

# **CUALIFICACIÓN PEDAGÓGICA DEL IDIOMA INGLÉS PARA EL TURISMO EN SILVIA, CAUCA.**

Enmarcado en la fase transversal del proyecto “Diseño de un plan inclusivo e innovador para el fortalecimiento y la dinamización de la actividad turística en el municipio de Silvia”



**Universidad  
del Cauca®**

**ESTEFANY ANDREA AGUDELO CÁRDENAS**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE TURISMO  
POPAYÁN, CAUCA.  
2019.**

---

# **CUALIFICACIÓN PEDAGÓGICA DEL IDIOMA INGLÉS PARA EL TURISMO EN SILVIA, CAUCA.**

Enmarcado en la fase transversal del proyecto “Diseño de un plan inclusivo e innovador para el fortalecimiento y la dinamización de la actividad turística en el municipio de Silvia”



**Universidad  
del Cauca®**

**ESTEFANY ANDREA AGUDELO CÁRDENAS**

**ASESOR: MAURICIO ANDRES MANRIQUE**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE TURISMO  
POPAYÁN, CAUCA.  
2019.**

**FIRMAS DE APROBACIÓN**

---

---

*“Dedicado a los actores del turismo del municipio de  
Silvia – Cauca que participaron de nuestro proyecto,  
gracias por dejar en mí como profesional una  
experiencia inolvidable”.*

## AGRADECIMIENTOS

A Dios, porque siempre de alguna manera me hace entender que sus tiempos son perfectos, que nada pasa por casualidad y que todo lo que me presenta por duro que parezca trae consigo una gran enseñanza.

A mis padres Gustavo E. Agudelo V. y Nubia Cárdenas, por su comprensión, apoyo incondicional, amor y por siempre creer en mí y en mis logros, los amo inmensamente son mi ejemplo a seguir, siempre luchando, siempre en familia. A mis hermanos Samir J. Agudelo, y Marian A. Agudelo por su apoyo, los amo.

A mi amado compañero de vida, amigo, esposo, consejero, (podría seguir y seguir...) Jonathan Andrés Rendón que ha sido mi mayor pilar, siempre apoyándome, siempre con una palabra de aliento, te amo, eres el mejor papá para nuestro Benjamín que ahora es nuestro motor, el mejor esposo para mí, fuiste mi mejor compañero de clases, simplemente el mejor, gracias! .

A mi segunda familia, la familia Rendón Manrique, en especial a mi suegra-mamá Doris Manrique, que, quienes no han tenido el placer de toparse con ella, puedo decir a boca llena y orgullosa que ella mi suegra, a veces mi amiga, a veces mi mamá, es increíble de cuantas maneras ha tocado ella mi corazón y mi vida, sin contar su asesoría y guía para recibirme como profesional, la quiero muchísimo a usted y a su familia que puedo llamar mía también, gracias.

A mis amigas, que son la familia que uno elige, gracias, soy muy afortunada de contar con ustedes y porque sé que aunque no nos veamos todo el tiempo nuestro cariño es incondicional, y sincero y que siempre contare con ustedes.

Y por último pero no menos importante, a mi profesores, que personas tan increíbles, inteligentes, comprensivos, siempre dedicados a su oficio de enseñar, gracias.

---

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>PÁGINA</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>9</b>
<b>1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO</b>	<b>10</b>
1.1 <b>PROBLEMATIZACIÓN</b>	<b>10</b>
1.2 <b>JUSTIFICACIÓN</b>	<b>11</b>
1.3 <b>OBJETIVOS</b>	<b>13</b>
1.3.1 <b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>13</b>
1.3.2 <b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>13</b>
<b>2 CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA</b>	<b>14</b>
2.1 <b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>14</b>
2.2 <b>MARCO LEGAL</b>	<b>20</b>
2.3 <b>MARCO CONTEXTUAL</b>	<b>22</b>
<b>3 CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA</b>	<b>29</b>
<b>4 DESARROLLO DEL TRABAJO DE PRÁCTICA PROFESIONAL</b>	<b>34</b>
<b>5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>46</b>

<b>6</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>48</b>
<b>7</b>	<b>REFERENCIAS CIBERGRÁFICAS</b>	<b>49</b>
<b>8</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>50</b>
<b>8.1</b>	<b>MODELO DE ENCUESTA</b>	<b>50</b>
<b>8.2</b>	<b>EJEMPLO LESSON PLAN.</b>	<b>51</b>
<b>8.3</b>	<b>EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE ALGUNAS CLASES</b>	<b>54</b>

---

## **TABLA DE MAPAS**

	<b>Página</b>
<b>MAPA 1 UBICACIÓN DEL CAUCA---SILVIA--- DATOS DEMOGRÁFICOS</b>	<b>24</b>

## **TABLA DE FOTOS**

	<b>Página</b>
<b>FOTOGRAFÍA 1. MAPA SATELITAL DEL MUNICIPIO DE GALINDEZ</b>	<b>25</b>
<b>FOTOGRAFÍA 2. MAPA SATELITAL DISTANCIA POPAYAN - SILVIA</b>	<b>25</b>
<b>FOTOGRAFIA 3: ASISTENTES APLICANDO EJERCICIOS EN CLASE</b>	<b>42</b>
<b>FOTOFRAFIA 4: ASISTENTES REALIZANDO UN ROLE PLAY DE SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>42</b>
<b>FOTOGRAFÍA 5: PARTICIPANTE ATENDIENDO EN LA RECEPCIÓN CLIENTES EXTRANJERAS</b>	<b>45</b>



## INTRODUCCIÓN

El presente informe se basa en el desarrollo de la pasantía “Cualificación pedagógica del idioma inglés para el turismo en Silvia, Cauca”, pasantía que se dio en la fase transversal del proyecto “Diseño de un plan inclusivo e innovador para el fortalecimiento y la dinamización de la actividad turística en el municipio de Silvia”. Proyecto que propuso la generación e implementación de un plan de capacitación en temas relacionados con el sector turístico, acompañado con un componente en bilingüismo, con el objetivo de conservar las lenguas nativas y fortalecer e impulsar el idioma inglés; todo ello con la finalidad de emplearlo en los procesos de comunicación e identificación de productos y servicios turísticos.

En esta fase fundamental del proyecto, se crearon una serie de capacitaciones en el idioma inglés para un grupo de actores del turismo, que participaron y se involucraron activamente en el desarrollo del proyecto. Se eligió este grupo de actores del turismo, debido a la importancia que el municipio de Silvia presenta en cuanto es uno de los lugares de mayor afluencia semanal de visitantes extranjeros.

El objetivo central fue formar en competencias comunicativas en lengua extranjera, necesarias para la prestación de un buen servicio turístico del municipio de Silvia. Lograr comunicarse de manera efectiva con sus visitantes, permitió transmitir sus saberes y conocimiento culturales, que son sus principales atractivos, además de enseñar su riqueza natural, características que hacen de Silvia un destino turístico único.

En dichas capacitaciones, se buscó que los participantes contaran con herramientas necesarias a la hora de comunicarse con visitantes extranjeros en inglés. Para este fin se utilizaron metodologías activas, didácticas y con un modelo de aprendizaje significativo: valorar saberes, actividades en contextos reales, y reconocimiento de sus productos.

## 1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO

### 1.1. PROBLEMATIZACIÓN

¿Cómo la cualificación pedagógica del idioma inglés permite el fortalecimiento y la dinamización de la actividad turística en el municipio de Silvia, Cauca?

El municipio de Silvia ubicado al oriente del departamento del Cauca, sobre un valle alto en la cordillera central de Colombia, habitado por seis resguardos indígenas: Ambaló, Guambía, Kisgo, Pitayó, Quichaya y Tumburao, además de la zona campesina y el casco urbano; sus principales actividades económicas son la ganadería tradicional, la agricultura y el turismo, fue el municipio elegido para desarrollar el proyecto denominado: “Diseño de un plan inclusivo e innovador para el fortalecimiento y la dinamización de la actividad turística en el municipio de Silvia”, escogido por toda la riqueza cultural, diversa y pluriétnica que se encuentra en esta región.

Los turistas encuentran en Silvia un lugar mágico donde no solo tienen contacto con la naturaleza sino también un acercamiento con una cultura indígena que lucha por conservar sus tradiciones y en especial su propia lengua, el *namrik* o *maui wam*, como lo llaman; no obstante, el modernismo, los avances tecnológicos, el contacto con otras culturas, puede llegar a afectarlos; por decirlo de alguna manera. Los atractivos culturales y naturales que poseen logran captar la atención, no solo de turistas nacionales sino de turistas extranjeros, haciendo necesario que se plantee una propuesta pedagógica del idioma inglés como lengua universal y vehículo de una efectiva comunicación con los visitantes extranjeros.

Es por esta razón, que se planteó esta pasantía, cuyo objetivo fue lograr que se diera una experiencia turística exitosa, logrando que los prestadores de servicios turísticos del municipio de Silvia logran comunicarse de manera efectiva con sus visitantes.

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

El turismo, es una práctica que se ha venido posicionando como una alternativa económica no solo para los grandes empresarios en este campo sino también para todas las comunidades, municipios y ciudades que cuentan con un atractivo ya sea cultural, ecológico, gastronómico entre otros; convirtiéndose en fuente de desarrollo regional; es así, como los gobiernos actuales presentan proyectos que permiten convertir el turismo en una fuente de desarrollo social y económico.

En el plan sectorial del Turismo de FONTUR 2014 - 2018, titulado “Turismo para la construcción de la paz”<sup>1</sup>, luego de una breve introducción y diagnóstico, se formulan unos objetivos estratégicos donde encontramos como primer pilar la competitividad para el desarrollo turístico regional y territorial. Lo que busca básicamente es el fortalecimiento de las habilidades y competencias del talento humano en función de las necesidades de la demanda turística y la generación de empleo para lograr que el país se convierta en un destino reconocido internacionalmente.

Una de las claves para lograr un desarrollo de impacto en la actividad turística es que tengamos las herramientas comunicativas necesarias para expresar de manera clara la información que deseamos brindar. Por esto que se hace necesario capacitar a los actores del turismo del municipio de Silvia inglés con el fin de permitir una interacción directa de los extranjeros con los nativos Misak u otra cultura. Hablar de los lugares, de sus productos, de su vida rutinaria, de las creencias hace de las visitas momentos más interesantes por cuanto son los actores principales quienes interactúan de forma directa.

