

UNA PROPUESTA CURRICULAR EN INGLES PARA EL AREA HOTELERA

NICOLE CAICEDO BARDALES

CODIGO: 0342375

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE CIENCIAS DEL LENGUAJE
SANTIAGO DE CALI
2012

UNA PROPUESTA CURRICULAR EN INGLES PARA EL AREA HOTELERA

NICOLE CAICEDO BARDALES

Monografía para optar el título de
Licenciada en Lenguas Extranjeras

Directora

BLANCA APARICIO DE ESCORCIA

M.A. y Ph. D Candidate in Linguistics

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE CIENCIAS DEL LENGUAJE
SANTIAGO DE CALI

2012

Nota de aceptación:

Blanca Aparicio de Escorcía
Directora de la Monografía

Jurado

Jurado

Santiago de Cali, Septiembre 11 de 2012

DEDICATORIA

A Dios por la fortaleza, a mis padres y a mi hermano de quienes he recibido todo el afecto y apoyo incondicional para que todos mis logros se cumplan con éxito.

AGRADECIMIENTOS

Manifiesto un especial agradecimiento a Dios por permitirme obtener un nuevo logro en mi vida.

A mis padres, Gloria Patricia Bardales y Fernando Montaña, de quienes he recibido formación, apoyo incondicional y estímulos que me han llevado a escalar uno a uno los peldaños para ser la persona y profesional de hoy.

A mi hermano Juan Fernando Montaña, por su apoyo y por alegrar mi vida de una manera maravillosa.

A los profesores que pusieron en mis manos sus conocimientos, me brindaron su amistad y orientación para la culminación de este trabajo, en especial a la profesora Blanca Aparicio de Escorcia quien creyó en mi trabajo y me apoyó en cada etapa de este proceso.

CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCION	12
2. OBJETIVOS	14
2.1 OBJETIVO GENERAL	14
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
3. JUSTIFICACION	15
4. ANTECEDENTES	17
5. MARCO TEORICO	20
5.1. ESP (English for Specific Purposes) Antecedentes	20
5.2. Etapas de Desarrollo de ESP	21
5.3. ESP (English for Specific Purposes) Definición	23
5.4. Características de ESP	25
5.5. Roles del profesor de ESP y el estudiante	28
5.6. Enfoque Comunicativo	29
5.7. Aprendizaje Basado en Tareas (Task-Based Learning)	31
5.8. A Framework for Task-Based Learning by Jane Willis	33
6. METODOLOGIA	40
6.1 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	41

6.1.1	Análisis de Necesidades	44
6.1.1.1.	Población	45
6.1.1.2.	Analisis formato Making it Right	52
6.1.2	Objetivos: General y Específicos	61
6.1.3	Selección de Contenidos	63
6.1.3.1	Situaciones comunicativas	63
6.1.3.2	Funciones	66
6.1.3.3	Responsabilidades	67
6.1.3.4	Vocabulario	68
6.1.3.5	Gramática	69
6.1.3.6	Habilidades	70
6.1.3.7	Tareas y actividades	72
6.1.3.8	Selección y desarrollo de materiales y actividades	73
6.1.4	Organización de contenido y actividades	80
6.1.5	Evaluación	81
6.1.6	Consideraciones de recursos y limitaciones	82
6.2	Diseño de la propuesta	83
6.2.1	Pre-task	84
6.2.2	Task cycle	85
6.2.3	Language focus	86

6.3	Presentación de una unidad	87
6.4	Presentación de una tarea	89
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		93
8. BIBLIOGRAFIA		96
9. ANEXOS		99

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A: FORMATO MAKING IT RIGHT	99
ANEXO B: ENCUESTA	100
ANEXO C: EXAMEN DE NIVEL	104
ANEXO D: MATERIALES PRESENTACION DE UNA TAREA	108

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
GRAFICA N°1	48
GRAFICA N°2	49
GRAFICA N°3	50
GRAFICA N°4	50
GRAFICA N°5	51

LISTA DE TABLAS

		Pág.
TABLA	N°1	56
TABLA	N°2	60
TABLA	N°3	61
TABLA	N°4	78
TABLA	N°5	80
TABLA	N°6	81

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivos desarrollar una propuesta curricular de EOP (English for Occupational Purposes) aplicable a un grupo de trabajadores de un Hotel de la ciudad de Santiago de Cali, teniendo en cuenta las situaciones comunicativas, el contexto y los tipos de interacción frecuentes, así como concientizar a los participantes de la importancia que tiene el aprendizaje de la lengua extranjera (Inglés) y de su influencia en el desempeño laboral.

Se puede decir que el programa EOP se considera relevante por cuanto se convierte en una parte activa y vital dentro de la denominada enseñanza del Inglés como segunda lengua o lengua extranjera para ser aplicable con fines ocupacionales, puesto que busca proporcionar conocimientos necesarios y significativos facilitando el desarrollo del personal de las empresas e instituciones, conllevándolos a ser personas competentes en su lugar de trabajo.

Teniendo en cuenta las aseveraciones anteriores, se hace necesario diseñar una propuesta curricular que facilite el proceso de enseñanza – aprendizaje del Inglés para los participantes de la empresa objeto de investigación.

Se concluye que aún y cuando las metodologías y estrategias utilizadas para el aprendizaje de la lengua extranjera sean las más adecuadas, estas estrategias no

tendrán los impactos deseados si los participantes no muestran la suficiente disponibilidad ni las aplican en sus respectivos lugares de trabajo.

1. INTRODUCCION

Cada día resulta más indispensable aprender Inglés como segunda lengua, pues se emplea en casi todas las áreas del conocimiento y desarrollo humano. Es, en la era de la globalización, la gran lengua internacional, que ha repercutido en todos los países no anglo parlantes, y que algunas veces afecta los diversos campos y profesiones. Su posesión ya no puede tratarse como un lujo, sino que es una necesidad evidente. Es más, incluso se dice ya, que quien no domine esta lengua estará en una clara situación de desventaja. En primer lugar, se trata de la herramienta que permite la comunicación con personas de otros países, dentro del mundo globalizado en que vivimos. Es indiscutible, que el Inglés se ha convertido en el idioma global de comunicación por excelencia, uno de los de mayor uso en el mundo; pues es una herramienta indispensable y es factor determinante y definitivo para aspirar a un puesto para una compañía. En ciertas ocasiones, marca la diferencia entre ganar un sueldo aceptable y uno excelente.

Teniendo en cuenta las anteriores premisas, se presenta esta propuesta curricular de enseñanza del idioma Inglés como acción mejoradora y con propósitos ocupacionales, estrategia conocida con la sigla EOP (English for Occupational Purposes). Esta se desarrolla con personal colaborador de un hotel de la ciudad de Cali, teniendo en cuenta las necesidades de los participantes, quienes son personas que cuentan con el conocimiento propio del sector hotelero pero que necesitan la lengua extranjera (Inglés) para mejorar su desempeño laboral. Esta propuesta busca proveer el conocimiento necesario para facilitar la transformación de los empleados en personas más competentes en su área de trabajo.

EOP, como una de las ramas de la enseñanza del Inglés, proporciona las herramientas necesarias para crear un programa basado en las necesidades específicas de la población objetivo, incluyendo el uso de materiales auténticos y la realidad como fuente de información.

El proyecto contribuye al campo de EOP, área que se especializa en la enseñanza y aprendizaje de la lengua extranjera, enlazando el ámbito académico con el aspecto laboral. Está guiado metodológicamente por el marco teórico determinado por Kathleen Graves (2001), quien plantea la identificación de necesidades como punto de partida. El posterior desarrollo se concentra en determinar los objetivos, conceptualizar el contenido, seleccionar y desarrollar materiales y actividades, organizar contenido y actividades, evaluar y considerar recursos y limitaciones.

