido crecimiento de la internacionalización, ha habido un abrupto crecimiento en la importancia de saber inglés para muchos empleados de empresas de alcance internacional.

Guste o no, aprender inglés es una necesidad del globalizado mundo de hoy. Quien logre dominar este idioma tiene ventajas y oportunidades que los demás no tienen.



En los países hispanos tienen y tendrán mejores posibilidades de obtener un buen trabajo quienes sepan inglés. Y ni qué decir de los hispanos que viven en Estados Unidos o en otros países. Hablar inglés es una gran diferencia de dólares en su remuneración o sueldo mensual.

Para concluir, aprender inglés no sólo sirve para cumplir con las demandas que impone pertenecer a una determinada clase social, sino para incrementar nuestras habilidades comunicacionales, que combinadas con nuestras demás capacidades, nos pondrán en mejores condiciones de aspirar a la optimización de nuestra calidad de vida.

(Valdivia, Sergio. "Dominio del idioma inglés". [www.circuloaleph.com/editorial/ing.htm](http://www.circuloaleph.com/editorial/ing.htm). Julio, 2006.)

## **5.2. Relación del idioma inglés con la carrera de turismo.**

El turismo necesita la comunicación, debido a esto, se ha visto la necesidad de aumentar la competitividad en la industria turística para poder adaptarse a la nueva realidad tecnológica y socioeconómica de la sociedad actual.

En el turismo se alude a la necesidad de formación en el campo del conocimiento de lenguas por encima de otras necesidades de formación, ya que las barreras del lenguaje crean en ocasiones malentendidos y un cierto sentimiento de frustración que se puede evitar si el personal de cualquier sector relacionado con el turismo tiene un buen conocimiento del inglés como parte integral de un servicio de calidad.

El conocimiento de esta lengua se presenta como fundamental para poder desempeñar correctamente las funciones de guía turístico, de hecho es uno de los requisitos básicos para poder presentarse a un puesto de estas características. Debido al tipo de público internacional que compone la clientela servida, el idioma inglés resulta de una relevancia absoluta, su conocimiento debe ser profundo, especialmente a nivel hablado, debe tener una base sólida de conocimientos geográficos, no sólo de la región en la que se trabaja, sino en las del resto del país, y es necesario ser capaces de dar a los clientes la información requerida de una manera efectiva y certera en el idioma.

En esta industria se necesita captar de forma eficaz las necesidades de los clientes, es decir captar las necesidades subjetivas, emocionales y físicas que estimulan el éxito de la transacción, y si no se habla el idioma esto es prácticamente imposible de lograr.

El turismo es un acto de promoción con un discurso propio que se refleja en el tipo de profesionales y clientes que lo utilizan, por lo tanto, cuenta con su propio lenguaje, el cual es un fenómeno en sí mismo. La lengua del turismo intenta persuadir, atraer y seducir a través de imágenes, textos escritos y medios audiovisuales a millones de personas para convertirlas en clientes.

El lenguaje del turismo admite una fisonomía muy compleja, por otra parte, incluye además ciertos tecnicismos, comprende también microlenguas dentro de cada sector, por lo tanto



podemos hablar de microlengua de hotelería, restaurantes, agencias de viaje o la microlengua de la historia, del arte en la profesión de guía turístico.

También presenta propiedades específicas como el optimismo que se hace patente en la utilización de eufemismos como por ejemplo la utilización de términos como *low-cost* o *bargain*, para evitar el término *cheap* que podría relacionarse con la escasez de calidad, otra propiedad es la utilización del lenguaje hiperbólico que gusta de la utilización de adverbios intensificadores como por ejemplo “*que reine la magia y la seducción*”.

Turismo e inglés son actualmente inseparables, y si se desea alcanzar el éxito tanto a nivel profesional como empresarial en esta industria se debe recordar que el dominio del idioma inglés en el turismo permite:

- Adquirir ventaja competitiva, ofreciendo alta calidad en el servicio.
- Ofrecer confianza al turista; a través de un servicio eficiente.
- Aumentar las ventas y el número de visitantes extranjeros.
- Mejorar la comunicación entre visitantes y empleados del negocio.
- Mejorar la imagen pública.
- Asegurar lealtad del cliente que vuelve a contratar los mismos servicios en la misma compañía, etc.

(Redondo Cerda, “Inglés para turismo: diferencias y similitudes con el inglés de los negocios”. [www.tesisenxarxa.net/TESIS\\_UJI/AVAILABLE/TDX-1113103-120432//cap.3](http://www.tesisenxarxa.net/TESIS_UJI/AVAILABLE/TDX-1113103-120432//cap.3). julio 2007.)

### **5.3. Situaciones en las que los estudiantes de turismo necesitan la lengua inglesa.**

Los estudiantes de turismo han de comunicarse en inglés en diferentes situaciones profesionales en hoteles, restaurantes, agencias de viaje, aeropuertos, guías turísticos, visitas guiadas, dirección de personal, marketing, actividades de ocio y entretenimiento, oficinas de información y todas aquellas otras que signifiquen colaborar con empresas del sector turismo.

Los estudiantes también pueden tener que comunicarse en inglés en actividades como: leer y diseñar folletos turísticos, escribir cartas comerciales o memos, comunicarse de forma eficaz en reuniones de negocios para vender o comprar productos turísticos, atender a un cliente en un hotel o en un aeropuerto, contestar el teléfono para atender a un cliente, describir lugares de interés cultural como guía, informar a un cliente sobre el servicio de un hotel, hacer la reserva de un vuelo o de una habitación en un hotel, entretener, participar en debates, conferencias, hacer presentaciones formales e informales, dar instrucciones, etc.

En el turismo se hace necesario tratar con el cliente por teléfono, cara a cara o por escrito, por lo que los profesionales deberán dominar las habilidades tanto escritas como orales, deberán preparar itinerarios o diseñar folletos, es por eso que el profesor deberá presentar



textos pertenecientes al turismo como folletos turísticos o la información sobre procedimientos de reservas.

Las preferencias de las empresas turísticas varían, unas veces solicitan competencia escrita, otras competencia oral y en muchas ocasiones requieren un dominio de la lengua tanto oral como escrito.

Los profesionales del turismo deben tener conocimientos socioculturales sobre otros países para comprender la diversidad cultural que pueden encontrar en un futuro y poder evitar así problemas de comunicación, tanto con clientes como con otros profesionales del sector turístico de distinta nacionalidad, debe prestar atención al conocimiento de costumbres, geografía, arte, gastronomía, patrimonio, etc. y, relacionarlo con la enseñanza de la lengua. Por consiguiente el estudiante de inglés debe adquirir una competencia lingüística basada no solo en el saber técnico de la especialidad, sino también en la especialidad cultural de los principales destinos turísticos en los que se habla la lengua en cuestión.

(Redondo Cerda, "Inglés para turismo: diferencias y similitudes con el inglés de los negocios". [www.tesisenxarxa.net/TESES\\_UJI/AVAILABLE/TDX-1113103-120432//cap.3](http://www.tesisenxarxa.net/TESES_UJI/AVAILABLE/TDX-1113103-120432//cap.3). julio 2007.)

#### **5.4. Métodos como desarrollo de una comunidad de lingüistas, investigadores y maestros.**

Los métodos son considerados representaciones de conocimiento del lenguaje para propósitos pedagógicos y son parte de un paradigma (una unidad de teoría, búsqueda y práctica), lo cual significa un modo predominante de construir teorías haciendo investigación y realizando actividades de clase. Los métodos también están condicionados por la filosofía educacional, enfoque sobre la naturaleza del idioma y cómo puede ser enseñado y aprendido, y concepciones sobre la interacción en el aula de clase.

Todo esto es reforzado por aquellos valores concernientes a la sociedad y relaciones humanas. Cuando estos aspectos comienzan a cambiar se puede decir que un cambio de modelo está tomando lugar. (Alcaraz 1990: 10-14.)

(Cerezal S. Fernando. "Foreign language, teaching methods". Universidad de Alcalá, España, Julio 1994.)

#### **5.5. Método tradicional o de traducción-gramática.**

Este método acudió al estudio de la gramática griega y latina, que estudian las lenguas extranjeras desde los siglos XVII y XIX. En el siglo XIX este método más bien fue expandido para el aprendizaje de las lenguas extranjeras, aunque para el fin de siglo se movió hacia el llamadísimo método directo. Incluso hoy a pesar de su obsolencia este método no ha desaparecido del todo como algunos libros de textos todavía en uso y la práctica de algunas escuelas están ahí para probarlo.



### **5.5.1. Los principios del método de traducción-gramática.**

Los principios y características más relevantes de este método pueden ser resumidos así. (Basado en Larsen- Freeman 1986, y Richards y Rodgers 1986):

- Enfatiza el estudio y traducción del lenguaje escrito y es considerado superior al lenguaje hablado.
- Los aprendices exitosos son aquellos que traducen cada idioma a otro, aunque no puedan comunicarse oralmente.
- La lectura y escritura son las principales habilidades del idioma.
- Los maestros juegan un rol autoritario en el aula de clase y la interacción predominante es entre profesor-estudiante.
- Los estudiantes deben aprender reglas gramaticales y deducir sus aplicaciones para ejercicios.
- Los estudiantes tienen que conocer conjugaciones de verbos.
- La unidad básica de la enseñanza es la oración.
- El idioma nativo de los estudiantes es el medio de instrucción y de igual forma es usado para compararlo con el idioma estudiado.

### **5.5.2. Las técnicas principales usadas por el método de traducción-gramática.**

Esto se basa en la enseñanza de la gramática de la lengua extranjera a través de la presentación de reglas juntas con algunas excepciones y listas de vocabulario traducidos a la lengua madre. La traducción es considerada la actividad de clase más importante. El proceso principal de una lección ordinaria sigue este plan:

- Una presentación de una regla gramatical, seguida de una lista de vocabulario y finalmente la traducción de ejercicios de textos seleccionados. (Stern 1983: 453).

Otras actividades o procesos pueden ser los siguientes:

- Preguntas de comprensión de lectura acerca del texto.
- Los estudiantes encuentran sinónimos y antónimos de otras palabras en el texto.
- El vocabulario es seleccionado en los textos de lectura y es memorizado, las oraciones son formadas con las palabras nuevas.
- Ejercicios de completar los espacios en blanco.
- Composiciones escritas de un tópico dado.

### **5.5.3. Las mayores desventajas del método de traducción-gramática.**

- Las normas son impuestas por el autor.
- La lista de formas y ejemplos captan mucha atención, algunas definiciones y explicaciones a menudo son incoherentes debido a su criterio heterogéneo, como resultado el idioma es confuso para los estudiantes.



- Da una importancia exagerada a las fallas a ser evitadas por el aprendiz y las excepciones, enfatizando en los aspectos mecánicos y descriptivos del idioma.
- Las traducciones son muchas veces insatisfactorias porque son hechas palabra por palabra.
- Los estudiantes tienen que aprender muchos términos gramaticales y es muy pesado para sus memorias. La frustración de parte de los estudiantes y la falta de demanda de los profesores son efectos de este método.

(Cerezal S. Fernando. "Foreign language, teaching methods". Universidad de Alcalá, España, Julio 1994.)

## **5.6. Método directo o natural.**

### **5.6.1. Los principios del método directo.**

Basado en el conocimiento de las necesidades de clase se acudió a los siguientes principios (Richards y Rodgers 1983):

- La lengua hablada es primaria y esta debe ser reflejada en una metodología basada oralmente.
- Los aprendices deberían oír el idioma primero, antes de verlo de manera escrita.
- Las palabras deberían de ser presentadas en oraciones y estas oraciones deberían de ser practicadas en contextos significativos y no ser enseñados de manera aislada.
- La traducción debe ser evitada.

En el método directo se pueden resumir las siguientes ideas para la enseñanza del lenguaje oral, las cuales todavía son puestas en práctica. (Citado en Richards y Rodgers 1986: 10):

- Nunca traduzca: Demuestre.
- Nunca haga un discurso: Pregunte.
- Nunca imite errores: Corrija.
- Nunca hable con palabras simples: Use oraciones.
- Nunca hable demasiado: Haga que los estudiantes hablen.
- Nunca use el libro: Use su plan de clase.
- Nunca se salte nada: Siga su plan.
- Nunca vaya tan rápido: Mantenga la paz del estudiante.
- Nunca hable tan lento: Hable normal.
- Nunca hable muy rápido: Hable naturalmente.
- Nunca hable muy pesado: Hable naturalmente.
- Nunca sea impaciente: Tómelo con calma.



### 5.6.2. Principales técnicas del método directo.

El procedimiento normal de este método es la presentación de un texto extraído del libro de texto por el profesor, explicando expresiones difíciles en la lengua extranjera con la ayuda de sinónimos o demostraciones.

Otras actividades y ejercicios pueden ser estas (Stern 1983:489, Larsen-Freeman 1986):

- Leer en voz alta y dictados.
- Preguntas y respuestas en la lengua extranjera.
- Auto corrección por los estudiantes, comparando lo que ellos dijeron con alguna alternativa dada por el maestro.
- Ejercicios de llenar espacios vacíos en la lengua extranjera.
- Direcciones en mapas, dibujando y escribiendo un párrafo sobre los rasgos del mapa.

### 5.6.3. Ventajas y desventajas del método directo.

Con respecto al método de traducción gramática, el método directo presenta algunas ventajas:

- Exposición del aprendiz en el idioma hablado.
- El idioma es usado más realístico y significativo.
- El maestro puede tener un mejor control del contenido y ritmo de la lección.
- Las fallas pueden ser corregidas inmediatamente.

El entusiasmo de los que recomiendan el método directo no evitó críticas, resaltando algunas desventajas que están concentradas en la siguiente lista (Richards y Rodgers 1986: 10):

- Requería de maestros nativos o con fluidez de la lengua extranjera.
- Dependía mucho de las habilidades de los maestros más que de los libros, sin embargo no todos los maestros tenían un buen dominio de los principios del método.
- A veces los maestros tenían que parafrasear mucho en la lengua extranjera o demostrar cuando hubiera sido mucho más fácil de explicar en el primer idioma.
- Fue muy criticado debido a la falta de fundamentos rigurosos en aplicación de metodología y lingüística.

(Cerezal S. Fernando. "Foreign language, teaching methods". Universidad de Alcalá, España, Julio 1994.)





## 5.7. Métodos estructuralistas.

Los métodos analizados comparten una concepción común sobre cómo aprender un idioma extranjero como un proceso de adquisición de estructuras o modelos de los mismos a través de la formación de hábitos.

### 5.7.1. Teoría del idioma y aprendizaje:

La gramática no consiste en una colección de reglas como fue el caso con la gramática tradicional, sino en una lista de estructuras. Consecuentemente aprender un idioma significa dominar todas estas construcciones del idioma y de las reglas para combinarlas. Entonces este enfoque representa un cambio de paradigma del dominante método gramático.

Uno de sus principales rasgos es la importancia dada a los aspectos orales del idioma, cortando con la relevancia del lenguaje escrito. Ellos están resumidos en las siguientes 5 ideas (Stern 1983):

- Idioma es discurso.
- Idioma es lo que los hablantes dicen, no lo que alguien cree que deberían de decir.
- Los idiomas son diferentes.
- Un idioma es un conjunto de hábitos.
- Hay que enseñar el idioma, no acerca de él. Por lo tanto el comportamiento puede ser condicionado por 3 elementos: un estímulo, el cual provoca un comportamiento, una reacción consiguiente y un refuerzo final.

### 5.7.2. Enfoque oral.

La principal actividad de clase en la estructura de la enseñanza de inglés serán las estructuras de la práctica oral. Esta práctica oral de diseños de oración controlada debería ser dada en situaciones designadas para dar la mayor cantidad de práctica en inglés hablado al aprendiz.

Por ejemplo:

- El maestro es el modelo, crea la situación y la enseña preguntando y provocando respuestas de los aprendices.
- Se espera que los estudiantes deduzcan el significado de palabras por contexto, sin traducciones o explicaciones en la lengua madre.
- Las estructuras gramaticales son aprendidas con procedimientos orales, repeticiones, sustituciones, instrucciones, leyendo en voz alta, etc
- La gramática es aprendida por un proceso inductivo, como en el método directo, establecido de las formas más simples a las más complejas.
- La pronunciación correcta es considerada crucial, de tal forma que los estudiantes puedan evitar errores.



- El lenguaje oral va de primero, luego sigue el escrito.
- El libro de texto y los materiales visuales son muy importantes.

### **5.7.3. El método audio- lingual.**

Su procedimiento principal era la imitación y repetición, mímica y memorización (este es el método "mim-mem").

### **5.7.4. Las principales concepciones del Audio-lingualismo.**

- El aprendizaje es el resultado de la experiencia y es evidente en cambios de comportamiento.
- Aprender un idioma extranjero es diferente que aprender la primera lengua.
- Aprender un idioma extranjero es un proceso de formación de hábitos.

Enseñar el idioma inglés se centra en los siguientes 3 puntos metodológicos.

- Nada será hablado si no ha sido oído antes.
- Nada será leído si no se ha hablado antes.
- Nada será escrito si no se ha leído antes.

### **5.7.5. Valoraciones y declives de los métodos estructuralistas.**

En los años 60 los métodos estructuralistas fueron expandidos, sin embargo en aquellos años se vio de igual forma críticas de diferentes partes: primero, sus ideas las teorías del idioma y el aprendizaje fueron cuestionadas; segundo, los maestros no llenaban sus expectativas, y, finalmente, los estudiantes tenían muchas dificultades para comunicarse fuera de las aulas de clase y a veces sentían aburrida y desalentadora la experiencia de aprender.

### **5.7.6. Críticas a los métodos estructuralistas.**

- La descripción de su sistema gramatical es incompleta. No provee las reglas necesarias para construir un rango infinito de oraciones gramaticales.
- Da un peso excesivo a los hechos gramaticales de segunda importancia, y así descuida generalizaciones importantes.
- Lleva a los maestros a considerar el idioma como la única variable y a descuidar los problemas del lenguaje enseñando y aprendiendo.
- Deja a los maestros y aprendices sin un enfoque creativo hacia el estudio del idioma.

Hay muchas, de todas formas, algunos aspectos positivos contribuyeron a los métodos Estructuralistas. (Widdowson 1978):



- Intentaron expandir el aprendizaje de lenguas a una gran cantidad de personas, pero con una pequeña abstracción intelectual.
- Había más desarrollo de diferentes habilidades.
- Promovían el uso de técnicas simples.

El método estructuralista fue muy criticado en los años sesenta por la incapacidad de explicar las características fundamentales del lenguaje.

Tendía a producir estudiantes estructuralmente competentes pero comunicativamente incompetentes, ya que impedía transferir fuera del aula de clase ejercicios repetitivos de formación de hábitos.

(Cerezal S. Fernando. "Foreign language, teaching methods". Universidad de Alcalá, España, Julio 1994.)

### **5.8. El enfoque comunicativo o enseñanza comunicativa del idioma.**

El consulado de Europa decidió enfrentar esta nueva realidad y pidió a algunos expertos estudiar las necesidades de los estudiantes europeos, los cuales apuntaban que somos capaces de organizar la enseñanza del idioma en términos de contenido, en lugar de la forma del idioma.

(Cerezal S. Fernando. "Foreign language, teaching methods". Universidad de Alcalá, España, Julio 1994.)



### 5.9. Diferencias entre método audio-lingual y el comunicativo.

Método audio-lingual.	Método comunicativo.
1. Atiende a la estructura y la forma más que el significado.	1. El significado es lo primordial.
2. Demanda memorizar diálogos.	2. Si los diálogos son usados no son memorizados.
3. El aprendizaje del idioma es aprender estructuras, sonidos o palabras.	3. El aprendizaje del idioma es aprender a comunicar.
4. La explicación gramatical es evitada.	4. Cualquier consejo que ayude al aprendiz es aceptado.
5. La traducción es prohibida en niveles bajos.	5. La traducción debe ser usada.
6. El idioma es un hábito: los errores deben ser prevenidos.	6. El idioma es creado a través del intento y el error.

El enfoque comunicativo puede ser considerado rico y efectivo en el nivel de teoría del idioma porque se avoca a los siguientes rasgos:

- El idioma es un sistema para la expresión de significados.
- La función primaria del idioma es la interacción y comunicación.

El enfoque comunicativo hace uso de una variedad de materiales y actividades para mejorar la interacción y el uso comunicativo del idioma, por ejemplo:

- Uso de materiales auténticos en clase como cartas, documentos de identificación, fotos, canciones, historia de cuadros o pinturas, etc.
- Ordenar oraciones enredadas o una conversación o historia a su orden original.
- Juegos comunicativos tales como: role play (actuación) que le permite al estudiante estar prevenido en diferentes contextos sociales, roles y actitudes.
- Actividades de solución de problemas hace que los estudiantes piensen y aprendan pensando.
- Trabajos en grupos y en parejas.

Algunos libros que son comunicativos combinan funciones, muchos otros tienen sus unidades organizadas en una base funcional tal como es el siguiente ejemplo:

- Hablar acerca de sí mismo.
- Identificar gente.



- Describir una ciudad.
- Preguntar el camino.
- Dar direcciones.
- Preguntar por cosas.

(Cerezal S. Fernando. "Foreign language, teaching methods". Universidad de Alcalá, España, Julio 1994.)

### **5.10. Principales habilidades lingüísticas.**

En el ser humano se distinguen cuatro habilidades lingüísticas divididas en dos categorías: Habilidades receptivas y habilidades productivas de las cuales se derivan varias sub-habilidades.