Es de recordar que el inglés es considerado en la actualidad el idioma universal, también llamado el idioma global o mundial. Esta categoría nos invita a que

---

<sup>1</sup> Referencia tomada de Plan sectorial de turismo “Turismo para la construcción de la paz” 2014-2018

debemos aprenderlo porque contribuye con fortalecer las fuentes de la economía de estas culturas, propias de nuestra región colombiana, y es una riqueza cultural valiosa para mostrar en el campo del turismo. No se pretende conseguir el dominio del idioma sino tener recursos idiomáticos suficientes para entenderse con los turistas de forma básica pero efectiva.

Desde lo personal permitió valorar, y como profesionales del turismo, las culturas autóctonas, propias de nuestro país. Contribuir con la conservación de las mismas y exaltación de sus riquezas culturales hace que nuestra profesión apoye la identidad regional.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. General**

Implementar una estrategia pedagógica a un grupo de actores del turismo en el idioma inglés, con el fin de fortalecer y dinamizar la actividad turística en el Municipio de Silvia, Cauca.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Implementar recursos lingüísticos en inglés suficientes para una comunicación comprensiva con los clientes de forma básica y efectiva.
- ✓ Reconocer debilidades y fortalezas con el idioma inglés.
- ✓ Adquirir un vocabulario pertinente al turismo municipal y regional para el desempeño de sus funciones.

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA

### 2.1. Marco Teórico

Según la OMT (Organización Mundial del turismo) el turismo se define como “un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico”<sup>2</sup>.

Esto quiere decir entonces que el turismo involucra numerosas acciones de los seres humanos dentro de los contextos sociales y que tienen efectos en la economía, razón por la cual la comunicación debe ser clara, eficiente, y verídica, en favor de ofrecer más que un servicio o un producto, una experiencia memorable para el turista.

El turismo sostenible por su parte, es una actividad que se relaciona con el entorno comunitario, La Organización Mundial del Turismo (2002) lo definió, como "...aquel que atiende las necesidades de los turistas de hoy y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege y amplía las oportunidades para el futuro. Se percibe como el marco principal para la gestión de todos los recursos, de tal forma que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas, sin detrimento de la integridad de la cultura, de los procesos ecológicos esenciales, de la diversidad biológica y de los sistemas que preservan el mantenimiento de la vida"<sup>3</sup> de esta manera se realiza un proceso de innovación que exalta la capacidad humana de adaptación al entorno así como su

---

<sup>2</sup> Tomado de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

<sup>3</sup> Tomado de <http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt>

productividad, fomentando asimismo la participación de los actores que conforman la red de turismo.

En Colombia según el ministerio de industria, comercio y turismo, el turismo ha crecido en todas las cifras. En el año 2017 llegaron más de 5 millones de turistas, y prácticamente se sobrepasó la meta del 2018. En divisas, se generaron 5.688 millones de dólares y hoy es el segundo sector que mayor divisas le genera al país, el incremento de la hotelería, el mayor crecimiento en empleo, estas son algunas de las cifras de la importancia del sector hoy en la economía nacional.

Las cifras de visitantes a Colombia van en aumento, también se hizo necesario que desde el ministerio de industria, comercio y turismo se crearan unos pilares o estrategias para lograr corredores turísticos exitosos y sostenibles. Las estrategias son: competitividad de las regiones, turismo educado y capacitado; seguridad, turismo responsable, formal y con reglas claras; de calidad, con mayor infraestructura y en paz, haciendo énfasis en que la educación y la capacitación son uno de los ejes fundamentales para el mejoramiento del sector turismo en el país<sup>4</sup>.

Es por esto que en la fase transversal del proyecto “Diseño de un plan inclusivo e innovador para el fortalecimiento y la dinamización de la actividad turística en el municipio de Silvia”, una de las fases fundamentales del proyecto, es la generación e implementación de un plan de capacitación en temas relacionados con el sector turístico, acompañándolo con un componente en bilingüismo, tratando de impulsar el inglés como una segunda lengua (L2) y tercera lengua (L3) en el caso de los participantes de comunidad indígena que participan del proyecto.

Conocer el bilingüismo en los diferentes grados de dominio es esencial, puesto que permite que un individuo logre comunicarse en más de una lengua y con más

---

<sup>4</sup> Tomado de  
[http://www.mincit.gov.co/publicaciones/38800/turismo\\_motor\\_de\\_desarrollo\\_para\\_una\\_colombia\\_moderna](http://www.mincit.gov.co/publicaciones/38800/turismo_motor_de_desarrollo_para_una_colombia_moderna)

de una cultura. Estos diversos grados dependen del contexto en el cual se desenvuelve cada persona; así pues, según el uso que se haga de otras lenguas distintas a la materna, éstas adquieren el carácter de segunda lengua o de lengua extranjera.

¿Qué es una segunda lengua? La segunda lengua es aquella o aquellas que resulta imprescindible para actividades oficiales, comerciales, sociales y educativas o la que se requiere para la comunicación entre los ciudadanos de un país. Generalmente se adquiere por necesidad en la calle, en la vida diaria, por razones de trabajo o debido a la permanencia en un país extranjero. Algunas veces se adquiere durante la infancia; también puede aprenderse en el contexto escolar formal, bajo condiciones pedagógicas especialmente favorables, particularmente en el caso de los programas o capacitaciones intensivas de educación bilingüe; en el caso de la cultura Misak es el castellano su segunda lengua.

La lengua extranjera, en cambio, es aquella que no se habla en el ambiente inmediato y local, pues las condiciones sociales cotidianas no requieren su uso permanente para la comunicación. Una lengua extranjera se puede aprender principalmente en el colegio y, por lo general, el estudiante está expuesto al idioma durante períodos controlados. A pesar de no ser usada en circunstancias diferentes a las académicas, los estudiantes de una lengua extranjera pueden alcanzar altos niveles de desempeño para ser comunicadores eficientes cuando así lo requieran, en el caso de la cultura Misak es el inglés u otro idioma que desee aprender.

Sin embargo, el inglés, en el contexto escogido para el presente trabajo, se convierte, por su uso constante y debido a la afluencia turística del municipio, en una segunda lengua (aunque en la suma sería la tercera para los misak).



En otras palabras, para esta práctica se manejaría como una segunda lengua, ya que en favor del desarrollo de esta propuesta aprender una segunda lengua o tercera lengua es una oportunidad invaluable para el desarrollo exitoso de la actividad turística, además de que aprender otra lengua favorece el desarrollo de un mayor grado de conciencia metalingüística y aumenta la habilidad para apreciar lo arbitrario y lo convencional de los símbolos lingüísticos.

La conciencia metalingüística según la Guía No. 22, Estándares Básicos de Competencias en Lenguas Extranjeras: Inglés, del Ministerio de Educación, se refiere a la capacidad para pensar en la lengua como objeto de estudio. Casi siempre uno habla sin fijarse en la forma como usa su lengua materna. Pero, cuando aprende otro idioma, se detiene a pensar en detalles a los que antes no había prestado atención. Por ejemplo, se pregunta cómo se conjugan los verbos, se fija en diferencias de género y número, descubre claves para entender las convenciones y los secretos del lenguaje<sup>5</sup>.

En palabras de Viviana Tombé, artesana Misak(2017) y participante activa del proyecto: “El componente inglés para nosotros es bastante importante, ya que Silvia se caracteriza por su afluencia turística y muchísimo más, extranjera y esto nos ayuda para interactuar con las personas que vienen de afuera, para poder vender nuestros productos y para poder darles a conocer nuestra comunidad”

Para las personas que viven y tienen contacto con el sector turístico, tener la oportunidad de entender y poder responder a los visitantes en inglés les brinda la oportunidad de poder ofrecerles su producto y/o servicio adecuadamente, esto no sólo beneficiaría a la persona que ha aprendido el idioma.

Entre las ventajas que supone aprender inglés en el sector turístico, encontramos, que se desarrolla una mejor comunicación con el cliente logrando entender lo que el cliente nos pide, de esta manera podremos asesorarle y mejorar así su

---

<sup>5</sup> Tomado de [https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-115174\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-115174_archivo_pdf.pdf)

experiencia en nuestro negocio y si no vuelve es posible que lo recomiende a conocidos y amigos, o incluso en las redes sociales, también el cliente sale beneficiado, el turista se siente mejor atendido al poder comunicarse más fácilmente, y poder explicar mejor lo que necesita o lo que desea comprar.

Jaraba, D., & Arrieta, A. (2012) expresa que la enseñanza y el aprendizaje del inglés en contextos bilingües, multilingües y extranjeros presenta una gran cantidad de retos socioculturales, pedagógicos, metodológicos, cognitivos, académicos, metacognitivos y afectivos tanto para los estudiantes como para los profesores<sup>6</sup>. De aquí que la propuesta de enseñanza invite a crear estrategias metodológicas significativa con el fin de obtener buenos resultados.

Skutnabb-Kangas (2000), manifiesta que el aprendizaje de una segunda lengua o lengua extranjera puede verse como una oportunidad o amenaza. Con relación a la primera, se considera que aprenderla posibilita un enriquecimiento cultural que permite alcanzar una visión multicultural. Con respecto a la última, el aprendizaje de una segunda lengua puede considerarse como una amenaza que aliena a la cultura y a la lengua materna<sup>7</sup>. Es el caso de la población escogida, en su mayoría Misak y algunos campesinos de la misma región, la segunda lengua no es una amenaza sino una oportunidad de interacción comunicativa efectiva y productiva. Para el municipio de Silvia, se considera el inglés como una herramienta que permitirá aprovechar los saberes y la visión que se tiene de los atractivos turísticos directamente de la fuente, logrando así la inclusión del inglés de manera básica pero eficaz.

Lev Vigotsky (1896) sustentó que “El lenguaje ha desempeñado un proceso doble: no solo ha sido en sí mismo una herramienta mental, sino también el medio esencial por el cual las herramientas culturales se transmiten” y junto a este

---

<sup>6</sup> Tomado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-34322012000100007](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-34322012000100007)

<sup>7</sup> Tomado de <https://www.mecd.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre326/re32607.pdf?documentId=0901e72b8125db16>

concepto ligamos a otro estudioso de las lenguas como es Edwar Sapir, pues expone:

“La palabra “lenguaje” involucra la práctica de las lenguas. Así lo destaca en su definición: "El lenguaje es un método exclusivamente humano, no instintivo, de comunicar ideas, emociones y deseos por medio de un sistema de símbolos, ante todo auditivos, producido de manera deliberada" (Sapir 1966:14) Sapir distingue el proceso de adquisición del habla del proceso de caminar. Caminar -dice- es una función instintiva, biológica, mientras que el habla es una función no instintiva, adquirida, cultural. El hombre está predestinado a hablar por que ha nacido en una sociedad. Para Sapir: "El habla varía sin límites precisos, en los distintos grupos sociales porque es una herencia puramente histórica del grupo, es producto.. de un hábito social, mantenido desde largo tiempo" (Sapir 1966: 10) El lenguaje es para Sapir la faceta exterior del pensamiento, pero considera que en la práctica cotidiana no se puede pensar ni razonar sin necesidad de palabras, el lenguaje es el molde del pensamiento: al surgimiento de un nuevo concepto precede un viejo material lingüístico, y este concepto no adquiere independencia sino cuando ha encontrado su envoltura lingüística (Sapir (1966) citado por: Margot Bigot – Apuntes de Lingüística antropológica)”.