2. OBJETIVOS.

2.1. Objetivo General.

Desarrollar una propuesta curricular de EOP (English for Occupational Purposes) aplicable a un grupo de colaboradores de un hotel de la ciudad de Santiago de Cali, teniendo en cuenta las situaciones, el contexto y los tipos de interacción frecuentes.

2.2. Objetivos Específicos.

- Identificar las necesidades de interacción en el idioma inglés, que presenta un grupo de trabajadores de un hotel de la ciudad de Santiago de Cali.
- Concientizar a los participantes de la importancia que tiene el aprendizaje de la lengua extranjera (Inglés) y de su influencia en el desempeño laboral.
- Facilitar en los participantes una competencia adecuada en la interacción oral del Inglés.
- Diseñar una unidad general regida por los principios de “Task-based Learning” donde los estudiantes estarán en contacto directo con la lengua, adquiriendo conocimientos básicos.
- Contribuir al desarrollo del área de EOP en la Universidad del Valle.

3. JUSTIFICACION

Como es de conocimiento, el dominio del idioma Inglés ha adquirido importancia progresivamente con el paso de los años, ya que es profundamente utilizado en diferentes actividades alrededor del mundo; negocios, comercio, intercambios, tratados y demás son realizados predominantemente en Inglés. La globalización es una realidad, y expandirse a través de la competencia en esta lengua extranjera ofrece la capacidad de comunicarnos efectivamente con el resto del mundo.

Por lo anterior se considera relevante desarrollar este proyecto puesto que los empleados hoteleros están en contacto permanente con huéspedes, muchos de ellos extranjeros, por lo que se hace necesario que se comuniquen en un idioma diferente a su lengua nativa. Es un hecho que los trabajadores conocen acerca de su campo de acción, es decir, todo lo relacionado con servicio al cliente, cómo ayudar a la gente en el momento indicado, cómo dar instrucciones para ir a cierto lugar, pero existe una limitante real y es la falta de conocimiento de la lengua extranjera. Consiguientemente el proyecto busca que un grupo de colaboradores del sector hotelero aprenda Inglés y adquiera la capacidad de enfrentar las diversas situaciones que se presenten en su desempeño laboral beneficiando al empleado y a la empresa donde labora.

Además el proyecto pretende profundizar en la investigación y desarrollo de cursos en EOP y contribuir a esta área que se está convirtiendo en una estrategia necesaria y útil en la enseñanza de la lengua extranjera, articulando el sector académico con el ámbito laboral. Igualmente pretende conocer e identificar las

dificultades lingüísticas, llenando los vacíos gramaticales y funcionales, con el fin de mejorar su desempeño en el área de trabajo.

Se dará un enfoque metodológico a través de la investigación cualitativa del tipo descriptiva puesto que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

4. ANTECEDENTES.

Como producto de los estudios e investigaciones realizadas por profesionales acerca del tema sobre ESP (English for Specific Purposes), se puede afirmar que éste (ESP) ha sido considerado un movimiento importante en la enseñanza y aprendizaje de la lengua. Desde su aparición en los años 70 ha sido desarrollado y conducido por varios profesionales como Dudley-Evans and St. John (1998), Hutchinson and Waters (1986), Robinson (1991), Widdowson (1978), entre otros, contribuyendo así al campo educativo.

ESP se divide en varias ramas, EST (English for Science and Technology); EAP (English for Academic Purposes) y EOP (English for Occupational Purposes), esta última se enfoca en la enseñanza del Inglés con propósitos ocupacionales y/o vocacionales, con el fin de integrar la parte académica con la laboral u ocupacional.

Entre los proyectos consultados se encuentra uno realizado en América Central llamado **IMPACT: An English for Occupational Purposes model designed for Word place language training in Costa Rica**. Este modelo fue diseñado para hacer el trabajo costarricense más competitivo, para enfrentar los retos de inversiones extranjeras hechas por compañías multinacionales. Se trató de una instrucción centrada en el estudiante, basada en el trabajo colaborativo. Hubo continua consulta con los estudiantes y oportunidades para ellos de contribuir con su input y creatividad.

El análisis de necesidades fue importante para el éxito del curso, ya que se enfocó toda la atención en los participantes y sus necesidades. Además, el uso de materiales auténticos fue significativo para sentirse más cerca de la realidad. Este modelo fue exitoso por el asertivo análisis de necesidades, la continua retroalimentación y evaluación y el uso de tareas relacionadas con el trabajo como la base para las unidades temáticas.

En Asia, hay dos proyectos de EOP importantes. Uno de ellos **Employability awareness among Malasyan undergraduates**. Fue conducido para determinar si las habilidades de los empleados pueden ser mejoradas a través del estudio del Inglés para propósitos específicos. Muestra la importancia de las habilidades básicas, el alto orden de habilidades mentales y cualidades personales como aprendizaje, razonamiento, creatividad, toma de decisión y solución de conflictos, con el fin de ser trabajadores más productivos. Este estudio en particular está enfocado en la interacción en el lugar de trabajo, en situaciones formales e informales.

El segundo caso, English **for Occupational Purposes (EOP) and training: Two languages or one?** Se realizó en Corea y como el anterior, muestra la importancia del análisis de necesidades. Fue un proyecto piloto dirigido a estudiantes de hotelería y turismo, y trabajadores del sector. Su propósito principal fue identificar demandas e intereses reales del mundo académico y profesional. La propuesta consistió en 8 componentes: conocimiento de las clases, determinación de objetivos, toma de decisiones incluyendo al estudiante, creación del programa, decisión de técnicas reales de enseñanza y métodos, y retroalimentación durante el curso.

La aplicación de esta propuesta indica que los profesores enfrentan las necesidades que son menos académicas y más del contexto ocupacional.

Adicionalmente, existe un trabajo realizado en España por dos profesores de la Universidad de Extremadura, **Bridging the gap between English for Academic and Occupational Purposes**. El objetivo principal de este estudio es que los estudiantes se desempeñen efectivamente en el mundo laboral, mostrando la relación que existe entre la enseñanza de Inglés con propósitos académicos y la enseñanza de inglés con propósitos ocupacionales y cómo la unión de estas dos ramas arroja resultados positivos. Adicionalmente, este trabajo reflexiona respecto al diseño de un curso de ESP o EOP, indicando que este debe guiar a los futuros profesionales, preparándolos para usar el Inglés adecuadamente en el área de trabajo.

Finalmente, se encuentran dos trabajos de grado elaborados en la Universidad del Valle, estas monografías realizaron aportes significativos en el área de ESP (English for Specific Purposes) y contribuyeron al desarrollo de la presente propuesta. El primer trabajo realizado por la estudiante Marta Isabel Tejada Sanchez **Developing Reading Comprehension Skills in a Technical Secondary School: An ESP Approach**, se enfoca en la desarrollo de la comprensión lectora en un institución técnica de la ciudad de Cali, este trabajo presenta las características principales de ESP y su influencia en la enseñanza del Inglés, señalando el éxito que se obtiene al aplicar dicho enfoque.

El segundo trabajo realizado por Luis Fernando Benavides **Propuesta pedagógica. Enseñanza de Ingles para objetivos específicos a estudiantes de Media Vocacional de la modalidad de electricidad y electrónica de una institución de enseñanza técnica**, presenta un planteamiento pedagógico enmarcado en ESP, en este trabajo se presenta un modelo investigativo que sirvió

de guía para realizar esta propuesta, abordando ESP como enfoque exitoso en la enseñanza de la lengua extranjera.

Los trabajos mencionados permitieron una ubicación en el contexto de ESP, abrieron la puerta a EOP (Englisg for Occupational Purposes) y sirvieron de ayuda para desarrollar la propuesta que se presenta a continuación.

