



El desarrollo de la competencia comunicativa en la enseñanza del inglés para turismo en universidades públicas: investigar para mejorar

Generoso, Agustina; Moyetta, María Cristina y González, María Cristina

Fecha de recepción: 30/11/2018

Fecha de aprobación: 11/12/2018

Eje: Formación docente e investigativa

Resumen

Este trabajo se enmarca en el proyecto de investigación promocionado de la Universidad Nacional de San Luis denominado “El desarrollo de la competencia comunicativa en el aprendizaje de inglés: desafíos y posibilidades en la formación de estudiantes de carreras vinculadas al turismo”. En la Facultad de Turismo y Urbanismo (FTU) de la Universidad Nacional de San Luis los niveles de inglés se extienden desde el primer y segundo año de estudios hasta los últimos, en tecnicaturas universitarias y licenciaturas relacionadas con turismo y a la hotelería, respectivamente. El propósito ulterior de los programas de estudio es que los alumnos sean comunicativamente competentes, por lo que el *ESP*, el enfoque comunicativo y las *Tasks* conforman la metodología utilizada.

En el contexto planteado, creemos reconocer ciertas dificultades sobre las cuales pretendemos proponer soluciones a partir del proyecto de investigación. En cuanto a la problemática, identificamos dos dimensiones. Una de ellas relacionada con aspectos de la formación previa, los alumnos de la FTU se caracterizan por la diversidad de conocimientos previos de la L2 y de experiencia laboral afín. Esta pluralidad signa diferentes puntos de partida en el aprendizaje del idioma. Por otro lado, ocurren ciertas dificultades derivadas de la metodología utilizada para lograr la competencia comunicativa en la disciplina específica.

Asimismo, además de profundizar en el análisis de la propia práctica, consideramos pertinente conocer lo que sucede en contextos similares explorando cómo otros docentes de inglés abordan el desarrollo de la competencia comunicativa en



carreras de turismo en universidades públicas de Argentina. Es por ello que, el objetivo general de nuestra investigación es reconocer los desafíos y posibilidades que plantea la enseñanza del inglés en carreras de turismo de universidades públicas para el desarrollo de la competencia comunicativa.

En el presente trabajo presentaremos el estado de avance de este proyecto de investigación.

Introducción

El proyecto de investigación de la Universidad Nacional de San Luis denominado “El desarrollo de la competencia comunicativa en el aprendizaje de inglés: desafíos y posibilidades en la formación de estudiantes de carreras vinculadas al turismo” se encuentra en su primer año de implementación. Este proyecto surge en la Facultad de Turismo y Urbanismo (FTU) de la Universidad Nacional de San Luis donde los niveles de inglés se extienden desde el primer y segundo año de estudios hasta los últimos, en tecnicaturas universitarias y licenciaturas relacionadas con turismo y a la hotelería, respectivamente. En este contexto el equipo docente plantea como propuesta pedagógica el desarrollo de la competencia comunicativa por lo que el *ESP*, el enfoque comunicativo y las *Tasks* conforman la metodología utilizada para la concreción de ese objetivo. A partir de nuestra experiencia en el aula creemos reconocer ciertas dificultades sobre las cuales pretendemos proponer soluciones a partir del proyecto de investigación. En cuanto a la problemática, identificamos dos dimensiones. Una de ellas relacionada con aspectos de la formación previa, los alumnos de la FTU se caracterizan por la diversidad de conocimientos previos de la L2 y de experiencia laboral afín. Esta pluralidad signa diferentes puntos de partida en el aprendizaje del idioma. Por otro lado, ocurren ciertas dificultades derivadas de la metodología utilizada para lograr la competencia comunicativa en la disciplina específica.

En el presente trabajo presentaremos el estado de avance de este proyecto de investigación. Para ello incluimos una descripción general del proyecto para luego describir las primeras herramientas diseñadas e implementadas con sus respectivos resultados.



Descripción general del proyecto de investigación

Contextualización de la problemática

La Facultad de Turismo y Urbanismo (FTU) de la Universidad Nacional de San Luis (UNSL), se sitúa en la ciudad de Merlo, San Luis. Fue creada en el año 2012 y se encuentra actualmente en proceso de normalización. La creación de dicha facultad fue el resultado de quince años de trabajo como Centro Universitario.

Las carreras relacionadas al turismo son Tecnicatura Universitaria en Gestión Turística (TUGT), Tecnicatura Universitaria en Gestión Hotelera (TUGH), Guía universitario de turismo (GUT), Licenciatura en Hotelería (LH) y Licenciatura en Turismo (LT). Las mencionadas carreras (Ord. N° CS- 48/03, CS- 29/04, CS- 14/08, CS-02/14, CS-3/14) apuntan a una formación que le permita, al futuro profesional, conocer el estado de la actividad turística actual y las tendencias futuras, conectarse con la comunidad a través de la intervención y puesta en práctica de acciones y obras de mejoramiento de los servicios turísticos, y lograr idoneidad en el manejo de prácticas y técnicas que posibiliten la gestión profesional de la actividad[i].

El idioma inglés está contemplado como parte de la formación de los futuros profesionales en respuesta a demandas globales y propias de la industria turística. Como parte del proceso de globalización y tecnologización, la lengua inglesa se conoce actualmente como la Lingua Franca mundial. Dominar este idioma ha dejado de ser una ventaja competitiva para convertirse en una *habilidad básica* (Graddol, 2006).

Dado el significativo desarrollo de la industria del turismo, la práctica profesional de los egresados de estas cinco carreras torna necesario que los futuros profesionales adquieran o mejoren las competencias receptivas y productivas del idioma para poder desenvolverse en contextos o situaciones laborales que requieran el uso del inglés.

El equipo docente conformado para todas las asignaturas de inglés para las carreras mencionadas enseña Inglés con Propósitos Específicos (ESP) enmarcado en el método comunicativo. Teniendo en cuenta que el inglés con propósitos específicos requiere priorizar las necesidades del profesional a nivel lingüístico para formular



programas de estudio (Belcher, 2006; Dudley-Evans, 1998) las asignaturas están organizadas por tópicos. El método comunicativo pone énfasis en ayudar a los alumnos a usar la lengua de aprendizaje en una gran variedad de contextos. Su principal objetivo es lograr que los alumnos sean comunicativamente competentes, es decir, que tengan la habilidad de usar sus conocimientos para comunicarse de manera adecuada (Nunan, 1991; Swain, 1985).

En la fase inicial e intermedia del trayecto de estudio del inglés para las carreras TUGT, TUGH, GUT, LH y LT los alumnos cursan las asignaturas inglés I a IV en las tecnicaturas (régimen cuatrimestral) e Inglés I y II en las licenciaturas (régimen anual), que pretenden cubrir un nivel desde Inicial o Elemental. A tales fines, se proporcionan las estructuras gramaticales básicas y el vocabulario específico según el tópico que servirán de andamiaje para el uso del idioma en situaciones comunicativas esperables según el área laboral. En el tramo final de las carreras, en Inglés V y VI, se prioriza la práctica oral de la lengua, profundizando en los temas ya conocidos y generando espacios en los que los alumnos puedan “jugar”, crear con el idioma e involucrarse en interacciones significativas. Estas asignaturas pretenden llevar al alumno hasta un nivel intermedio. El dictado de la asignatura Inglés 3 de régimen anual para las licenciaturas inició su primer dictado en 2018. En este último tramo, la naturaleza de las asignaturas es más bien práctica que teórica, dado que el objetivo ulterior de las mismas es lograr la fluidez oral en los estudiantes, para lo cual el ejercicio del idioma extranjero es fundamental.

Sentido de la investigación: problemática

A partir de nuestra experiencia docente y de nuestras intervenciones en el aula, consideramos que en los procesos de enseñanza y aprendizaje de una segunda lengua (o L2), en el contexto planteado anteriormente, se pueden reconocer ciertas dificultades que intentamos asumir y sobre las cuales pretendemos proponer posibles soluciones.

Identificamos que las dificultades, teniendo en cuenta el objetivo ulterior de la enseñanza del inglés para las carreras de turismo, se vinculan con aspectos de



diverso orden en nuestro espacio de trabajo: institucional, sociocultural y metodológico.