Por tanto, uno de los objetivos principales de esta pasantía es lograr Implementar recursos lingüísticos en inglés suficientes para una comunicación comprensiva con los clientes de forma básica pero efectiva, esto logrado a través de herramientas como el aprendizaje significativo de David Ausubel, y de los principios pedagógicos de la nueva escuela según Julián de Zubiría Samper (2003).

El aprendizaje significativo, según David Ausubel, es aquel que produce una interacción entre los conocimientos más relevantes de la estructura cognitiva y las nuevas informaciones (no es una simple asociación), de tal modo que éstas adquieren un significado y son integradas a la estructura cognitiva de manera no arbitraria y sustancial, favoreciendo la diferenciación, evolución y estabilidad de los subsunsores pre existentes y consecuentemente de toda la estructura cognitiva.

Partir de los saberes y presaberes de la comunidad, además de compartir en los contextos propios, hace que los procesos de aprendizaje y enseñanza adquieran el valor significativo requerido para su efectividad.

Julián de Zubiría Samper (2003), plantea que el conocimiento se adquiere de una manera más efectiva cuando se aprende haciendo, cuando el conocimiento y el desarrollo se autoestructuran, es a partir de la experiencia como se adquieren los conocimientos, ya que la experiencia genera más interés, favorece el aprendizaje, ayuda a la clarificación, promueve la reflexión, la inventiva y garantiza la conservación de lo aprendido al incorporarse éste de manera más firme<sup>8</sup>.

Teniendo como base estas herramientas brindadas por los autores elegidos para el desarrollo de la pasantía, lo que se pretende lograr es que los actores del turismo vinculados al proyecto, “Diseño de un plan inclusivo e innovador para el fortalecimiento y la dinamización de la actividad turística en el municipio de Silvia”, cuenten con unas capacitaciones diseñadas y pensadas para ellos, diseñadas para la comunidad, empresarios, comerciantes, y comunidad indígena, que tenga contacto con el turismo que se desarrolla en Silvia cauca, garantizando que en las 40 horas sugeridas para dicha capacitación, los participantes a partir de sus saberes y tradiciones logren comunicarse de manera básica y eficaz con clientes y visitantes extranjeros en el idioma inglés.

## **2.2. Marco legal:**

Partiendo de la Ley 300 de 1996 por la cual expide la ley general de Turismo, en su artículo 3° Conformación del sector turismo en su parágrafo enuncia: “El subsector de la educación turística formal, en sus modalidades técnica, tecnológica, universitaria de postgrado y de educación continuada es considerado como soporte del desarrollo turístico y de su competitividad y en tal condición se propiciará su fortalecimiento y participación”<sup>9</sup>, además en el marco general marco general de política definido por el MEN (Ministerio de educación Nacional) en el Decreto 3011 de Diciembre 19 de 1997 (Ley 115/94), indica:

---

<sup>8</sup> De la escuela nueva al constructivismo, se aprende haciendo - página 109

<sup>9</sup><http://www.mincit.gov.co/documentos.php?id=168> / ley 300 de 1996 / Ministerio de Industria, comercio y turismo.

“Artículo 2º. Para efectos de lo dispuesto en el presente decreto, la educación de adultos es el conjunto de procesos y de acciones formativas organizadas para atender de manera particular las necesidades y potencialidades de las personas que por diversas circunstancias no cursaron niveles grados de servicio público educativo, durante las edades aceptadas regularmente para cursarlos o de aquellas personas que deseen mejorar sus aptitudes, enriquecer sus conocimientos y mejorar sus competencias técnicas y profesionales.

Artículo 3º. Son principios básicos de la educación de adultos:

- a) Desarrollo Humano Integral, según el cual el joven o el adulto, independientemente del nivel educativo alcanzado o de otros factores como edad, género, raza, ideología o condiciones personales, es un ser en permanente evolución y perfeccionamiento, dotado de capacidades y potencialidades que lo habilitan como sujeto activo y participante de su proceso educativo, con aspiración permanente al mejoramiento de su calidad de vida;
- b) Pertinencia, según el cual se reconoce que el joven o el adulto posee conocimientos, saberes, habilidades y prácticas, que deben valorarse e incorporarse en el desarrollo de su proceso formativo;
- c) Flexibilidad, según el cual las condiciones pedagógicas y administrativas que se establezcan deberán atender al desarrollo físico y psicológico del joven o del adulto, así como a las características de su medio cultural, social y laboral;

d) Participación, según el cual el proceso formativo de los jóvenes y los adultos debe desarrollar su autonomía y sentido de la responsabilidad que les permita actuar creativamente en las transformaciones económicas, sociales, políticas, científicas y culturales, y ser partícipes de las mismas<sup>10</sup>.

### **2.3. Marco contextual<sup>11</sup>**

La pasantía se desarrollara en el municipio de Silvia – Cauca, Silvia fue fundada el 23 de octubre de 1562 por Francisco de Belalcázar, Inicialmente la población era llamada GUAMBÍA, a partir del año de 1.838 se llamó Silvia. En el libro octavo de bautismos de 1.838 en adelante, pagina 126, hay esta anotación del cura Manuel José Gálvez “En adelante se asentarán las partidas con la denominación de la parroquia de Silvia, por decreto del Supremo Poder Ejecutivo. Donde concede este nombre a la parroquia extinguiéndose el de Guambía”. La nota anterior se halla entre dos partidas: la anterior tiene fecha del 15 de julio de 1.838, y la posterior tiene fecha 31 de julio del mismo año.

El nombre de Silvia al parecer fue una derivación de selva, que en latín se escribe silva, también se dice que esas tierras de Silvia son las mismas que se adjudicaron a don Francisco de Belalcázar el 23 de octubre de 1.562. Es decir, que a esa fecha ya la zona era llamada Silvia. En el archivo EL CAJRNERO reposa un expediente marcado con el No. 121 de octubre de 1.841 donde se habla de la quebrada de Silvia, que es la quebrada hoy conocida con el nombre de Manchay o del Molino, y esto sugiere la posibilidad de que la quebrada tenía tal nombre desde tiempo antiguo. Las tierras que hacían parte hace algunos años de la hacienda “Gran Chimán”, hoy conocidas como: Santiago, La Clara, Agua Blanca, Chimán y Ambachico; se llamaron antiguamente “Tierras de Silvia” y el río

---

<sup>10</sup> Tomado de [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86207\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86207_archivo_pdf.pdf)

<sup>11</sup> Tomado de <http://www.silvia-cauca.gov.co/municipio/historia>

conocido con el nombre de Piendamó, se llamó río de Silvia, de seguro porque limitaba las “Tierras de Silvia”. También se explica como una derivación de Silva, que con seguridad fue algún propietario de aquellas tierras.

La población de Silvia no estuvo siempre en el mismo lugar donde hoy se levanta; por lo menos se ha hallado en tres lugares diferentes. La tradición constante cuenta que la primera ubicación del poblado fue el lugar llamado “Las Tapias”, distante más o menos tres kilómetros de la actual población donde fue fundada. Dicho poblado primitivo fue destruido por los feroces Paeces cuyas frecuentes invasiones y depredaciones tenían aterrados a los habitantes de la misma ciudad de Popayán.

El segundo sitio que ocupó fue el lugar llamado “Buchitolo”, donde hoy se ubica el barrio Boyacá. Se menciona en ese lugar preciso donde se levantaba la iglesia pajiza, la casa cural, la plaza, etc. Se dice que el origen de Silvia data del año 1.562-1.563, y que fue el lugar llamado “Las Tapias”, donde existió primitivamente. Y en el año de 1.589, ocurrió el traslado al lugar llamado “Buchitolo”, donde permaneció cerca de 200 años. En 1.806 se efectuó el traslado definitivo de la población al lugar que ocupa hoy, con el fin de obligar al mayor número de indios a vivir en la población, para lo cual construyeron las autoridades casas suficientes para poderlos albergar. El lugar escogido para el traslado fue el estrecho vallecito formado por el río Piendamó y la quebrada Manchay, de apreciable longitud a la vera del río.

### **Geografía:**

Límites del municipio: Silvia está situada en el nor-oriental del Departamento del Cauca, al suroccidente de Colombia, entre los 2°47'37" y 2°31'24" de latitud norte y entre los 76°10'40" y 76°31'05" de longitud al occidente del meridiano de Greenwich, sobre el flanco occidental de la cordillera central. La cabecera municipal está ubicada entre el río Piendamó y la quebrada Manchay sobre los

02°36'50" norte y 76°22'58" al oeste, a 2.600 metros de altitud. Dista de la capital de Cauca - Popayán 59 Km. Su área es de 662,4 Km<sup>2</sup>, Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar): 1.800 y 3.800 m.s.n.m, y temperatura media: 12 y 21 grados centígrados° C

**Vías de comunicación:**

Terrestres: Va desde la entrada por Piendamó hasta la salida de Guambía y viceversa. Compromete directamente las carreras segunda, tercera y cuarta. Esta vía se encuentra pavimentada, pero en algunos sectores está en mal estado. La vía en la salida a Guambía es la que conduce hasta Gabriel López y se encuentra destapada y bastante deteriorada. Actualmente se encuentra en proceso de repavimentación la vía principal desde Piendamó hasta el casco urbano de Silvia.