5. MARCO TEORICO

La enseñanza del Inglés con propósitos específicos conocida por sus siglas en Inglés como ESP (English for Specific Purposes) es una de las ramas de la enseñanza del Inglés, esta ha sido abordada por distintos autores, tales como Dudley-Evans and St.John (1998); Hutchinson and Waters (1986); Robinson (1991); y Widdowson (1978) quienes desde su especialidad han contribuido en el desarrollo de este campo, sus aportes han permitido un avance en la historia de la enseñanza de la lengua inglesa y su experticia en Inglés con fines específicos los ubica como pioneros del área.

A continuación, se profundiza en las contribuciones realizadas así como la evolución en este ámbito.

5.1. ESP (English for Specific Purposes). Antecedentes:

En la actualidad el idioma Inglés es utilizado como medio para todo tipo de relaciones comerciales alrededor del mundo. En este sentido, la habilidad conversacional en lengua inglesa se constituye en una ventaja que determina el éxito en los negocios, al facilitar la comunicación con personas de diversas regiones. En consecuencia, el aprendizaje del idioma Inglés es fundamental, sin embargo, cada individuo o grupo tiene una necesidad de aprendizaje específica, de acuerdo con su profesión y las formas particulares de comunicarse en el área de trabajo.

Por lo anterior, el proceso de enseñanza debe realizarse de manera diferencial al empleado en la enseñanza de inglés general, puesto que hay una necesidad

claramente establecida, no es determinante tener el conocimiento global de la lengua, y lo que requieren es la comprensión concreta del discurso inherente a su área profesional y ocupacional. El campo que se enfoca en este tipo de enseñanza es denominado ESP (English for Specific Purposes).

ESP ha sido definido por diferentes especialistas en el campo de la educación como el área de estudio que desarrolla la enseñanza de Inglés con un propósito específico.

La base del trabajo de ESP es el estudiante, sus necesidades e intereses. Del conocimiento de lo que desean y requieren parte la motivación hacia el aprendizaje y la producción, siendo estos necesarios para ofrecerles el estímulo apropiado y facilitar el proceso de adquisición de la lengua.

Históricamente el fin de la Segunda Guerra Mundial (1945) puede ser señalado como el punto de partida de ESP. Después de este periodo dos potencias económicas emergieron: la tecnología y el comercio, que condujeron al mundo hacia un nuevo nivel, en donde la comunicación se hacía indispensable y más fluida. Esta situación tuvo gran impacto en la enseñanza del idioma Inglés, al punto de ser considerado popularmente como la lengua “Universal”, en tanto en el mundo se afirma que está ampliamente difundida y posibilita la interacción incluso en países no angloparlantes.

ESP como metodología transformó la enseñanza del idioma Inglés, trascendiendo los planteamientos realizados hasta el momento. Se enfocó en los deseos, las demandas y necesidades de los estudiantes, dando especial valor a estas últimas.

Posteriormente, la “Revolución Lingüística” redireccionó el foco de atención de la gramática (Memorización de vocabulario y estructuras gramaticales), al descubrimiento de las maneras en que el lenguaje es utilizado en la comunicación real.

5.2. Etapas de Desarrollo de ESP.

Evolutivamente ESP ha tenido un cambio en el planteamiento con base en los aportes realizados por diferentes disciplinas y corrientes teóricas:

A finales de la década de los 60's, la gramática y las características lexicales fueron tenidas en cuenta como parte esencial de ESP y su uso dependía del contexto y área en que fueran usadas, dando prioridad a las formas del lenguaje (vocabulario y sintaxis principalmente) que los aprendices conocían en su área de estudio, esta etapa fue conocida como **Análisis de Registro (Register Analysis) Hutchinson and Waters (1987)**, aquí se le da prioridad a los registros específicos de cada disciplina, manejando una metodología similar a la de Inglés general.

Posteriormente, la atención se enfocó en la enseñanza del idioma como un todo, donde las oraciones se combinan y adquieren diversas funciones para arrojar un significado. Esta etapa, conocida como **Análisis Retorico y de Discurso (Rhetorical and Discourse analysis) Hutchinson and Waters (1987)** se enfocó en el análisis del discurso, identificando patrones de los textos e identificando los medios lingüísticos.

La siguiente etapa de desarrollo conocida como **Análisis de situación objetivo (Target Situation Analysis) Hutchinson and Waters (1987)** empezó a tener en cuenta al aprendiz, realizando un análisis detallado de las necesidades del mismo, en términos de comunicación, habilidades del lenguaje, funciones, estructuras, expectativas y objetivos, con el fin de diseñar un curso de Inglés adecuado a sus necesidades.

Luego, con la aparición del concepto **Habilidades y Estrategias (Skills and Strategies) Hutchinson and Waters (1987)** fue más profundo, y considerando el proceso de pensamiento que subyace en el uso del lenguaje, se enfocó la atención en el proceso de razonamiento e interpretación, para obtener significado desde el discurso. Aquí se aplicaron estrategias interpretativas como la identificación de significados, teniendo en cuenta el contexto, la identificación de cognados, ayudas visuales y estructuras del texto, lo que permitió al estudiante conocer más que formas superficiales.

Finalmente, el **Enfoque Centrado en el Aprendizaje (Learning-Centred Approach) Hutchinson and Waters (1987)** constituyó el perfeccionamiento y la solidificación del aprendiz y sus necesidades, tomándolos como eje central. En este enfoque, el estudiante es tomado en cuenta en todas las etapas del diseño del curso, analizando sus necesidades, identificando las actitudes, intereses, potencial y restricciones, además se busca plantear un curso con materiales que permitan la explotación de la situación de adquisición de la lengua. Aquí se da una negociación en cuanto a temas, materiales, metodología y evaluación.

En la actualidad y tras un proceso de elaboración considerable se concibe al estudiante, sus necesidades y metas como columna vertebral de este enfoque.

Estas etapas han hecho de ESP un enfoque más completo a través del tiempo, cada fase condujo a configurar lo que es hoy ESP, fundamental en el aprendizaje de la lengua con propósitos específicos.

5.3. ESP (English for Specific Purposes) Definición:

El sustento teórico de este enfoque ha sido desarrollado por diversos autores, cada uno con aportes importantes. Entre estos **Hutchinson and Waters (1987)**, quienes conciben ESP como “un enfoque en la enseñanza de la lengua en el cual todas las decisiones con respecto al contenido y método están basadas en las razones de aprender del estudiante”

Robinson (1991) define ESP Como “dirigido a la meta” o goal-directed adicionando la importancia del análisis de necesidades, las cuales “tienen como objetivo especificar con exactitud lo que los estudiantes tienen que hacer por medio del Ingles”.

Dudley-Evans (1998) propone características absolutas y variables en la definición de ESP, así:

Características absolutas:

- ESP ha sido diseñado para conocer las necesidades específicas del aprendiz.
- ESP usa la metodología y actividades de la disciplina a la que sirve.
- ESP se centra en la lengua (gramática, léxico, registro), habilidades, discurso y géneros apropiados de cada área.

Características variables:

- ESP puede estar relacionada o diseñada para disciplinas específicas
- ESP puede usar, en situaciones de enseñanza específicas, una metodología diferente de la usada en la enseñanza de inglés general.
- Es probable que ESP sea diseñado para aprendices adultos, ya sea en una institución de nivel terciario o en una situación de trabajo profesional. Sin embargo, podría utilizarse para estudiantes en la escuela secundaria.
- ESP es diseñado generalmente para estudiantes de nivel intermedio o avanzado, pero también puede ser usado con principiantes. La mayoría de los cursos de ESP asumen un conocimiento básico de la lengua.