#### 5.10.1. Habilidades receptivas:

##### 1. Listening (escucha)

Función: oír y discriminar sonidos.

Sub-habilidades:

Extensive listening (escucha extensiva)

Intensive listening (escucha intensiva)

Listening for gist (escucha para comprensión general o idea principal)

##### 2. Reading (lectura)

Función: extraer, localizar, comprender, deducir información a partir de gráficas y signos lingüísticos.

Sub-habilidades:

Extensive reading.

Skimming (revisión general)

Scanning (revisión específica)

#### 5.10.2. Habilidades productivas.

##### 1. Speaking (habla)

Función: producir y articular sonidos.

Sub-habilidades:

Expositoras: narración, locución, etc.

Evaluativas: justificación, preferencias, etc.

Interaccional: conversación.

##### 2. Writing (escritura)

Función: trazar, arreglar y eslabonar gráficamente signos lingüísticos significativos.



Sub-habilidades:

Descripción de ideas, fenómenos y procesos.

Argumentación escrita: proposiciones, deducciones, comentarios, etc.

(Tijerino, J. F. et al. "Designación de un aula especializada provista de recursos multimedia para la enseñanza aprendizaje del idioma inglés en la UNAN-León"; 2000.)

### **5.11. Inglés para Fines Específicos (IFE)/ Inglés para Fines Académicos (IFA).**

Uno de los temas fundamentales es establecer la relación que existe entre el Inglés para Fines Académicos y el Inglés para Fines Específicos. Aunque parece que la opinión generalizada es que Inglés para Fines Académicos (IFA) es una rama de IFE (Robinson 1980), Kennedy y Bolitho 1984 y Hutchinson y Waters 1987), no obstante, no podemos asegurar que exista consenso acerca de cuál de los dos tiene un carácter más general. Otros autores opinan que el Inglés para Fines Específicos está subordinado al Inglés para Fines Académicos.

Según Hutchinson y Waters (1987), la enseñanza del Inglés para Fines Específicos no requiere un lenguaje, unos materiales didácticos o una metodología especial, sino que más bien hay que centrarse en el análisis de las necesidades del aprendiz, el IFE no debería ser visto como un producto particular del idioma, pero sí como un enfoque a la enseñanza del idioma el cual es dirigido por específicas razones, el lenguaje debe satisfacer las necesidades del aprendiz y debe estar relacionado íntimamente con la disciplina que va a ser objeto de estudio y este tipo de enseñanza está orientada a conseguir objetivos muy concretos.

Debemos ver tanto el Inglés para Fines Académicos como el Inglés para Fines Específicos como un acercamiento a la lengua, basado en las necesidades del aprendiz y no como un producto, teniendo en común ambas disciplinas con el resto de enseñanzas del inglés que primero y principalmente están implicadas en la comunicación, en el desarrollo del proceso de aprendizaje y en el uso que se le va a dar a una determinada lengua.

Por lo tanto, es importante considerar si lo que se enseña es algo específico de la lengua o si se trata de algo universal, de tal manera que siempre que las necesidades sean el uso rápido y económico de la lengua inglesa para seguir un curso de estudio académico, tenemos un curso de Inglés para Fines Académicos.

Los cursos de Inglés para Fines Académicos están diseñados para adultos que tienen una razón para aprenderlo, un contexto donde usarlo y un conocimiento previo de los contenidos del área que es objeto de estudio.

De acuerdo a Dudley-Evans y St John (1998), existen 4 situaciones distintas en las que se puede dar un acercamiento de este tipo a la lengua inglesa:

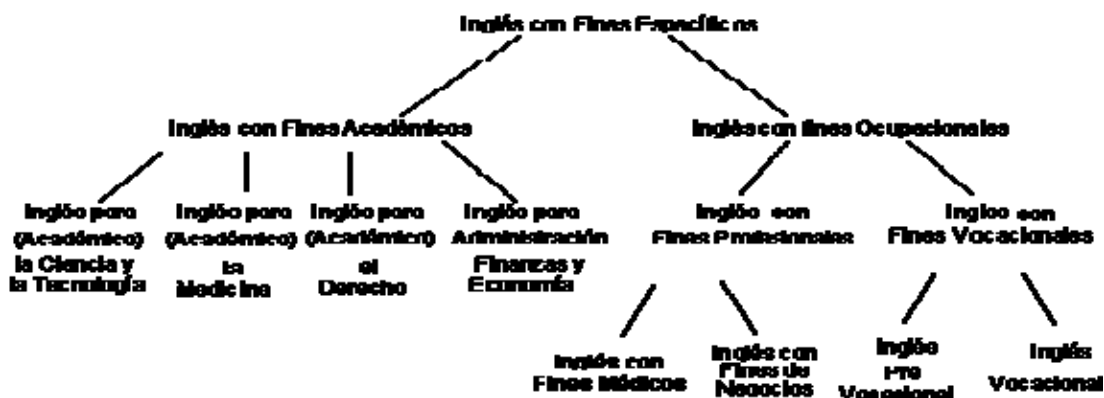


- En países que ya son de habla inglesa como el Reino Unido y América del Norte, en estos países el inglés general es la lengua materna y el Inglés para Fines Académicos es sólo una variante que presenta unas características concretas.
- En aquellos países en que el inglés funciona como una segunda lengua, que si bien no es la lengua materna, sí es la lengua oficial de la cultura y la habla la mayor parte de la población.
- En contextos académicos en que ciertas disciplinas se enseñan en inglés (medicina, ingeniería), mientras que otras se enseñan en la lengua materna.
- Situaciones en donde todas las asignaturas se enseñan en la lengua materna, pero el inglés se enseña como lengua auxiliar para aumentar el bagaje cultural.

(Fortanet I.; Palmer, J.C.; Postiguillo, S. "Methodology and new technologies in languages for specific purposes". Castelló de La Plana: Publicaciones de la Universitat Jaume I, D.L. Barcelona, España. 2001.)

Existen diversas clasificaciones que ilustran las divisiones fundamentales y las ramas en que se subdivide el IFE.

A continuación se ofrece la clasificación de Dudley-Evans y St. John por ser una de las más completas de que se dispone.



**CLASIFICACION DE IFE POR AREA PROFESIONAL**



### 5.12. Teoría del Input.

Esta teoría relativamente nueva, en la enseñanza de segundas lenguas o lenguas extranjeras, orienta la práctica del docente hacia principios de aprendizaje considerablemente diferentes a los comúnmente aplicados.

La teoría del Input sostiene que el aprendizaje de estructuras gramaticales debe basarse en la comprensión del mensaje, el que se logra después de un tiempo considerable de exposición a dosis del idioma que se desea aprender. Esta exposición debe ser relativamente comprensible aumentándose, poco a poco, de acuerdo a los logros de comprensión que se va alcanzando.

Acto seguido la persona está en condiciones para producir el idioma espontáneamente, aumentando su producción según lo requiera su necesidad de comunicación, valiéndose principalmente del lenguaje asimilado en la fase del input. Dicha fase continúa enriqueciéndose a diario y de por vida.

(Tijerino, J. F. et al. "Designación de un aula especializada provista de recursos multimedia para la enseñanza aprendizaje del idioma inglés en la UNAN-León"; 2000.)

### 5.13. Fundamentos de la teoría del Input.

- La adquisición de un idioma depende del input, no del estudio estructural de él.
- La adquisición se logra al comprender el mensaje lingüístico, con la ayuda del contexto extralingüístico.
- La producción lingüística (output) es emergente o espontánea, no se enseña directamente.

Al decir cómo orientar la enseñanza–aprendizaje del inglés, podemos señalar actividades sugeridas a desarrollar en el aula divididas en dos amplias categorías: las que proveen input al estudiante y las que motivan el output (producción).

La categoría input puede ser dividida en dos sub-categorías: roughly-tuned input y finely-tuned Input.

Roughly-tuned Input es el lenguaje que los estudiantes pueden más o menos entender, generalmente un poco por encima de su nivel de producción.

El docente, materiales y medios audiovisuales, lectura, etc, son la mayor fuente disponible en un aula para esta sub-categoría, esto no significa que el objetivo sea presentar material difícil al estudiante, sino proveerle retroalimentación de lo ya asimilado, con mucha variedad contextual, y a la vez darle nuevo input que podrá entender por contexto.

Finely-tuned input, por otro lado, es el lenguaje seleccionado precisamente al nivel y explícitamente expuesto al alumno con objetivos de práctica y aprendizaje consciente.





Al proveer este tipo de input el docente controla la actividad del alumno, explica y corrige toda práctica en la categoría output.

El exponer al estudiante al input del idioma no es suficiente, también es necesario proveerle la oportunidad de activar ese conocimiento. La producción del lenguaje motivada por actividades del aquí y ahora permite a los estudiantes ir practicando el lenguaje, en input, ajustándolo al contexto comunicativo verbal.

Esta producción lingüística o output puede ser dividida en dos subcategorías:

1. Practice output: consiste en la práctica sistemática de partes del idioma en diferentes contextos y a través de actividades significativas y motivadoras.

2. Communicative output: principal competencia lingüística del ser humano, se desarrolla mediante actividades que promueven el uso del lenguaje con el único propósito de darse a entender, en la mayoría de las actividades comunicativas el estudiante usa todo el lenguaje que ha asimilado, la función del docente consiste en promover las estrategias particulares de comunicación de cada estudiante mediante actividades significativas y medios motivadores.

(Tijerino, J. F. et al. "Designación de un aula especializada provista de recursos multimedia para la enseñanza aprendizaje del idioma inglés en la UNAN-León"; 2000.)

## **5.14. Factores que intervienen en la adquisición de un idioma extranjero.**

### 5.14.1. Factores externos:

#### a. El tipo de input:

En el habla que se emplea con hablantes no nativos se observan modificaciones lingüísticas e interactivas pero que no se pueden considerar agramaticales y vienen motivadas por el intento de comunicarse, aunque pueden incidir indirectamente en el aprendizaje, estas se observan en el plano fonológico (mayor uso de acentos y pausas, eliminación de contracciones, mayor lentitud en la producción), morfosintáctico (expresiones más cortas, menos complejas, mayor uso de preguntas cuya respuesta es sí o no, utilización de tiempos presentes) y semántico (menor uso de expresiones idiomáticas, etc.), las modificaciones se observan tanto en el contenido como en la estructura interactiva.

#### b. La instrucción formal:

Implica considerar objetivos atendiendo a las necesidades de los aprendices e incorporando los aspectos que llevan a los aprendices a aprender a aprender una lengua.

### 5.14.2. Características del discente.

A demás de los factores externos, existen las características individuales de los aprendices. La importancia de factores como la motivación, la edad, la inteligencia, la ansiedad, la personalidad y la aptitud tiene relación con el aprendizaje de una lengua.



#### 5.14.2.1. La motivación:

Díaz B. y Hernández (2002), definen la motivación como: “Un factor cognitivo afectivo que determina los actos volitivos de los sujetos. En el plano pedagógico se relaciona con la posibilidad de estimular la voluntad, el interés y esfuerzo por el aprendizaje”.

Aunque los estudiantes de una segunda lengua posean destrezas para el aprendizaje de la misma, deben intrínsecamente poseer tanto la disposición como la dedicación para estudiar el nuevo idioma. Asimismo, Hutchinson and Waters (1987), expresan: “Es importante tener en cuenta la motivación del estudiante en el proceso de aprendizaje, los deseos del estudiante no pueden ser ignorados”.

En el aprendizaje de un segundo idioma, las necesidades, destrezas, actitudes, motivación, ambiente, deseos, propósitos, etc., son primordiales. Del mismo modo se percibe que hay otros factores tales como: timidez, autoestima, interés, motivación, desconocimiento del léxico de la especialidad, hábito de estudio, entre otros, los cuales intervienen y agudizan sus deficiencias e inciden negativamente en su rendimiento académico.

Por consiguiente, si en el proceso de aprendizaje persisten factores tales como: desinterés, desmotivación, desánimo, o una predisposición negativa hacia una determinada asignatura, el participante tendrá dificultades para lograr sus metas.

En el caso de la asignatura Inglés, se podría afirmar que sin interés y disposición hacia la misma, los resultados esperados serán negativos puesto que ello puede muy bien incidir en el desarrollo de habilidades para la comprensión lectora, dominio del léxico propio de la especialidad, habilidad para transcribir contextos o textos a la lengua materna, etc.

La actuación de un alumno en el entorno académico dentro y fuera del aula es uno de los factores determinantes del aprendizaje. Todo depende si al alumno le interesa comprender lo que estudia y adquirir los conocimientos y habilidades, realiza sus tareas o asignaciones, se concentra más en lo que hace, persiste más en la búsqueda de solución a los problemas con que se encuentra, y dedica más tiempo y esfuerzo para el logro de su aprendizaje.

La actitud hacia la lengua y la motivación son fenómenos inseparables y se establece una distinción entre motivación integrativa e instrumental. Mientras la motivación integrativa implica que los individuos desean aprender una lengua para integrarse en una determinada comunidad lingüística, la motivación instrumental lleva a los aprendices a estudiar una lengua pensando en la utilidad que a corto o largo plazo pueden obtener.

Estos 2 tipos de motivaciones no son excluyentes, ya que pueden presentarse de forma simultánea en un mismo individuo.



#### 5.14.2.2. Las estrategias de aprendizaje.

El docente es el encargado de proveer al discente las estrategias de aprendizaje que posteriormente este utilizará para adquirir el idioma extranjero.

En el proceso de aprendizaje también se observan las estrategias de aprendizaje, es decir las técnicas que el aprendiz utiliza de manera consciente o inconsciente para almacenar información y posteriormente acceder a ella para su uso. Las estrategias pueden ir dirigidas a la adquisición del conocimiento (estrategias cognitivas), a planificar, controlar y reflexionar sobre el proceso de aprendizaje o la auto evaluación del mismo (estrategias meta-cognitivas), a buscar ayuda o a implicar a otras personas, (estrategias sociales), a controlar las emociones (estrategias afectivas) o a evitar una posible ruptura conversacional (estrategias de comunicación).

(Alcón Soler, E “Bases lingüísticas y metodológicas para la enseñanza de la lengua inglesa”.2002.)

#### **5.15. ¿Qué son las competencias?**

El término competencia se refiere a la formación de capacidades y disponibilidades personales, tanto en sentido intelectual, como ético, social y afectivo. En términos generales, la naturaleza de las competencias se encuentra definida por los siguientes aspectos:

- Son aprendizajes mayores o comprensivos que resultan de la totalidad de las experiencias educativas formales y no formales.
- Son capacidades que la persona desarrolla gradual y acumulativamente a lo largo del proceso educativo.
- Son características que la persona manifiesta en múltiples situaciones y escenarios variados como parte de su comportamiento.
- Son características que una comunidad estima como cualidades valiosas del ser humano.
- Son capacidades generales que se desarrollan como parte del proceso de madurez, y ante los retos que la vida plantea a la persona.
- Son capacidades para llevar a cabo diferentes tareas de manera eficiente y apropiada.

Competencias también se pueden definir como:

- El dominio de conocimientos, habilidades y actitudes que debe poseer una persona para realizar una tarea y/o trabajo conforme los estándares de calidad establecidos.
- La capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada.



- Es la capacidad de un individuo para aplicar el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño de una función laboral.

#### 5.15.1. Competencia profesional.

Conjunto de atributos socio-afectivos, cognoscitivos y motores que permiten cumplir adecuadamente una función o una actividad, incorporando la ética y los valores.

#### 5.15.2. Tipos de competencias.

##### Generales:

- Básicas: lectura, escritura, matemática, expresión.
- Referente a otras personas: sociabilidad, negociación, liderazgo, trabajo en equipo, cultural.
- Personales: autoestima, autogestión, responsabilidad.
- El pensamiento: creatividad, resolución de problemas, toma de decisiones, etc.

##### Específicas:

- Conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes específicas de una profesión.

Dado lo anterior, promover el desarrollo de competencias implica partir de una reflexión sobre la persona, de sus experiencias previas y del contexto que se ubica. Hacer competente a una persona a través de la educación significa asegurarle su inserción constructiva y original en una realidad cambiante, cuyas claves de lectura e instrumentos interpretativos se deben dominar. Pero también exige la toma de conciencia del ser humano frente a la realidad social, para responder a las necesidades del momento y del entorno.

(Vicerrectoría Académica, UNAN- León."Perfil académico profesional". Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, UNAN-León, Nicaragua. Octubre, 2006.)

#### 5.16. Perfil académico profesional del área de inglés de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas.

**Área de idiomas:** se orienta a la formación del estudiante en la comprensión y expresión de los idiomas mayormente utilizado: inglés, francés y alemán, de forma que al egresar puedan aplicar las técnicas gramaticales tanto en la expresión oral y escrita de los diferentes idiomas y tengan la capacidad y habilidad para escuchar y expresarse haciéndose énfasis en el vocabulario técnico relacionado con el turismo.



### **Perfil académico profesional del inglés en II año:**

- Redactar, interpretar y pronunciar oraciones simples y compuestas en inglés de forma correcta.
- Manejo del vocabulario básico del idioma inglés

### **Perfil académico profesional del inglés en III año:**

- Que el estudiante maneje un uso correcto del vocabulario técnico del inglés relacionándolo con el turismo, construyendo oraciones y textos cortos en este idioma.
- Que tenga un dominio intermedio del idioma inglés.
- Dominar el idioma inglés como base para la organización de tours en este idioma
- Avance intermedio del idioma inglés

### **Perfil académico profesional del inglés en IV año:**

- Se complementa la formación de IV año con un mayor dominio del idioma inglés y la adquisición de conocimientos básicos del alemán o francés.

### **Perfil académico profesional del inglés en V año:**

- Se complementa la formación con el aprendizaje del idioma inglés tanto a nivel escrito como conversacional.
- El estudiante debe llegar a un conocimiento intermedio superior del idioma inglés.

### **5.17. Nivel intermedio superior.**

Según los tres docentes del área de inglés en la antigua Escuela de Turismo de la UNAN-León, los estudiantes al egresar deben poseer un nivel intermedio superior en el idioma inglés, en el cual se definen las siguientes características:

- Expresarse en el idioma inglés de manera fluida.
- Dominar el idioma inglés en un 75%.
- Brindar información turística (dar direcciones, hacer tours).
- Dominar términos de empresas turísticas (hoteles, restaurantes, tour operadoras).
- Hacer presentaciones de alimentos y bebidas.
- Hacer traducciones e interpretaciones simultáneas.
- Escribir cartas y ensayos.
- La comprensión de lectura es considerada muy buena.
- La expresión oral es considerada muy buena.
- La comprensión oral es débil.



## **VI. Metodología.**

El método utilizado en este trabajo investigativo fue inductivo, ya que partimos de un análisis específico como es el nivel de comprensión y expresión del idioma inglés en cada uno de los egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas que formaron parte de nuestra muestra, para obtener resultados generales acerca del cumplimiento del perfil académico profesional del área de inglés de la carrera.

### Tipo de estudio.

Nuestro estudio fue de tipo descriptivo-explicativo, ya que se describe lo experimentado durante la investigación, se mide el nivel de comprensión y expresión en el idioma inglés de los egresados al iniciar y al finalizar la carrera y se explican los principales factores que influyen en el aprendizaje del idioma.

El enfoque de la investigación fue cualitativo porque se estudió un fenómeno que no podíamos medir numéricamente, así como también analizamos el entorno físico ambiental, detalles y experiencias únicas.

### Diseño de investigación.

El diseño de la investigación fue no experimental de tipo transeccional descriptivo, ya que en ningún momento de la investigación manipulamos nuestras variables, sino que las estudiamos en su realidad, los datos fueron recolectados en un sólo momento, así como su debida descripción.

### Instrumentos.

Para poder comprobar el nivel de comprensión y expresión del idioma inglés de los egresados de carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León, años 2005-2006 y determinar los factores que influyen en el proceso de enseñanza-aprendizaje en las clases del idioma inglés, se utilizaron para la recopilación de datos las siguientes técnicas: encuestas y exámenes de evaluación, aplicados a los egresados de la carrera y entrevistas a los 3 docentes del área de inglés de dicha institución.

La mayoría de los exámenes y encuestas se realizaron en los diferentes recintos de la UNAN-León, no se estableció un tiempo para resolver el examen, sino que igualmente se le dio la oportunidad al estudiante de tomarse su tiempo para resolverlo, las preguntas orales y el listening del examen solamente se repetían dos veces a cada estudiante y el examen era de manera individual.

Las 3 entrevistas fueron grabadas y los profesores accedieron a brindar sus opiniones, no se estableció un tiempo que limitara la conversación, sino que se les dio la oportunidad de expresarse, libre y francamente. La duración de cada entrevista dependía básicamente del tiempo que tuviera el entrevistado, algunas fueron cortas, ya que se realizaron en períodos de clase.



La entrevista fue elaborada y aplicada por nosotros mismos y el examen fue facilitado por la Msc. Michèle Delaplace. Se aplicó este examen porque mide las cuatro habilidades básicas del idioma inglés (listening, speaking, writing y reading) por medio de lectura, ejercicios de complete, descripción hablada y escrita de tours, información turística y escucha de pasajes sobre sitios turísticos de Nicaragua a través de un reproductor de discos compactos. De igual forma se midió el dominio del vocabulario técnico a través de ejercicios de escogencia múltiple de términos turísticos. Dichas habilidades son las que debe dominar un egresado de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas después de haber cursado cinco niveles del idioma inglés.