En cuanto a las primeras, identificamos una importante dimensión que se vincula con el contexto de enseñanza en nuestra facultad. Existen cinco carreras diferentes relacionadas con el turismo, para las cuales el dictado de las asignaturas de inglés se brinda conjuntamente. Esto claramente requiere adaptar prácticas áulicas, material y evaluaciones que consideren simultáneamente, las incumbencias de todas las carreras y, que además, atiendan a las necesidades individuales de cada una.

Las segundas dificultades, se relacionan con algunos aspectos de la formación previa de los estudiantes cursantes de la asignatura inglés. Los grupos conformados por los alumnos de la FTU se caracterizan por la diversidad de conocimientos previos de la L2, por ejemplo, conocimientos acreditados por institutos privados, conocimientos adquiridos informalmente, aquellos que se corresponden con los impartidos por la currícula de la secundaria, o ninguno de ellos. Esta pluralidad signa diferentes puntos de partida en el aprendizaje de la L2, originando dificultades en la práctica de la enseñanza. Asimismo, algunos estudiantes cuentan con experiencia laboral afín a las carreras¹ mientras que otros no la poseen. Esto implica que aquellos que conocen la lógica laboral puedan replicarla en los contextos que didácticamente se crean para la práctica de la L2.

Por último, ocurren ciertas dificultades derivadas de la metodología utilizada para lograr la competencia comunicativa en la disciplina específica. El enfoque al que adherimos implica práctica constante, una dinámica diferente a la que el alumno está acostumbrado (en la clase teórica). Esta práctica es intensa, dado que se pretende el desarrollo de las cuatro habilidades del idioma extranjero (comúnmente se trabaja la lectocomprensión o la oralidad por separado). Para lograr que los alumnos se comuniquen, es fundamental el trabajo en equipo y colaborativo, otra dinámica que

¹ Cuando hablamos de bagaje laboral, nos referimos a experiencias afines a las carreras de turismo que los alumnos hayan realizado; por ejemplo, haber guiado, haber trabajado en un hotel (ya sea en recepción u otras áreas), haber trabajado en entidades turísticas como agencias de turismo, centros de información turística, agencias de alquiler de autos, entre otras.



les resulta poco familiar ya que tienden al trabajo solitario. Para poner en prácticas las habilidades propias del idioma y aquellas propias de la carrera, se utilizan libros didácticamente creados para los fines planteados y material auténtico^{II}. Tanto el soporte didáctico como el auténtico requieren cierta edición o adaptación para atender a las distintas necesidades de los grupos.

Ante las problemáticas citadas, coincidimos con lo que recupera Cristina Emilia Mayol (2012) en su trabajo “La enseñanza de las lenguas con fines específicos: un recorrido por más de cincuenta años de práctica” publicado en el I Encuentro Regional de Profesores de Idiomas con Fines Específicos, asegurando que:

El proceso de la educación es uno de los más importantes y complejos de todos los emprendimientos humanos. Una concepción popular es que la educación es algo llevado a cabo por una persona: un profesor frente a una clase y que transmite información a un grupo de estudiantes deseosos y con capacidad de absorberla. Esta visión, sin embargo, simplifica e idealiza lo que en realidad es un proceso altamente complejo que implica el interjuego entre el proceso de aprendizaje en sí, y las intenciones, creencias y acciones del profesor, sumado a las personalidades individuales de los estudiantes, su cultura y su bagaje intelectual, sus objetivos y metas, mediado por un entorno individual y social, además de otras variables. Podríamos tildar de bueno a un docente en tanto comprende las complejidades de los procesos de enseñanza y aprendizaje, y puede hacer uso de este conocimiento para actuar de manera de que empoderen a los estudiantes tanto dentro como fuera de la situación del aula (Mayol 2012, pp. 14 -15)

Consideramos que, de los tres tipos de dificultades señaladas, dos de ellas pueden abordarse en este proceso de investigación. Estos aspectos serían aquellos relacionados con la metodología de enseñanza y con las diferencias de formación previa del lado de los aprendientes, dado que son dos dimensiones específicas que atañen al proceso de enseñanza y aprendizaje del inglés para turismo de la FTU. Respecto de la dimensión institucional – si bien es el contexto situacional de los procesos antes mencionados- solo podremos hacer aportes que puedan ser considerados en el tratamiento de estas asignaturas en un futuro plan de estudios.

Objetivos

^{II} Si bien existen variadas definiciones de “materiales auténticos”, en este caso nos referiremos a las conceptualizaciones de autores como Bacon y Finnemann (1990, p 469) quienes definen los materiales auténticos como los textos producidos por y para los hablantes nativos del idioma de destino.



El objetivo general del proyecto es 'reconocer los desafíos y posibilidades que plantea la enseñanza del inglés en carreras de turismo de universidades públicas para el desarrollo de la competencia comunicativa'. A su vez este objetivo se divide en otros más específicos, a saber:

- Conocer el nivel de inglés y la experiencia laboral afín de los sujetos de investigación.
- Analizar cómo inciden los diversos elementos de las Tasks sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje del idioma.
- Identificar lo que ocurre en el proceso de apropiación al resolver las Tasks.
- Explorar cómo los docentes de inglés abordan el desarrollo de la competencia comunicativa en carreras de turismo en universidades públicas de nuestro país
- Construir conocimiento con los resultados y conclusiones parciales y finales obtenidas en el trayecto de esta investigación
- Ampliar redes de trabajo colaborativo con equipos docentes que se desempeñen en contextos similares.

Metodología y sujetos de la investigación

Siendo el interés de esta investigación Reconocer los desafíos y posibilidades que plantea la enseñanza del inglés en carreras de turismo en el desarrollo de la competencia comunicativa, se plantea un proceso de investigación flexible, que favorezca la coherencia y recursividad entre los planteamientos teóricos y las diferentes estrategias metodológicas puestas en uso.

Se trabajará con un diseño de investigación mixto cuali-cuantitativo dado que las estrategias para la obtención de datos arrojarán información diversa

La población del trayecto de inglés en la FTU de las carreras de turismo comprende tanto los grupos de alumnos de las tecnicaturas como a los grupos de las licenciaturas. En la tecnicatura, esta población abarca los alumnos que cursan los niveles cuatrimestrales I a VI, mientras que en la licenciatura incluye a los estudiantes que cursan los niveles anuales I a III. Respecto de la muestra que pretendemos estudiar tomaremos los niveles II, IV y VI de las tecnicaturas, como así



también la segunda parte de los niveles I, II y III de las licenciaturas. Esto implica trabajar con los segundos cuatrimestre de cada año lectivo.

Respecto de por qué las muestras comprenden los grupos que cursan los segundos cuatrimestres, creemos que las Tasks o tareas que se aplican durante este momento del año ponen de manifiesto el conocimiento (previo) que los alumnos construyeron en el primer cuatrimestre, lo que permite tareas más complejas como así también producciones o “Output”^{III} más complejas.

En el caso particular de primer año, resulta conveniente acotar la muestra al alumnado de Inglés II, dado que inglés I comprende una población que no se mantiene en el tiempo, mediante el proceso de desgranamiento que generalmente ocurre luego del primer semestre del primer año de las carreras universitarias.

Estrategias de investigación

Para conocer y caracterizar la formación previa de los estudiantes que formarán parte de la muestra según planteamos en la primera problemática, tomaremos la herramienta Encuesta, mediante la cual indagaremos: edad, formación en inglés (si la tiene o no, y en caso de que la tenga qué tipo y nivel), situación laboral actual y previa.

Por otro lado, respecto del nivel de inglés del grupo muestra, elaboraremos un instrumento diagnóstico que se aplicará a inicio de cada segundo cuatrimestre.