En general se consideran dos grandes ramas de ESP: Inglés para propósitos académicos conocido como EAP (English for Academic Purposes) e Inglés para trabajo u ocupación conocido como EOP (English for Occupational Purpose). EAP se enfoca en la enseñanza de la lengua con un propósito específico, diferenciada de EOP por el tipo de estudiante, en el primero, el estudiante es futuro profesional o practicante, mientras que en el segundo, es un empleado o trabajador. EOP desarrolla el idioma en el área ocupacional y se orienta a que la comunicación en

el área de trabajo sea productiva para alcanzar un mejor desempeño. Es por eso que el diseño y desarrollo de un programa de EOP gira alrededor de las necesidades del estudiante. La motivación de los estudiantes es considerada porque ellos cuentan con el conocimiento del área de trabajo, pero necesitan proyectarlo en otro idioma, en este caso inglés, requiriendo mejorar las habilidades y competencias inherentes a su quehacer y entorno laboral.

No obstante lo anterior, **Dudley-Evans and St. John (1998)** sostienen que “Aunque EOP puede ser enseñado a principiantes, la norma es esperar hasta que hayan adquirido un dominio básico de la lengua, si se espera alcanzar objetivos específicos relacionados con el trabajo”.

5.4. Características de ESP.

La clave de este campo son las “Necesidades”, la metodología se basa en las necesidades de los aprendices y en las razones por las cuáles necesitan aprender Inglés.

ESP promueve el desarrollo de programas para propósitos y objetivos específicos.

La relevancia de las necesidades en el proceso de enseñanza – aprendizaje enfocado en ESP, es evidente en la recopilación hecha por **Robinson (1991)**, quien muestra algunas definiciones con respecto al análisis de necesidades; **Widdowson (1978)** afirma que “Las necesidades se pueden referir a los requerimientos de los estudiantes en el ámbito de estudio o trabajo... y necesidades en este sentido es tal vez mas apropiado descrito como un objetivo” y **Mountford (81, p.27)** por su lado, opina que “Las necesidades pueden significar lo que el usuario, institución o sociedad en general observa como necesario o deseable de ser aprendido en un programa de capacitación en lengua

extranjera” Esos conceptos nos permiten entender de qué se tratan las “necesidades” y cómo el conocerlas de antemano nos facilita la toma de decisiones en el diseño del curso, qué enseñar, qué materiales usar y cómo utilizarlos.

“Necesidades” es el propósito que los estudiantes tienen y por el cual deciden aprender una lengua extranjera, hay un objetivo principal, una meta y es lo que desean alcanzar.

Es por eso que para desarrollar un programa apropiado y bien estructurado, es preciso saber y conocer las necesidades de los estudiantes y basado en ello, será más fácil el proceso de enseñanza - aprendizaje. La identificación de las mismas permite seguridad y claridad

Es preciso tener claridad en la toma de decisión en el momento de construir un programa de Inglés para propósitos específicos, por lo tanto, es pertinente conocer los diversos tipos de necesidades.

- Análisis de situación objetivo o necesidades objetivas (Target situation analysis or objective needs): se trata de la información profesional acerca de los estudiantes, las tareas y actividades que utilizan o utilizarán en el idioma Inglés.
- Necesidades subjetivas (Subjective needs): es la información personal acerca de los estudiantes, factores que pueden afectar la manera en que aprenden, por ejemplo, experiencia de aprendizaje previa, información cultural, razones para tomar el curso, expectativas del mismo y actitud hacia la lengua.

- Análisis de situaciones presentes (Present situation analysis): información acerca del idioma Inglés, cuales son sus habilidades y uso de la lengua con el fin de evaluar y obtener buenos resultados.
- Carencias (Lacks): falencias y/o puntos débiles del estudiante.
- Necesidades de aprendizaje (Learning needs): información acerca del aprendizaje de una lengua, formas efectivas de adquirir las habilidades y la lengua.
- Análisis lingüístico, análisis del discurso y análisis de género (Linguistic analysis, discourse analysis and genre analysis): aquí se enfoca en la comunicación profesional, se relaciona con el primer punto, conocimiento de como la lengua y habilidades son utilizadas en la situación objetivo.
- Análisis de medios (Means analysis): información de como el curso será conducido.

Este análisis ha sido llevado a cabo para obtener resultados óptimos. “La identificación de la lengua y las habilidades es utilizada para determinar y refinar el contenido de un curso de ESP. También puede ser usado para evaluar al final del curso tanto a los estudiantes y el proceso de aprendizaje en si mismo” Basturkmen (2010).

5.5. Roles del profesor de ESP y el estudiante.

El docente de ESP asume diferentes roles, no solo es profesor, también es diseñador de cursos y proveedor de materiales, investigador, colaborador y

evaluador. Este actor está en la capacidad de poner en práctica todos estos roles con calidad, ya que todos funcionan de manera integrada.

Como **profesor**, está a cargo de la organización en el aula de clase, “En la enseñanza específica con ESP puede ser el estudiante el que haga preguntas y el profesor quien responde. En EOP, el trabajo uno-a-uno puede centrarse en las características de la lengua así como en las habilidades particulares. Existe la evidencia de que tal atención individual a menudo conduce a mejoras significativas en habilidades comunicativas y precisión lingüística” **Dudley-Evans, and St.John (1998)**

Ser **diseñador de cursos y proveedor de materiales** involucra elementos variados que son determinadas por el mismo personaje, por ejemplo “La elección de material adecuado que ha sido publicado, la adaptación de materiales cuando los materiales publicados no son adecuados o incluso la escritura de material cuando no existe nada adecuado”

Como **investigador**: “Una persona que ejerce sus facultades en el área de ESP tiene que ir mas allá de la primera etapa de Análisis de Necesidades (Needs Analysis) - Análisis de Situaciones Objetivo (Target Situation Analysis) que identifica eventos, habilidades y textos claves – a observar las muestras del texto identificado”

Como **colaborador**, Dudley-Evans, and St.John (1998) piensan que “cuando se trata de trabajos con un tema específico es mejor que sea abordado a través de trabajo colaborativo con un especialista en el tema. En EOP, el profesor de lengua

y un entrenador de negocio pueden trabajar conjuntamente con el fin de enseñar las habilidades y la lengua relacionada con la comunicación de negocios”

Finalmente, el docente es **evaluador** y está a cargo, no solamente de los resultados sino de todo el proceso y “la evaluación del diseño del curso y los materiales utilizados debería ser hecha mientras el curso esta siendo enseñado, al final del curso y tiempo después de que el curso a finalizado” Dudley-Evans, and St.John, (1998)

Previamente se observaron los roles del profesor de ESP, y teniendo en cuenta que el enfoque utilizado es centrado en el aprendiz, la información suministrada por los estudiantes es usada para planear, implementar y evaluar el programa planteado, es indispensable el análisis de necesidades. Básicamente, el estudiante juega un rol activo en el aula de clase, desde él y para él está diseñado el curso, es por eso que el trabajo se guía por sus necesidades.

5.6. Enfoque Comunicativo.

El Enfoque Comunicativo es el modelo de enseñanza aplicado en tiempos recientes, además de ser una preferencia, es efectivo en la enseñanza, ya que previamente se tomaba la enseñanza de la lengua como un conjunto de reglas sintácticas y su propósito era memorizar y reproducir las estructuras. Con la aparición del Enfoque Comunicativo, se toma la enseñanza de la lengua como proceso de comunicación, no solo enfocándose en el uso sino también en el manejo de la misma, abordándola desde y para la realidad, analizando el discurso y basándose en él mismo para el desarrollo propio del enfoque.