Este tipo de examen es formulado específicamente para estudiantes del I año de la carrera de Turismo en la Universidad de Valencia, España, con un nivel intermedio. Sin embargo, hicimos algunas modificaciones para adecuarlo al tipo de estudiantes de nuestra muestra con un nivel intermedio superior del idioma inglés, por lo que nos permitió evaluar de manera efectiva el dominio del idioma inglés en la disciplina del turismo.

La evaluación de cada ejercicio fue asignada de acuerdo a su grado de importancia, por lo que se le dio un puntaje más alto a los ejercicios de listening (escuchar) y speaking (hablar).

El examen se realizó con el objetivo de comprobar si los estudiantes son capaces de responder un examen de nivel intermedio, ya que el perfil académico profesional del área de inglés plantea que ellos egresan con un nivel intermedio superior.

Los parámetros que utilizamos para evaluar a los estudiantes en el examen son los siguientes:

- Fluidez del idioma; evaluamos prontitud de respuestas y facilidad de expresión.
- Aplicación de reglas gramaticales al hablar y al escribir; se evaluó la conjugación correcta de verbos, uso correcto de tiempos gramaticales, etc.
- Manejo del vocabulario técnico al hablar y escribir; evaluamos el uso de términos relacionados al turismo.
- Coherencia al hablar y escribir; tomamos en cuenta la ubicación correcta de las palabras en la oración.
- Pronunciación clara; el oyente debía comprender fácilmente.
- Veracidad de información; se evaluó la exactitud de la información.

Para el análisis y presentación de resultados de datos recopilados se hizo uso de Microsoft Excell.

#### Universo.

El universo estaba formado por todos los estudiantes de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNAN-León.



### Población.

La población estaba compuesta por todos los egresados de los años 2005-2006 de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNAN-León.

### Muestra.

La muestra fue de 50 egresados del total de egresados en ambos años que equivalen a 65 personas, esta muestra representa el 77% de la población de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNAN-León, años 2005-2006. Dicha muestra es representativa ya que según una de las teorías de los estimadores, mientras más grande es la muestra, más exactos son los resultados a la realidad.

Egresados	Cantidad	Porcentaje de población	Muestra	Porcentaje de muestra
Año 2005	37	57%	28	43%
Año 2006	28	43%	22	34%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>	<b>77%</b>

Se seleccionaron solamente estos dos años (2005-2006) como muestras debido a que:

- Eran los egresados más recientes, lo que nos permitiría evaluar su nivel de comprensión y expresión en el idioma inglés de una manera más objetiva.
- No se contaba con el tiempo necesario para cubrir otros años.
- Los egresados de años anteriores a nuestra población pueden haber aprendido el idioma inglés de manera voluntaria o por razones laborales.

### Tipo de muestreo.

El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, ya que se seleccionó la muestra atendiendo a razones de comodidad, por lo que se realizó una lista que incluía a los estudiantes de ambos años, de la cual se escogió a los 50 que consideramos de más fácil alcance, ya que no toda la población podía ser parte de la muestra.

Para determinar el tamaño de la muestra se hizo uso de la siguiente fórmula:

Tamaño de la población:  $N = 65$

Nivel de Confianza 95%: donde  $Z=1.96$  (distribución normal)

$p = 0.84$  (84% no egresan con un nivel intermedio superior en inglés)

$1-p = 0.16$  (16% sí egresan con un nivel intermedio superior en inglés)

Error Estimación:  $e = 0.05$  (5%)

Tamaño de la muestra:  $n = 50$





Fórmula para la determinación del tamaño de la muestra para la estimación de proporciones en poblaciones finitas.

$$n = \frac{N \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

$$n = \frac{65 \cdot (0.84)(1 - 0.84)}{(65 - 1) \cdot (0.050)^2 + (1.96)^2 (0.84)(1 - 0.84)} = 50$$

#### Variable principal.

La variable principal es el nivel de comprensión y expresión del idioma inglés de los egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León, años 2005-2006.

#### Análisis FODA.

Se realizó un análisis FODA para analizar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del área de inglés y de esta manera poder plantear las estrategias de mejoras a la misma.

#### Diagrama Espina de Pescado.

Se hizo uso del Diagrama Espina de Pescado para ofrecer una mejor comprensión de las causas o factores que impiden el cumplimiento del perfil y los efectos derivados de estas causas.

#### Concepto de Diagrama Causa y Efecto o Espina de Pescado.

El Diagrama de causa y Efecto (o Espina de Pescado) es una técnica gráfica ampliamente utilizada, que permite apreciar con claridad las relaciones entre un tema o problema y las posibles causas que pueden estar contribuyendo para que éste ocurra.

Construido con la apariencia de una espina de pescado, esta herramienta fue aplicada por primera vez en 1953, en el Japón, por el profesor de la Universidad de Tokio, Kaoru Ishikawa, para sintetizar las opiniones de los ingenieros de una fábrica, cuando discutían problemas de calidad.

#### **Se usa para:**

- Visualizar, en equipo, las causas principales y secundarias de un problema.
- Ampliar la visión de las posibles causas de un problema, enriqueciendo su análisis y la identificación de soluciones.
- Analizar procesos en búsqueda de mejoras.
- Conduce a modificar procedimientos, métodos, costumbres, actitudes o hábitos, con soluciones muchas veces sencillas y baratas.
- Educa sobre la comprensión de un problema.



- Sirve de guía objetiva para la discusión y la motiva.
- Muestra el nivel de conocimientos técnicos que existe en la empresa sobre un determinado problema.
- Prevé los problemas y ayuda a controlarlos, no sólo al final, sino durante cada etapa del proceso.
- No basta con decir "trabajen más", "¡esfuércense!" Hay que señalar pasos, y valorar las causas de los problemas. Ordenarlas para poder tratarlas.

### ¿Cómo se construye?

1. Se establece claramente el problema (efecto) que va a ser analizado.
2. Se diseña una flecha horizontal apuntando a la derecha y se escribe el problema al interior de un rectángulo localizado en la punta de la flecha.
3. Se hace una "Lluvia de ideas" para identificar el mayor número posible de causas que pueda estar contribuyendo para generar el problema, preguntando "¿Por qué está sucediendo?".
4. Se agrupan las causas en categorías. Una forma muy utilizada de agrupamiento es la 4M: máquina, mano de obra, método y materiales.
5. Para comprender mejor el problema, se buscan las subcausas o se hacen otros diagramas de causa y efecto para cada una de las causas encontradas.
6. Se escribe cada categoría dentro de los rectángulos paralelos a la flecha principal. Los rectángulos quedarán entonces, unidos por líneas inclinadas que convergen hacia la flecha principal. Se pueden añadir las causas y subcausas de cada categoría a lo largo de su línea inclinada, si es necesario.

Después de haber finalizado el proceso metodológico de nuestro trabajo de investigación, podemos afirmar que se cumplieron con todos los pasos para la efectiva recolección y análisis de nuestros datos. Sin embargo se presentaron algunas limitaciones al momento de realizar encuestas y exámenes, como por ejemplo: la localización, la poca disponibilidad de tiempo y falta de voluntad de algunos egresados. Por otra parte también hubo limitaciones económicas del grupo de investigación.



***PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS  
DE RESULTADOS DE:  
ENCUESTAS, EXÁMENES Y  
ENTREVISTAS.***



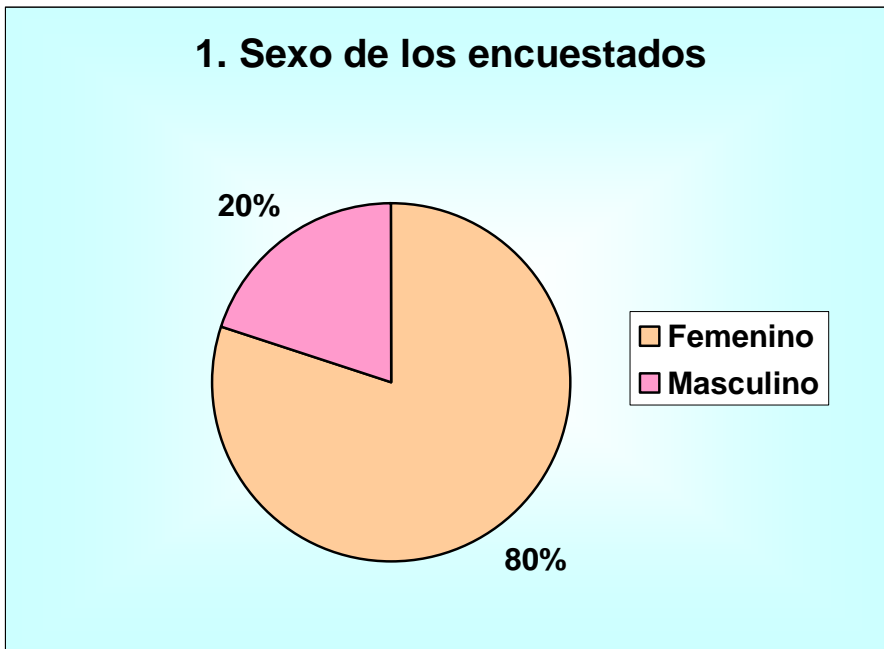
## VII. Descripción y análisis de encuestas.

### 7.1. Descripción de resultados de encuesta.

#### 1. Sexo de las personas encuestadas.

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Femenino	40	80%
Masculino	10	20%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO 1.



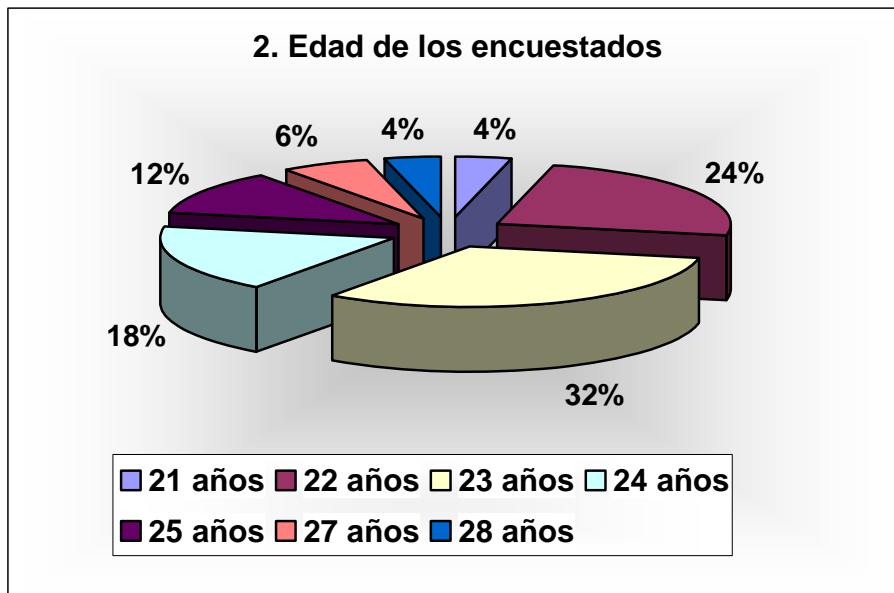
1. Del 100% de los encuestados que corresponde a 50 personas, el 80% eran del sexo femenino y el 20% eran del sexo masculino.



2. Edad de las personas encuestadas.

Edad	Cantidad	Porcentaje
21 años	2	4%
22 años	12	24%
23 años	16	32%
24 años	9	18%
25 años	6	12%
27 años	3	6%
28 años	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO 2.



2. El 32% de los encuestados tiene la edad de 23 años, el 24% tiene la edad de 22 años, el 18% tiene la edad de 24 años, el 12% tiene la edad de 25 años, el 6% tiene la edad de 27 años, el 4% tiene la edad de 28 años y otro 4% tiene la edad de 21 años, para un total del 100%.



3. Año en que egresaron los encuestados.

Año	Cantidad	Porcentaje
2005	28	56%
2006	22	44%
<b>TOTAL</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO 3.



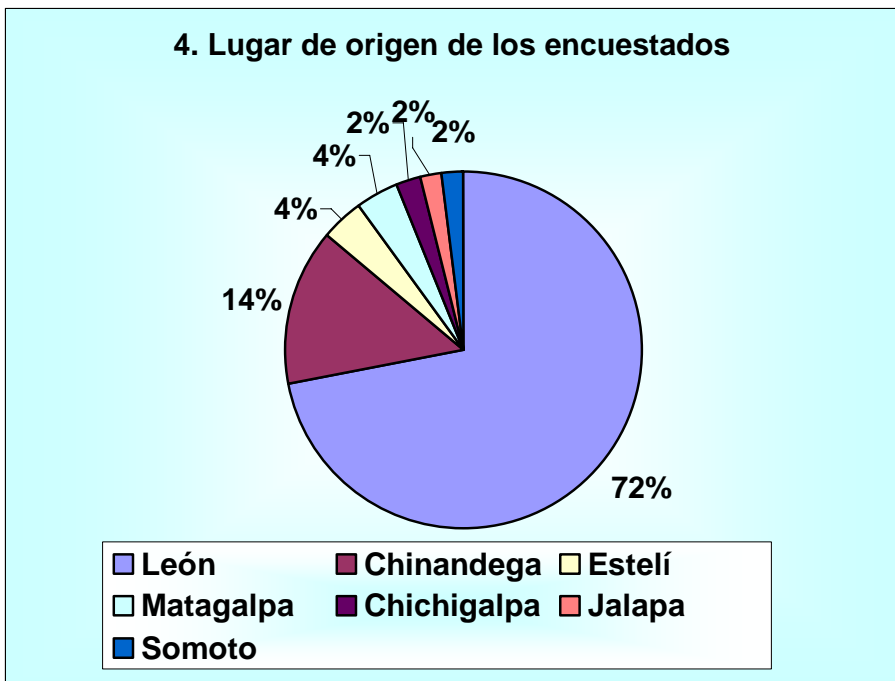
3. El 56% de los encuestados que corresponde a 28 personas, egresó en el año 2005 y el 44% de los encuestados que corresponde a 22 personas egresó en el año 2006.



#### 4. Origen de los encuestados.

Lugar de origen	Cantidad	Porcentaje
León	36	72%
Chinandega	7	14%
Estelí	2	4%
Matagalpa	2	4%
Chichigalpa	1	2%
Jalapa	1	2%
Somoto	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO 4.



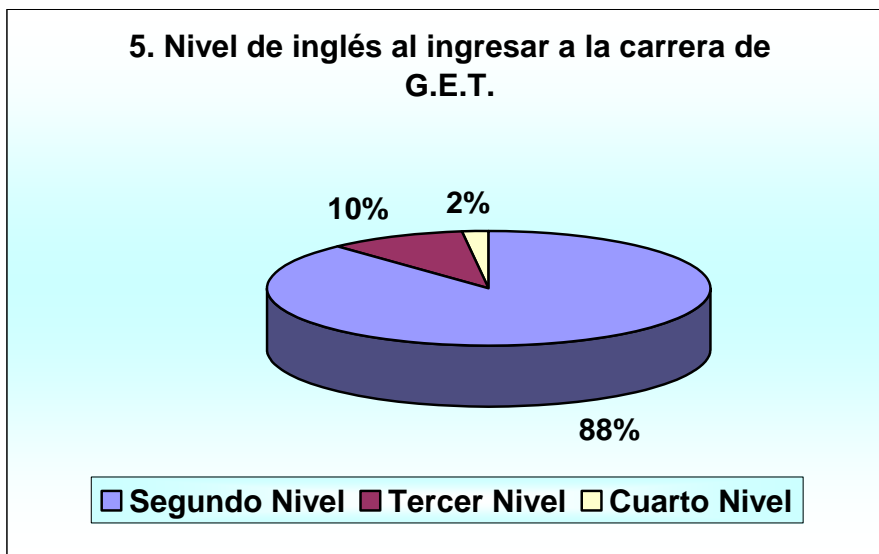
4. El 72% de las 50 personas encuestadas son procedentes de la ciudad de León, el 14% es originario de la ciudad de Chinandega, el 4% es procedente de la ciudad de Estelí, el 4% es procedente de la ciudad de Matagalpa, el 2% es procedente de la ciudad de Chichigalpa, el 2% es originario de la ciudad de Somoto y el 2% es del municipio de Jalapa, Nueva Segovia.



5. Nivel de inglés en que los encuestados ingresaron a la carrera de Gestión de Empresas Turísticas.

Nivel de inglés al ingresar a la carrera de G. E.T.	Cantidad	Porcentaje
Segundo nivel	44	88%
Tercer nivel	5	10%
Cuarto nivel	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRAFICO 5.



El 88% de los encuestados ingresó a segundo nivel de inglés de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas, mientras el 10% ingresó a tercer nivel y un último 2% lo hizo a cuarto nivel.



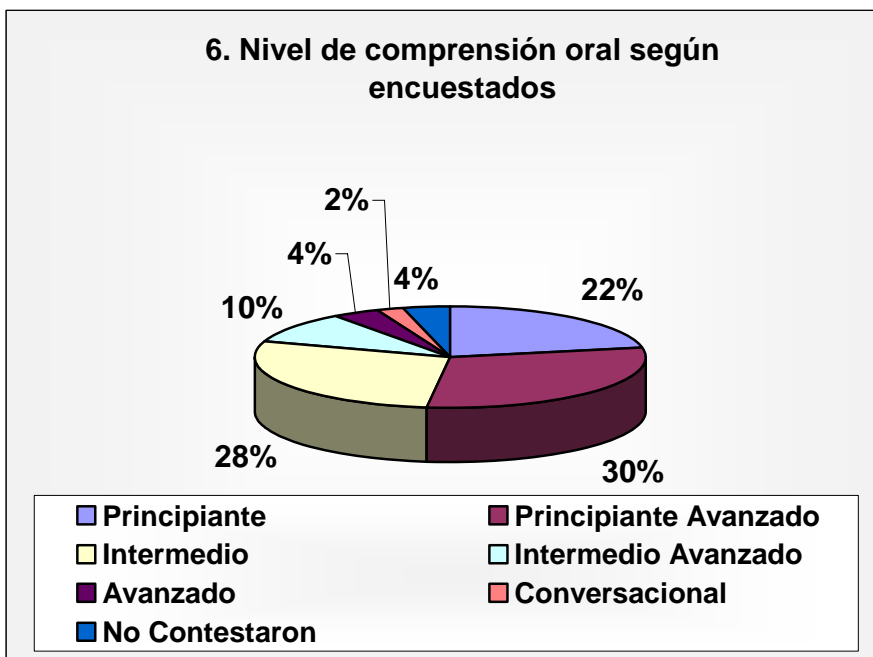


### PREGUNTA NÚMERO 1.

¿Cuál considera usted que es su nivel de comprensión oral del idioma inglés?

Nivel de comprensión oral	Cantidad	Porcentaje
Principiante	11	22%
Principiante Avanzado	15	30%
Intermedio	14	28%
Intermedio Avanzado	5	10%
Avanzado	2	4%
Conversacional	1	2%
No Contestaron	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO 6.



Del 100% de los encuestados, el 30% considera que su nivel de comprensión oral del idioma es principiante avanzado, el 28% cree que su nivel de comprensión oral es intermedio, el 22% opina que su nivel es principiante, el 10% considera que su nivel es intermedio avanzado, el 4% considera que su nivel es avanzado, el 2% respondió que su nivel es conversacional y el 4% no contestó la pregunta.

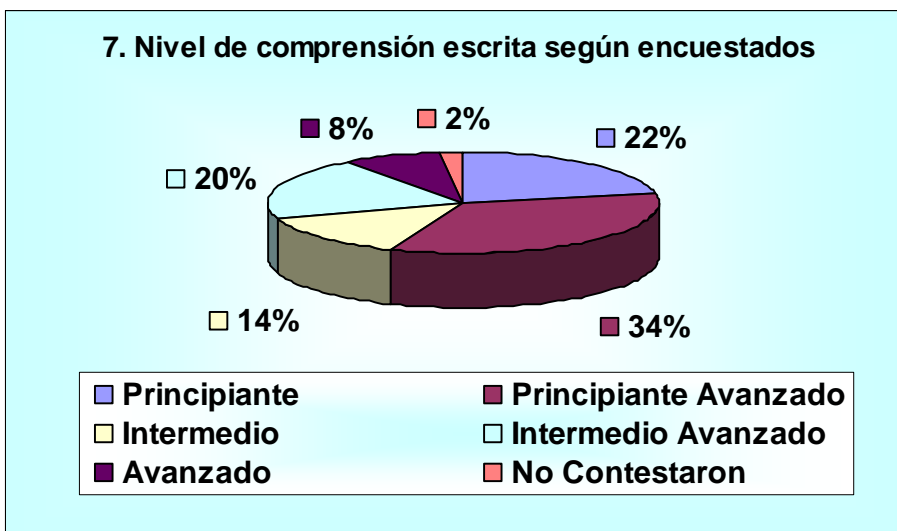


## PREGUNTA NÚMERO 2.

¿Cuál considera usted que es su nivel de comprensión escrita del idioma inglés?

Nivel de comprensión oral	Cantidad	Porcentaje
Principiante	11	22%
Principiante Avanzado	17	34%
Intermedio	7	14%
Intermedio Avanzado	10	20%
Avanzado	4	8%
No Contestaron	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO 7.