**MAPA 1.** Ubicación del municipio de Silvia en Colombia y el departamento del Cauca

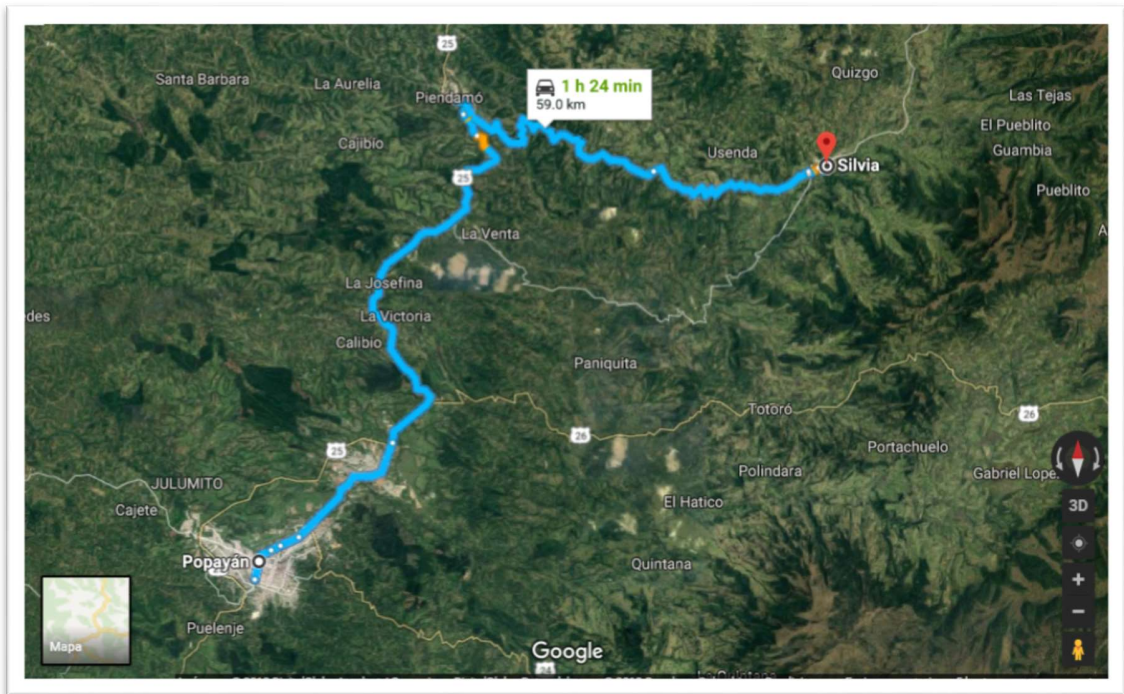
Fuente: <http://en.wikipedia.org/>



Vista satelital del municipio de Silvia, Cauca



**FOTOGRAFÍA 1.** Fuente: Google *maps*, datos del mapa 2018 © Google.



**FOTOGRAFÍA 2.** Distancia Popayán - Silvia Fuente: Google *maps*, datos del mapa 2018 © Google.

## **Ecología:**

Flora: El Municipio de Silvia cuenta con una flora muy variada y compleja debido a la presencia de diferentes tipos de ecosistemas relacionados con los pisos bioclimáticos que van desde el páramo, subpáramo, altoandino, andino y subandino.

Fauna: La información sobre este recurso se obtuvo a través de entrevistas y el conocimiento de los habitantes del Municipio. Es importante destacar que un alto porcentaje de las especies reportadas se encuentra en peligro de extinción y sería urgente formular medidas de conservación para así mantener la estabilidad de los ecosistemas.

Los factores geológicos y geográficos han moldeado la composición de la fauna que se conoce en la actualidad en el flanco occidental de la cordillera Central. Así mismo las características ecológicas han contribuido a moldear las comunidades animales desde los bosques subandino hasta los páramos, resaltando ejemplos de adaptación que ha hecho posible la multiplicidad de vida bajo condiciones ambientales diferentes a aquellas que se encuentran en las tierras bajas de los valles.

El estado de conservación y de las posibilidades de subsistencia que tienen muchas de las especies andinas es decadente ante el proceso de deterioro generalizado que se viene dando desde tiempos históricos a los diferentes ecosistemas.

En la medida en que han desaparecido muchas especies florística, también lo han hecho las faunísticas o están cada vez en mayor riesgo de extinción. En Silvia era fácil encontrar el águila real, la danta, el oso de anteojos, el puma, la guagua, el cusumbo grande o sólino, el cusumbo pequeño, el venado, el cóndor, ave que se paseaba durante el verano por el territorio, los conejos, diversidad de torcazas y

colibríes, chiguacos, quinquinas, chicaos, pavas, tierreros, paletones, armadillos, atrapa moscas o toreadores, la tijereta, la gallina ciega, el gavián, el garrapatero, diversidad de azulejos, golondrinas negra, carpinteros, la dorotea y otros.

Factores tales como: la tala y quema, la ganadería extensiva, las técnicas inadecuadas en la agricultura y la ganadería, la aplicación de agroquímicos, la presión demográfica, los cultivos ilícitos, entre otros, han venido deteriorando los recursos naturales y el ambiente.

### **Economía:**

La economía de Silvia consta de unos subsectores económicos los cuales son:

1. Sector agropecuario
2. Piscicultura
3. La agroindustria
4. Minero
5. Comercial
6. Turismo
7. Financiero
8. Artesanía

Es importante destacar que los tres primeros Sector agropecuario, Piscicultura y La agroindustria son los más importantes sectores importantes del Municipio a nivel general.

Los cuatro sectores restantes, Minero, Comercial, Turismo y Financiero también son importantes pero tienen una cobertura mucho más reducida en términos de oferta real, que deben ser evaluados y analizados en el corto plazo, con la perspectiva de obtener y canalizar resultados más promisorios en el mediano y largo plazo.

El sector artesanal se constituye en un importante renglón del sector económico y productivo del Municipio, donde intervienen hombres y mujeres de las etnias indígenas nasa y gauambiana y de los sectores campesino y urbano, todos reunidos bajo el nombre de la asociación de artesanos y microempresarios de Silvia "ETNIKAS".

### 3. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA

Para iniciar recordemos un poco el concepto general de lo que es la metodología. La RAE (Real Academia Española) la define como un vocablo que proviene del griego μέθοδος (méthodos), que significa 'método', y el sufijo -logía, que deriva de λόγος (lógos) y traduce 'ciencia, estudio, tratado'. Y si hablamos de metodología de la investigación, la encontramos como una disciplina de conocimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento.

En otras palabras, orienta la manera en que vamos a enfocar una investigación y la forma en que vamos a recolectar, analizar y clasificar los datos, con el objetivo de que nuestros resultados tengan validez y pertinencia. Para Kurt Lewin (2008, p.13), La investigación acción es una forma de cuestionamiento auto reflexivo, llevada a cabo por los propios participantes en determinadas ocasiones con la finalidad de mejorar la racionalidad y la justicia de situaciones, de la propia práctica social educativa, con el objetivo también de mejorar el conocimiento de dicha práctica y sobre las situaciones en las que la acción se lleva a cabo. Dicha metodología puede estar inscrita en los paradigmas cuantitativos o cualitativos.

El presente proyecto se apoyó durante todo el proceso pedagógico en el paradigma cualitativo, propio de las ciencias sociales y humanas, y por ende de la educación. Aquí se encuentra diversos enfoques, pero me quedare con la investigación acción pedagógica (IAP) que plantea Bernardo Restrepo. (Bernardo Restrepo (OEI-Revista Iberoamericana de Educación -ISSN: 1681-5653-). Pues en ella manifiesta que el propósito central de la investigación-acción pedagógica es la construcción de saber pedagógico, puesto que es la investigación del maestro sobre su quehacer cotidiano, formando parte del aprendizaje de toda persona, fomentando ejes de relación como la observación del contexto, unificando estrategias de comportamiento en el aula. El pedagogo valida el saber pedagógico

del maestro desde sus experiencias en el aula. Además, plantea tres fases por las cuales se debe andar para hacer una verdadera construcción del saber y a su vez transformación o fortalecimiento según corresponda. Ellas son:

- a. Deconstrucción
- b. Reconstrucción
- c. Validación o evaluación

La deconstrucción, declara Restrepo (2003, p.91), la considera como la práctica pedagógica que se constituye en el momento donde el docente investigador plantea su práctica pedagógica a través de la implementación y ejecución un plan de acción, este plan de acción consistió en la implementación de 10 talleres prácticos didácticos denominados lesson plans o workshops.

La reconstrucción, al reconstruir la práctica se produce saber pedagógico, nuevo para el docente, no significa negar todo lo bueno, es proponer transformaciones para las falencias encontradas. Todo este proceso consiste en pasar de un conocimiento práctico más bien inconsciente, a un conocimiento práctico que, como dice Schon (1983) es un proceso de reflexión en la acción o conversación reflexiva con la situación problemática. Esta fase, por tanto, permitió diseñar un plan de acción que nos acercó a hacer un mejoramiento a la problemática observada dentro del entorno, en este caso la falta de dominio de la lengua inglesa para una mejor interacción con los visitantes extranjeros. Se implementó, entonces, la motivación como base para el desarrollo de las competencias comunicativas, teniendo como resultado una reflexión práctica que nos ayudó a plantear nuevas estrategias de aprendizaje, los workshops diseñados para poner desarrollar la práctica fueron los siguientes:

- Workshop data analysis 1: A tour guide
- Workshop data analysis 2: Location and Directions
- Workshop data analysis 3: Describing services and facilities in a Hotel
- Workshop data analysis 4: Vocabulary of a Hotel

- Workshop data analysis 5: Traditional dishes and recipes
- Workshop data analysis 6: Taking a message – Telephone booking
- Workshop data analysis 7: Describing a Natural destination
- Workshop data analysis 8: Describing your Product
- Workshop data analysis 9: Prices and Negotiation
- Workshop data analysis 10: A job interview

Y por último, la validación o evaluación de la efectividad, en esta fase final podemos hacer la comprobación del desarrollo de la práctica de una manera efectiva, teniendo como marco referencial la deconstrucción y reconstrucción. El presente informe hace parte de esta evaluación, puesto que es una reflexión sobre lo practicado y vivido durante los procesos de formación básica del inglés en esta comunidad.

## I. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Alicia Gurdían (2007,190) manifiesta que las técnicas cualitativas de investigación enfatizan la obtención de información referida, básicamente, a percepciones, sentimientos, actitudes, opiniones, significados y conductas. Existen varias técnicas de recolección que nos pueden contribuir con una recolección de información confiable. Entre ellas tuvimos:

La entrevista, dice Taylor y Bogdan (1986), es un conjunto de reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistador y sus informantes, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto a sus vidas, experiencias o situaciones. En otros conceptos podemos encontrar que la entrevista es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar. Todos aquellos presentes en la charla dialogan en pos de una cuestión determinada planteada por el profesional.