^{III} Output. La teoría conocida como “output hypothesis” (Swain, 1995) sostiene que la exposición a la lengua meta no es suficiente y que la producción también juega un papel crucial en el proceso de adquisición. Ya en 1985 M. Swain propone la Hipótesis del output comprensible, tomando la denominación de la hipótesis del input comprensible de S. D. Krashen. Según Swain, la sola comprensión de los datos del caudal lingüístico o aducto no es suficiente para la adquisición de una segunda lengua; es necesario, además, que el educto u output resulte comprensible. Para ello es imprescindible que el estudiante “pueda emplear significativamente la lengua meta y colaborar en la resolución de dificultades comunicativas. Para conseguirlo, se ve forzado a producir un aducto más preciso, coherente y apropiado, aplicando las estrategias comunicativas pertinentes. (...)” En este proyecto nos referiremos al “educto” como “producción” o “output”. Es por ello que, como afirma Swain las oportunidades de “producir educto comprensible son tan importantes para el desarrollo de la interlengua como las de comprender aducto. La producción de aducto comprensible viene ocasionada por una retroalimentación que proporciona el interlocutor ante producciones que no ha entendido. Esta retroalimentación fuerza al aprendiente a mejorar sus enunciados para que se entiendan mejor.” (Diccionario de términos clave ELE- Centro Virtual Cervantes https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/hipotesisoutput.htm; https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/interlengua.htm)



Además, se llevarán a cabo entrevistas para conocer las apreciaciones de los estudiantes respecto de las dificultades y beneficios en la realización de las Tasks.

La observación de los alumnos en la clase será constante durante el desarrollo de las Tasks seleccionadas a fines de registrar sucesos que nos resulten pertinentes o relevantes para este estudio (se confeccionarán diarios de clase, con notas a modo de relatos pedagógicos).

Para analizar las propias prácticas, tomaremos las Tasks como objetos a investigar. Se seleccionarán dos tareas por cuatrimestre comunes a futuros licenciados y técnicos. El análisis se realizará de acuerdo con lo planteado en el marco teórico (Tasks), es decir, según generación, demanda y estructura de la tarea (esto lleva a un total de 6 tareas). Elegiremos tareas representativas/significativas en los diferentes niveles para luego cruzar el análisis de la tarea con lo que surja como “output” de los estudiantes.

Con respecto al “output” o apropiaciones, se confeccionará una herramienta para conocer aquello de lo que los estudiantes se apropian, y saber, si estas tareas nos acercan al propósito ulterior del trayecto de inglés: que los alumnos logren ser comunicativamente competentes. La herramienta contará con cuatro categorías basadas en la teoría de evaluación de Weir (1993)^{IV} a saber: pertinencia (appropriateness), fluidez (fluency), relevancia y adecuación de contenidos (relevance and adequacy of content), vocabulario y gramática (vocabulary and grammar), inteligibilidad (intelligibility).

Luego de obtener todos los datos que surjan de las diversas técnicas mencionadas, se pretende analizar e interpretar dicha información, de manera cruzada, para poder describir lo que sucede en el proceso de enseñanza y aprendizaje en el contexto planteado.

Respecto de las técnicas para conocer lo que sucede en contextos similares, utilizaremos la herramienta encuesta en un primer momento seguido de una entrevista al equipo docente a cargo. La exploración mediante esta última técnica

^{IV} WEIR, C. (1993): *Understanding and Developing Language Test*. Hemel Hempstead: Prentice Hall International



permitirá identificar similitudes y diferencias relevantes entre la práctica de los entrevistados y la propia.

Descripción del estado de avance del proyecto

Siendo uno de los primeros pasos conocer el nivel de inglés y la experiencia laboral afín de los sujetos de investigación, se diseñaron dos herramientas, a saber, la encuesta y el diagnóstico. Es importante destacar que lo que se pretendía conocer, a ciencia cierta, con los resultados de estas dos herramientas es el estado de la problemática, para poder describirla y dimensionarla con mayor exactitud y precisión.

En los siguientes párrafos describiremos las herramientas confeccionadas, aportaremos algunos datos sobre el contexto de aplicación de estas, y mostraremos los resultados en términos tanto cuantitativos como cualitativos según la variable indagada.

Encuestas

En primer lugar, se confeccionó una encuesta para ser realizada por los alumnos de manera virtual a través de los formularios de Google. Esta encuesta incluyó 15 preguntas relativas a datos personales, experiencia laboral previa y actual relacionada con el turismo-hotelería y conocimientos previos de la lengua extranjera, no sólo adquiridos de manera formal, es decir, instituto, escuela, sino también adquiridos a través de distintas experiencias, tales como música o series en inglés, viajes, contacto con nativos. La mayoría de las preguntas fueron de opción múltiple y otras fueron abiertas. La encuesta se realizó durante el mes de agosto de 2018. Su formato original se encuentra en el anexo (Anexo 1).

A partir de los resultados que arrojó dicha herramienta, se puede llevar a cabo un análisis tanto cualitativo como cuantitativo. A continuación se incluyen algunos gráficos que representan los resultados y un análisis cualitativo de las respuestas abiertas. Cabe aclarar que se envió la encuesta a una totalidad de 56 alumnos de los distintos niveles tomados para la investigación de los cuales respondieron 48.



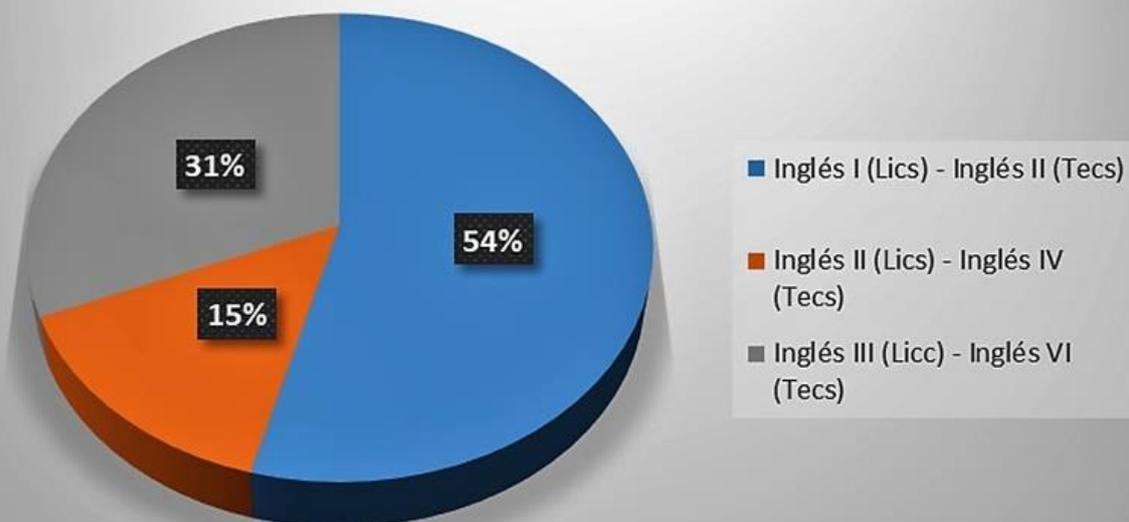
Los gráficos se confeccionaron con aquellas preguntas cerradas o de múltiple opción. Como conclusión preliminar creemos poder afirmar con datos lo que se planteó como una observación del equipo docente en la problemática. Si retomamos la problemática, los aspectos planteados fueron: el dictado de las asignaturas de inglés de manera conjunta para cinco carreras, la diversidad de conocimientos previos de la L2, la experiencia laboral afín a las carreras (cabe recordar que para las últimas dos variables se consideraron aspectos pasados o previos y actuales). Estos tres aspectos, derivan en dificultades en cuanto a material y prácticas áulicas explicitadas anteriormente en este trabajo.