Del 100% de los encuestados, el 34% considera que su nivel de comprensión escrita es principiante avanzado, el 22% considera que su nivel comprensión escrita es principiante, el 20% opina que su nivel de comprensión escrita es intermedio avanzado, el 14% opina que su nivel es intermedio, el 8% considera que su nivel es avanzado y el 2% de los encuestados no contestó la pregunta.

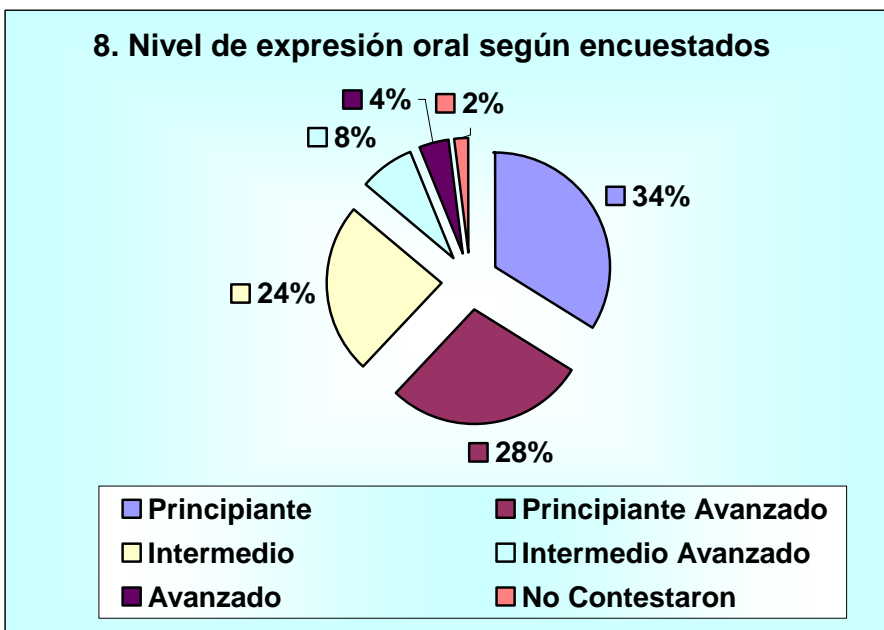


PREGUNTA NÚMERO 3.

¿Cuál considera usted que es su nivel de expresión oral del idioma inglés?

Nivel de expresión oral	Cantidad	Porcentaje
Principiante	17	34%
Principiante Avanzado	14	28%
Intermedio	12	24%
Intermedio Avanzado	4	8%
Avanzado	2	4%
No Contestaron	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO 8.



El 34% de los encuestados considera que su nivel de expresión oral es principiante, el 28% considera que su nivel es principiante avanzado, el 24% opina que su nivel es intermedio, el 8% opina que su nivel es intermedio avanzado, el 4% considera que nivel es avanzado y un 2% se limitó a contestar la pregunta.

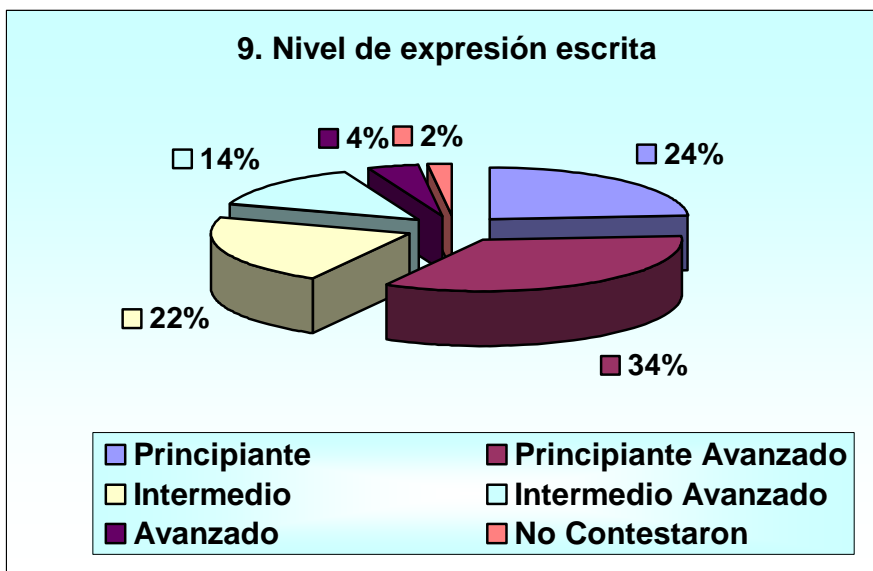


PREGUNTA NÚMERO 4.

¿Cuál considera usted que es su nivel de expresión escrita del idioma inglés?

Nivel de expresión escrita	Cantidad	Porcentaje
Principiante	12	24%
Principiante Avanzado	17	34%
Intermedio	11	22%
Intermedio Avanzado	7	14%
Avanzado	2	4%
No Contestaron	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO 9.



Del 100% de los encuestados el 34% respondió que su nivel de expresión escrita es principiante avanzado, el 24% considera que su nivel de expresión escrita es principiante, el 22% contestó que su nivel de expresión escrita es intermedio, el 14% considera que su nivel es intermedio avanzado, el 4% opina que su nivel de expresión escrita es avanzado y el 2% se limitó a responder la pregunta.

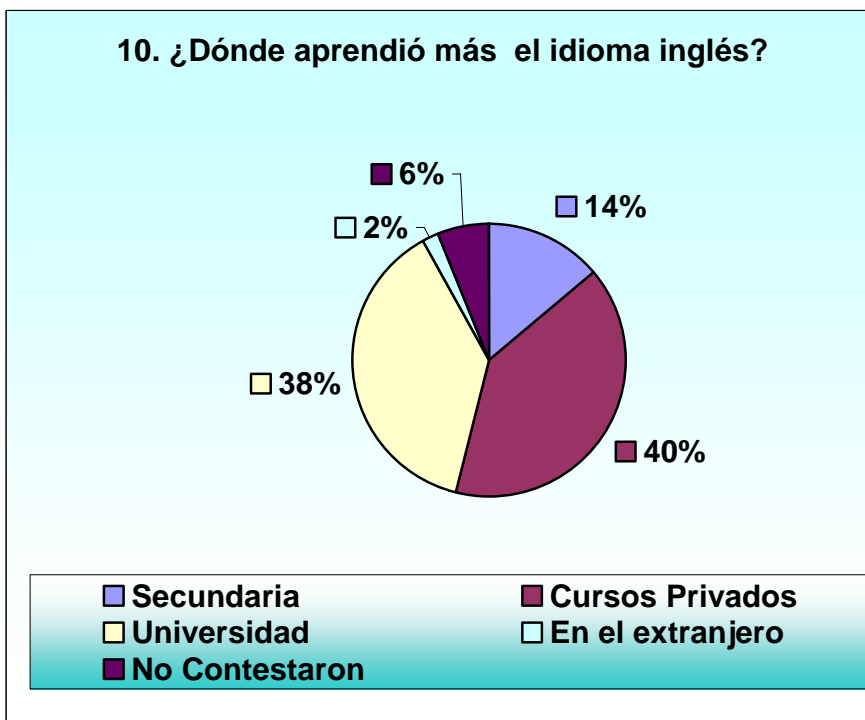


PREGUNTA NÚMERO 5.

¿Dónde aprendió más el idioma inglés?

¿Dónde aprendió más el idioma inglés?	Cantidad	Porcentaje
Secundaria	7	14%
Cursos Privados	20	40%
Universidad	19	38%
En el extranjero	1	2%
No Contestaron	3	6%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO 10.



El 40% de los encuestados respondió que aprendió más el idioma inglés en cursos privados, el 38% contestó que aprendió más el idioma en la Universidad, el 14% respondió que aprendió más el idioma inglés en la secundaria, el 2% contestó que aprendió más el idioma en el extranjero y el 6% no respondió la pregunta.

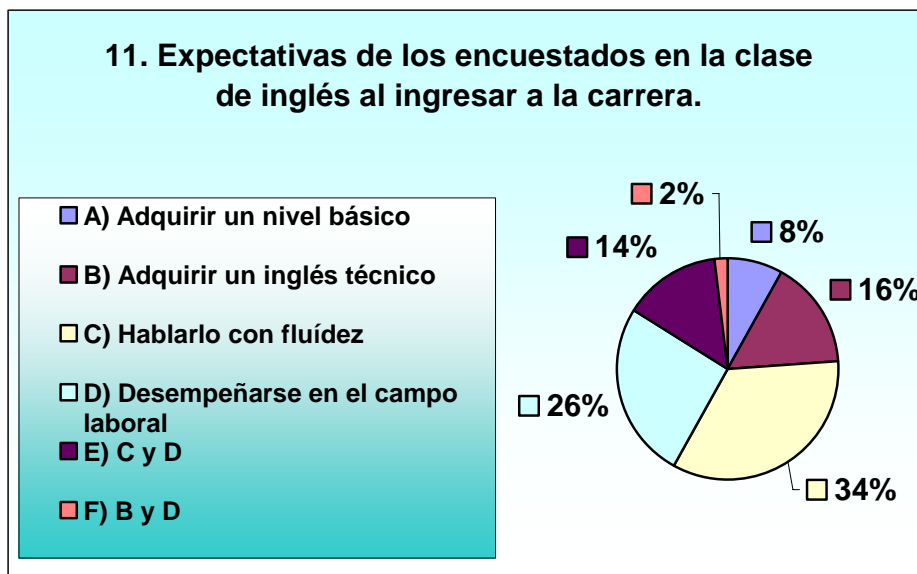


### PREGUNTA NÚMERO 6.

Al ingresar a la carrera de Gestión de Empresas Turísticas ¿cuáles eran sus expectativas con respecto a la clase de inglés?

Expectativas al ingresar a la carrera.	Cantidad	Porcentaje
Adquirir un nivel básico	4	8%
Adquirir un inglés técnico	8	16%
Hablarlo con fluidez	17	34%
Desempeñarse en el campo laboral	13	26%
Hablarlo con fluidez / desempeñarse en el campo laboral	7	14%
Adquirir un inglés técnico / desempeñarse en el campo laboral	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRAFICO 11.



Del 100% de los encuestados el 34% tenía la expectativa al ingresar a la carrera de aprender a hablar el idioma inglés con fluidez, el 26% esperaba que la clase le prepara para desempeñarse en su campo laboral, el 16% esperaba adquirir un inglés técnico en la clase de inglés, el 14% esperaba aprender a hablar el idioma con fluidez y que la clase le prepara para poder desempeñarse en su campo laboral, el 8% tenía la expectativa de solamente adquirir un nivel básico y el 2% tenía la expectativa de adquirir un inglés técnico y que la clase le prepara para poder desempeñarse en su campo laboral.



PREGUNTA NÚMERO 7.

¿Logró la clase de inglés llenar esas expectativas?

Expectativas respecto a la clase de inglés	Cantidad	Porcentaje
Sí	3	6%
No	46	92%
No contestaron	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>

GRAFICO 12.



El 92% de los encuestados respondió que la clase de inglés no logró llenar sus expectativas al ingresar a la carrera de Gestión de Empresas Turísticas, sólo el 6% respondió que la clase de inglés sí logró llenar esas expectativas, y el 2% se limitó a responder la pregunta.

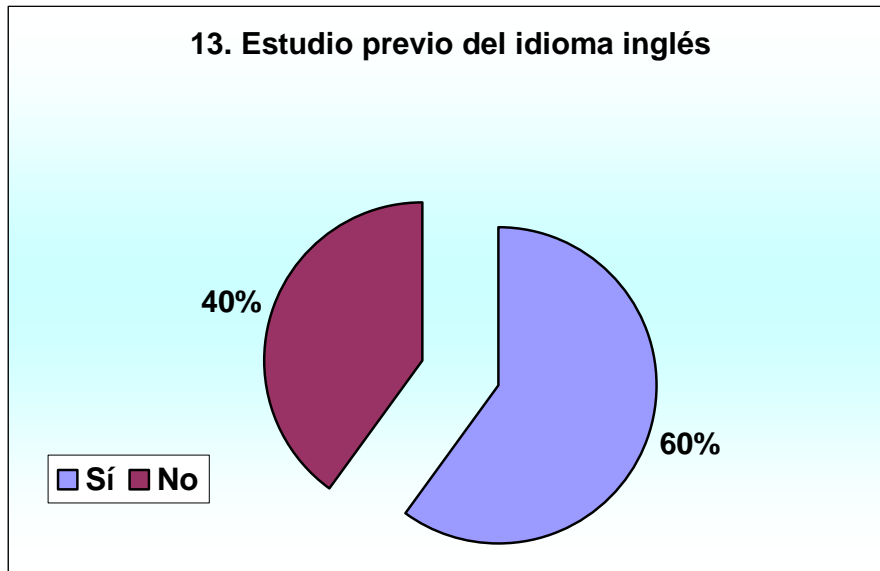


PREGUNTA NÚMERO 8.

Antes de ingresar a la carrera de Gestión de Empresas Turísticas, ¿había estudiado el idioma inglés?

Estudio previo del idioma inglés	Cantidad	Porcentaje
Sí	30	60%
No	20	40%
<b>TOTAL</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>

GRAFICO 13.



El 60% de los encuestados respondió que sí había estudiado el idioma inglés antes de ingresar a la carrera de Gestión de Empresas Turísticas y el 40% respondió que no lo había estudiado.



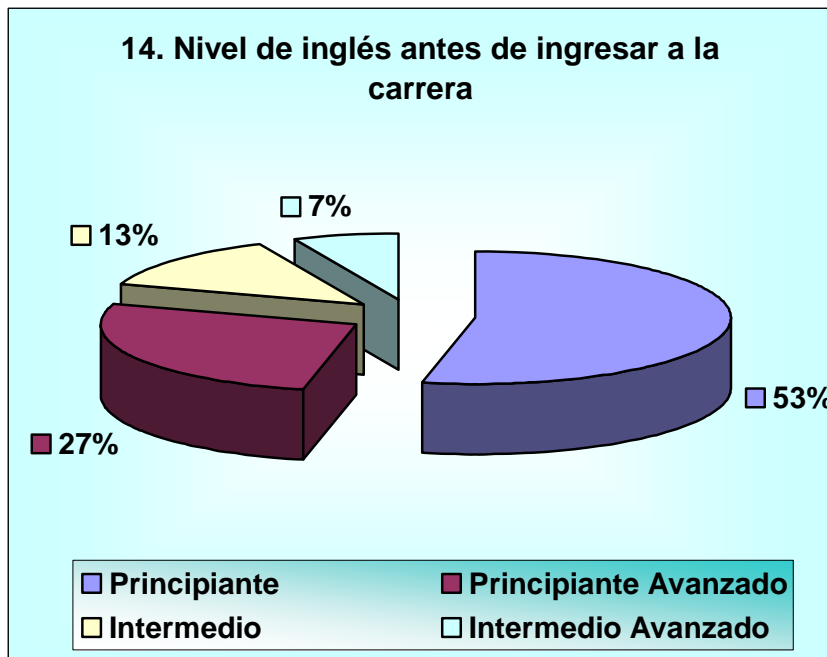


PREGUNTA NÚMERO 9.

Si su respuesta es sí, ¿cuál cree usted que era su nivel de inglés?

Nivel de inglés antes de ingresar a la carrera	Cantidad	Porcentaje
Principiante	16	53%
Principiante Avanzado	8	27%
Intermedio	4	13%
Intermedio Avanzado	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

GRAFICO 14.



El 53% de los 30 encuestados que dijeron que sí habían estudiado el idioma inglés antes de ingresar a la carrera, respondió que su nivel de inglés era principiante, el 27% dijo que su nivel era principiante avanzado, el 13% contestó que su nivel era intermedio y el 7% intermedio avanzado.

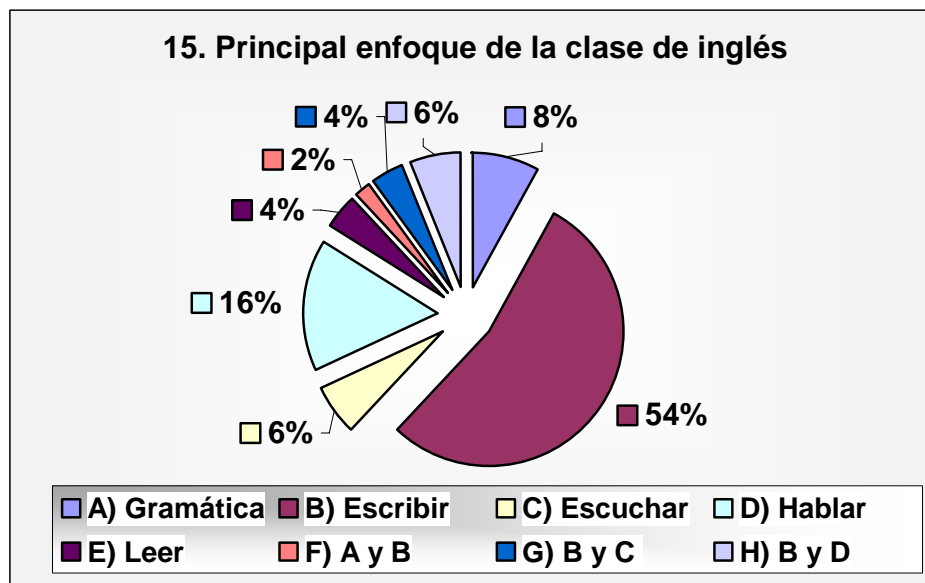


PREGUNTA NÚMERO 10.

¿En qué habilidad se enfocaba más la clase de inglés impartida por la carrera de Gestión de Empresas Turísticas?

Principal enfoque de la clase de inglés	Cantidad	Porcentaje
Gramática	4	8%
Escribir	27	54%
Escuchar	3	6%
Hablar	8	16%
Leer	2	4%
Escribir / Hablar	3	6%
Escuchar / Escribir	2	4%
Gramática / Escribir	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRAFICO 15.



El 54% de los 50 encuestados afirma que la clase de inglés se enfocaba más en la habilidad de escribir, el 16% afirma que la clase se enfocaba más en la habilidad de hablar, el 8% afirma que la clase se enfocaba más en gramática, el 6% asegura que la clase se enfocaba en escribir y hablar, el 4% afirma que la clase de inglés se enfocaba principalmente en escribir y escuchar, otro 4% afirma que la clase se enfocaba más en leer, y un 2% asegura que la clase se enfocaba en escribir y en gramática.

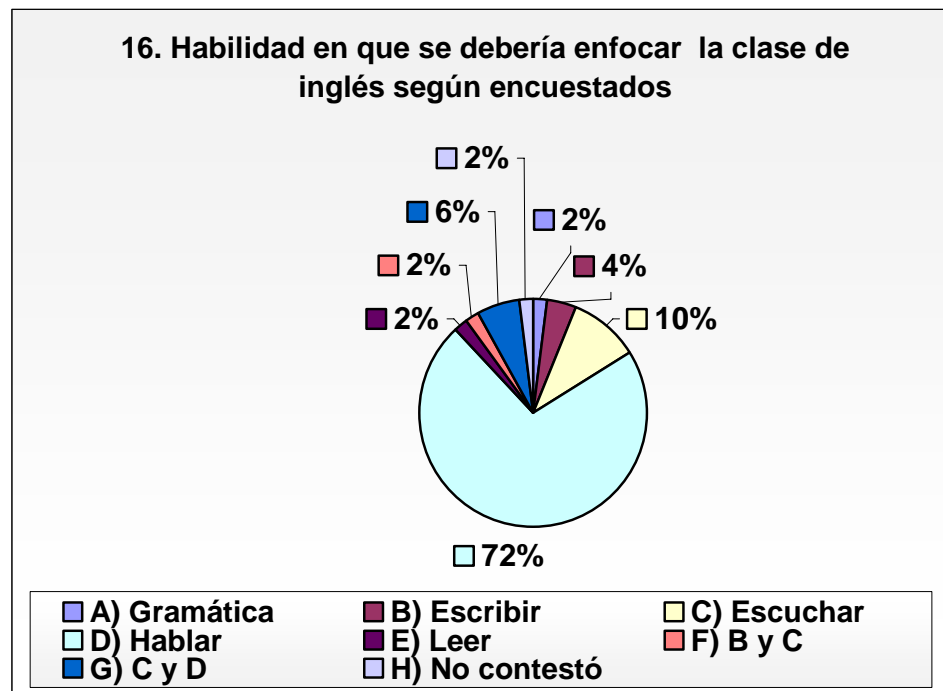


PREGUNTA NÚMERO 11.

¿En qué habilidad cree usted que se debería enfocar principalmente la clase de inglés impartida por la carrera de Gestión de Empresas Turísticas?

Habilidad en que se debería enfocar la clase de inglés	Cantidad	Porcentaje
A) Gramática	1	2%
B) Escribir	2	4%
C) Escuchar	5	10%
D) Hablar	36	72%
E) Leer	1	2%
F) B y C	1	2%
G) C y D	3	6%
H) No contestó	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRAFICO 16.



El 72% de los encuestados considera que la clase de inglés se debería enfocar principalmente en la habilidad de hablar, el 10% opina que la clase se debería enfocar en la habilidad de escuchar, otro 6% opina que se debería enfocar en escuchar y hablar, un 4% afirma que se debería enfocar en escribir, el 2% considera que la clase se debería enfocar en la habilidad de leer, el 2% opina que se debería enfocar en escribir y escuchar, el 2% respondió que se debería de enfocar en gramática y un 2% no contestó la pregunta.