Se encuentra diversas clases de entrevistas como la recíproca, donde el entrevistado utiliza una técnica de recolección mediante una interrogación

estructurada o una conversación totalmente libre; en ambos casos se utiliza un formulario o esquema con preguntas o cuestiones para enfocar la charla que sirven como guía.

Las entrevistas se utilizaron, especialmente, para recopilar información relevante sobre el estado de ánimo y las actitudes de los estudiantes. Además de la entrevista que utiliza principalmente preguntas abiertas, seguimos los principios de las entrevistas no estructuradas (Trochim, 2006)<sup>12</sup>.

### ➤ **Observación Participante**

En la observación participante la investigadora o el investigador se introducen en el contexto, como maestra orientadora del proceso de enseñanza del inglés, tuvo la oportunidad de compartir con la población escogida y se llegó a formar parte de él, de tal forma que se tienen vivencias de primera mano que permitieron comprender la situación o el comportamiento del grupo.

En el Registro pedagógico se describen sus sensaciones, descripciones, acontecimientos, interacciones, eventos, sucesos, hechos, entre otros. De igual forma, se incluyen descripciones sobre los acontecimientos, las personas y las interacciones que se observan, así como a partir de la vivencia, la experiencia y la sensación de la persona que observa (Gurdián, 2007:190). “El propósito de la OP en una investigación cualitativa es desarrollar una comprensión holística de los fenómenos en estudio, que sea tan clara y precisa como sea posible. Por consiguiente, la OP ayuda a la investigadora y al investigador a tener una mejor comprensión del contexto y el fenómeno en estudio” (Gurdián, 2007:190).

---

<sup>12</sup> Referencia tomada de tesis para maestría “M.A. in English Didactics” Oscar David Gomez Zuñiga Mauricio Andrés Manrique, Universidad de Caldas, Manizales 2014



### ➤ **Registro Pedagógico o Diario de campo**

El registro pedagógico o diario de campo es considerado como una herramienta de gran utilidad para los maestros, por la posibilidad de escritura, de narración anecdótica, de confrontación teórica y de reflexión contrastada entre lo observado y las teorías. Alicia Gurdián (2007,1992) plantea que es un registro detallado, preciso y completo de acontecimientos y acciones. Par esto es necesario que el diario de campo, como lo llama, tenga una descripción minuciosa de las personas y de los contextos. De las propias acciones del/a observador. De las impresiones y vivencias del/a observador/a. de los supuestos y las interpretaciones que el/a observador/a hacen en el transcurso de la observación y de sus reflexiones, conjeturas y prejuicios.

También se acudió a otros recursos como el análisis de textos, discursos, documentación, evidencias videográficas y fotográficas, entre otras.

### **La población**

Siguiendo el método cualitativo la pasantía se enfocó en las actividades desarrolladas con un grupo determinado de personas, que en nuestro caso fueron un grupo de actores del Turismo del municipio de Silvia – Cauca, teniendo en cuenta que dentro de este nutrido grupo contábamos con la presencia de la comunidad indígena misak, campesinos, y habitantes del área rural del municipio. Todos adultos que oscilan entre las edades de 25 y 50 años, de nivel educativo alcanzado técnico, y algunos tecnólogos en distintas disciplinas, siempre dispuestos aprender, participativos, comprometidos con todas las capacitaciones, asistieron a todas las actividades programadas, y respondieron positivamente a todas las estrategias didácticas aplicadas durante todo el proceso de formación.

#### **4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

Teniendo en cuenta que esta pasantía se encontró enmarcada en la fase transversal del proyecto “Diseño de un plan inclusivo e innovador para el fortalecimiento y la dinamización de la actividad turística en el municipio de Silvia” y de acuerdo con lo planteado para el desarrollo de la pasantía, en nuestro primer encuentro con los actores del turismo de la comunidad del municipio de Silvia, realizamos una socialización del proyecto macro y de lo que queríamos lograr con esta pasantía en términos de las capacitaciones en inglés que íbamos a impartir.

El desarrollo de la práctica consistió de acuerdo a la metodología, en la implementación de 10 talleres de 4 horas cada uno, resultando en una capacitación de 40 horas para los actores del turismo en el municipio de Silvia, además del primer acercamiento ya mencionado. Estos talleres nos permitieron reconocer las debilidades y fortalezas de nuestros participantes, logrando implementar habilidades de comunicación en el idioma inglés, además de vocabulario pertinente para el desarrollo de la actividad turística.

De acuerdo a lo planeado para dichas capacitaciones y en pro de lograr una sinergia entre actores con el equipo de trabajo se realizó una actividad denominada “El ovillo”, esta actividad permitió conocer sobre las expectativas de todos los actores participantes desde el enfoque Universidad, estado, empresa y sociedad (UEES) y cómo podrían brindar aportes al proyecto.

En este primer paso contamos con una asistencia muy nutrida por parte de todos los actores, universidad, estado, empresa, comunidades indígenas y sociedad, a continuación número de personas asistentes de acuerdo a su sector



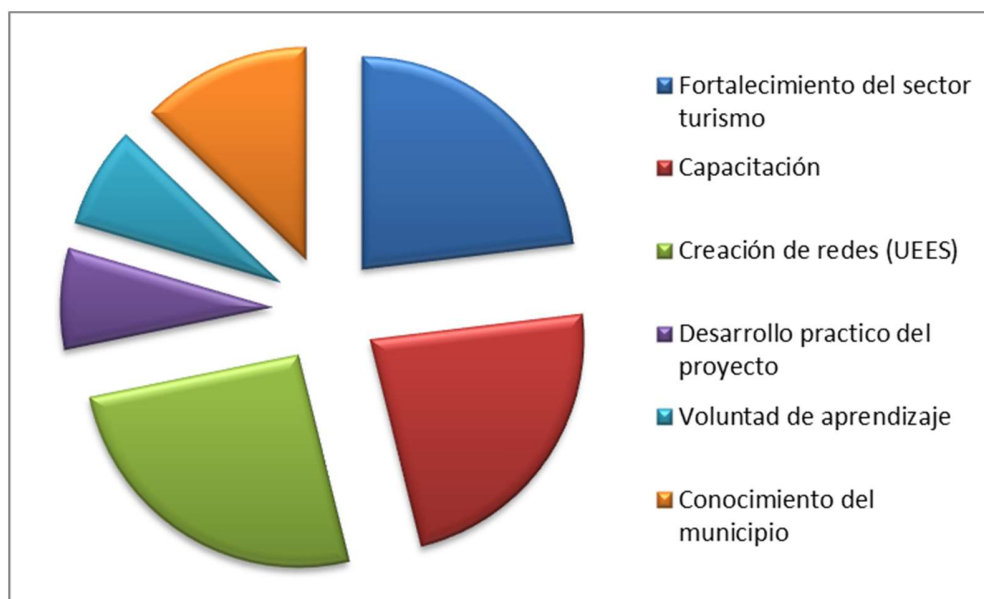
**Estadística 1:** Estadísticas asistencia primer encuentro - Fuente propia

- Actores Universidad / Sector educativo 13
- Actores Estado / Sector público 2
- Actores Empresa / Sector Privado 7
- Actores sociedad/ Comunidad local 5
- Actores sociedad/ Comunidad indígena 7

Además, este encuentro permitió conocer que expectativas tenía el grupo del proyecto que se iba a implementar en el municipio, a continuación la clasificación de expectativas del grupo.

<b>EXPECTATIVA GENERAL</b>	
Fortalecimiento del sector turismo	9
Capacitación	9
Creación de redes (UEES)	10
Desarrollo practico del proyecto	3
Voluntad de aprendizaje	3
Conocimiento del municipio	5

**Tabla 1:** Fuente propia



**Grafica 1:** Estadísticas expectativas primer encuentro Fuente propia

De este encuentro pudimos notar en los asistentes en general manifestaron un recibimiento positivo al proyecto y se mostraron interesados en participar y contribuir con el mismo, además de que una de sus mayores expectativas fue la de recibir capacitación dentro de lo que enmarca mi pasantía con las capacitaciones en idioma inglés.

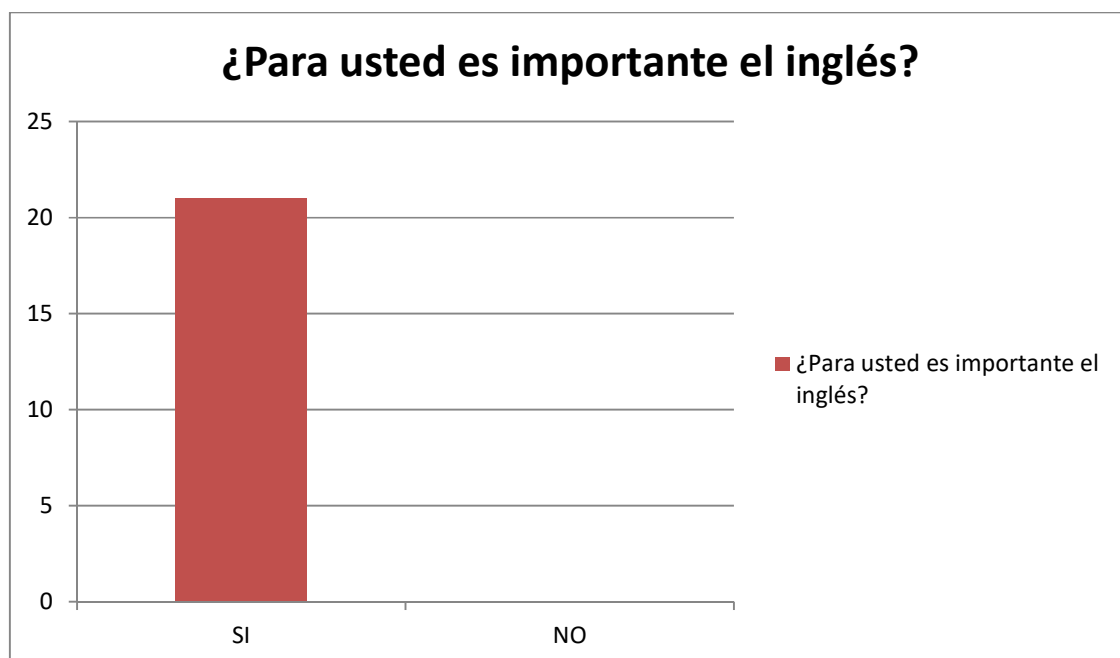
Además se aplicaron unas encuestas (ver anexos) que tenían como propósito identificar las percepciones que tienen los participantes con respecto a sus fortalezas y debilidades en el aprendizaje el inglés, al igual que sus intereses y expectativas frente a las capacitaciones de este idioma, arrojando como resultados que aprender inglés es muy importante para el desarrollo de sus actividades en el sector del turismo, que contaban con un conocimiento básico de inglés y que disponían del tiempo necesario para realizar las capacitaciones; asimismo, muestran la importancia de aprender a hablarlo y escucharlo, por cuanto aquí está la base de la comunicación con los extranjeros, y otros aspectos como que cualidades buscan en sus orientadores, a continuación resultados por pregunta.