Nota: de un total de 48 encuestados, 6 cursan 2 carreras de manera simultánea

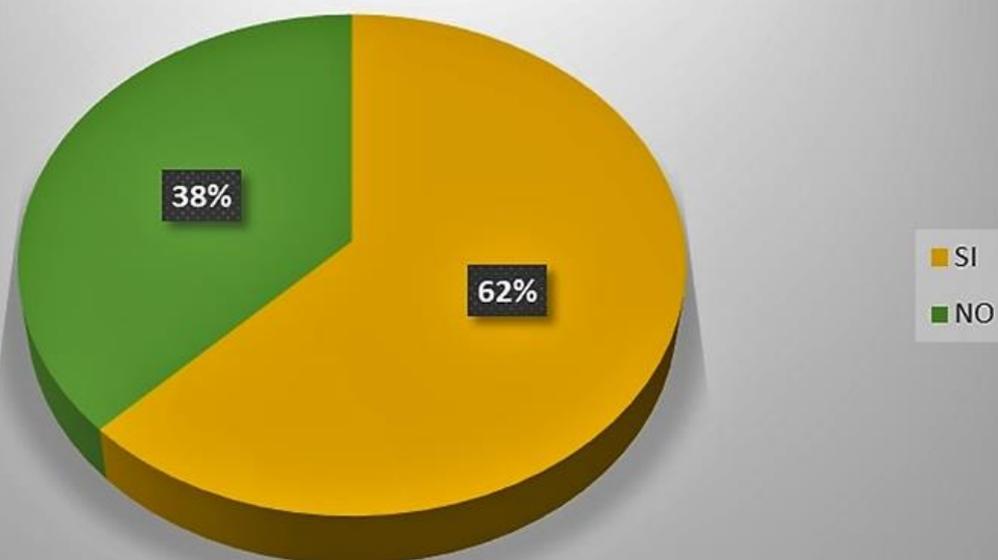


N° DE ALUMNOS POR ASIGNATURA



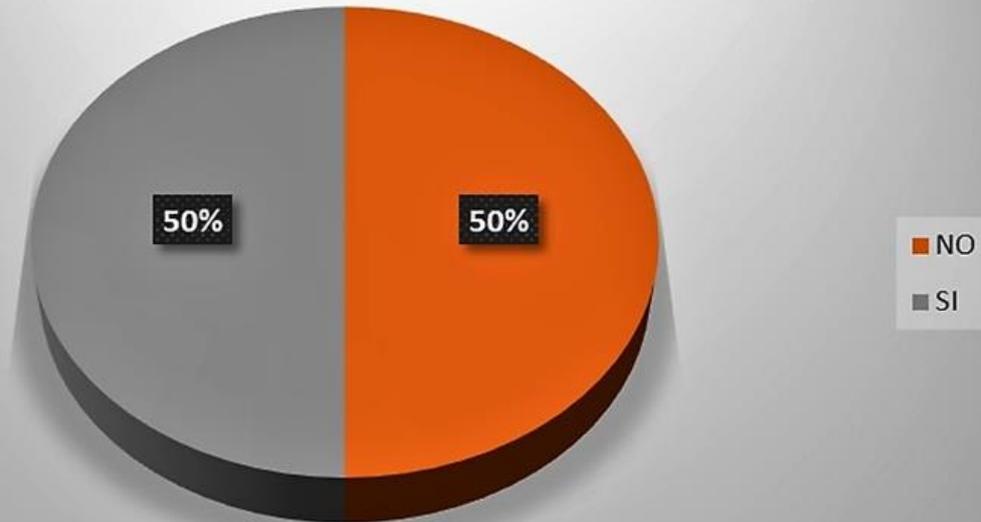
Nota: a fines de la investigación, se les asignó a los alumnos un código. Siendo la referencia la siguiente: Número romano por año (I, II, III), número cardinal por alumno (1, 2, 3) seriación que inicia nuevamente con cada año-grupo, y letra referente a la actividad que se registra (ej., d minúscula para diagnóstico, t1 para primera task).

EXPERIENCIA LABORAL PREVIA AFÍN



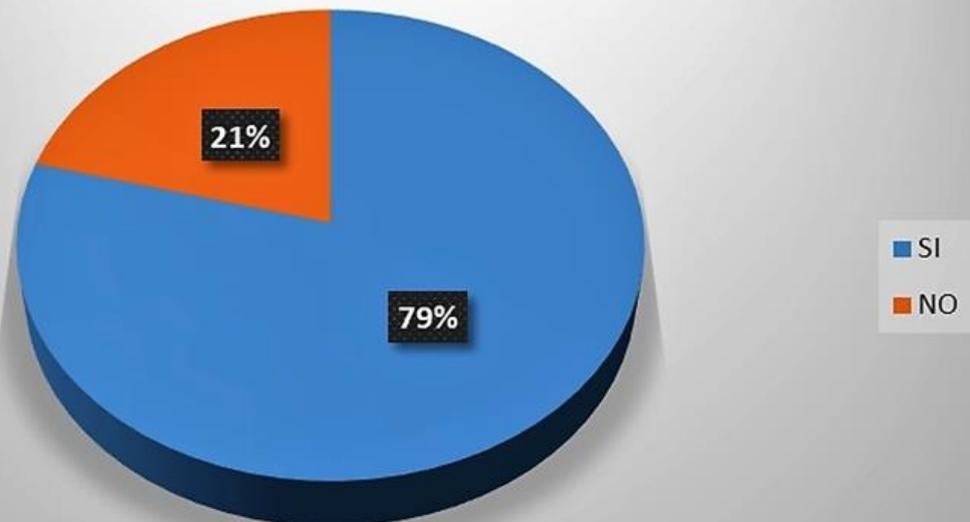


EXPERIENCIA LABORAL ACTUAL



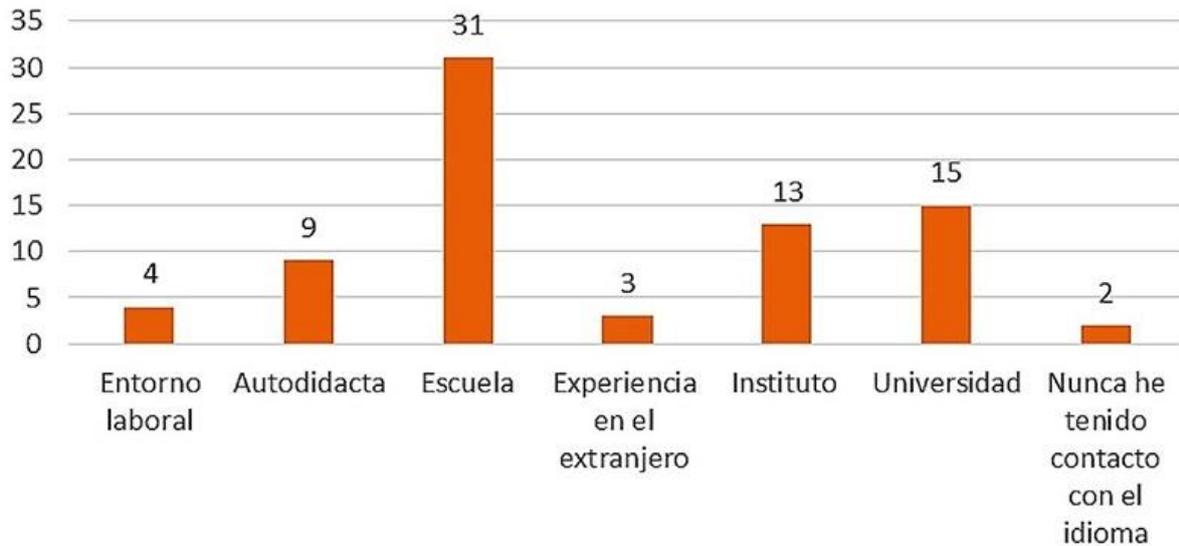
Dentro de este 50 y 50, la mayoría desempeña tareas relacionadas con el turismo y la hotelería, pero las tareas son tan diversas como difíciles de agrupar. Indicaron tareas como: moza, recepcionista, mucama, guía de turismo, venta de viajes, coordinación, etc.