PREGUNTA NÚMERO 12.

¿Cuáles cree usted son los elementos claves que se deben mejorar en las condiciones físicas que contribuyen al proceso enseñanza-aprendizaje del idioma inglés en la carrera de Gestión de Empresas Turísticas?

<b>Elementos claves que se deben mejorar en las condiciones físicas que contribuyen al proceso enseñanza-aprendizaje del idioma inglés en la carrera de Gestión de Empresas Turísticas.</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Medios audiovisuales (videos, CD's, retroproyector, grabadoras, computadoras con software y hardware, etc)/sets de libros.	25	50%
Medios audiovisuales (videos, CD's, retroproyector, grabadoras, computadoras con software y hardware, etc)	14	28%
Medios audiovisuales (videos, CD's, retroproyector, grabadoras, computadoras con software y hardware, etc)/sets de libros/ condiciones ambientales del aula.	7	14%
Medios audiovisuales (videos, CD's, retroproyector, grabadoras, computadoras con software y hardware, etc)/condiciones ambientales del aula.	2	4%
Medios audiovisuales (videos, CD's, retroproyector, grabadoras, computadoras con software y hardware, etc)/sets de libros/ cuadros de pared.	1	2%
Medios audiovisuales (videos, CD's, retroproyector, grabadoras, computadoras con software y hardware, etc)/condiciones ambientales del aula/ internet.	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Del 100 % del total de encuestados, el 50% respondió que los elementos claves que deben ser mejorados para contribuir al proceso enseñanza- aprendizaje en la carrera de Gestión de Empresas Turísticas son: medios audiovisuales y sets de libros; el 28% afirma que solamente los medios audiovisuales deben ser mejorados; el 14% sostiene se debe mejorar los medios audiovisuales, sets de libros y las condiciones ambientales del aula; el 4% de ellos coincide que se debe mejorar los medios audiovisuales y las condiciones ambientales del aula; el 2% señala que los medios audiovisuales, sets de libros y cuadros de pared deben ser mejorados; y un último 2% cree que los medios audiovisuales, condiciones ambientales del aula y el internet se debe mejorar.



PREGUNTA NÚMERO 13.

Mencione los factores positivos que influyeron en el aprendizaje del idioma inglés durante la carrera.

<b>Factores positivos que influyeron en el aprendizaje del idioma inglés durante la carrera.</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Motivación personal.	9	18%
Motivación personal / Metodología del Docente / Buena Comunicación entre docente-estudiante.	7	14%
Motivación Personal / Buena Comunicación entre docente-estudiante.	4	8%
Accesibilidad de materiales / Motivación Personal / Metodología del Docente.	3	6%
Motivación Personal / Accesibilidad de Materiales.	3	6%
Motivación Personal / Metodología del Docente.	3	6%
Motivación Personal / Accesibilidad de Materiales / Buena Comunicación docente-estudiante.	2	4%
Motivación Personal / Entorno Apropiado / Buena Comunicación.	2	4%
Motivación Personal / Motivación del Docente. / Buena Comunicación docente-estudiante.	2	4%
Motivación. Personal / Motivación del Docente.	2	4%
Motivación. Personal / Motivación del Docente / Metodología del Docente	1	2%
Motivación Personal / Motivación del Docente / Accesibilidad de materiales.	1	2%
Motivación Personal / entorno apropiado/ Metodología del Docente.	1	2%
Entorno apropiado/ Metodología del Docente/ Accesibilidad de materiales.	1	2%
Motivación del Docente / entorno apropiado/ Metodología del Docente.	1	2%
Motivación Personal / entorno apropiado/ Accesibilidad de materiales.	1	2%
Motivación del docente/ Accesibilidad de materiales.	1	2%
Motivación del docente.	1	2%
Metodología del Docente/ Buena Comunicación entre docente-estudiante.	1	2%
No contestaron.	4	8%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



El 18% de los encuestados coincide en que el factor que influyó positivamente en su aprendizaje del idioma inglés durante la carrera fue la motivación personal; el 14% opina que fueron: la motivación personal, la metodología utilizada por el docente y la buena comunicación entre docentes y estudiantes; el 8% considera que los factores que influyeron fueron: la motivación personal y la buena comunicación entre docentes y estudiantes; el 6% coincide en que la accesibilidad de materiales, la motivación personal y la metodología utilizada por el docente influyeron de manera positiva en el aprendizaje del idioma inglés, etc.



PREGUNTA NÚMERO 13.

Mencione los factores negativos que influyeron en el aprendizaje del idioma inglés durante la carrera.

<b>Factores negativos que influyeron en el aprendizaje del idioma inglés durante la carrera.</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Ambiente inapropiado/ falta de material didáctico/falta de laboratorio de inglés.	7	14%
Falta de interés por parte del docente/ ambiente inapropiado/ falta de laboratorio de inglés.	6	12%
Desmotivación del estudiante/ falta de laboratorio de inglés/ poca comunicación entre docente-estudiante.	5	10%
Falta de interés por parte del docente/ falta de material didáctico/ falta de laboratorio de inglés.	5	10%
Ambiente inapropiado/ falta de laboratorio de inglés.	5	10%
Falta de interés por parte del docente/ ambiente inapropiado/ poca comunicación entre docente-estudiante	3	6%
Falta de material didáctico/ falta de laboratorio de inglés.	3	6%
Desmotivación del estudiante/ Falta de interés por parte del docente/ falta de material didáctico.	2	4%
Falta de laboratorio de inglés.	2	4%
Falta de laboratorio de inglés/ ambiente inapropiado/ poca comunicación entre docente-estudiante.	1	2%
Ambiente inapropiado/ falta de material didáctico/ poca comunicación entre docente-estudiante.	1	2%
Falta de interés por parte del docente/ falta de laboratorio de inglés/ poca comunicación entre docente-estudiante.	1	2%
Falta de interés por parte del docente/ Falta de material didáctico/ poca comunicación entre docente-estudiante.	1	2%
Desmotivación del estudiante/ Ambiente inapropiado/ poca comunicación entre docente-estudiante.	1	2%
Desmotivación del estudiante/ Ambiente inapropiado/ Falta de laboratorio de inglés.	1	2%
Falta de material didáctico/ poca comunicación entre docente-estudiante.	1	2%
Falta de material didáctico/ Ambiente inapropiado.	1	2%
Falta de interés por parte del docente/ Falta de laboratorio de inglés.	1	2%
Falta de interés por parte del docente/ Falta de material didáctico.	1	2%
Desmotivación del estudiante.	1	2%
No contestaron.	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



El 14% de los encuestados coincidió en que el ambiente inapropiado, la falta de material didáctico y la falta de laboratorio de inglés son factores que influyeron negativamente en el aprendizaje del idioma inglés durante la carrera, el 12% considera que influyó negativamente la falta de interés del docente, el ambiente inapropiado y la falta de laboratorio de inglés, el 10% opina que lo que influyó de manera negativa fue la desmotivación del estudiante, la falta de laboratorio de inglés y la poca comunicación entre docente-estudiante, etc.

#### PREGUNTA NÚMERO 14.

¿Cuál es su estilo de aprendizaje?

Estilos de aprendizaje de los encuestados	Cantidad	Porcentaje
Uso: Televisión, periódicos, libros, revistas, canciones, diccionarios	28	56%
Trabajo en grupo	7	14%
Uso: Televisión, periódicos, libros, revistas, canciones, diccionarios / trabajo en grupo	3	6%
Uso: Televisión, periódicos, libros, revistas, canciones, diccionarios / trabajo en grupo / que el profesor me facilite inf., y me guíe	3	6%
Uso: Televisión, periódicos, libros, revistas, canciones, diccionarios / que el profesor me facilite la información y me guíe	2	4%
Trabajo individual	2	4%
Que el profesor me facilite información y me guíe	1	2%
Uso: Televisión, periódicos, libros, revistas, canciones, diccionarios / trabajo individual	1	2%
Yo busco información	1	2%
Uso: Televisión, periódicos, libros, revistas, canciones, diccionarios / trabajo individual / Yo busco información	1	2%
No contestó	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Del 100% de los encuestados, el 59% respondió que hacen uso de televisión, periódicos, libros, revistas, canciones, diccionarios para aprender el idioma inglés; el 14% respondió que prefiere trabajar en grupos; el 6% contestó que hace uso de televisión, periódicos, libros, revistas, canciones, diccionarios y que le gusta trabajar en grupo; otro 6% respondió que hace uso de televisión, periódicos, libros, revistas, canciones, diccionarios para aprender el idioma inglés pero también le gusta trabajar en grupo y que el profesor le facilite la información, etc.



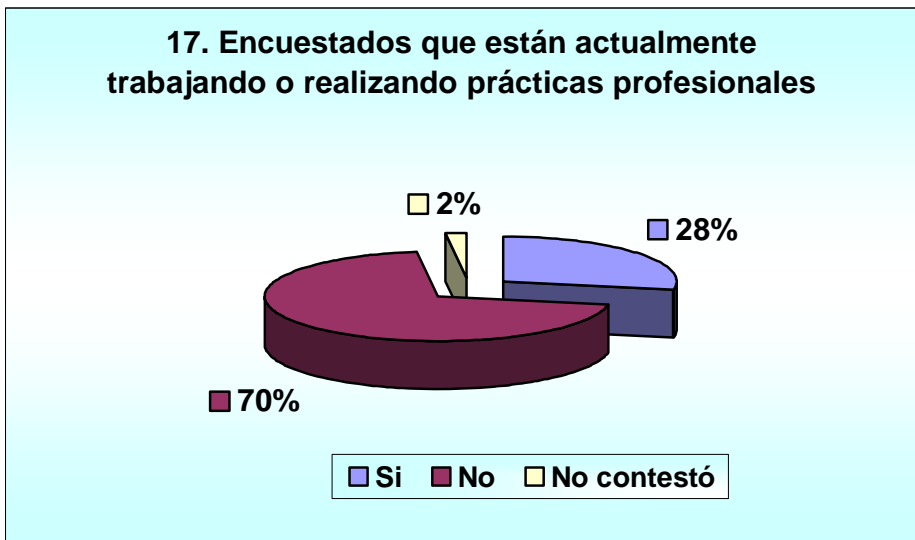


PREGUNTA NÚMERO 15.

¿Actualmente se encuentra trabajando o realizando prácticas profesionales en una empresa turística?

Encuestados que están trabajando o realizando prácticas profesionales	Cantidad	Porcentaje
Si	14	28%
No	35	70%
No contestó	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRAFICO 17.



El 70% de los encuestados respondió que actualmente no se encuentra trabajando ni realizando prácticas profesionales en ninguna empresa turística; el 28% contestó que está trabajando o realizando prácticas profesionales, y el 2% se limitó a responder la pregunta.



PREGUNTA NÚMERO 16.

Si su respuesta es si, ¿ha sido requisito en su centro de trabajo dominar el idioma inglés?

Idioma inglés como requisito en los centros de trabajo	Cantidad	Porcentaje
Si	11	79%
No	3	21%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

GRAFICO 18.



De los 14 encuestados que respondieron que sí están trabajando o realizando prácticas profesionales en empresas turísticas, el 79% de ellos afirma que el idioma inglés es un requisito en sus centros de trabajo y el 21% contestó que dominar el idioma inglés no es requisito en sus centros de trabajo.

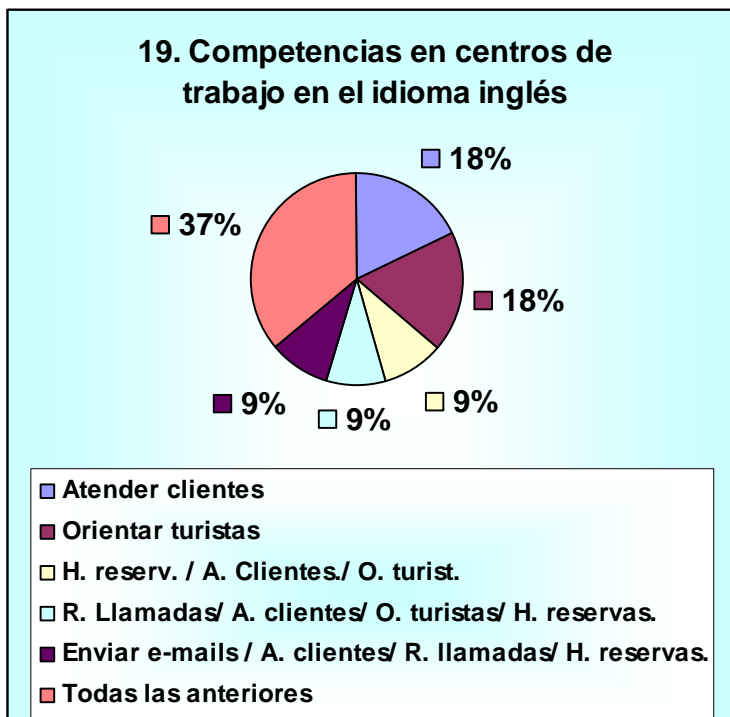


PREGUNTA NÚMERO 17.

Si su respuesta es sí, ¿Cuáles han sido las competencias que debe dominar en su centro de trabajo con respecto a la lengua inglesa?

Competencias de los egresados en sus centros de trabajo con respecto al idioma inglés	Cantidad	Porcentaje
Atender clientes	2	18%
Orientar turistas	2	18%
Hacer reservaciones / Atender clientes/ Orientar turistas.	1	9%
Responder Llamadas/ Atender clientes/ Orientar turistas/ Hacer reservaciones.	1	9%
Enviar e-mails / Atender clientes/ Responder llamadas/ Hacer reservaciones.	1	9%
Todas las anteriores	4	37%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO 19.



De los 11 encuestados que respondieron que el idioma inglés es requisito en sus centros de trabajo, el 37% tiene como competencias a todas las anteriormente mencionadas.

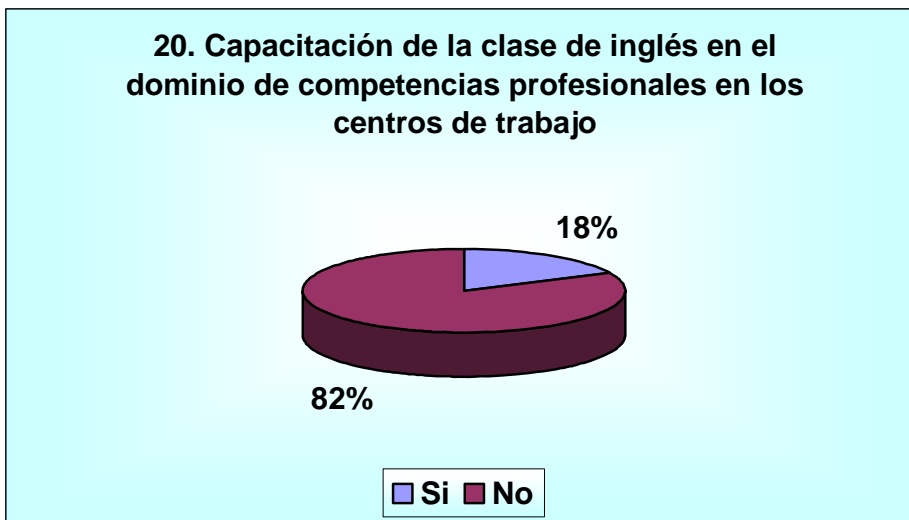


PREGUNTA NÚMERO 18.

¿Cree usted que la enseñanza del idioma inglés en la carrera de Gestión de Empresas Turísticas le capacitó en el dominio de estas competencias?

Capacitación de la clase de inglés en el dominio de competencias en los centros de trabajos	Cantidad	Porcentaje
Si	2	18%
No	9	82%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO 20.



El 82% afirma no estar capacitado para dominar sus competencias profesionales con respecto al idioma inglés en los centros de trabajo, y solamente un 18% de ellos cree estar capacitado.



- Razones por las que 9 encuestados afirman que la clase de inglés no los preparó para dominar sus competencias profesionales en los centros de trabajo.

Principales razones	Frecuencia	Porcentaje
Metodología inadecuada	4	21%
Falta de motivación del docente	3	16%
Falta de capacitación del docente	2	11%
Falta de enseñanza de vocabulario técnico	2	11%
Pocas horas de clase	2	11%
Exceso de estudiantes por aula	1	5%
Ambiente físico inapropiado del aula	1	5%
Material didáctico inadecuado	1	5%
Falta de práctica oral	1	5%
Irresponsabilidad del docente	1	5%
Preferitismo por parte del docente	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Entre las razones más frecuentes señaladas por estos 9 encuestados se encuentran: la metodología inadecuada con un 21%; seguida de la falta de motivación del docente con un 16%; luego se encuentran la falta de capacitación del docente, falta de vocabulario técnico y las pocas horas de clase con un 11% respectivamente. Posteriormente le siguen: el exceso de estudiantes por aula; ambiente físico inapropiado del aula; material didáctico inadecuado; falta de práctica oral; irresponsabilidad y preferitismo por parte del docente con el 5% respectivamente.

- Razones por las que 2 encuestados creen que la clase de inglés sí los preparó para dominar sus competencias profesionales en los centros de trabajo.

Principales razones	Cantidad	Porcentaje
Desconocimiento del idioma antes de ingresar a la carrera/ aprendizaje básico del idioma durante la carrera	2	18%

El 18% que equivale a 2 encuestados afirma que la clase de inglés los preparó para dominar sus competencias profesionales en los centros de trabajo debido a que al ingresar a la carrera desconocían el idioma inglés, por lo tanto consideran que adquirieron un conocimiento básico durante la carrera.



## PREGUNTA NÚMERO 19.

Sugerencias a la Carrera de Gestión de Empresas Turísticas para mejorar el área de inglés.

Sugerencias a la carrera de Turismo	Frecuencia	Porcentaje
Cambiar metodología (ejercicios de speaking y listening / dinamismo)	36	35%
Aumentar horas de clase	11	11%
Cambiar material didáctico	10	10%
Utilizar medios audiovisuales	6	6%
Mejorar ambiente físico del aula	5	5%
Cambiar docentes del área de inglés	4	4%
Capacitar a docentes	4	4%
Motivar al alumno	3	3%
Mejorar relaciones entre docente y estudiante	2	2%
Evitar preferitismo en el aula	2	2%
Reducir número de estudiante por aula	2	2%
No ver películas	2	2%
No implementar tours memorizados	2	2%
Incentivar a los docentes	2	2%
Exigir puntualidad a los docentes	1	1%
Hacer intercambio de estudiantes	1	1%
Implementar clases de turismo en inglés	1	1%
Ver más películas	1	1%
Implementar clases prácticas en empresas turísticas	1	1%
Mejorar coordinación entre docentes	1	1%
Evaluar a los docentes	1	1%
Cambiar el perfil de la carrera	1	1%
No contestaron	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

El 35% de los encuestados sugirió que se debe cambiar la metodología utilizada por los docentes; el 11% sugirió aumentar el número de horas de clases; el 10% cambiar el material didáctico, el 6% cree que se deben utilizar medios audiovisuales, el 5% considera que debe mejorarse el ambiente físico del aula. Cambiar y capacitar a los docentes fue sugerido con un 4% respectivamente; el 3 % señaló que se debe motivar al alumno; con un 2% se encuentran: mejorar relaciones entre docentes, evitar preferitismo en el aula, reducir el número de estudiantes por aula, no ver películas, no implementar tours memorizados e incentivar a los docentes.



Posteriormente se encuentran con el 1% respectivamente: exigir puntualidad a los docentes, hacer intercambio de estudiantes, implementar clases de turismo en inglés, ver más películas, implementar clases prácticas en empresas turísticas, mejorar coordinación entre docentes, evaluar a los docentes, cambiar el perfil de la carrera y finalmente un 2% no contestó esta pregunta.



## **7.2. Análisis de encuestas aplicadas a 50 egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León, años 2005-2006.**

1. La mayoría de los encuestados son el sexo femenino, originarios de la ciudad de León, egresados en el año 2005 y, en el 2006 en menor porcentaje, cuyas edades oscilan entre 21 y 28 años, siendo 23 años la edad más representativa.
2. El 88% de los encuestados ingresó a segundo nivel de inglés al iniciar la carrera, el 10% ingresó a tercer nivel y sólo el 2% ingresó a cuarto nivel, lo que significa que la mayoría poseía un nivel de inglés principiante.
3. En cuanto a las preguntas sobre el nivel de comprensión oral y escrito y el nivel de expresión oral y escrito del idioma inglés, el número más representativo de respuestas se ubica en el nivel principiante avanzado, observándose que ellos mismos no se ubican en el nivel intermedio, por lo tanto podemos decir que existe una problemática en este aspecto debido a diferentes factores que influyen negativamente en la enseñanza-aprendizaje del idioma inglés en la carrera de Gestión de Empresas Turísticas, los que serán mencionados posteriormente.
4. De acuerdo a los encuestados, ellos han aprendido más el idioma inglés en cursos privados, y no en la universidad y se observa que sus expectativas en la clase de inglés coincidían con los objetivos planteados en el perfil académico profesional del área de inglés, ya que ellos esperaban aprender a hablar el inglés con fluidez, o sea, adquirir un nivel donde pudieran mantener una conversación con cualquier persona que domine el idioma, también esperaban que el inglés les prepara para desempeñarse en su campo laboral, en este caso el turismo, sin embargo, el 92% afirma que la clase de inglés de la carrera no logró llenar estas expectativas, es decir, aunque sus expectativas en la clase de inglés coincidían con los objetivos del perfil académico del área, la clase no logró cumplir dichas expectativas.
5. El 60% de los encuestados afirma haber tenido conocimientos antes de ingresar a la carrera, lo cual consideramos importante porque es muy difícil cumplir con el perfil del área de inglés cuando los estudiantes no tienen conocimientos previos del idioma y, según ellos, el nivel que tenían al ingresar a la carrera era principiante con un 53% y principiante avanzado con un 27%, sin embargo también es preocupante saber que el 40% de ellos ingresaron a la carrera sin conocimientos en el idioma ya que esto hace más difícil el cumplimiento de perfil académico profesional del área de inglés.
6. El 54% de los encuestados coincide en que la clase de inglés se enfocaba principalmente en la habilidad de escribir, lo que refuerza que no egresan con la habilidad que nosotros consideramos fundamental en un egresado de turismo como es la de hablar el idioma, también el 72% de los encuestados coincide en la pregunta posterior en que la clase se debería enfocar principalmente en esta habilidad, los profesores deberían enfocarse en que los estudiantes aprendan a comunicarse a través de los intentos y los errores que cometan.