De igual forma, se cuestiona a cerca de las cualidades y habilidades que debe tener su orientador en inglés con el fin de obtener un aprendizaje más efectivo, al respecto expresan encontrar un maestro integral en su saber, su hacer y su ser.

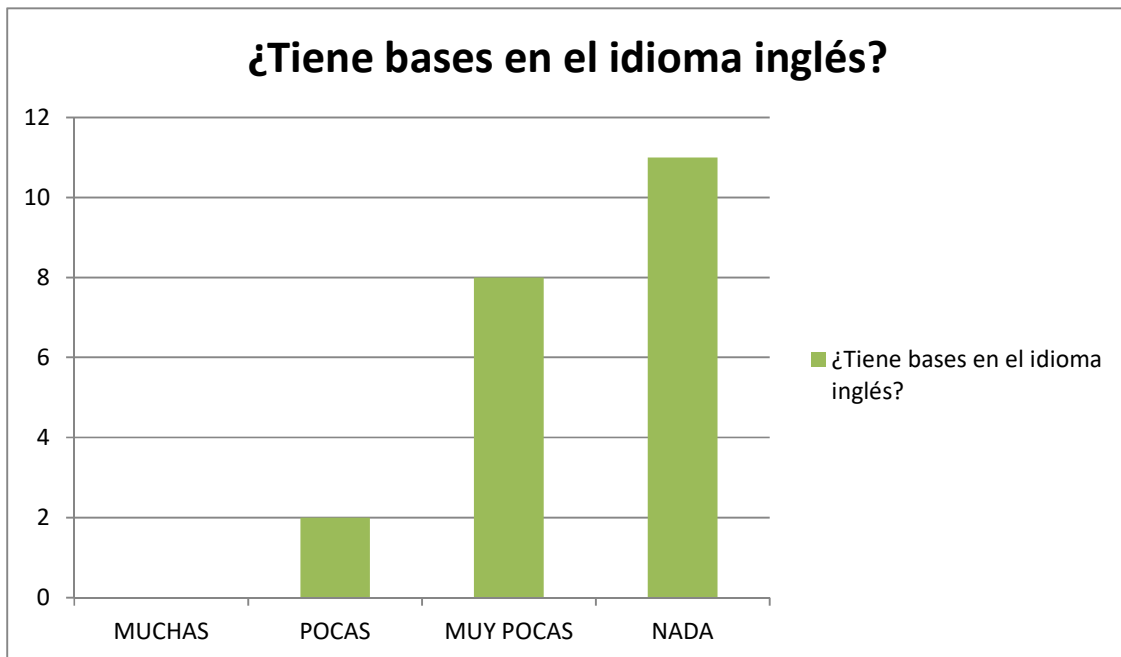
En cuanto a la metodología se orientan más por el trabajo de grupo, esta manifestación es comprensible porque se puede, como todo principiante en algún proceso de aprendizaje inicial en segunda o tercera lengua, temor y timidez al hablar e interactuar, sin embargo los procesos metodológicos aplicados dieron para conquistar la confianza en el hablar y escuchar, habilidades que se deben fortalecer de forma individual.

Y para finalizar había expresaron su motivación e interés para aprender el inglés que fue el servicio al cliente, este aspecto contribuyó para que los aprendices colocaran todo su atención en los encuentros de formación.

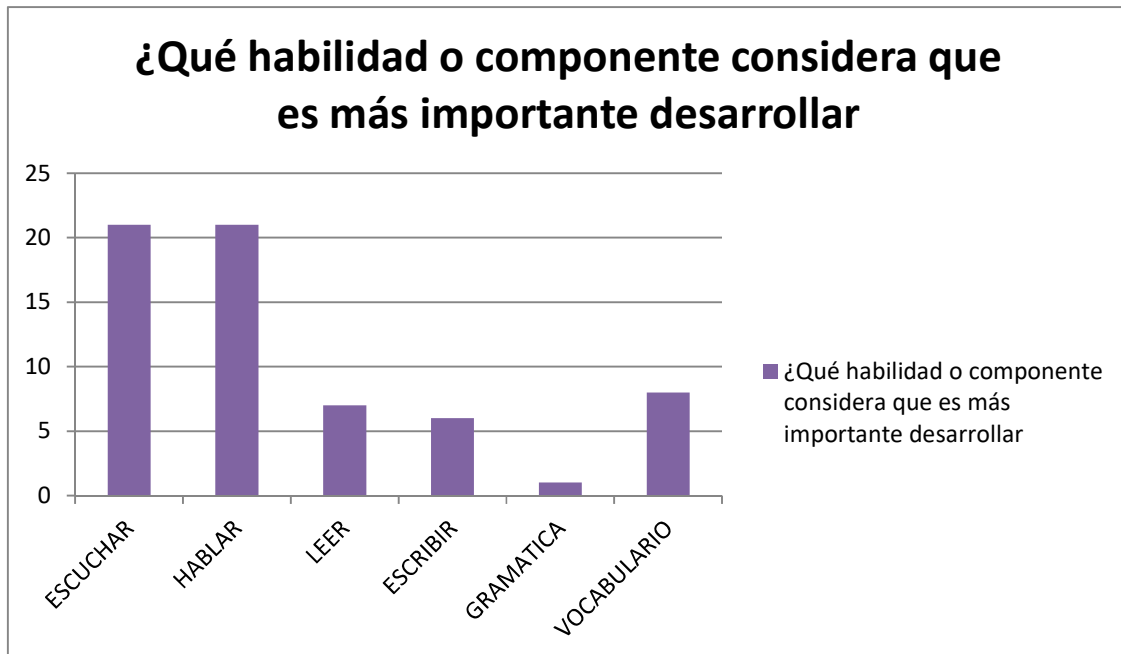
- A la pregunta: ¿Para usted es importante el inglés?



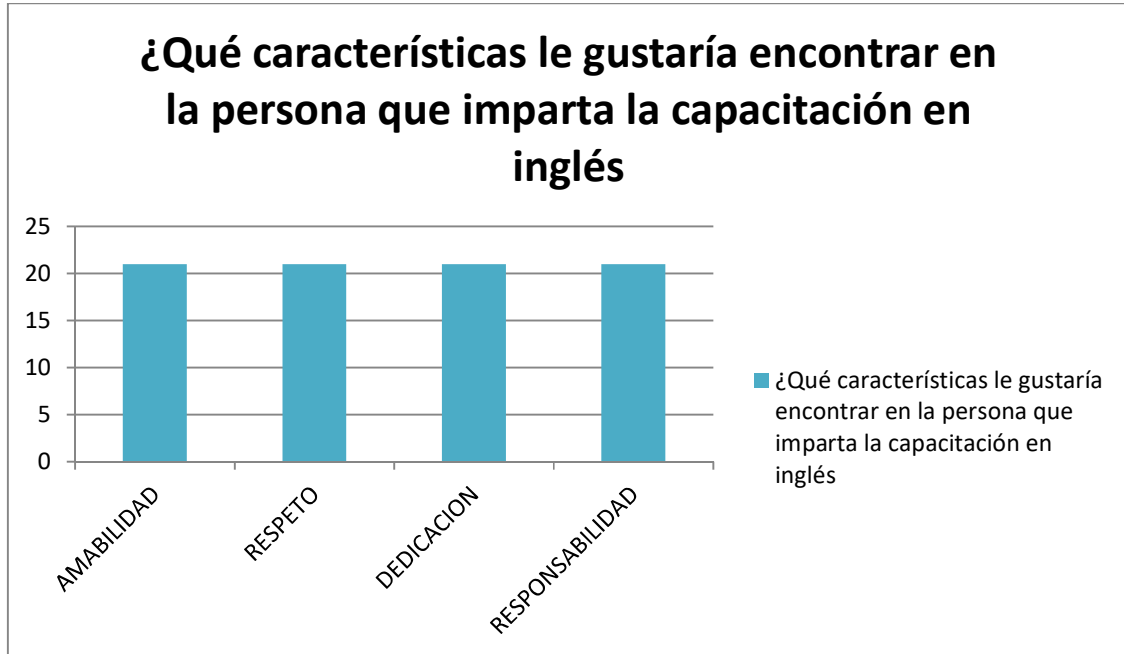
- A la pregunta: ¿Tiene bases en el idioma inglés?



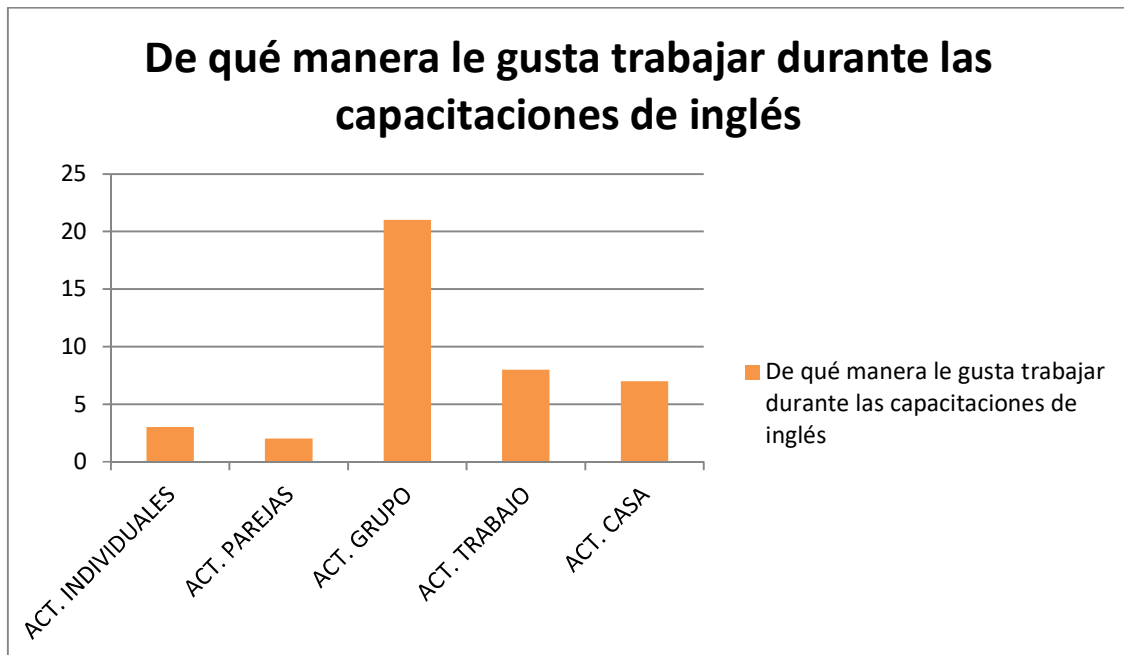
- A la pregunta: ¿Qué habilidad o componente considera que es más importante desarrollar?