En Este sentido **Widdowson** (1978) define **uso**, como “La manera en que el sistema se enfoca para propósitos comunicativos normales” y **manejo** como “el uso de palabras y oraciones como manifestaciones del sistema de la lengua”

En este orden de ideas es imperativo describir el uso y manejo de la lengua. La lengua sirve como medio de comunicación y tiene diferentes funciones comunicativas, dependiendo del contexto en que es usada. El propósito no es enseñar el sistema lingüístico, la idea es que los aprendices adquieran la lengua en un escenario contextualizado, integrando la enseñanza de una lengua extranjera con temas traídos de la realidad, teniendo en cuenta el discurso y ubicándolo en un lugar particular.

Y como se trata de partir de la realidad, los materiales juegan un rol significativo, ya que estos permiten el acercamiento al contexto que deseamos conocer. Nunan (1970) menciona el Principio de Autenticidad (Authenticity principle) definiendo los datos auténticos como “muestras de lenguaje hablado y escrito que no han sido diseñados específicamente para propósitos de enseñanza de la lengua”

5.7. Aprendizaje Basado en Tareas (Task-Based Learning)

Cuando el sistema lingüístico es proporcionado aisladamente, la tarea de usar la lengua se torna difícil e inexplicable. Metodológicamente, a través del enfoque ESP, se cuenta con propuestas y posibilidades que facilitan el proceso enseñanza – aprendizaje y cumplen con el objetivo de orientarse hacia un propósito y contexto específico.

Entre ellas se encuentra el Aprendizaje Basado en Tareas (tasks). El concepto "Tarea" es definido por varios autores, así:

Una tarea es una labor realizada por uno mismo o por los demás, libremente o por alguna recompensa. Por lo tanto, los ejemplos de tareas incluyen pintar una valla, vestir a un niño, llenar un formulario, comprar un par de zapatos, hacer una reservación aérea, tomar prestado un libro de la biblioteca, tomar un examen de conducir, escribir una carta, realizar una reserva de hotel, diligenciar un cheque, y ayudar a alguien a cruzar la calle. En otras palabras, por "tarea" se entienden cientos de cosas que la gente hace en la vida cotidiana, en el trabajo, en el juego, entre otras. (Long 1985:89)

Una actividad o acción que se lleva a cabo como un resultado del procesamiento y comprensión de la lengua (es decir, como una respuesta). Por ejemplo, dibujar un mapa mientras se escucha una cinta, escuchar una instrucción y realizar un comando, se pueden referir a tareas. Las tareas pueden o no incluir la producción del lenguaje. Una tarea por lo general requiere que el profesor especifique lo que se espera que completen para ser considerada como una tarea exitosa. El uso de una variedad de tareas en la enseñanza de idiomas es con el fin de que el aprendizaje sea más comunicativo... ya que tiene la actividad un propósito que va más allá de la práctica de la lengua por si misma. (Richards, Platt and Weber 1986: 289).

Cualquier esfuerzo estructurado de aprendizaje de la lengua que tiene un objetivo particular, contenido apropiado, un procedimiento de trabajo específico y una serie de resultados para aquellos que realicen la tarea.

"Tarea" por tanto, se refiere a una serie de planes de trabajo que tienen el objetivo general de facilitar el aprendizaje de idiomas - desde ejercicios sencillos y breves, a actividades más complejas como el solución de problemas, simulacros y toma de decisiones. (Breen 1987:23)

Lo anterior nos plantea que la "tarea" está directamente relacionada con la realidad. Nunan (1989) menciona que la tarea es una parte del trabajo en clase que involucra a los estudiantes en la comprensión, manipulación, producción o interacción con la lengua objetivo, mientras que la atención está enfocada en el significado más que en la forma y articula esta noción con la importancia de las tareas del mundo real, con el fin de acercarse al escenario y producir significados, satisfaciendo las necesidades de los actores y construyendo conocimiento empírico.

La parte a resaltar de las tareas es mostrar a los estudiantes como usar la lengua para producir significados, ellos necesitan entender el uso de las tareas. Estas son como una escalera, hay que desarrollarlas "paso a paso", son una secuencia.

Adicionalmente, los materiales auténticos juegan un rol decisivo en el proceso de aprendizaje y en la producción de significados. Brosnan, en Nunan (1989) muestra algunas justificaciones para el uso de materiales auténticos en los procesos de lectura.

- "La lengua es natural. Simplificando la lengua o alterándola para propósitos educativos (limitando estructuras, controlando vocabulario, etc.) se arriesga a

hacer la tarea lectora más difícil. Se puede, de hecho, eliminar pistas al significado”.

- “Ofrece a los estudiantes la oportunidad de hacer uso de material impreso que al mismo tiempo, contiene mensaje completo y con significado”
- “Los adultos necesitan ser capaces de ver la relevancia inmediata de lo que hacen en el aula de clase para hacerlo fuera de la misma, y en la vida real la lectura tratada con realismo hacen que la conexión sea obvia” (Brosnan et al. 1984:2-3)

5.8. A Framework for Task-Based Learning by Jane Willis.

“El aprendizaje basado en tareas (Task-based Learning) combina las mejores ideas de la enseñanza comunicativa de la lengua con un enfoque organizado de la forma de la lengua” Willis (1996)

La efectividad del enfoque basado en tareas se determina al apuntar a la lengua como algo real y proveer un contexto natural para la misma, basándose en un contexto real al cual el estudiante tenga acceso:

Un ejemplo de lo anterior son las *Tareas no triviales*, es decir, que existe un fin justificado y significativo, esta tarea es generada por un propósito especial por parte de los estudiantes, en este tipo de tareas, el lenguaje fluye naturalmente. Otro ejemplo es la *tolerancia al error*, aunque los errores impidan el éxito en la comunicación, estos deben ser tolerados.

Las tareas llevan una secuencia de acuerdo al grado de complejidad, las habilidades lingüísticas son desarrolladas a través del curso en donde los estudiantes enfrentan interacción oral espontánea y comprensible.

Cuatro condiciones para el aprendizaje de la lengua son presentadas por Willis, quien plantea que tres de ellas son “Esenciales” y una “Deseable”, aunque se hace esta clasificación, las cuatro están relacionadas y en ciertos puntos todos son “Esenciales”.

Una de las condiciones es conocida como “**Exposure**”, refiriéndose al input que se le da al aprendiz para que inicie el contacto con el tema, observando cómo los demás se expresan y entendiendo el significado.

El input debe ser proporcionado de manera productiva, de alta calidad, teniendo en cuenta cómo abordar a los estudiantes, la manera cómo se contextualiza y se expone el tema, sin necesidad de presentar explícitamente la gramática, para que los estudiantes la obtengan de forma natural.

Los estudiantes serán expuestos a la lengua, para que la interioricen, es por eso que esta exposición debe ser clara, con el fin de que ellos capten la lengua y las estructuras fácilmente.

En esta etapa, las actividades propuestas son básicas, son actividades donde el input es claro y fácil de entender, existe una secuencia que ayuda a la efectividad de las mismas, se introduce el tema, a través de un video o un texto; los estudiantes observan y posteriormente suministran ejemplos contruidos a partir de lo expuesto con anterioridad.

Esta etapa de “Exposure” debe ser abordada con cuidado ya que se trata del punto de inicio en el proceso de aprendizaje y es determinante para el futuro, es por eso que el profesor debe ser perceptivo en el aula de clase, prestar atención a la producción de los estudiantes, repetir si es necesario, parafrasear lo que los estudiantes expresan y hacer pausas para explicar vocabulario nuevo. El lenguaje en el aula de clase debe ser modificado en la medida que sea necesario.

En resumen, “Es esencial que los aprendices sean expuestos a la variedad de la lengua que ellos necesitarán entender y usar fuera del aula de clase” **Willis (1996)**

Teniendo en cuenta que este proyecto hace énfasis en las habilidades del lenguaje oral y escrito del inglés. Las tareas serán conducidas por muestras de conversaciones reales, materiales basados en sus necesidades, motivadores, ya que el punto aquí no es la cantidad, sino la calidad. Aquí se emplearan materiales auténticos de nivel adecuado.