CONOCIMIENTOS PREVIOS

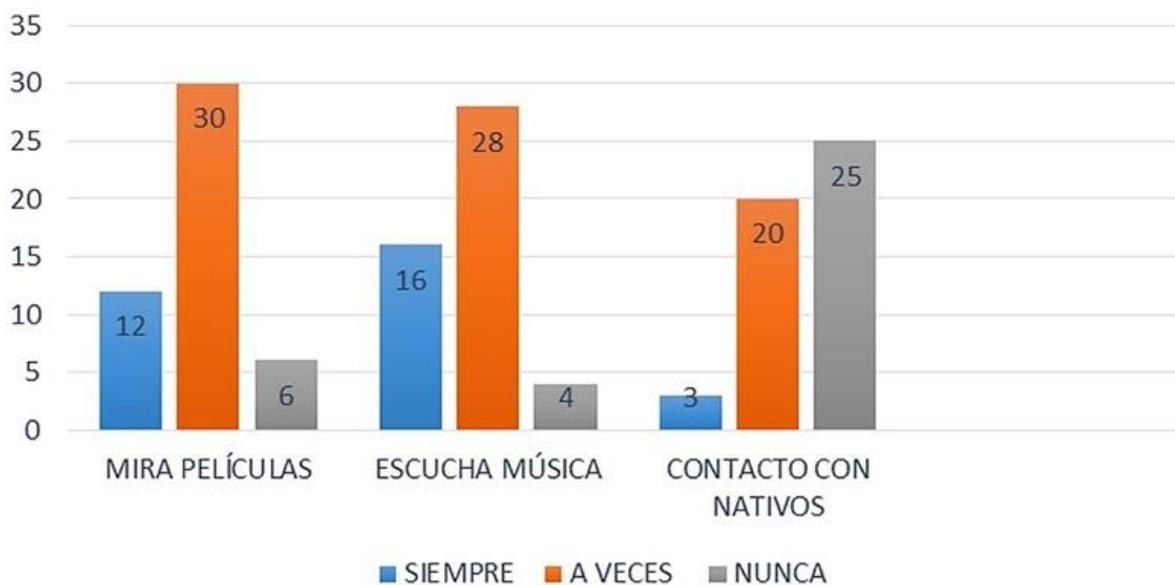




MODO EN QUE ADQUIRIERON DICHO CONOCIMIENTO



CONTACTO ACTUAL CON EL IDIOMA

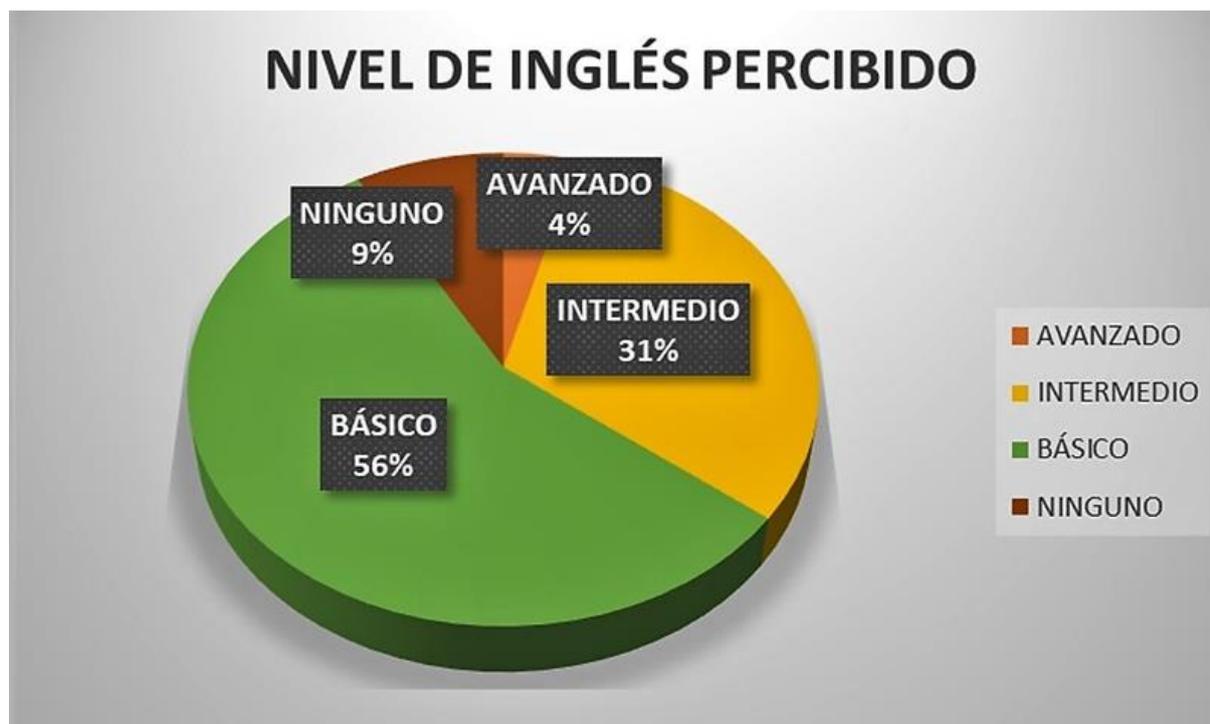


Por otro lado, como parte de la búsqueda constate que implica cualquier investigación en referencia a su marco teórico y antecedentes, nos encontramos con algunos trabajos que consideramos enriquecedores para los aspectos o dimensiones que estamos estudiando, y de los que se desprenden nuevas variables para indagar. Estas variables tienen que ver con aquellas cuestiones



que el estudiante percibe como problemáticas, sus opiniones sobre el enfoque utilizado, su predisposición hacia el aprendizaje de una lengua extranjera y las posibles propuestas para mejorar el proceso de enseñanza- aprendizaje. El alcance de la herramienta Encuesta, nos permitió realizar dos preguntas que se relacionan con las percepciones de los alumnos. Una de ellas cerrada, en la que se les preguntó qué nivel de inglés 'consideran' tener, dato que después cruzaremos con los resultados de los diagnósticos. Y por otro lado, una pregunta final abierta sobre las expectativas de nuestros estudiantes respecto de la asignatura.

En el primer caso, se puede observar en el siguiente gráfico el resultado:



En el segundo caso, encontramos respuestas similares que atraviesan a todos en los grupos. Sin clasificar las respuestas por grupo de investigación (I, II, III), los alumnos destacan y plantean como objetivos/expectativas dos cuestiones fundamentales, lograr comunicarse y poder aplicar conocimientos en situaciones que así lo requieran. Los verbos más utilizados fueron 'adquirir', 'incorporar', 'ampliar', 'perfeccionar', 'aumentar', 'mejorar'.

Consideramos importante destacar el deseo de 'Aplicabilidad' del conocimiento en la disciplina específica, ya que esto se relaciona con el objetivo del método comunicativo y el ESP, enfoques con los que trabajamos en las asignaturas. Citamos algunas frases a modo ilustrativo: 'Lograr comunicarme con clientes y satisfacer sus necesidades según lo requieran las circunstancias', 'Aprender vocabulario técnico relacionado con el turismo y mi carrera para poder el día de mañana desempeñarme con mayor fluidez en mi ambiente profesional', Adquirir los



conocimientos para poder lograr comunicarme con personas de habla inglesa en el ámbito turístico’.

Una vez analizados los datos recabados con la encuesta, se puede afirmar que lo observado como una problemática puede corroborarse con datos fehacientes.

Diagnósticos

Con respecto a los diagnósticos, se diseñó uno por cada grupo con el objetivo de indagar sobre los conocimientos previos de inglés de los alumnos.

Para el diseño, se tuvieron en cuenta los contenidos que habían sido trabajados en el cuatrimestre anterior, considerando que la metodología utilizada es el ESP. Cabe destacar que los tres diagnósticos tuvieron un formato similar, que consistió en actividades presentadas en tres partes; en la primera parte, se evaluó comprensión lectora, en la segunda, la expresión escrita y en la tercera, la comprensión auditiva y la expresión oral. Los exámenes diagnósticos utilizados se encuentran en el anexo (Anexo 2). Se cuenta con un registro escrito para las secciones 1 y 2 y un registro de audio para la sección 3. De la totalidad de 49 alumnos lo realizaron 37.