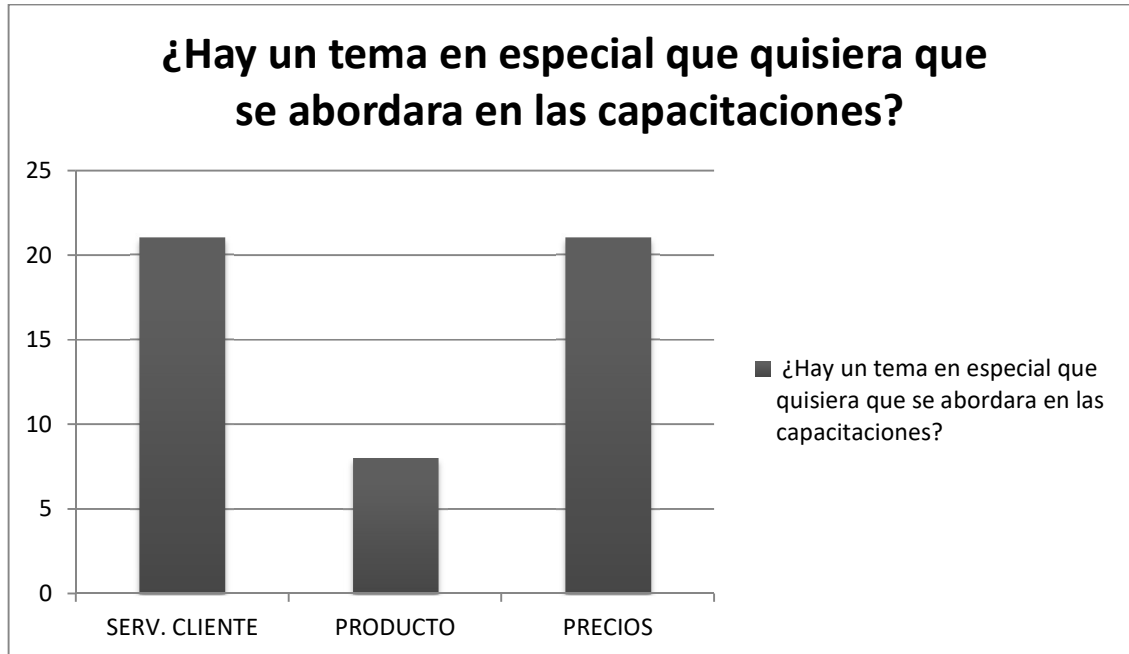
- A la pregunta: ¿Qué características le gustaría encontrar en la persona que imparta la capacitación en inglés?



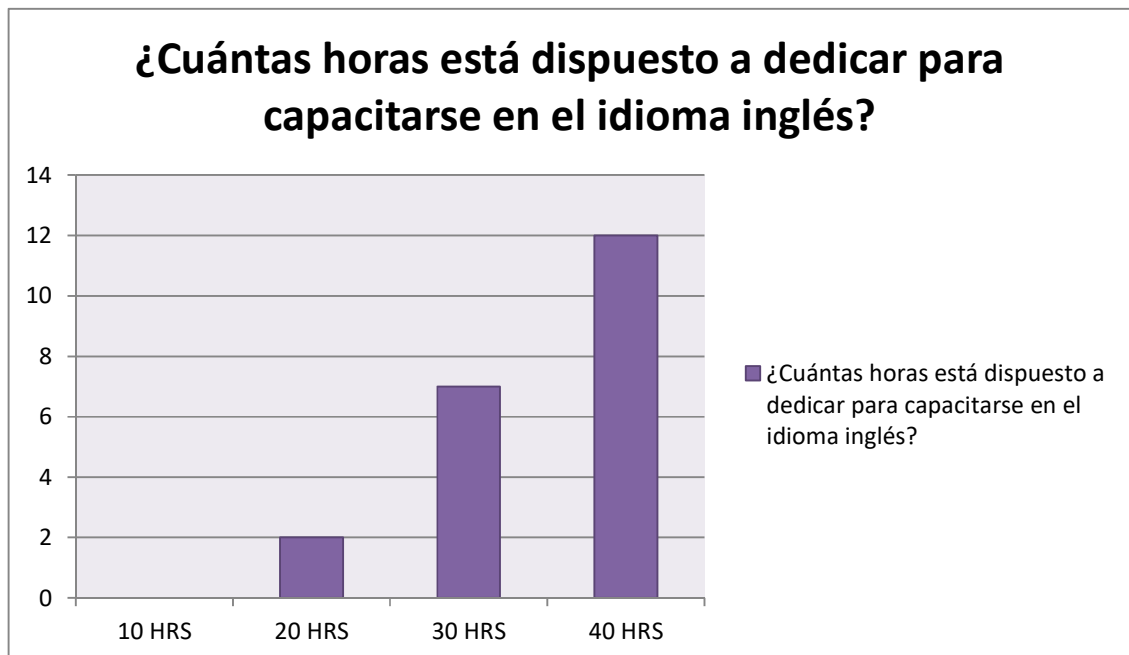
- A la pregunta: ¿De qué manera le gusta trabajar durante las capacitaciones de inglés?



- A la pregunta: ¿Hay un tema en especial que quisiera que se abordara en las capacitaciones?



- A la pregunta: ¿Cuántas horas está dispuesto a dedicar para capacitarse en el idioma inglés?





Con la información de las personas participantes, también notamos como se ve en la gráfica No 1, se cuenta con gran afluencia de comunidad indígena, y siguiendo el cronograma sugerido en el anteproyecto se creó un cronograma de lesson plans o workshops y horarios para los asistentes.

Siguiendo el método de investigación aplicado al proyecto de la pasantía, procedimos a impartir el primer workshop de inglés, que fue el más importante ya que en esa actividad se tuvo la oportunidad de evaluar a todos los asistentes a las capacitaciones en inglés, con las entrevistas que se realizaron, se esperaba analizar las dificultades, preferencias y actitudes del grupo hacia el aprendizaje del inglés y de acuerdo a los resultados se esperaba enseñar inglés con un propósito específico, como una lengua extranjera y en ciertos casos como un tercer idioma a un grupo minoritario de empresarios, artesanos, campesinos e indígenas.

Las actividades que se desarrollaron estuvieron enmarcadas dentro del modelo pedagógico "constructivista". Es de recordar que el constructivismo educativo propone proceso de enseñanza, que se percibe y se lleva a cabo, dinámico, participativo e interactivo del sujeto, de modo que el conocimiento sea una auténtica construcción operada por la persona que aprende (por el "sujeto cognoscente"), es una enseñanza y aprendizaje orientada hacia la acción. Por tanto, en las prácticas pedagógica se recurrió a videos ilustrativos, dramatizados donde se simulaban servicios al cliente, se dieron las primeras pautas de saludos, trato a las personas, bienvenidas, se explicaron técnicas de cómo aprender inglés, se presentó un vocabulario sobre la familia, las comida típicas, las diversas formas de nombrar las partes de la casa, entre otras.

De esta actividad se concluyó que los asistentes a la actividad se mostraron interesados en aprender y motivados a continuar con los talleres con nuevo material, además de que los asistentes contaban con un conocimiento básico de inglés que facilitó el proceso de aprendizaje en el taller.



**Fotografía 3:** Asistentes aplicando ejercicios en clase, fuente propia.



**Fotografía 4:** Asistentes realizando un *role play* de servicio al cliente

Teniendo en cuenta que las capacitaciones estuvieron basadas en una pedagogía del aprendizaje significativo, donde los prestadores de servicios turísticos fueron los principales actores de sus aprendizajes y los capacitadores guías u orientadores del proceso. La metodología dialógica y lúdica nos ayudó a fomentar ejercicios reales y contextualizados, tales como: diálogos, dramatizados, conversaciones, situaciones problemáticas, entre otras. Es decir, una metodología interactiva, dinámica, que fomentó y apoyó el aprendizaje autónomo; incrementó el nivel de motivación de los participantes, y generó un mayor compromiso con su aprendizaje; de igual forma, las capacitaciones fueron diseñadas teniendo en cuenta estilos de aprendizaje y los requerimientos como prestadores de servicios turísticos, y las riquezas turísticas de su municipio.

Siguiendo ese orden de ideas, el cronograma de capacitaciones se desarrolló en compañía del asesor académico, el profesor Mauricio Manrique una serie de talleres o workshop (ver anexos) en los que se buscó fortalecer vocabulario, servicio al cliente, direcciones, reconocimiento de atractivos del municipio, guianza, frases cotidianas, labor diaria de acuerdo a cada labor, y situaciones cotidianas como enfermedades, remedios caseros entre otras, buscado que los participantes se sintieran familiarizados con el vocabulario y lo que se buscaba enseñar.

A continuación se presenta el modelo base de cómo se realizaron las capacitaciones:

Materiales: Postales o recortes de imágenes de sitios turísticos de Silvia, fotocopias de explicación del uso de superlativos y comparativos, lista de preguntas a responder en forma superlativa, video de sitios turísticos más representativos de Silvia.

Módulo 1. Los participantes mirarán un vídeo en Inglés de 10 minutos de sitios turísticos de Silvia, y en parejas discutirán cuál es el sitio más hermoso para ellos

y dirán la razón porque. El profesor introducirá frases en inglés y los motivará para que se expresen en ese idioma con los conocimientos previos que ellos tengan de esta lengua extranjera y con el uso de los superlativos y comparativos.

Obtención de información. A los participantes se les harán algunas preguntas relacionadas con los lugares turísticos de Silvia "¿cuál es el lugar natural más hermoso que han visitado en Silvia?" ¿Qué hacen para conservarlos? ¿Puedes mencionar los tres más bonitos para ti?