Los resultados del examen también demuestran que a pesar de que la habilidad de escribir es la que más se refuerza en la clase de inglés, existe una debilidad respecto a la escritura de la lengua en los egresados.

7. La mayoría de los encuestados coinciden en que entre los elementos claves que se deben mejorar se encuentran principalmente los medios audiovisuales como; videos, CD's, retroproyector, grabadoras, computadoras con software y hardware, sets de libros y las condiciones físicas del aula, lo que consideramos acertado tomando en cuenta que la carrera de Gestión de Empresas Turísticas no tiene los medios audiovisuales necesarios para el logro de los objetivos de la clase, así como tampoco posee los libros adecuados para estudiantes de turismo y los que tienen están incompletos y no están diseñados para usarse en una clase de inglés turístico. Por otra parte, las condiciones físicas en que los encuestados recibieron las clases no eran las más adecuadas ya que los dos recintos utilizados por ellos, carecían de las condiciones requeridas para lograr una enseñanza y un aprendizaje efectivo.

8. Entre los factores positivos que los encuestados mencionan que influyeron en su aprendizaje del idioma se encuentran en primer lugar, la motivación personal, seguido de la metodología del docente y la buena comunicación entre estudiante y docente. En lo que respecta a la metodología utilizada por los docentes consideramos según resultados de encuesta y examen, que utilizan principalmente el método de traducción-gramática ya que, se enfatizan en el estudio y traducción del lenguaje escrito y lo practican más que el lenguaje hablado. La lectura y escritura son las principales habilidades del idioma en la clase, los estudiantes aprenden reglas gramaticales y deducen sus aplicaciones para ejercicios, además, les enseñan a los estudiantes a conocer la conjugación de verbos.

9. Entre los factores negativos que ellos mencionan se encuentran los siguientes: el ambiente físico inapropiado que como antes mencionamos no fue el idóneo para aprender un idioma en ninguno de los dos recintos donde se impartían las clases de inglés, la falta de material didáctico ya que los libros que utilizaban antes no eran los libros que se debían utilizar para enseñar un inglés que debe ser enseñado con fines académicos para aprendices que necesitan el idioma para poder desarrollarse en su profesión, también los encuestados mencionan la falta de laboratorio de inglés como un factor negativo ya que les reduce la oportunidad de aprender más el idioma, el tiempo de exposición al mismo (Input) y al profesor de realizar actividades más dinámicas y con mayor alcance de sus objetivos.

10. El 59% de los encuestados hace uso de televisión, periódicos, libros, revistas, canciones, diccionarios para aprender el idioma, así como también prefieren trabajar en grupos y que el profesor les facilite la información y los guíe en el aprendizaje de la lengua inglesa.

11. Solamente el 28% de los encuestados se encuentran trabajando o realizando prácticas profesionales en alguna empresa turística y de éstos el 79% afirma que es requisito en las empresas donde laboran dominar el idioma y que entre las competencias que deben dominar se encuentran las siguientes: atender clientes, orientar turistas, hacer reservaciones, responder llamadas y enviar e-mails, sin embargo el 82% de ellos afirma que la clase de inglés no le capacitó para dominar estas competencias profesionales debido según ellos a la



inadecuada metodología utilizada por el docente, a la falta de motivación y capacitación del profesor, a la poca enseñanza de vocabulario técnico y a las pocas horas de clase de inglés, entre otros factores. Sin embargo hubo un 18% que afirma que la clase de inglés sí le preparó para dominar estas competencias porque antes de ingresar a la carrera ellos no tenían conocimientos del idioma inglés y durante la carrera aprendieron aspectos básicos de la lengua inglesa.

12. En relación a las sugerencias una de las más mencionadas por los encuestados fue cambiar la metodología utilizada por el docente, creemos que deberían implementar el Inglés para Fines Académicos (IFA), subordinado al Inglés para Fines Específicos (IFE) y enfocar las clases en las necesidades de los estudiantes en el campo laboral, así como también utilizar un método más comunicativo que le permita al estudiante producir más inglés y que vaya aprendiendo de sus errores en el aula de clase, también sugirieron aumentar las horas de clase, cambiar el material didáctico por un material dirigido específicamente a estudiantes de turismo y que sea un material completo, igualmente creen que es importante utilizar medios audiovisuales, mejorar el ambiente físico del aula, capacitar a los docentes, entre otras sugerencias.



## IIX. Descripción y análisis de resultados del examen de inglés aplicado a 50 egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNAN-León, años 2005-2006.

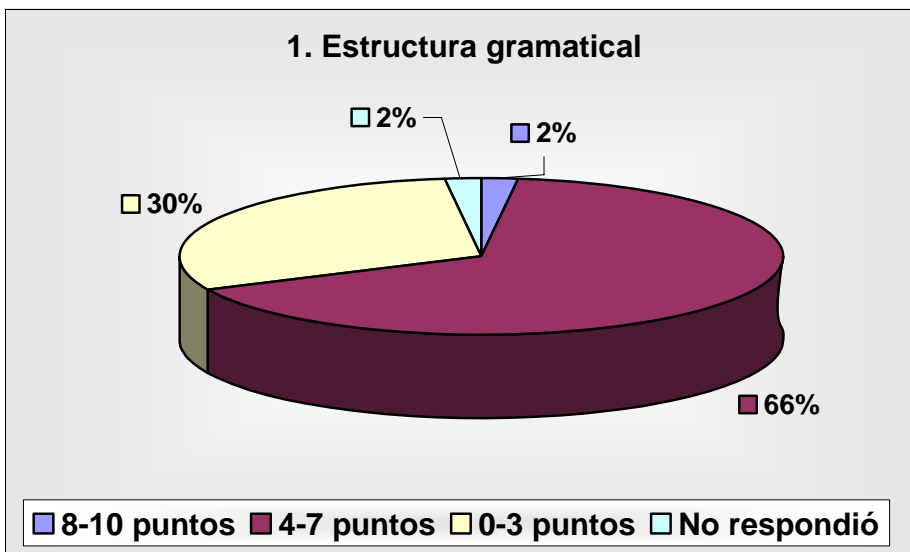
### 8.1. Descripción de resultados.

#### EJERCICIO NÚMERO 1.

Estructura gramatical. Escogencia múltiple.

Estructura gramatical- Escogencia múltiple.	Cantidad	Porcentaje
8-10 puntos	1	2%
4-7 puntos	33	66%
0-3 puntos	15	30%
No respondió	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO 1.



En el ejercicio de estructura gramatical el 66% de los encuestados obtuvo una calificación entre 4 y 7 puntos, el 30% obtuvo entre 0 y 3 puntos, solamente un 2% logró una calificación entre 8 y 10 puntos, siendo la calificación más alta obtenida de 9 puntos, y otro 2% no respondió el ejercicio.

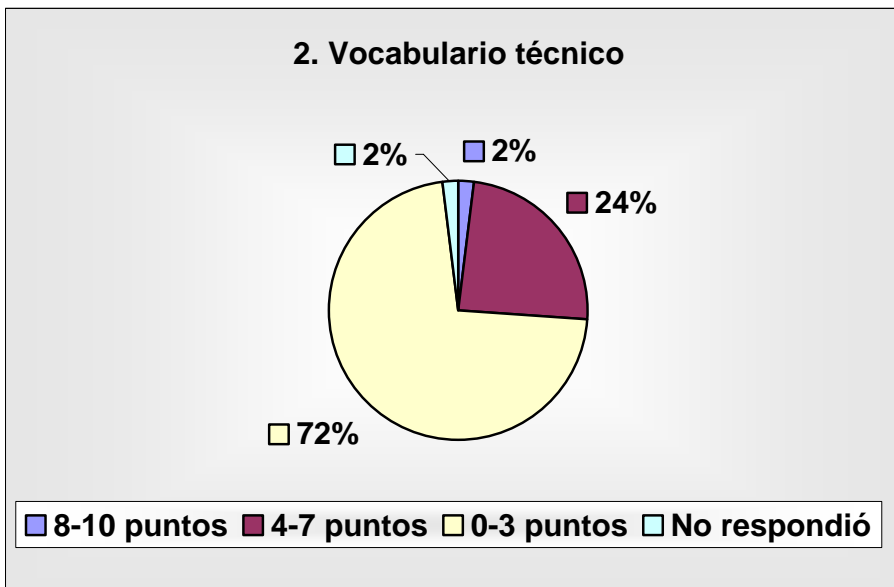


## EJERCICIO NÚMERO 2.

Vocabulario técnico.

Vocabulario técnico	Cantidad	Porcentaje
8-10 puntos	1	2%
4-7 puntos	12	24%
0-3 puntos	36	72%
No respondió	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO 2.



El 72% de los egresados obtuvo en el segundo ejercicio del examen correspondiente al vocabulario técnico una calificación entre 0 y 3 puntos, el 24% logró entre 4 y 7 puntos, solamente un 2% obtuvo un puntaje entre 8 y 10 puntos, siendo la nota más alta obtenida de 8 puntos, y un 2% se rehusó a responder esta pregunta.

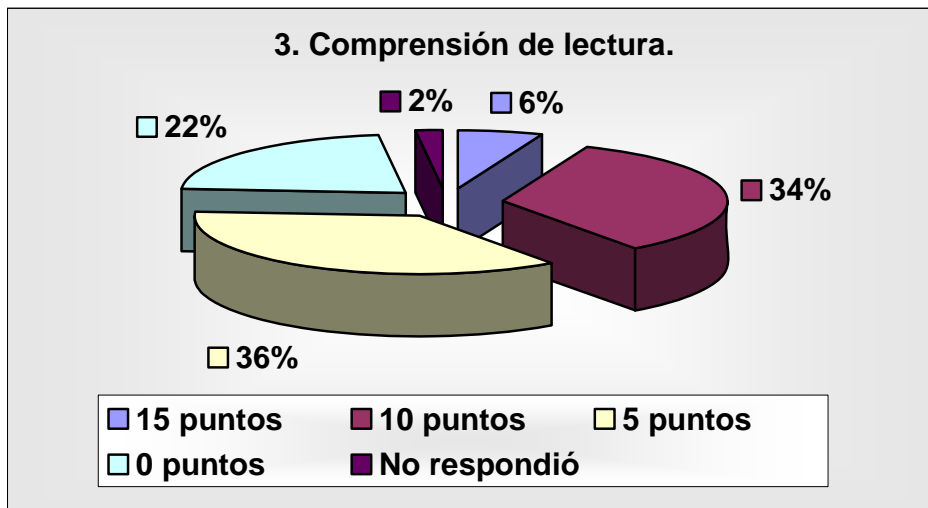


### EJERCICIO NÚMERO 3.

Comprensión escrita. Comprensión de lectura.

Comprensión de lectura	Cantidad	Porcentaje
15 puntos	3	6%
10 puntos	17	34%
5 puntos	18	36%
0 puntos	11	22%
No respondió	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRAFICO 3.



En el ejercicio número 3 que corresponde a la comprensión de lectura, el 36% de los egresados que realizó el examen logró una calificación de 5 puntos, el 34% obtuvo 10 puntos, el 22% obtuvo cero puntos, el 6% logró la calificación total de 15 puntos y el 2% se rehusó a responder el examen.

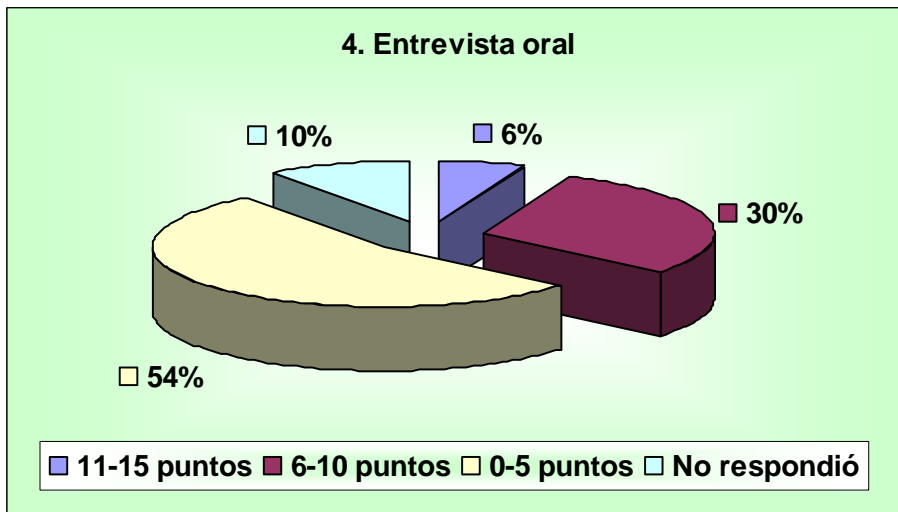


#### EJERCICIO NÚMERO 4.

Expresión oral. Entrevista Oral

Entrevista oral	Cantidad	Porcentaje
11-15 puntos	3	6%
6-10 puntos	15	30%
0-5 puntos	27	54%
No respondió	5	10%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRAFICO 4.



El 54% de los egresados que realizó este ejercicio obtuvo una calificación entre 0 y 5 puntos, el 30% de ellos logró una calificación entre 6 y 10 puntos, el 6% obtuvo una calificación entre 11 y 15 puntos, siendo la calificación más alta obtenida de 12 puntos y el 10% de los egresados se limitó a responder esta pregunta por las siguientes razones:

- Algunos no pudieron responder.
- Una persona dijo que era contradictorio hacer este ejercicio porque lo que ha aprendido lo adquirió en cursos privados, y no durante la carrera de Gestión de Empresas Turísticas.
- Algunos tuvieron miedo.
- No entendieron las preguntas.
- No se sentían preparados.
- No podían estructurar las oraciones.

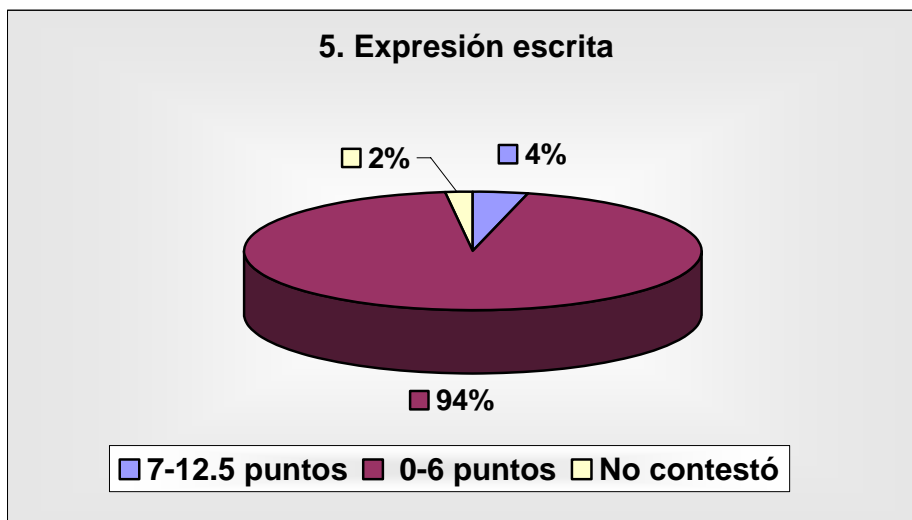


## EJERCICIO NÚMERO 5.

### Expresión Escrita

Expresión escrita	Cantidad	Porcentaje
7-12.5 puntos	2	4%
0-6 puntos	47	94%
No contestó	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRAFICO 5.



El 94% de los egresados que realizó el examen logró obtener entre 0 y 6 puntos y solamente el 4% obtuvo una calificación entre 7 y 12.5 puntos, siendo la nota más alta 9 puntos, y un 2% se limitó a responder el examen.

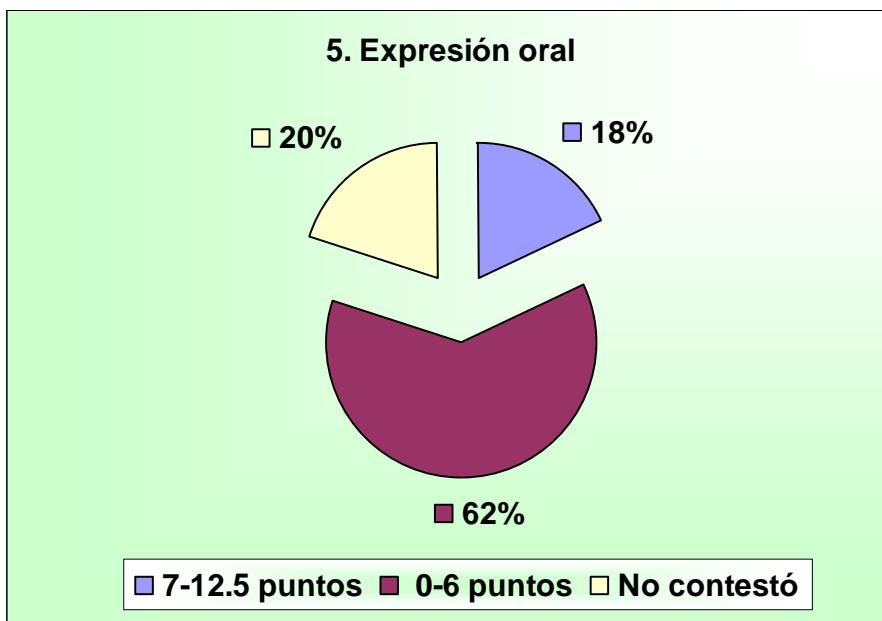


## EJERCICIO NÚMERO 5.

### Expresión Oral

Expresión oral	Cantidad	Porcentaje
7-12.5 puntos	9	18%
0-6 puntos	31	62%
No contestó	10	20%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRAFICO 6.



El 62% de los egresados que realizó el examen obtuvo una nota entre 0 y 6 puntos y solamente el 18% logró una calificación entre 7 y 12.5 puntos, siendo la nota más alta 10 puntos, y un 18% se limitó a responder este ejercicio por las siguientes razones:

- Algunos no pudieron responder.
- Una persona dijo que era contradictorio hacer este ejercicio porque lo que ha aprendido lo adquirió en cursos privados, y no durante la carrera de Gestión de Empresas Turísticas.
- Algunos tuvieron miedo.
- No se sentían preparados.



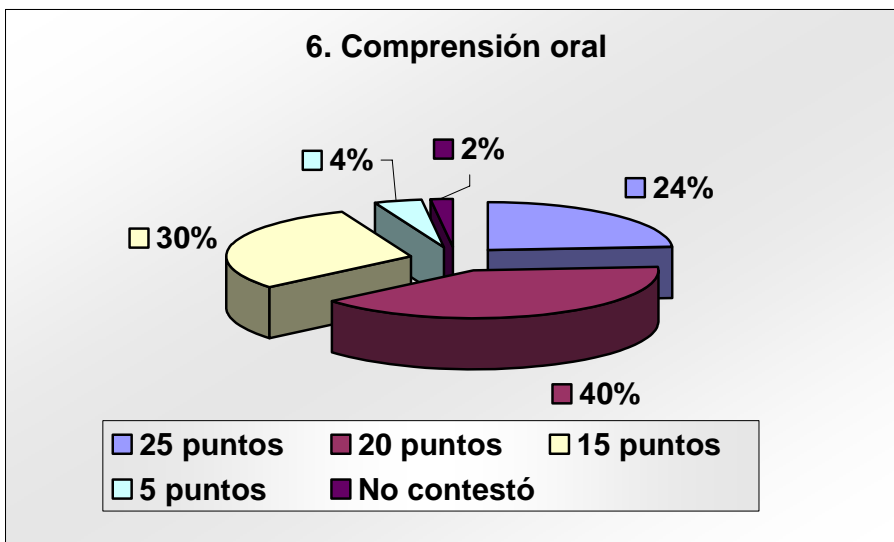


### EJERCICIO NÚMERO 6.

Comprensión oral.

Comprensión oral	Cantidad	Porcentaje
25 puntos	12	24%
20 puntos	20	40%
15 puntos	15	30%
5 puntos	2	4%
No contestó	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRAFICO 7.