Para evaluar los resultados, se tomó como modelo el marco común europeo de referencia. En base a este, se confeccionó una nueva grilla que atiende las especificidades del contexto, en este caso el inglés para turismo (Anexo 3). Cabe aclarar, que el marco permite cierta flexibilidad en su categorización y uso, tal cual afirma el Centro Virtual Cervantes

... los descriptores de una escala de un marco común tienen que ser adecuados al contexto, se tienen que poder relacionar con cada uno de los diferentes contextos y trasladar a cada uno de ellos, y deben ser apropiados a la función para la que se usan en ese contexto. (2002, p.23)

El marco común europeo de referencia propone los siguientes niveles, A1, A2, B1, B2, C1 y C2. Realizamos algunas ramificaciones en las categorizaciones respondiendo a las necesidades locales, las subdivisiones fueron las siguientes: (A1-, A1, A2, A2+, B1, B2, B2+, C1, C2), es decir, se agregó un nivel entre bandas. Esto se fundamenta en los aportes del Centro Virtual Cervantes, en el que se afirma que

La numeración permite que se realicen más subdivisiones sin perder la referencia del objetivo principal del que procede. Con un esquema flexible de ramificaciones como el



propuesto, las instituciones pueden desarrollar las ramas hasta el grado de profundidad que deseen con el fin de situar los niveles utilizados en su sistema en relación con el marco común.

Respecto de los resultados:



En el

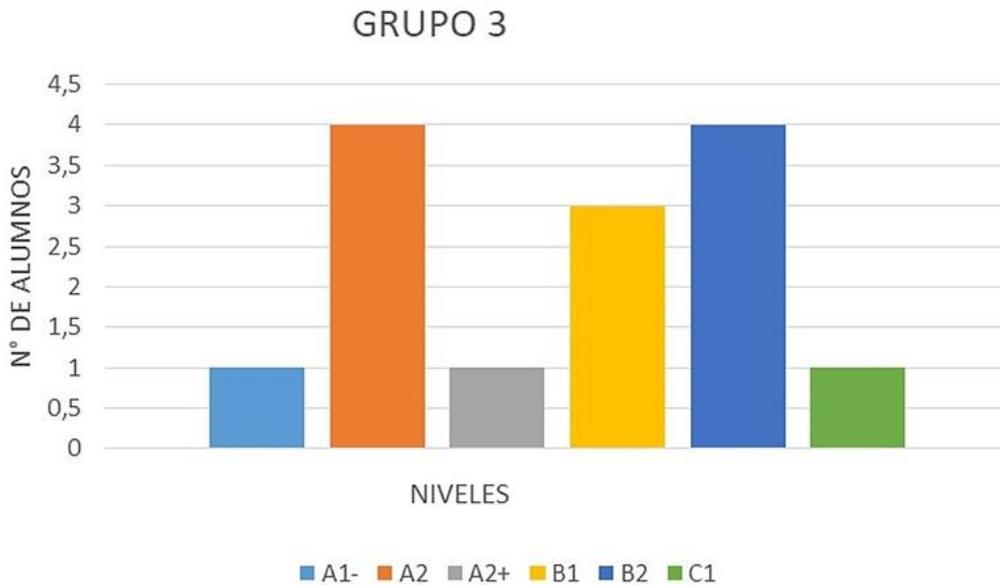
Grupo I participaron 16 alumnos de un total de 22. La sección escrita tuvo una duración aproximada de una hora, mientras que la sección oral tomó un promedio de tres minutos por alumno. En este grupo se trata en su totalidad de alumnos regulares.



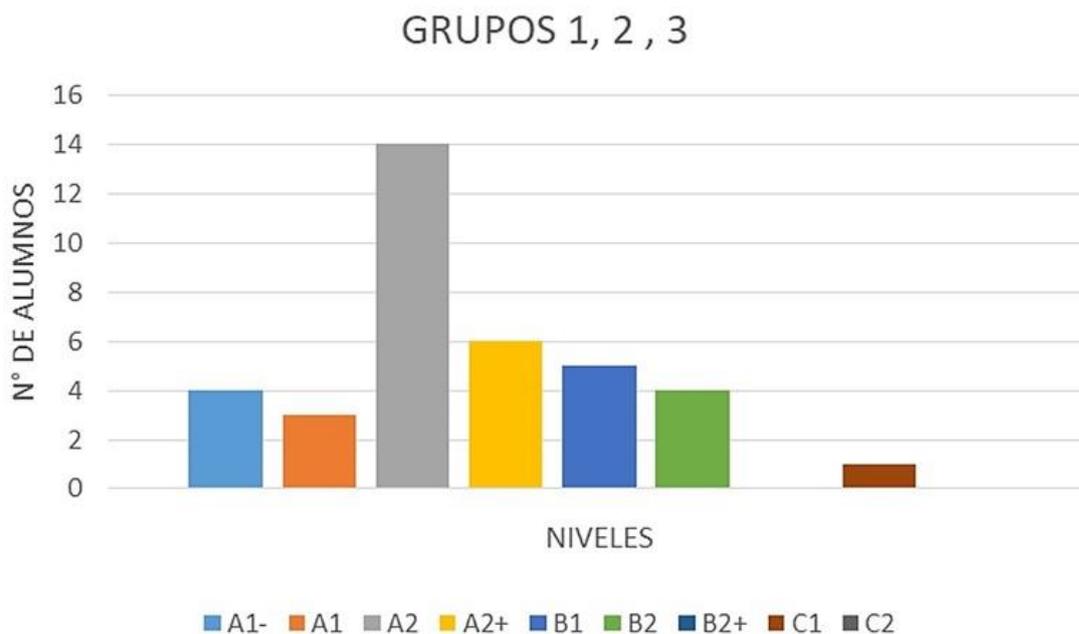
149



En el Grupo II participaron 7 alumnos de un total de 8. La sección escrita tuvo una duración aproximada de una hora, mientras que la sección oral tomó un promedio de tres minutos por alumno. En este grupo se trata en su totalidad de alumnos regulares



En el Grupo III participaron 14 alumnos de un total de 18. La sección escrita tuvo una duración aproximada de una hora, mientras que la sección oral tomó un promedio de siete a diez minutos por alumno. Este grupo está conformado por estudiantes regulares, oyentes, libres y otros regulares que retoman tras 2-3 años sin cursar





Podemos afirmar que los resultados de los diagnósticos confirman la heterogeneidad de niveles en los tres grupos de estudio. Resultará interesante comparar los resultados obtenidos en este diagnóstico con aquellos que se puedan obtener mediante el uso de herramientas similares a fin de cuatrimestre, es decir, posterior a la implementación de las tasks planteadas para cada asignatura.

Conclusión

Según el objetivo principal del proyecto ‘reconocer los desafíos y posibilidades que plantea la enseñanza del inglés en carreras de turismo de universidades públicas para el desarrollo de la competencia comunicativa’, y el avance del mismo, se ha descrito en el presente trabajo las primeras herramientas diseñadas y los resultados de su implementación. Es de acuerdo a los resultados obtenidos que podemos afirmar lo percibido de los grupos de alumnos, que la diversidad de conocimientos previos de la L2 y de experiencia laboral afín a las carreras son claramente heterogéneos. Consideramos que estos aspectos derivan en dificultades en cuanto a la adecuación y constante adaptación de material y prácticas áulicas explicitadas anteriormente en este trabajo dejando claro el fundamento de esta investigación: El desarrollo de la competencia comunicativa en el aprendizaje de inglés: desafíos y posibilidades en la formación de estudiantes de carreras vinculadas al turismo. En instancias posteriores nos adentraremos a analizar cómo inciden los diversos elementos de las Tasks sobre los procesos de enseñanza y aprendizaje del idioma en pos de continuar mejorando nuestra propia práctica.