Módulo 2. Se muestra una presentación en power point de un sitio turístico de Silvia y explica en inglés por qué es uno de los lugares más bellos del Cauca y la razón por la cual es considerado como un destino turístico de la región. El profesor también muestra un video de una de las maravillas naturales en el mundo para ayudar a los estudiantes a mejorar las habilidades de escucha y familiarizarse con el vocabulario para describir sitios turísticos.

Módulo 3. Práctica guiada. Los participantes en grupos pequeños de tres o cuatro elegirán un Sitio turístico de Silvia y buscarán información relacionada con ese lugar para compartir con el resto de los grupos, haciendo uso del idioma inglés.

Módulo 4. Producción Juego de roles. Los participantes pretenderán estar en una agencia de viajes y dar información a los turistas sobre un sitio turístico de Silvia, utilizando el inglés.

Módulo 5. Evaluación / tarea. Los participantes harán una presentación en inglés sobre un sitio turístico de Silvia, o sus labores diarias, o sus productos usando superlativos y vocabulario para describir estos lugares en inglés.

De acuerdo con las capacitaciones impartidas se logró implementar recursos lingüísticos en inglés básicos para una comunicación comprensiva con los clientes, además de que se fortalecieron las competencias comunicativas en el

desarrollo de las actividades turísticas y se logró familiarizar a los participantes con un vocabulario pertinente al turismo para el desempeño de sus funciones.



**Fotografía 5:** Participante atendiendo en la recepción clientes extranjeras.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La industria del turismo es una de las más grandes e importantes del mundo y el inglés es el idioma principal de la comunicación internacional, es un tema que debe ser analizado, ya que es una realidad presente en los países latinoamericanos y representa uno de los ejes económicos más dinámicos de la economía de Colombia, y además tiene que ver con la oportunidad de recrear cualificadamente la fuerza laboral. Es decir, el turismo puede entenderse desde una doble perspectiva: la primera tiene que ver con la producción de los servicios turísticos, y la segunda tiene que ver con la manera de acceder y brindar esos servicios.

El inglés como idioma internacional y esencial dentro del campo económico permite la comunicación con visitantes extranjeros. Si los actores del turismo en el municipio de Silvia logran comunicarse de manera básica en inglés, los visitantes sentirán que la comunicación será bilateral y efectiva. Además de permitir relaciones interpersonales mucho más amables, acogedoras que redundaran en la prestación de un mejor servicio; aspecto que se verá representado en mejores ventas, y un voz a voz favorable para la población.

Dentro de los procesos de enseñanza y aprendizaje para una segunda lengua es básica la aplicación de metodologías dinámicas, contextualizadas y significativas para los aprendices. Cuando hay una apertura del uso de otras lenguas con el fin de proyectarse a otras comunidades, sin perder la identidad y su cultura, permite que su comunidad compare y valore la misma ante otras culturas.

Personalmente me contribuyo en el conocimiento más a fondo de nuestras culturas autóctonas, el cual nos enseñan muchos valores y la riqueza de saberes y un potencial turístico que contribuye con el fortalecimiento de nuestra economía, la iteración con miembros de comunidades indígenas y actores del turismo de un municipio como Silvia que recibe tantos turistas me permitió vivir de cerca la

actividad turística, esta fue sin duda una experiencia muy enriquecedora que como futura profesional en Turismo nunca olvidare.

Se recomienda que este tipo de capacitaciones se den también en otros entornos, municipios, lugares y comunidades que son potenciales turísticos en el Cauca; Asimismo, que los participantes de las capacitaciones continúen con las prácticas del idioma inglés, para que esta práctica continúe, en el marco del diplomado uno de los objetivos también fue crear una cartilla en inglés-español-misak, cartilla que les ayudara y será un recordatorio de todos los temas desarrollados a lo largo de la práctica empresarial.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Guía 22 estándares básicos en competencias lenguas extranjeras ministerio de educación
- El rol de la multiculturalidad en la enseñanza del inglés - Janeth Lagos Romo
- Diseño de un plan inclusivo e innovador para el Fortalecimiento y la dinamización de la actividad turística en El municipio de Silvia
- VIGOTSKY Led, El desarrollo de los procesos psicológicos superiores
- TEORIA DEL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO\* David Ausubel
- GURDIAN-FERNANDEZ, Alicia (2007) El paradigma cualitativo en la investigación socio-educativa, print center, San jose, Costa rica



## 7. REFERENCIAS CIBERGRÁFICAS

- Artículo el País, Dirección Electrónica:  
<http://www.elpais.com.co/economia/colombia-es-cada-vez-un-destino-turistico-mas-apetecido.html>
- Artículo el País, Dirección Electrónica:  
<http://www.elpais.com.co/economia/turismo-en-colombia-ha-tenido-grandes-avances-sergio-diaz-granados.html>
- Organización mundial del Turismo, Artículo el País, Dirección Electrónica:  
<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Dirección Electrónica:  
<http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-85906.html>
- MINISTERIO DE INDÚSTRIA, COMERCIO Y TURISMO. Dirección Electrónica: <http://www.mincit.gov.co/documentos.php?id=168> / ley 300 de 1996 /

## 8. ANEXOS

### 8.1 Anexo 1: encuesta realizada en la primera sección

El propósito de esta encuesta es identificar las percepciones que tienen los participantes con respecto a sus fortalezas y debilidades en el aprendizaje el inglés, al igual que sus intereses y expectativas frente a las capacitaciones de este idioma.

1. **Empresa:** \_\_\_\_\_

2. **¿Para usted es importante el inglés?**

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

¿Por qué es importante?

- Interactuar con el turista\_\_\_\_
- Promocionar productos\_\_\_\_
- Trabajo\_\_\_\_
- Guianza\_\_\_\_
- Estudio\_\_\_\_

3. **¿Tiene bases en el idioma inglés?**

Muchas\_\_\_\_ Pocas\_\_\_\_ Muy pocas\_\_\_\_ Nada\_\_\_\_

4. **¿Qué habilidad o componente considera que es más importante desarrollar?**

- Escuchar\_\_\_\_
- Hablar\_\_\_\_
- Leer\_\_\_\_
- Escribir\_\_\_\_
- Gramática\_\_\_\_
- Vocabulario\_\_\_\_

5. **¿Qué características le gustaría encontrar en la persona que imparta la capacitación en inglés?**

Amabilidad\_\_\_\_ Respeto\_\_\_\_ Dedicación\_\_\_\_ Responsabilidad\_\_\_\_

6. **De qué manera le gusta trabajar durante las capacitaciones de inglés:**

- Actividades individuales\_\_\_\_
- Actividades para realizar en parejas\_\_\_\_
- Actividades para trabajo en grupo\_\_\_\_
- Actividades para realizar en el sitio de trabajo\_\_\_\_
- Actividades para realizar en casa\_\_\_\_

7. **¿Hay un tema en especial que quisiera que se abordara en las capacitaciones?**

Servicio al cliente\_\_\_\_ Descripción de producto\_\_\_\_ Precio de producto\_\_\_\_ Otros\_\_\_\_  
Cuáles\_\_\_\_\_

8. **¿Cuántas horas está dispuesto a dedicar para capacitarse en el idioma inglés?**

10 horas (5 días/2 horas)\_\_\_\_ 20 horas (5 días/4 horas)\_\_\_\_ 30 horas (10 días/3 horas)\_\_\_\_  
40 horas (10 días/4horas)\_\_\_\_

## 8.2 Anexo 2: Ejemplo Lesson Plan para las actividades

### LESSON PLAN

Teacher: Mauricio Andrés Manrique

Assistant: Estefany A. Agudelo C.

Subject Area: Ingles

Date: July 13th / 2018

### TOUR GUIDING

At the end of the lesson:

- The students will be able to give directions and instructions.
- The Students will be able to describe monuments or tourist places in a city.
- The students will be able to talk about current events.

Time: The lesson will be carried out in two hours

Materials: Chairs, postcards, photocopies, map, images, video, video beam.

### Presentation

- 9:00-9:15: Warm up. Students start doing a running dictation activity which is a type of dictation in where students are responsible for it from the beginning. The teacher will write on a piece of paper a short description of a place with vocabulary used for describing places, and hang it onto the wall in the classroom. It is necessary to use multiple sheets of paper. One person from the pair has to "run" to the paper and read and remember as much as possible and come back to their partner as fast as possible and dictate what he/she has read, while the other student writes down what he/she has heard from his/her partner. In the middle of the "activity" the teacher tells them to swap the roles, so that it gets more interesting and they

both try out both roles; this activity will help the students to be familiar with the vocabulary that they need to describe places, give directions and instructions

- 9:15-9:50: Eliciting information. Students will be asked some questions related to the city of Popayan like what do you know about Silvia? Where do you live? What tourist places in Silvia do you know?

Eliciting information about Chiman Lake. (This is one of the most representative lakes of Silvia). The students are advised to use the vocabulary previously seen in the running dictation activity, such as this is, famous, beautiful, know, etc.

## Modeling

The teacher describes this famous place and explains to the students in a map how to get to this place from different points of the city, using imperatives, demonstratives, there is, there are, and simple present form; then, the teacher gives an example of tour guiding showing images.

Good morning/afternoon everyone! Welcome to this tour around Silvia

My name's \_\_\_\_\_

I'm your guide on the tour in Silvia

The tour will take one hour.

And we are going to be walking around the blue market, this place is one of the most representative cultural event in the town, because is the time of the week when all the cultures that live in this area come together, and we have the chance to buy all the fresh products from the countryside, the teacher shows a video in English of tourist places in Silvia.

- 9:50-10:20 Guided practice. □ Students in pairs will locate some tourist places in downtown of the city of Popayan on a map made it by them and

they will ask each other how to get to these places and give information about them. 10:20-11:00Production Role Play

The students in small groups (one tour guide and several tourists) perform a Role play, creating their own scripts and pretending that they are tourists doing sightseeing guided by a tour guide. The teacher arranges chairs in rows like bus seats.

### **Evaluation/ homework**

Students will record in a one minute video one of their favorite places in the city using the vocabulary studied in class, present simple, demonstratives, there is there are and imperatives. They must use at least fifteen sentences; it is optional to show the student face in the video.

### 8.3 Anexo 3: Evidencia fotográfica de algunas clases

- Participante del taller realizando guianza turística con vocabulario en inglés



- Participantes aprendiendo a describir sus productos en inglés