La segunda condición esencial es el “**Uso de la lengua**”, después de haber estado expuestos a la lengua y haber recibido lo necesario para comprender el sentido, y asimilar la estructura, llega el momento de la producción por parte de los estudiantes: “la producción es considerada esencial para el desarrollo de la lengua”.

Esta etapa está condicionada por la anterior. En este paso, los estudiantes aplicarán lo que han recibido previamente, practicarán y como su nombre lo dice

“usarán”. Esta es una fase donde el profesor debe prestar atención a la producción de los estudiantes, corregirlos cuando sea necesario porque es en este momento cuando los aspectos formales y funcionales tienen que estar claros; es por eso que el éxito de esta etapa depende de la buena exposición.

“Los aprendices necesitan oportunidades para comunicar lo que quieren decir y expresar lo que sienten o piensan. El uso de la lengua para propósitos reales (por ejemplo para compartir experiencias y socializar) da al estudiante oportunidades de recordar y usar la lengua que ya saben” Willis (1996)

Willis menciona que “hay evidencia de que los estudiantes que son animados a comunicarse tienen más probabilidad de adquirir la lengua rápida y efectivamente y también que, estudiantes que son empujados o retados a presentarse en público se esforzarán más para mejorar y alcanzar un nivel mas alto de precisión” Willis (1996)

Se busca que los estudiantes empiecen a producir de manera oral rápidamente ya que es su necesidad, no palabras aisladas, sino enmarcadas dentro de su contexto, esto permitirán que se sientan más cómodos y libres para expresarse en la lengua extranjera.

Motivación es la tercera condición esencial, Willis (1996) “Los estudiantes necesitan motivación para aprender, motivación para procesar la exposición que reciben y motivación para usar la lengua objetivo con mas frecuencia, con el fin de obtener beneficios con la exposición y el uso”

La motivación es el impulso que lleva a actuar a la persona de manera determinada. Este impulso a la acción puede ser provocado por un estímulo

externo, que proviene del ambiente, o generado internamente por procesos mentales del individuo.

La motivación se puede dividir en interna y externa.

Motivación Interna (MI)

Esta tipo de motivación se define por el hecho de realizar una actividad que genere placer y satisfacción en el ser mientras aprende, explora o trata de entender algo nuevo.

Motivación Externa (ME)

Contrario a la Motivación Interna (MI), este segundo tipo de motivación es afectado por factores externos al ser humano, tales como premios o castigos, actividades que generaran cambio, aumento de salario, cambio de posición laboral; cuando este tipo de motivación es presentada, el ser humano se esfuerza para alcanzar los objetivos y lograr lo que desea.

Trasladando el concepto de motivación al aprendizaje de la lengua extranjera, se podría incluir la siguiente afirmación: si el alumnado quiere aprender, obtendrá mejores resultados que si tiene que aprender.

Aplicando la Motivación Interna en el aula de clase se puede decir que es aquí donde el individuo señala su predilección hacia algún tipo de tarea, intelectual o manual, manifestando en todo momento el progreso y el carácter propio para llegar a sus objetivos personales.

Por otra parte, la Motivación Externa es vista como un medio para obtener el fin que se busca, en ocasiones el alumnado se conforma con aprender solo por las ventajas que este aprendizaje le pueda proporcionar, pero nunca el aprendizaje en si. En conclusión, la motivación es esencial para el desarrollo y la adquisición de un aprendizaje significativo.

Según Ricardo Solana (1993): “La motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía”.

Ser profesor implica ser guía, consejero, y acompañante y la motivación es importante para obtener una clase exitosa. Esta debe estar presente todo el tiempo y no solo proviene del profesor, sino del estudiante. El profesor debe motivarlos a aprender más, a usar las cosas que le gustan, premiarlos, felicitarlos cuando algo está bien hecho y corregirlos amablemente cuando la producción no es correcta. Pero ellos también tienen sus motivaciones, por ejemplo trabajo, educación, viaje, amor, entre otros. En este específico contexto, el área hotelera, los potenciales aprendices están motivados, ellos quieren aprender la lengua para ser capaces de comunicarse con los huéspedes, pero también existen otras motivaciones como ascenso laboral, ampliar su círculo de amistades y abrirse al mundo. En ese caso, se debe ser perceptivo y usar esas motivaciones como punto a favor para el éxito de nuestras clases.

Para los aprendices potenciales, el curso será altamente motivante, ya que ellos aplicarán lo aprendido inmediatamente.

La cuarta condición no es totalmente esencial pero si altamente deseable y se trata de la “**Instrucción**” Willis (1996)

“Es generalmente aceptado que la instrucción, la cual se enfoca en el énfasis de aspectos formales de la lengua, puede acelerar la velocidad de desarrollo de la lengua y aumentar el máximo nivel de logro de los estudiantes”

“La instrucción puede ciertamente ayudar a los estudiantes a identificar características específicas de la lengua objetivo” Willis (1996) Este paso es considerado como deseable porque es relevante que los estudiantes conozcan la estructura, las formas gramaticales. Es necesario acercarse a la forma, con el fin de entender la diferencia con otras estructuras y ser conscientes de lo que se está usando. La instrucción ayuda a aclarar lo que han practicado, a notar lo que han aprendido, ya que el ver la parte estructural refuerzan el proceso de llevar a cabo la tarea.

6. METODOLOGIA

El presente proyecto se fundamenta en la investigación descriptiva (**Hernandez; Fernandez; y Baptista (2006)**) puesto que ésta tiene como objetivo conocer las situaciones y actitudes predominantes del quehacer humano mediante la descripción exacta de las actividades, objetos y procesos. Se basa en los estudios descriptivos explicativos, en ellos los investigadores no se limitan solamente a buscar información sobre las características particulares de personas, grupos, instituciones, o situaciones, sino que se interesan en la relación existente entre las variables.

Con la investigación descriptiva es posible:

- Establecer las características demográficas de unidades investigadas (de población, distribución de edades, niveles de educación...)
- Identificar formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación (comportamientos sociales, motivación frente al trabajo, aceptación de liderazgo, otros)
- Establecer comportamientos concretos (cuáles son las necesidades, cómo se manejan las técnicas, cómo se ejerce la función, cómo son los procesos)

Generalmente los datos descriptivos se obtienen por medio de cuestionarios, entrevistas, observaciones o análisis de fuentes documentales. Van desde simples encuestas que no hacen otra cosa que averiguar sobre el estado de algo, hasta aquellos estudios que presentan relaciones explícitas entre variables.

Este tipo de investigación consiste en algo más que la recogida y tabulación de datos que han sido reunidos con un propósito definido, el de la comprensión y solución de problemas.

6.1. Metodología de la investigación.

A continuación se presenta el proceso metodológico de este proyecto que contó con fases preliminares a su desarrollo.

Inicialmente se identificó el lugar de investigación, un hotel cinco estrellas situado al sur de la ciudad de Cali. Este reconocido lugar de alojamiento ofrece un amplio portafolio de servicios con atención de alta calidad. Cuenta con 146 habitaciones de lujo totalmente equipadas, ofreciendo la comodidad y tranquilidad necesarias para una agradable estadía. Existen 5 tipos de habitaciones para satisfacer el gusto de los huéspedes, salones de eventos, restaurante, entre otros. Por su ubicación y estándares internacionales es considerado como un hotel de negocios, por lo tanto es visitado por variedad de personas, provenientes de diferentes países y hablantes de diversas lenguas.