Referencias bibliográficas

- BELCHER, D. (2006) *English for Specific Purposes: Teaching to perceived needs and imagined futures in worlds of work, study, and everyday life*. TESOL Quarterly 40 (1) 133-156
- DUDLEY-EVANS, T., y ST JOHN, M. (1998). *Developments in ESP: A multi-disciplinary approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- GRADDOL, D. (2006) *English Next*. British Council. UK
- PARA, M. C. E. D. R., & LENGUAS, L. APRENDIZAJE, ENSEÑANZA, EVALUACIÓN (2002). *Madrid: MEC*
- MAYOL, C. (2012) *La enseñanza de las lenguas con fines específicos: un recorrido por más de cincuenta años de práctica*, M.A. Universidad Nacional de Misiones. ACTAS ERPIFE. Trabajo recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Ethel_Revello_Barovero/publication/267926051_Constructivism_in_Moodle_for_Engineers_and_Tour_Guide/links/54



[5d05750cf27487b44d483e/Constructivism-in-Moodle-for-Engineers-and-Tour-Guide.pdf?origin=publication_detail](https://doi.org/10.5d05750cf27487b44d483e/Constructivism-in-Moodle-for-Engineers-and-Tour-Guide.pdf?origin=publication_detail)

- NUNAN, D. (1991): Language teaching methodology. London: Prentice Hall International.
- SWAIN, M. (1985): Communicative competence: Some roles of comprehensible - input and comprehensible output in its development. In S. M. Gass & C. G. Madden (Eds.), Input in second language acquisition (pp. 235–253). Rowley, MA: Newberry House



ANEXO 1: Encuesta

Inglés - Encuesta para estudiantes

Esta encuesta se enmarca en el Proyecto de Investigación denominado "El desarrollo de la competencia comunicativa en el aprendizaje del inglés: desafíos y posibilidades en la formación de estudiantes de carreras vinculadas al turismo". Les agradecemos su colaboración.

***Obligatorio**

Dirección de correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

1. Nombre *

Tu respuesta

2. ¿Qué carrera estás cursando? *

Licenciatura en Turismo

Licenciatura en Hotelería

Guía Universitario de Turismo

Tecnicatura Universitaria en Gestión Hotelería

Tecnicatura Universitaria en Gestión Turística

3. ¿Qué asignatura estás cursando actualmente? *

Inglés I (Licenciaturas)

Inglés II (Licenciaturas)

Inglés III (Licenciaturas)

Inglés II (Tecnaturas)

Inglés IV (Tecnaturas)

Inglés VI (Tecnaturas)

4- ¿Tenés experiencia laboral relacionada con el turismo (formal o informal)?
Si tu respuesta es Si, responder la pregunta 5. *

Sí

No

5- ¿Podrías indicar qué tareas desempeñaste?

Tu respuesta

6- ¿Trabajás actualmente? Si tu respuesta es Si, responder la pregunta 7. *

Sí

No

7- ¿Qué tarea desempeñás?

Tu respuesta

8- Respecto del idioma inglés ¿posees conocimientos previos? *

Sí

No

9- ¿Qué nivel consideras tener? *

Ninguno

Básico

Intermedio

Avanzado

10- ¿Dónde adquiriste ese nivel de inglés? *

Escuela

Instituto

Autodidacta

Experiencia en el extranjero

Universidad

Entorno laboral

Nunca he tenido contacto con el idioma

11- ¿Mirás películas o programas de TV en Inglés? *

A veces

Siempre

Nunca

12- ¿Escuchás canciones en inglés? *

A veces

Siempre

Nunca



13- ¿Tenés contacto con nativos? *

A veces

Siempre

Nunca

14- ¿Has vivido en países de habla inglesa? *

Sí

No

15- ¿Qué expectativas tenés respecto de la asignatura Inglés de este año/cuatrimestre? *

Tu respuesta

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Inglés - Encuesta para estudiantes

Has respondido todas las preguntas con éxito. Muchas gracias por tu colaboración.

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.



ANEXO 2: Diagnósticos

NAME:

LEVEL: 1 (LICS) / 2 (TECS)

AUGUST 2018

PART 1: READING COMPREHENSION

1. Read the information about Hotel Cellai.



Hotel Cellai is located in the heart of the historic center of Florence in a beautiful area within short walking distance to different places, square, theatre, shopping-centre. It is surrounded by the extraordinary beauty of churches, buildings, shops and monuments. Hotel Cellai is the oldest and most comfortable hotel in the area.

WIFI- *WIFI internet in all rooms and public areas. Wifi internet is also available in our flowered Roof Garden.*

SAFE DEPOSIT BOX- *At front desk a safe deposit box is available 24h.*

CREDIT CARDS- *All credit cards are welcome*

LAUNDRY SERVICE- *Available in 12/24 h time*

Free public parking is available in the area.

OTHER SERVICES AND FACILITIES:



Breakfast 07:30 - 10:45

Breakfast is served in our intimate Winter Garden. The buffet breakfast offers eggs, salami, ham, cheeses, fresh fruit, fruit cocktail, fruit juices, breads and home-made focaccia, herbal teas selection, cereals, yoghurt, american coffee, espresso coffee and a fantastic creamy Cappuccino. We also serve diet products, fresh pastry, and home-made cakes.

Adaptado de <http://www.hotelcellai.it/location.htm?cookieChecked=true>

2. Write TRUE or FALSE and correct the FALSE statements.

- Hotel Cellai is the most modern hotel in Florence.
- It isn't near the city centre.
- There isn't internet access in all the areas of the hotel.



- d. The hotel has a car park and guests can park their cars there.
- e. Guests can't have breakfast at seven a.m.
- f. In this hotel there is buffet and a la carte breakfast.
- g. You can only pay with VISA.

3. Complete the sentences with ONE word.

- a. Hotel Cellai baths in all the rooms.
- b. There a restaurant and a café in the hotel.
- c. Breakfast is served seven thirty ten forty-five.
- d. The hotel is the city centre.
- e. Hotel Cellai is a four-..... hotel.
- f. The hotel have safe box in the room.

PART 2: WRITING

1. You work at Hotel Cellai. Read the e-mail below and provide an appropriate answer.

*From: carlalopez@gmail.com
To: hotelcellai@gmail.com
Subject: information and reservation in your hotel*

*Good morning,
We'd like to stay in your hotel. We are 4 people, two adults and 2 children. Is there availability from 6th to 16th September? What type of rooms would you recommend? How much do they cost? Do you have any special discount? I wanted to know about the facilities available in the hotel.
Thank you in advance
Regards,
Carla López*

PARTS 3 AND 4: SPEAKING AND LISTENING

You work at hotel Cellai. You receive a phone call from Carla Lopez. Take the reservation and confirm.



NAME:
LEVEL: 2 (LICS) / 4 (TECS)
AUGUST 2018

PART 1: Reading comprehension

Read the following factual description about Chile and answer the questions.

Facts about Chile

Chile is a thin strip of land in South America bordered on the west by the South Pacific Ocean and in the east by the Andes Mountains. More than 80-percent of the terrain in Chile is mountainous. Argentina borders Chile on the west and Peru and Bolivia both have borders in north Chile.

For a relatively small country of its size, the range in scenery is among the best in the world, and because of this it is a extremely desirable destination for adventure seeking tourists, backpackers, and students wanting to get into a study abroad program.

The Atacama Desert is one of the most arid regions in the world. There are many species that live in the desert like Llamas, the Chilean Puma, Flamingos, the Gray Fox, Iguanas, thorny deep-rooted plants and cactus. The country's ample copper supply is also located in the desert area.

Prior to Spain controlling the country in the 16th century, the northern part of the country was ruled by the Incas. Approximately 40 percent of the population lives in the region close to the capital of Santiago.

Many tourists tend to visit the most isolated island worldwide, Chile's Easter Island, which happens to be 2,300 miles (3,700 km) west of Chile. This is the famous place where the moai statues are that travellers want to see so much and brings visitors to this small Polynesian island.

Capital: Santiago

Population: 16,136,000 (Source: National Geographic)

Climate: *Very comfortable average temps annually from the north to the south with temps ranging from 38°F to 57.2°F (3° C to 13°C aprox) in Santiago's winter season and in January, summertime temps of 53.6°F to 84.2°F (12.4°C to 29.4°C). In the northern region, 53.6°F to 84.2°F and very arid conditions. It does receive lots of snow in the mountain areas.*

Shortened and retrieved from: <http://www.exploringabroad.com/country/chile>

Answer true or false- justify the false ones

1. Chile is located in the Andes
2. It borders with countries such as Peru, Bolivia and Argentina
3. The landscape is varied
4. Adventure seekers are interested in Chile as a destination
5. The weather of the country varies from north to south, with cold winters and warm summers
6. The typical fauna includes different animal species



Day trip from Florence!