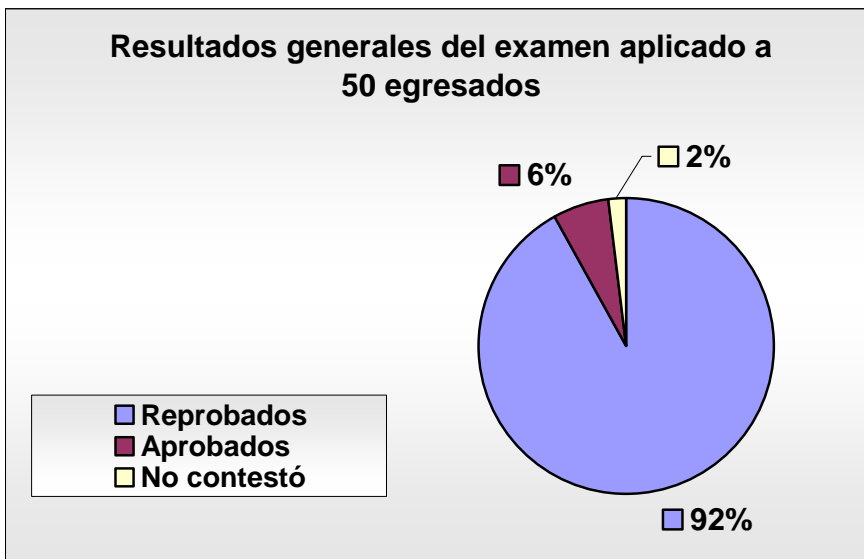
El 40% de los egresados que realizó el examen obtuvo una calificación de 20 puntos, el 30% logró 15 puntos, el 24% obtuvo una calificación de 25 puntos, el 4% obtuvo 5 puntos y un 2% se limitó a responder este ejercicio.



Resultados generales del examen aplicado.

Puntaje total	Cantidad	Porcentaje
Reprobados	46	92%
Aprobados	3	6%
No contestó	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

GRAFICO 8.



Del 100% de los egresados a los que se les aplicó el examen, el 92% reprobó el mismo, solamente el 6% logró aprobarlo, siendo la nota más alta obtenida de 67 puntos, y un 2% se rehusó a responder el examen.



## **8.2. Análisis de examen aplicado a 50 egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León, años 2005-2006.**

1. En los resultados obtenidos en el primer ejercicio del examen que corresponde a estructura gramatical aplicado a los 50 egresados, ninguno de ellos logró obtener la calificación máxima que era de 10 puntos y la mayoría obtuvo calificaciones entre 4 y 7 puntos, por lo que podemos afirmar que tienen problemas para estructurar oraciones en inglés, a pesar de que las clases de inglés según resultados de encuestas, estaban enfocadas principalmente en la habilidad de escribir.
2. Respecto al ejercicio número 2 (el cual tenía un valor de 10 puntos), correspondiente al vocabulario técnico, pudimos comprobar también una gran debilidad, ya que la mayoría de ellos obtuvo notas entre 0 y 3 puntos y solamente una persona logró una calificación de 8 puntos, lo cual creemos que se debe al hecho de que en la clase de inglés al estudiante no se le facilita el vocabulario técnico de turismo en inglés, también en cierta medida a la falta de iniciativa por parte de ellos de investigar el vocabulario técnico de la carrera.
3. En el ejercicio de comprensión de lectura o comprensión escrita (el cual tenía un valor de 15 puntos), es notable la deficiencia de los egresados respecto a esta habilidad del idioma debido a que, sólo 3 personas lograron obtener el puntaje total de 15 puntos, por lo que podemos afirmar que la mayoría de ellos no posee un nivel intermedio superior en cuanto a comprensión escrita, sino un nivel de principiante avanzado, ya que la lectura que se integró al examen contenía una estructura gramatical y un vocabulario sencillo y apto para estudiantes con un nivel intermedio superior en inglés y principalmente el vocabulario que contenía la lectura era conocido por ellos. También las bajas calificaciones se debieron a que los egresados no utilizaron las estrategias que deben usarse para comprender mejor una lectura, algunos sólo leían la lectura una vez, ninguno de ellos subrayó las ideas más importantes, ni resumió el texto.
4. En lo que respecta al ejercicio 4 y 5 (sección oral, con un valor de 15 y 12.5 puntos, respectivamente) del examen referido a la expresión oral del idioma inglés, también se observa una gran deficiencia en cuanto a la producción de inglés, ya que la nota más alta en el cuarto ejercicio fue de 12 puntos, y 10 puntos en el quinto ejercicio, a pesar de que suponíamos que tenían conocimientos previos sobre los temas abordados. Por lo que podemos afirmar que el nivel de ellos en cuanto a expresión oral se refiere, es principiante avanzado, ya que al momento de expresarse solamente usaron vocabulario básico, y tuvieron muchos errores no propios de una persona que domina el idioma inglés a un nivel intermedio superior, lo cual se contradice con lo que plantea el perfil académico profesional del área de inglés de la carrera y la definición de nivel intermedio superior. Por otra parte, algunos de ellos ni siquiera respondieron las preguntas hechas por nosotros debido a diferentes razones, y al preguntarles dijeron que no se sentían preparados para responderlas, otros ni siquiera las entendieron, aunque éstas se les repetían dos o tres veces, otros dijeron que no podían estructurar las oraciones y muchos de ellos no conocían el vocabulario general y técnico.



5. Referente al ejercicio 5 (sección escrita con un valor de 12.5 puntos), que corresponde a la expresión escrita, es notable que existe también un problema en la habilidad de escribir de los egresados, ya que el 94% logró solamente un puntaje entre 0 y 6 puntos, esto se debió en cierta medida al hecho de que la mayoría no utilizó estrategias como revisar el texto después de haberlo escrito, no supieron organizar la información, ni expresarla con claridad ya que algunos escritos no tenían coherencia, no estructuraron correctamente las palabras, no conocían el vocabulario en inglés, a pesar de que ellos ya tenían conocimientos sobre el tema, por lo tanto también afirmamos que no poseen un nivel intermedio superior en expresión escrita, sino un nivel de principiante avanzado.

6. En cuanto a la comprensión oral, referida a la sección de listening (con un valor de 25 puntos), comprobamos que la mayoría de los egresados obtuvo un puntaje entre 15 y 20 puntos, por lo que consideramos que su nivel de comprensión oral es principiante avanzado aún cuando influyeron factores positivos como; el hablante cuya lengua nativa es el inglés, lo que suponíamos favorecería la comprensión de los pasajes debido a la buena pronunciación y claridad del mismo y el hecho de que los temas abordados eran previamente conocidos por los oyentes, ya que eran sobre sitios turísticos del país.

7. El examen tenía un puntaje total de 100 puntos, cuya nota mínima para aprobarlo era de 60 puntos, sin embargo sólo 3 personas del sexo femenino lograron aprobarlo, siendo la nota más alta obtenida por una de ellas de 67 puntos. Cabe señalar que estas 3 encuestadas egresaron en el año 2005, por lo que afirmamos que el nivel que poseen los egresados es principiante avanzado y no intermedio superior como plantea el perfil académico profesional de la carrera.



## **IX. Descripción y análisis de entrevistas aplicadas a los tres docentes del área de inglés de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León.**

### **9.1. Descripción de entrevistas.**

1. ¿Considera usted que la carrera de Gestión de Empresas Turísticas le brinda todas las facilidades para el buen desarrollo de la clase de inglés?
  - La carrera de Gestión de Empresas Turísticas no brinda las facilidades para el buen desarrollo de la clase de inglés ya que carece de infraestructura adecuada, material apto, laboratorio de inglés y apoyo de parte de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
2. ¿Cuáles son las habilidades que debe de tener el estudiante de Gestión de Empresas Turísticas al egresar de la carrera?
  - Los estudiantes deben de tener las cuatro habilidades básicas del inglés (speaking, listening, reading y writing).
  - Sostener una conversación fluida con un extranjero.
  - Conocimiento del vocabulario técnico.
3. ¿Creen ustedes que los estudiantes egresan con esas habilidades?
  - Los estudiantes sí egresan con las 4 habilidades, pero no en un 100%, sino entre el 50 y 90%, en dependencia del nivel con el que el estudiante ingresó a la carrera, el interés y la automotivación del mismo.
4. ¿Cuál es la metodología que utilizan para impartir su clase?
  - Presentaciones de tópicos relacionados al turismo como presentaciones de comidas, cocktails, bebidas, tours, presentaciones sobre artistas leoneses.
  - Enfoque en gramática y speaking principalmente, implementados a través de ejercicios como: debates, trabajos de clase, trabajos de investigaciones, concurso de preguntas y respuestas.
5. ¿Qué tipo de actividades realiza en la clase para cumplir con sus objetivos como docente?
  - Elaboración de plan de trabajo.
  - Ejercicios.
  - Tareas en casa y en el salón de clase.
  - Ejercicios de listening (complete) y writing (redactar ensayos relacionados al turismo).



6. ¿Cuáles cree usted que son las principales fortalezas y debilidades que tiene el área de inglés en la carrera de Gestión de Empresas Turísticas?

- Debilidades:
  - Falta de libros adecuados.
  - Falta de laboratorio de inglés.
  - Falta de interés del estudiante.
  - Poca importancia al área de inglés por parte de la dirección y de autoridades superiores.
  - Falta de material.
  - Fondo insuficiente para material didáctico.
- Fortalezas:
  - Buenos profesores de inglés.
  - Profesores motivados.
  - Adaptación rápida del estudiante al material.

7. ¿Cuál creen ustedes que es la debilidad que más afecta?

- Falta de materiales, principalmente grabadoras.
- Falta de interés y motivación del estudiante.

8. ¿Para ustedes el entorno físico de la clase de inglés está perjudicando el aprendizaje del estudiante?

Los tres docentes coinciden en que el entorno afecta el aprendizaje del estudiante, sin embargo cada uno de ellos difiere en sus señalamientos, por lo que se contradicen en sus respuestas sobre las condiciones que ofrecía la Escuela de Turismo, el Anexo de Derecho y la actual Facultad y dan sus puntos de vista basados en sus propias experiencias. Las respuestas de los docentes fueron las siguientes:

- Las condiciones que brindaba la antes Escuela de Turismo eran mejores ya que ahora carecen de aulas, las clases de inglés no son a la misma hora, lo que no permite la interacción entre los grupos.
- Las condiciones que brindaban las instalaciones de la Escuela de Turismo eran mejores en comparación con el Anexo de Derecho, pero las condiciones en la actual Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales han mejorado.
- Las condiciones del recinto de la Escuela de Turismo no eran adecuadas porque el recinto era muy pequeño lo que no permitía la realización de dinámicas impidiendo la enseñanza efectiva, en cambio ahora las condiciones son mejores.

9. ¿Qué material de apoyo utiliza en clase?

- En niveles bajos:
  - Investigación sobre temas relacionados al turismo.



- En niveles altos:
  - Los libros titulados: Going Internacional, con temática turística y el libro “Intercom 2000”.
  - Revistas sobre turismo, novelas, ensayos relacionados al turismo.
  - Libro titulado: “Inglés para Turismo”.

10. ¿Los materiales que están usando ahora se encuentran accesibles al estudiante, y en aquel entonces estaban accesibles al estudiante?

En esta pregunta los docentes también difieren un poco en sus respuestas, contestando lo siguiente:

- En la antigua Escuela de Turismo los materiales no estaban accesibles para el estudiante por falta de inversión, por esa razón un docente hizo una inversión personal y ahora los libros sí están accesibles para los profesores pero no para los estudiantes ya que en la biblioteca no hay copia de los libros.
- Los materiales están accesibles en internet y a los libros los estudiantes le sacan fotocopias.
- El libro “Intercom 2000” siempre estuvo accesible para fotocopias y con respecto al libro actual “Inglés para Turismo” se le facilitará el libro a cada estudiante para fotocopias.

11. ¿Cree usted que la comunicación entre docente-estudiante afecta la motivación y el aprendizaje del estudiante?

Los tres docentes coinciden que la comunicación afecta el aprendizaje y la motivación del estudiante, a demás que ésta es necesaria para poder cumplir con los objetivos de la clase y, a la vez le permite al estudiante hacer saber al docente si está fallando para poder corregir sus errores, por lo que utilizan una estrategia de evaluación donde se evalúan profesores y estudiantes.

12. ¿Cómo incentiva y motiva al estudiante en clase, utiliza algún método, lo pone en práctica?

- Hacerle ver al estudiante que el inglés es una herramienta fundamental al estudiar turismo para que puedan desarrollarse en el mismo.
- Hacerle saber y notar al estudiante cuando están haciendo un buen trabajo y están progresando.
- Estrategias y metodologías activas como presentación de tópicos relacionados con el turismo, diálogos, prácticas cara a cara y presentación de sesión de póster.

13. ¿Ha investigado en empresas turísticas sobre las competencias que deben tener los estudiantes, los egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas en el idioma inglés?



- Ninguno de los tres docentes ha investigado sobre las competencias específicas y generales que debe tener un egresado en la carrera de Gestión de Empresas Turísticas, pero suponen que los estudiantes son capaces de dar direcciones.
- Los docentes conocen algunas competencias que debe dominar un egresado en la carrera de Gestión de Empresas Turísticas como por ejemplo; hacer recepciones, dar un tour, saber vocabulario de aeropuerto, de contabilidad, etc.
- Solo se enseña el vocabulario técnico en la clase de una manera implícita en las lecturas, pero las competencias los estudiantes las aprenden en las otras clases que toman en español.

Por lo tanto, en la antigua Escuela de Turismo ninguno de los docentes tomó en cuenta las competencias de un profesional de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas para elaborar sus clases.

14. ¿Se encuentran ustedes en revisión curricular continua del pènsum?

Anteriormente cuando era Escuela de Turismo se reunían cada 15 días para discutir asuntos internos, el año pasado (2006) se reunieron para cambiar los objetivos generales y redujeron el número de unidades a impartir.

15. ¿Tienen planes futuros para mejorar el proceso de enseñanza?

- Plantear la creación de un laboratorio de inglés, cambiar libros, mejorar metodología, asignar más trabajo al estudiante e involucrar la clase de inglés con otras asignaturas y aumentar las horas de clase.

16. ¿Ha recibido capacitaciones en pedagogía de inglés por parte de la UNAN-León?

Han participado en diferentes capacitaciones, talleres, post-grados en didáctica del inglés e IFE, entrenamientos anuales impartidos por docentes de la UCA.

17. ¿Qué sugerencias daría para incentivar al estudiante a participar en la clase?

- Para los profesores:
  - Hacer saber al estudiante la importancia y los beneficios del idioma inglés para su futuro.
  - Tratar al estudiante con respeto, amabilidad y con profesionalismo.
- Para los estudiantes:
  - Ver películas y programas de televisión en inglés
  - Leer 10 minutos diarios y aprender por lo menos 50 palabras nuevas por semana.





18. ¿Qué recomendaciones darían a la carrera de Gestión de Empresas Turísticas para mejorar el área de inglés?

- Aumentar las horas de clase.
- Adquirir aulas propias equipadas.
- Adquirir un laboratorio de inglés.
- Adquirir material didáctico completo (audiovisuales, CD's, grabadoras).
- Actualizar libros.
- Dar mayor importancia a la enseñanza del idioma inglés por parte de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.



## **9.2. Análisis de entrevistas**

Una vez realizadas y analizadas las entrevistas a los tres docentes del área de inglés de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas, es importante señalar que ellos coinciden en muchos argumentos planteados, principalmente al mencionar que entre el 50% y 90% de los estudiantes egresan con las 4 habilidades básicas del idioma inglés, pueden sostener una conversación fluida y tienen conocimientos del vocabulario técnico de la carrera, sin embargo al aplicar el examen a los egresados pudimos comprobar que les resultó difícil de aprobarlo, presentando más debilidad en la expresión oral.

Por otra parte, los docentes mencionaban que entre las metodologías que implementan se encuentran; la presentación de tópicos relacionados al turismo, y el enfoque en la gramática del idioma, sin embargo los egresados consideran que este tipo de metodologías deberían ser modificadas.

Con respecto a las debilidades que presenta la carrera de Gestión de Empresas Turísticas en el área de inglés, tanto docentes como egresados coinciden que las que más afectan el proceso enseñanza-aprendizaje del idioma inglés son; infraestructura inadecuada, material didáctico no apto, falta de laboratorio de inglés y de medios audiovisuales, lo que consideramos acertado porque es difícil aprender y enseñar un idioma de manera eficiente en un lugar que no presta las condiciones físicas apropiadas.

Los CD's y libros que los docentes utilizaban no incluían el vocabulario técnico de turismo, también la falta de laboratorio limitó al estudiante a no poder fortalecer sus habilidades de hablar y escuchar el idioma.

Otra de las debilidades que observamos durante la entrevista fue la falta de conocimiento por parte de los docentes hacia las competencias que debe dominar el profesional de turismo y que deben ser enseñadas durante la carrera, por lo tanto se deduce que no fueron tomadas en cuenta por los docentes para elaborar los planes de clases.

En cuanto a la revisión curricular, los profesores no se están reuniendo periódicamente, lo que impide un mejor funcionamiento y desarrollo del área de inglés.

De igual forma tanto docentes como estudiantes coinciden y sugieren que la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales debería trabajar para corregir las debilidades antes mencionadas.



## **X. Análisis general de los resultados de exámenes, encuestas y entrevistas aplicados a los 50 egresados y a los 3 docentes de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas, de la UNAN-León.**

Después de haber aplicado 3 entrevistas a los docentes del área de inglés, encuestas y exámenes a los egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León, años 2005-2006, quienes en su mayoría eran originarios de la ciudad de León y de la edad de 23 años, podemos afirmar que hay discrepancia entre las respuestas brindadas por ambas partes y los resultados del examen.

La mayoría de los egresados de los años 2005-2006, ingresó a la carrera de Gestión de Empresas Turísticas con un nivel principiante (II nivel de inglés de la carrera). Actualmente consideran que su nivel de comprensión oral y escrita es principiante avanzado, igualmente afirman que en expresión escrita su nivel es principiante avanzado, pero en cuanto a expresión oral respondieron que su nivel es principiante.

Por otra parte, los docentes aseguran que los estudiantes al egresar son capaces de dominar las 4 habilidades básicas del idioma a un nivel intermedio superior y de sostener una conversación fluida con un extranjero, así como tener conocimiento del vocabulario técnico.

Relacionando estos datos con los resultados del examen comprobamos que, tanto encuestados como docentes no coincidieron en el nivel que estos últimos adquieren al egresar, ya que actualmente la gran mayoría tiene un nivel principiante avanzado debido a que solamente 3 personas lograron aprobar el examen, siendo la nota más alta de 67 puntos, por lo tanto se comprueba a través de los resultados del examen que nuestra hipótesis es verdadera, ya que los estudiantes de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas no egresan con el nivel intermedio superior en el idioma inglés tal como se plantea en el perfil académico profesional de la misma. También es notable una debilidad en lo que respecta al dominio del vocabulario técnico y estructura gramatical del idioma.

Una de las razones por las que los egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León, años 2005-2006, no poseen el nivel intermedio superior en el idioma inglés que plantea el perfil académico profesional del área de inglés es debido al poco tiempo de exposición de los mismos al idioma (Input) dentro de su horario de clases, así mismo la producción del idioma en los egresados (Output) era muy limitada, ya que la clase se enfocaba principalmente en la escritura de la lengua. Otra de las razones es porque los docentes utilizaban el método de traducción-gramática, el cual considera la lectura y la escritura como las principales habilidades del idioma, y en donde el estudiante traduce textos, memoriza vocabulario y realiza composiciones escritas.

Por tal razón, consideramos que en la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León, se debería enfocar la enseñanza en el Inglés para Fines Académicos (IFA), diseñado para estudiantes universitarios que carecen de calificación o experiencia laboral y que necesitan el idioma para desarrollar sus estudios y su futura profesión, el cual a su vez, está subordinado al Inglés para Fines Específicos (IFE).



La mayoría de los encuestados afirma que el lugar donde más aprendió el idioma inglés ha sido en cursos privados y en menor porcentaje en la universidad. La mayor expectativa que estos tenían en cuanto a la clase de inglés era aprender a hablar el idioma con fluidez, aunque la mayoría considera que la clase no logró llenar esas expectativas.

Es importante señalar que el 60% de los encuestados ya había estudiado el idioma inglés antes de ingresar a la carrera, pero su nivel al ingresar era principiante.

Los egresados también señalan que la clase de inglés en la carrera de Gestión de Empresas Turísticas se enfocaba principalmente en la escritura de la lengua y consideran que el enfoque fundamental debe ser en hablar el idioma, esto se contradice con lo señalado por los docentes en la entrevista, ya que ellos afirman que la clase se enfocaba en hablar el inglés.

Por otra parte señalaron que hay ciertos elementos a mejorar en el área de inglés de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas, entre los que sobresalen los medios audiovisuales y sets de libros.

En lo que respecta a los factores positivos que influyeron en el aprendizaje del idioma inglés según los egresados se destacan; la motivación personal, la metodología del docente y la buena comunicación entre docente y estudiante. Por otra parte, en los factores negativos, tanto estudiantes como profesores coinciden que influyó el ambiente físico inapropiado, la falta de material didáctico y la falta de un laboratorio de inglés.