Debido a lo anterior, nació la idea de realizar una investigación que respondiera a la necesidad de aprendizaje de Inglés por parte del personal operativo, se observó que los empleados necesitan tener conocimiento del idioma Inglés con el fin de comunicarse satisfactoriamente con huéspedes anglo parlantes, ya que su desempeño en muchas ocasiones se ve truncado por la falta de conocimiento de la lengua. Por lo anterior, surgió esta propuesta con el fin de satisfacer esas necesidades y proveer los conocimientos necesarios para que las personas sean más efectivas laboralmente.

Posteriormente se hizo contacto con el hotel para explicar en qué consiste el trabajo, argumentando que se trata de una investigación que busca contribuir con el desarrollo educativo del personal. Se explicó la importancia de realizar aproximaciones a los trabajadores con el fin de conocer las necesidades y nivel de inglés.

Después, se procedió a investigar los antecedentes del tema para conocer en qué punto nos encontrábamos, cómo ha sido abordado anteriormente, qué se ha escrito al respecto y qué contribución se puede lograr con la presente investigación.

La necesidad de aprendizaje de la lengua extranjera se identificó debido a la relación del investigador con el hotel, teniendo en cuenta que esta persona trabajó por un período en la compañía, posee cierta familiaridad con el ambiente y el tema.

Se realizaron conversaciones para conocer el punto de vista interno de los participantes, su opinión con respecto al aprendizaje de la lengua extranjera Inglés, sus necesidades, deseos y aspiraciones.

Adicionalmente, se facilitó la aplicabilidad de una encuesta **Ver Anexo B. pág. 100** y un examen de nivel de la lengua extranjera **Ver Anexo C. pág. 104**, con el fin de obtener datos exactos que permitieran un acercamiento a la realidad de los

participantes, y de esta manera, tomarlo como punto de partida para el desarrollo de la propuesta final.

Para completar el análisis de necesidades, se examinó el formato MAKING IT RIGHT ACTIVITY LOG **Ver Anexo A. pág. 99** manejado en el hotel, en donde se lleva un registro de las solicitudes de los huéspedes y compuesto por los siguientes datos: fecha, habitación, nombre del huésped, solicitud, hora de recepción hora de solución, hora llamada de cortesía, empleado que satisface la solicitud, empleado que solicita, y empleado que lleva el registro. Teniendo este formato se empieza el análisis correspondiente, se observan las diversas situaciones presentadas en el hotel, cómo se abordan, se analiza el discurso en las mismas, con el fin de identificar patrones en la lengua y en el registro, esto lleva al diseño de la propuesta curricular.

Posterior al surgimiento de la idea de investigación, observación y descripción del ambiente, identificación de necesidades y consulta de teoría, se da inicio al proceso de desarrollo de la propuesta curricular, que conduce al resultado de tres unidades: Unidad 1: We'll fix it; Unidad 2: Time for a change; Unidad 3: Tell me more y una muestra de la aplicación de "Task-Based Learning".

Es en este momento donde se da inicio al proceso de desarrollo del diseño curricular enmarcado en EOP (English for Occupational Purposes) y se toma como referencia el marco planteado por Kathleen Graves, ya que ella propone una serie de etapas relevantes para el desarrollo de esta propuesta y provee una manera organizada de concebir este proceso.

Esta metodología está compuesta por los siguientes segmentos:

1. Análisis de necesidades.
2. Determinación de objetivos: generales y específicos.
3. Selección de contenidos.
4. Selección y desarrollo de materiales y actividades.
5. Organización de contenido y actividades.
6. Evaluación.
7. Consideración de recursos y limitaciones.

6.1.1. Análisis de Necesidades.

El conocimiento de las necesidades de los participantes provee una visión más amplia de su mundo y contribuye al desarrollo exitoso de un curso. Teniendo en cuenta el planteamiento de Kathleen Graves quien menciona la importancia de conocer las necesidades con el fin de aproximarse a los participantes y diseñar un curso que llene sus expectativas, se realizó el proceso de identificación de necesidades.

La identificación de las mismas supone “descubrir lo que los alumnos saben y pueden hacer y lo que necesitan aprender o hacer para que el curso pueda ser el puente (o una parte de el)” Graves (p.178)

Para descubrir las necesidades de los estudiantes, se realizaron:

1. Charlas informales mostrando que las únicas personas que hablan Inglés pertenecen al área de recepción, mientras los empleados de otras áreas no cuentan con el conocimiento del idioma. Los trabajadores no pertenecientes al área de recepción continuamente contactan el lugar con inquietudes. Es por eso que es necesario que todos los empleados del hotel conozcan el idioma Inglés, con el fin de tener una mejor atención al cliente y ser más eficientes.
2. También se utilizaron dos medios para la consecución de información e identificación de necesidades, se trata de la encuesta y el examen de nivel de lengua extranjera. “Exámenes y entrevistas que miden la proficiencia también forman parte de la evaluación de necesidades por que ayudan a determinar lo que los estudiantes ya saben y lo que les falta” Graves (2001)
Ver Anexo B. pág. 100. Ver Anexo C. pág. 104.

OBJETIVO: Recoger información para identificar las necesidades de los empleados, sus intereses, el nivel de conocimiento del inglés, y la importancia que tiene la lengua extranjera para su desempeño laboral.

Veinte personas de diferentes áreas del hotel fueron seleccionadas para presentar el test de nivel y la encuesta de necesidades. **Ver Anexo B. pág. 100. Ver Anexo C. pág. 104.**

6.1.1.1. Población

La población encuesta y examinada de ésta investigación está constituida de la siguiente manera. Empleados de:

Restaurante y cocina - 8 de ambos sexos

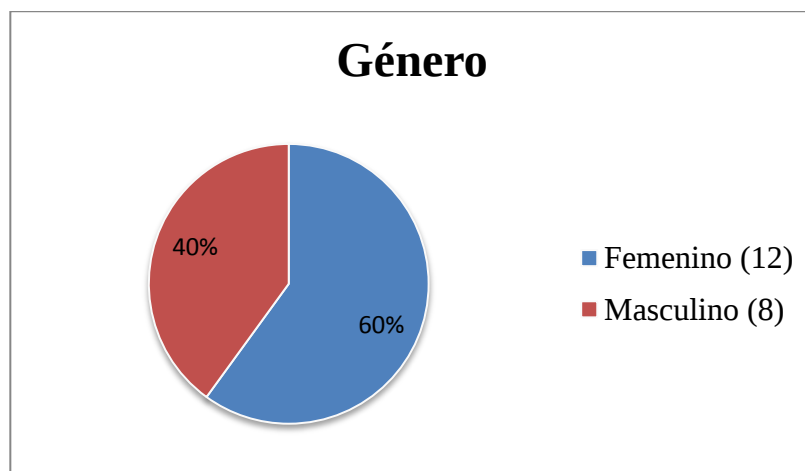
Mantenimiento - 2 Hombres

Habitaciones – lavandería - 8 Ambos sexos

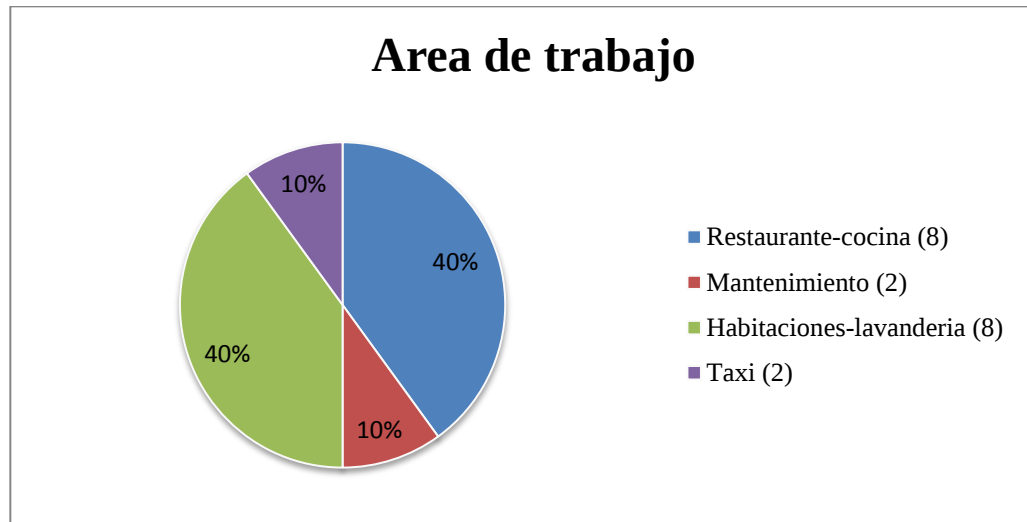
Taxi - 2 Hombres

Para un total de 20 personas

Ver gráficas N°1 y N°2



Gráfica N°1



Gráfica N°2

La encuesta fue utilizada para identificar las necesidades de los aprendices, sus intereses, la importancia que tiene la lengua extranjera en dos ámbitos de sus vidas laboral y personal, qué habilidades están interesados en desarrollar y además se buscó identificar el perfil de los encuestados.