Highlights:

- Walking tour of Siena.
- Siena Cathedral
- Free time in Pisa and San Gimignano
- tour bus: views of Chianti vineyards
- Chianti winery: traditional Italian lunch.
- UNESCO World Heritage Site of San Gimignano, famous for its medieval town plan.
- Pisa: Romanesque architecture. Not to miss: the Duomo, the Tower, the Baptistery, and Leaning Tower of Pisa.



Inclusions

- Pickup and drop-off at a central location in Florence
- Transportation by GT Bus Tour
- Siena local Guide
- Siena Cathedral entrance fee
- Wine Tasting and lunch

Exclusions

- Food, drinks
- Hotel pickup and drop-off

Additional info

- For cathedral entrance: knees and shoulders must be covered
- Comfortable shoes suggested
- A moderate amount of walking is involved
- Not wheelchair accessible

Departure point: Florence, near the main Train Station

Departure time: 08:00 am (please be at the departure point 20 mins in advance)

Duration: 12 hours (approx).

Total cost: €200 p.p

Edited from:

<https://www.viator.com/tours/Florence/Siena-San-Gimignano-Chianti-and-Pisa-Day-Trip-from-Florence/d519-2428P97?subPageType=important-info>

SORRENTO WALKING & BOAT TOUR

Highlights:

- *Sedil Dominova*, ancient noble mansion in Campania region.
- *Terre Rosse*, workshop of artistic ceramics- objects related to the history, mythology and landscapes of the Sorrentine Peninsula.
- Hands-on lesson of the process of creating a ceramic object.
- *Marina Grande*: boat trip to thermal baths *Bagni Regina Giovanna*- ruins of a first century AD Roman Villa.



Inclusions

- Professional Guide
- Lunch
- Fee of boat trip to *Bagni Regina Giovanna*

Exclusions

- water, snacks
- Ceramic lesson fee

Additional information

- Subject to favorable weather conditions

Meeting Point and time

- Piazza Tasso- 8.30 am.
- Returning: original departure point

Duration: 4:30 hours approx

Total cost: €150 p.p

Edited from:

<https://www.viator.com/>



ANEXO 3: Marco de referencia adaptado

NIVELES EUROPEOS – TABLA DE EVALUACIÓN- ESP

		A1	A2	B1	B2	C1	C2
COMPRENSIÓN	Comprensión auditiva	Reconozco palabras y expresiones muy básicas que se usen habitualmente, relativas al turismo y la hotelería cuando se hable despacio y con claridad.	Comprendo frases y el vocabulario más habitual sobre contextos laborales relativos al turismo y la hotelería.	Comprendo las ideas principales cuando el discurso es claro y normal y se tratan asuntos relativos al turismo y la hotelería. Comprendo la idea principal de audios y videos auténticos relativos al turismo y la hotelería, cuando la articulación es relativamente lenta y clara.	Comprendo discursos y conferencias extensos e incluso sigo líneas argumentales complejas siempre que el tema sea relativamente conocido.	Comprendo discursos extensos relativos al turismo y la hotelería incluso cuando no están estructurados con claridad y cuando las relaciones están sólo implícitas y no se señalan explícitamente. Comprendo sin mucho esfuerzo los programas de televisión y las películas.	No tengo ninguna dificultad para comprender cualquier tipo de lengua hablada, tanto en conversaciones en vivo como en discursos retransmitidos, aunque se produzcan a una velocidad de hablante nativo, siempre que tenga tiempo para familiarizarme con el acento.
	Comprensión de lectura	Comprendo palabras y nombres conocidos y frases muy sencillas, por ejemplo las que hay en letreros, panfletos y catálogos relativos al turismo y la hotelería.	Soy capaz de leer textos muy breves y sencillos. Sé encontrar información específica y predecible en escritos sencillos relativos al turismo y la hotelería como anuncios publicitarios, páginas web, prospectos, menús y horarios y comprendo correos electrónicos breves y sencillos.	Comprendo textos redactados en una lengua de uso habitual y cotidiano o relacionados con el trabajo. Comprendo la descripción de atractivos, destinos y eventos.	Soy capaz de leer artículos e informes relativos a problemas contemporáneos en los que los autores adoptan posturas o puntos de vista concretos relativos al turismo y la hotelería.	Comprendo textos largos y complejos de carácter literario o basados en hechos, apreciando distinciones de estilo.	Soy capaz de leer con facilidad prácticamente todas las formas de lengua escrita, incluyendo textos abstractos estructural o lingüísticamente complejos como, por ejemplo, manuales, artículos especializados y obras literarias.
HABLA	Interacción oral	Puedo participar en una conversación de forma sencilla siempre que la otra persona esté dispuesta a repetir lo que he dicho o a decirlo con otras palabras y a una velocidad más lenta y me ayude a formular lo que intento decir. Planteo y contesto preguntas sencillas sobre temas de necesidad inmediata o asuntos relativos al turismo y la hotelería.	Puedo comunicarme en áreas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información sobre actividades y asuntos relativos al turismo y la hotelería. Soy capaz de realizar intercambios sociales muy breves, aunque, por lo general, no puedo comprender lo suficiente como para mantener la conversación por mi mismo.	Sé desenvolverse en casi todas las situaciones laborales posibles que se pueden dar en mi área disciplinar de trabajo. Puedo participar espontáneamente en una conversación que trate temas comunes o pertinentes para la vida laboral relativa al turismo y la hotelería.	Puedo participar en una conversación con cierta fluidez y espontaneidad, lo que posibilita la comunicación normal con hablantes nativos. Puedo tomar parte activa en debates desarrollados en situaciones cotidianas explicando y defendiendo mis puntos de vista.	Me expreso con fluidez y espontaneidad sin tener que buscar de forma muy evidente las expresiones adecuadas. Utilizo el lenguaje con flexibilidad y eficacia para fines sociales y profesionales.	Tomo parte sin esfuerzo en cualquier conversación o debate y conozco bien modismos, frases hechas y expresiones coloquiales. Me expreso con fluidez y transmito matices sutiles de sentido con precisión. Si tengo un problema, sorbo la dificultad con tanta discreción que los demás apenas se dan cuenta.
	Expresión oral	Utilizo expresiones y frases sencillas para describir el lugar donde trabajo.	Utilizo una serie de expresiones y frases para describir con términos sencillos el lugar donde trabajo, el entorno, la ciudad.	Sé enlazar frases de forma sencilla con el fin de describir experiencias y hechos.	Presento descripciones claras y detalladas sobre una amplia serie de temas relacionados con mi especialidad.	Presento descripciones claras y detalladas sobre temas complejos que incluyen otros temas, desarrollando ideas concretas y terminando con una conclusión apropiada.	Presento descripciones o argumentos de forma clara y fluida y con un estilo que es adecuado al contexto y con una estructura lógica y eficaz que ayude al oyente a fijarse en las ideas importantes y a recordarlas.
ESCRIBIR	Escribir	Soy capaz de escribir oraciones cortas y sencillas, por ejemplo informar sobre horarios. Sé rellenar formularios con datos personales de terceros, por ejemplo nombre, nacionalidad y dirección en el formulario del registro de un hotel.	Soy capaz de escribir correos y mensajes breves y sencillos relativos al turismo y la hotelería.	Soy capaz de escribir textos sencillos y bien enlazados sobre temas que me son conocidos.	Soy capaz de escribir textos claros y detallados sobre una amplia serie de temas relacionados con mis intereses. Puedo escribir redacciones o informes transmitiendo información o proponiendo motivos que apoyen o refuten un punto de vista concreto.	Soy capaz de expresarme en textos claros y bien estructurados exponiendo puntos de vista con cierta extensión. Puedo escribir sobre temas complejos con una estructura lógica y eficaz resaltando lo que considero que son aspectos importantes. Selecciono el estilo apropiado para los lectores a los que van dirigidos mis escritos.	Soy capaz de escribir textos claros y fluidos en un estilo apropiado. Puedo escribir cartas, informes o artículos complejos que presentan argumentos con una estructura lógica y eficaz que ayude al oyente a fijarse en las ideas importantes y a recordarlas. Escribo resúmenes y reseñas de obras profesionales o literarias.

Adaptado de © Consejo de Europa: Marco europeo común de referencia para las lenguas (MECR)