Actualmente la mayoría de los encuestados no está trabajando ni realizando prácticas profesionales en una empresa turística y la minoría que se encuentra trabajando o realizando prácticas respondió que dominar el idioma inglés ha sido requisito en sus centros de trabajo, teniendo como principales competencias; atender clientes y orientar turistas, al mismo tiempo afirman que la clase de inglés no los capacitó para dominar esas competencias profesionales por razones como; la metodología inadecuada y la falta de motivación del docente, lo que se confirma a través de las respuestas de los docentes en las entrevistas al responder que no han investigado sobre las competencias específicas y generales en el idioma inglés que debe tener un egresado en la carrera de Gestión de Empresas Turísticas.

Entre las sugerencias brindadas por egresados se encuentran las siguientes:

- Cambiar metodología
- Aumentar horas de clase
- Adquirir un laboratorio de inglés, aulas equipadas y material didáctico completo (audiovisuales, CD's, grabadoras, DVD, y TV.)
- Incorporar más ejercicios de listening y speaking en la enseñanza del idioma inglés.



Por lo anteriormente expresado podemos afirmar que los egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León, años 2005-2006, no cuentan con suficientes ventajas y oportunidades dentro de un mundo globalizado y competitivo que exige el dominio del idioma inglés a los profesionales, lo que conlleva a que no cumplan en un 100% con las expectativas de los empleadores en el sector turismo.

De igual forma dichos egresados no fueron eficientemente capacitados en competencias propias de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas en el idioma inglés, por lo que es poco probable que desempeñen funciones o realicen acciones que dependen del uso del idioma de manera escrita u oral eficientemente, estas acciones pueden ser: atender clientes en un hotel o aeropuerto, contestar el teléfono para brindar información a turistas, hacer reservaciones de vuelos, restaurantes y habitaciones, preparar itinerarios, diseñar folletos, etc.

Para concluir, hacemos referencia a nuestra fundamentación teórica, donde planteamos la relación incondicional entre turismo e inglés, ya que si se desea alcanzar el éxito, tanto a nivel empresarial como profesional en la industria turística se debe recordar que el dominio del idioma inglés permite:

- Adquirir ventaja competitiva, ofreciendo alta calidad en el servicio.
- Ofrecer confianza al turista; a través de un servicio eficiente.
- Aumentar las ventas y el número de visitantes extranjeros.
- Mejorar la comunicación entre visitantes y empleados del negocio.
- Mejorar la imagen pública.
- Asegurar lealtad del cliente que vuelve a contratar los mismos servicios en la misma compañía, etc.



## XI. Análisis FODA y Diagrama Espina de Pescado.

### 11.1 Análisis FODA.

En base a los resultados de encuestas, entrevistas y exámenes podemos afirmar que las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del área de inglés de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas son las siguientes:

#### Fortalezas.

- Profesores capacitados en el idioma inglés.
- Adaptación de estudiantes a material didáctico.
- Clases de inglés impartidas al mismo tiempo.
- Libros existentes accesibles al docente.
- Adaptación de docentes y estudiantes al entorno.

#### Debilidades.

- Falta de laboratorio de inglés.
- Metodología inadecuada.
- Pocas horas de clase.
- Docentes de inglés no capacitados en turismo.
- Falta de apoyo de autoridades de la carrera al área de inglés.
- Falta de materiales (libros incompletos, audiovisuales).
- Número de aulas limitadas.
- Desmotivación del docente y del estudiante.
- Falta de coordinación entre docentes.
- Falta de evaluación a los docentes.
- Poco enfoque en vocabulario técnico y speaking.
- Inaccesibilidad de materiales para los estudiantes.
- Falta de comunicación entre docentes y estudiantes.
- Falta de incentivos a docentes.

#### Amenazas.

- Reducción de ingreso de estudiantes a la carrera de Gestión de Empresas Turísticas.
- Atribución de mala reputación a la carrera de Gestión de Empresas Turísticas, en la formación del idioma inglés.
- Ingreso de estudiantes a la carrera con un bajo nivel de inglés.
- Menos oportunidades de obtener becas para los estudiantes.

#### Oportunidades.

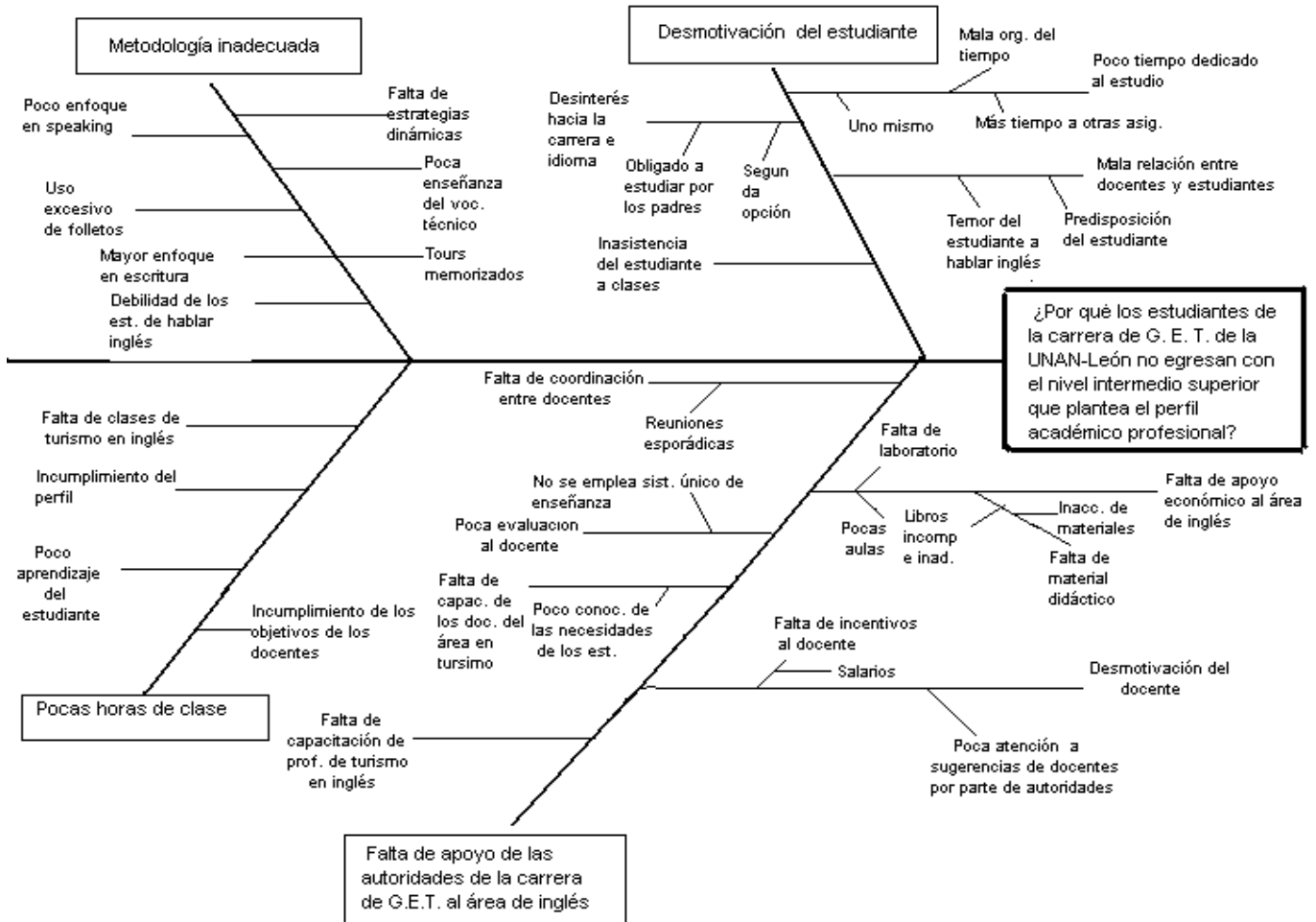
- Mayor importancia al dominio del idioma inglés en el mundo actual y en el sector turístico.
- Intercambio de estudiantes para el aprendizaje y la práctica del idioma inglés.



- Intercambio con universidades extranjeras que permitan a profesores y estudiantes relacionarse con hablantes de la lengua inglesa.
- Aumento en acceso de internet como herramienta básica para el aprendizaje del idioma inglés.



## 11.2 Diagrama Espina de Pescado.



En el presente diagrama “Espina de Pescado” se reflejan las cuatro principales causas por las que nosotros consideramos no se está cumpliendo con el perfil académico profesional del área de inglés, a la misma vez de estas causas se derivan otros efectos que son los que impiden que los egresados finalicen la carrera con un nivel intermedio superior en el idioma inglés.

Dichas causas son las siguientes; la primera es la desmotivación del estudiante, cuyos efectos son; el poco tiempo dedicado al estudio, el desinterés hacia la carrera e idioma entre otros; la segunda causa es la metodología inadecuada por parte del docente provocando: debilidad en los estudiantes para hablar el idioma, uso excesivo de folletos, entre otros; la tercera causa es las pocas horas de clase de inglés lo que provoca un incumplimiento del perfil, poca producción del estudiante; y como última causa tenemos la falta de interés por parte de las autoridades de la Facultad hacia la carrera que genera desmotivación del docente, falta de apoyo económico al área y falta de laboratorio de inglés, entre otros.





## **XII. Conclusión.**

El trabajo investigativo realizado acerca del “Nivel de comprensión y expresión del idioma inglés de los egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UNAN-León, años “2005-2006”, demostró que al ingresar a la carrera ambos años tenían un nivel principiante en el idioma inglés, y al egresar tenían un nivel principiante avanzado, ya que demostraron poseer vocabulario básico, pudieron dar direcciones y orientaciones, pero con errores que no son propios del nivel intermedio superior, además, no se expresaron de manera fluida, ni demostraron que dominan el idioma en un 75%, por consiguiente la mayoría de ellos no logró aprobar examen aplicado. Esto comprueba que no se cumple con el planteamiento del perfil académico profesional del área de inglés, siendo una de las muchas razones del incumplimiento del perfil académico profesional de la carrera la utilización del método de traducción-gramática, ya que éste se enfoca principalmente en la lectura y la escritura.

Es por eso que creemos que el área de inglés de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas debe enfocar los esfuerzos en la incorporación de nuevas metodologías, tales como la enseñanza del Inglés para Fines Académicos (IFA), el cual está dirigido a estudiantes universitarios que carecen de calificación o experiencia laboral y que necesitan el idioma para desarrollar sus estudios y su futura profesión.

De igual forma el estudio demostró que entre los factores positivos que influyen en el proceso enseñanza-aprendizaje del idioma inglés se encuentran la;

- Motivación personal.
- Metodología utilizada por el docente.
- Buena comunicación entre docente y estudiante.
- Accesibilidad de materiales.

Sin embargo, también existen una serie de factores negativos que obstaculizan el logro de un aprendizaje eficaz y práctico del idioma en la carrera tales como:

- Ausencia de un laboratorio de inglés.
- Falta de material didáctico actualizado y completo.
- Falta de interés por parte del docente.
- Ambiente físico inapropiado(en la antigua Escuela de Turismo)
- Desmotivación del estudiante.
- Poco enfoque de la clase de inglés en las competencias y necesidades profesionales de los egresados de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas.

En otras palabras consideramos que si la carrera lograra contrarrestar todos los factores negativos mencionados anteriormente, se cumpliría realmente con el perfil de la misma, y los estudiantes egresarían con las habilidades, conocimientos y destrezas que actualmente exige la industria turística.



Es por tal razón que hemos planteado estrategias que deberían ser implementadas por la carrera para lograr un mejor cumplimiento de los objetivos del componente y capacitar estudiantes competentes en el desempeño de cualquier puesto en una empresa turística.

Finalmente, podemos afirmar que hemos alcanzado los objetivos planteados al inicio de nuestra investigación, lo cual nos hace sentir muy satisfechos con los resultados obtenidos, ya que nos ha permitido demostrar de una manera objetiva que no se cumple con el perfil académico profesional del área de inglés y que existen una serie de factores que deben ser solucionados para lograr la competitividad de los estudiantes en el campo laboral y de la Universidad como institución responsable de una formación eficiente en los jóvenes y futuros profesionales.



### **XIII. Estrategias.**

- Establecer un convenio con la carrera de inglés de la Facultad de C.C.E.E.H.H. para utilizar el laboratorio de inglés.
- Diseñar una metodología enfocada en la enseñanza del Inglés para Fines Académicos (IFA).
- Involucrar a docentes del área de inglés en talleres, seminarios y cursos relacionados con el turismo.
- Organizar reunión con autoridades de la UNAN- León para demostrar el impacto de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas en la formación de futuros profesionales en turismo.
- Integrar el idioma inglés como requisito para realizar prácticas profesionales en quinto año de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas
- Formular objetivos en común para la clase de inglés y otras, como: interpretación del patrimonio histórico cultural, taller de teatro, geografía, historia, administración, contabilidad y tour operadoras, etc.
- Fusionar los contenidos de otras materias de la carrera con la clase de inglés.
- Gestionar descuentos especiales en academias o centros de idiomas para todos los estudiantes de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas de la UNAN-León.



#### **XIV. Recomendaciones.**

A la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales en coordinación con el Departamento de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas:

- Crear fondos económicos específicos para materiales y laboratorio de inglés.
- Exigir examen de nivelación a los estudiantes al ingresar a la carrera de Gestión de Empresas Turísticas.
- Reducir el número de estudiantes por clase.
- Exigir un nivel de principiante avanzado para ingresar a la carrera de Gestión de Empresas Turísticas.
- Aumentar horas de clase del idioma inglés.
- Elaborar un estudio sobre el impacto e importancia de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas en la formación de profesionales para despertar el interés de autoridades competentes de la UNAN-León.
- Comprar materiales didácticos del área de inglés completos y suficientes, basados en la enseñanza específica de inglés turístico.
- Crear e implementar métodos de evaluación y control para los docentes en la enseñanza del idioma inglés.
- Capacitar a todos los docentes de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas en el idioma inglés.
- Realizar intercambios de estudiantes y profesores con países como Estados Unidos o Inglaterra, para desarrollar habilidades en el idioma inglés.
- Emplear un sistema único de enseñanza en la clase de inglés.
- Incentivar a los docentes del área de inglés mediante oportunidades de acceso a nuevos cargos y funciones debidamente pagadas, aumentos salariales, becas o estudios al extranjero.
- Realizar un análisis de necesidades de los estudiantes en el campo laboral.
- Definir competencias generales y específicas en el idioma inglés de los estudiantes de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas.
- Incorporar competencias en el perfil académico profesional del área de inglés.

A los profesores de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas:

- Plantear estrategias que ayuden a mejorar la motivación y comunicación entre estudiante y docente.
- Enfocar metodología principalmente en speaking y vocabulario técnico.
- Fijar reuniones periódicas entre docentes del área de inglés.
- Acordar reuniones entre docentes de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas y docentes del área de inglés para involucrar todas las clases.
- Analizar métodos actuales de evaluación a los estudiantes.



A los estudiantes de la carrera de Gestión de Empresas Turísticas:

- Reconocer la importancia del idioma inglés en la industria turística.
- Priorizar el aprendizaje del idioma inglés de manera extraordinaria durante y después de la carrera.
- Aplicar a programas de becas en centros de idiomas de nuestro país.
- Involucrarse en programas de becas e intercambios en países de habla inglesa.



## XV. Bibliografía.

### 15.1. Referencia Bibliográfica.

- Agrupación Editorial S.A.; “El Pequeño Larousse ilustrado”. Bogotá, Colombia. 1999.
- Alcón Soler, Eva. “Bases lingüísticas y metodológicas para la enseñanza de la lengua inglesa”. Castelló de la Plana: Publicaciones de la Universitat Jaume I.D.L, Barcelona, España. 2002.
- Anderson, N. J. “Developing active readers: A pedagogical framework for the second language reading class”, System, 22,177-194. 1994.
- Arnold, J. “Affect in Language Learning”. Cambridge University Press; Cambridge, UK. 1999.
- Berenson Mark L., Levine David M. “Estadística básica en administración” Conceptos y aplicaciones. Sexta edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. Estado De México, México. 1996.
- Blandino Sergio. “Definición de nivel principiante avanzado del idioma inglés”. Centro de Idiomas, UNAN-León. Agosto 2007.
- Bonnet Pilar, “Examen de inglés”, Universidad de Valencia, España. Enero, 2007.
- Cedeño Suárez Maria Agustina; Quesada Solano Marta E.; Zamora Calvo José M. “El diseño curricular en los planes de estudio: aspectos teóricos y guía metodológica”. Primera edición. Editorial Universidad Nacional, Heredia, Campus Omar Dengo. San José, Costa Rica. 2001.
- Celce, Mariane. “Teaching English as a second or foreign language”. Third edition. Editorial Heinle y Heinde. Boston, Massachussets, USA. 2001.
- Cerezal S. Fernando. “Foreign language, teaching methods”. Universidad de Alcalá, España, Julio 1994.
- Collado, Carlos H., et al. “Metodología de la investigación”. Tercera edición, Mcgraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V. México D.F. 2003.
- D. Krashen, Stephen. “Principles and practice in second language acquisition”, Oxford, Pergamon.1982.
- Ellis G. y B. Sinclair. “Learning to learn english”, Cambridge, Cambridge University Press. 1989.



- Ellis R. "The study of second language acquisition". Oxford University Press; Oxford, UK. 1994.
- Fortanet I.; Palmer, J.C.; Postiguillo, S. "Methodology and new technologies in languages for specific purposes". Castelló de La Plana: Publicaciones de la Universitat Jaume I, D.L. Barcelona, España. 2001.
- Fortanet I.; Palmer, J.C.; Postiguillo, S. "Linguistic studies in academic and professional english". Castelló de La Plana: Publicaciones de la Universitat Jaume I, D.L. Barcelona, España. 2004.
- Golberg Sasha, "Ejercicio de listening para el examen". Centro de Idiomas, UNAN-León, 2007.
- Guido Marta. "Definición perfil académico". Vicerrectoría Académica, UNAN- León, Nicaragua. 12 Diciembre, 2006.
- Jafar Jafari. "Enciclopedia del Turismo". Editorial Síntesis, S.A.; Vallehermoso, Madrid, España. 2000.
- McCarthy M. "Vocabulary", Oxford, Oxford University Press. 1990.
- McCarthy M. "Discourse Analysis for language teachers, Cambridge, Cambridge University Press, Capítulos 2, 3 y 4. 1990.
- Molina Navarrete, Francisca. "Destreza lectora en inglés para fines académicos". Primera edición. Publicaciones de la universidad de Jaén. Marzo, 2002.
- Quilis Antonio, "Lengua española III", Universidad Nacional de educación a distancia, UNED, Lerko Print S.A., Madrid, España, 1996.
- Salaberri, S. (ed.) "Linguística aplicada a la enseñanza de lenguas extranjeras". Almería, Universidad de Almería. 2000.
- Tijerino, J. et al. "Designación de un aula especializada provista de recursos multimedia para la enseñanza-aprendizaje del idioma inglés en la UNAN-León". Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León. 2000.
- Torres Francisco, Moreno Oscar, Gonzáles Miguel. "Definición de nivel intermedio superior del idioma inglés". Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Agosto, 2007.
- Vicerrectoría Académica, UNAN- León. "Perfil académico profesional". Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades, UNAN-León, Nicaragua. 26 Octubre, 2006.



## 15.2. Referencia de Internet.

- Bueno Velazco Concepción, Hernández Más Magaly.: "Inglés con fines específicos: Entonces y ahora", Rev. Humanidades Médicas, 2002. [www.revistahm.sld.cu](http://www.revistahm.sld.cu). Agosto 2007.
- Cedeño Suárez Maria Agustina; Quesada Solano Marta E.; Zamora Calvo José M. "El diseño curricular en los planes de estudio: aspectos teóricos y guía metodológica". [www.una.ac.cr/euna/catalogo/titulo/el disenocurricular en los pla.html](http://www.una.ac.cr/euna/catalogo/titulo/el disenocurricular en los pla.html)). Julio 2006.
- "Definición de aprendizaje", [www.definición.org/aprendizaje](http://www.definición.org/aprendizaje), Julio 2006.
- Fernández Quesada, Magalys. "La enseñanza del Inglés con propósitos específicos". 2005-2006. [www.monografias.com/trabajos37/ingles-fines-especificos/ingles-fines-especificos.shtml](http://www.monografias.com/trabajos37/ingles-fines-especificos/ingles-fines-especificos.shtml). 2007.
- Hernández Ruiz, Laura. "Clasificación de los estilos de aprendizaje". México, Distrito Federal, México. [www.wikilearning.com](http://www.wikilearning.com). Octubre, 2006.
- "Importancia del inglés", [www.circuloaleph.com/editorial/ing.htm](http://www.circuloaleph.com/editorial/ing.htm). 2006
- Instituto de Turismo y Hotelería de Québec. "Programa de estudio en gestión turística". Québec, Canadá. [www.ith.qc.ca](http://www.ith.qc.ca). Octubre, 2006.
- Palomino Núñez, Addys Basílica. "Diseño curricular de los cursos de Inglés con Fines Específicos". Instituto Superior Pedagógico José Martí, Camaguey, Cuba.1997. [www.monografias.com/trabajos11/mmaestra/mmaestra.shtml](http://www.monografias.com/trabajos11/mmaestra/mmaestra.shtml). Agosto 2007.
- Redondo Cerda, "Inglés para turismo: diferencias y similitudes con el inglés de los negocios", [www.tesisexarxa.net/TESIS\\_UJI/AVAILABLE/TDX-1113103-120432//cap.3](http://www.tesisexarxa.net/TESIS_UJI/AVAILABLE/TDX-1113103-120432//cap.3). Julio 2007.