La encuesta aplicada estaba compuesta por dos segmentos: con el primero se indagó sobre el pasado académico de los aprendices y la relación previa con el idioma, mientras que el segundo segmento se enfocó en las necesidades de los mismos y en el área de trabajo. Las preguntas fueron precisas con la intención de identificar lo que necesitan, quieren y desean.

Por su parte, el examen de nivel permitió establecer el nivel de inglés específico en el que los potenciales aprendices se encuentran, este test diagnóstico estaba

compuesto por preguntas básicas en Inglés que permitieron identificar sus fortalezas y debilidades cognitivas.

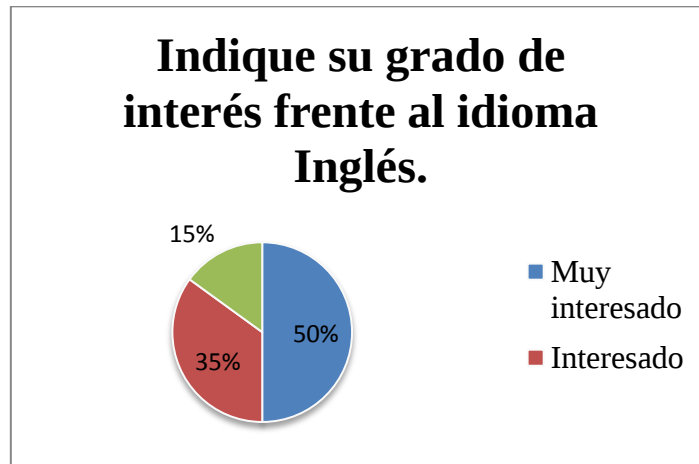
Ver gráficas N°3, N°4 y N°5



Gráfica N°3



Gráfica N° 4



Gráfica N°5

La información acerca de la experiencia en escenarios académicos permitió conocer su nivel de Inglés y el contacto previo, influyendo en la toma de decisiones acerca del curso, así como las necesidades subjetivas, lo que los estudiantes esperan, qué y cómo será enseñado.

Aunque hubo un contacto previo con los estudiantes, la encuesta y el examen de nivel arrojaron resultados precisos, permitiendo identificar los “Target needs” es decir, lo que los aprendices necesitan hacer en la situación precisa, ya que el principal objetivo del programa es el conocimiento ocupacional.

Con base en los datos arrojados por la encuesta y el examen de nivel se podría afirmar que a algunos empleados del hotel se les dificulta el conocimiento del idioma inglés por diversas causas; entre ellas el factor socioeconómico puesto que aseguran que deben atender a sus familias supliendo las necesidades

básicas, por lo cual les es difícil ingresar a instituciones donde puedan estudiar el idioma, seguidamente se puede mencionar la disponibilidad de tiempo, puesto que manejan diferentes horarios y no podrían dar continuidad a sus estudios.

Por otra parte se puede afirmar que otro de los factores por el cual se ha dificultado el conocimiento de la lengua extranjera, es el bajo nivel académico que presentan algunos empleados determinando apatía por el conocimiento del idioma.

Es así como se inició el análisis de las posibles causas que genera esta situación conllevando a desarrollar una propuesta que estimule el interés de los participantes por la lengua extranjera (Inglés) asistiendo a las capacitaciones que faciliten el aprendizaje y por ende la concientización sobre la importancia de la lengua en este mundo globalizado y competitivo, como también hacia la permanencia de sus cargos

Se considera que para tratar de subsanar la situación que se presenta por el desconocimiento del idioma, se hace necesario desarrollar una propuesta con actividades, y talleres de orientación promoviendo el aprendizaje del Inglés.

3. Como complemento, se realizó del análisis del formato MAKING IT RIGHT ACTIVITY LOG, el cual se compone de los siguientes datos: fecha, habitación, nombre del huésped, solicitud, hora de recepción, hora de solución, hora de llamada de cortesía, empleado que satisface la solicitud,

empleado que solicita, y empleado que lleva el registro. **Ver Anexo A. pág. 99.**

El proceso de recolección de datos en este formato sigue la secuencia presentada a continuación:

- El huésped realiza la solicitud vía telefónica o presencial, o a través de un empleado.
- Se diligencia el formato en las casillas de fecha, habitación, nombre del huésped, solicitud y hora de recepción.
- Se identifica la necesidad del huésped e inmediatamente se contacta la persona o grupo adecuado para resolver esta situación y se explica lo que el huésped desea.
- Posteriormente, esta persona se encarga de resolver la situación.
- En el momento en que ha sido resuelta la solicitud, el empleado que satisface debe reportar en la recepción que ya ha sido completada la actividad.
- En ese instante el empleado receptor debe llenar la casilla de hora de solución y contar 10 minutos para realizar la llamada de cortesía, esta llamada busca verificar que el huésped está satisfecho y complacerlo si necesita algo adicional.
- Ésta llamada también debe llevarse en el registro.
- Finalmente se completan las casillas del empleado que satisface la solicitud, empleado que solicita y empleado que lleva el registro.

Todo este proceso lo lleva a cabo el hotel con el fin de llevar un registro de seguimiento para prestar un servicio óptimo y en el menor tiempo posible.

Es de anotar que este mismo formato de registro fue el punto de partida de este trabajo de grado, ya que se realizó un análisis profundo de diversos factores para determinar las necesidades de los participantes.

También se efectuó un análisis sobre qué tipo de huéspedes visitan el hotel, enfatizando en los no anglo parlantes para identificar qué lenguas manejan, concluyendo que el Inglés es el idioma predominante, y aunque muchos visitantes no tienen como lengua materna este idioma, es el que utilizan, es por ello que se determina que esta es la lengua que se debe abordar en esta propuesta.

Terminado el análisis, se concluye que el proceso de satisfacción de necesidades de los huéspedes se retrasa debido a que los empleados no cuentan con el conocimiento de la lengua extranjera.

6.1.1.2. Análisis formato Making it Right.

A continuación se presentan los resultados del análisis realizado al formato **“Making it Right”**. Este formato proveyó información necesaria para identificar factores determinantes en el proceso de diseño de esta propuesta curricular. Con base en esta información, se desarrollaron las unidades a abordar en el curso.

Los datos suministrados por el hotel en el formato “Making it Right” corresponden al periodo Enero 2009 a Julio 2010. Para realizar el análisis, se tomó una muestra del formato que corresponde a los meses de Mayo, Junio y Julio del año 2010. De

los datos recolectados en esta muestra se identificaron tres áreas que son las mas concurridas y solicitadas por los huéspedes.

En primer lugar se encuentra la **Recepción**, lugar considerado como la cara del hotel, es allí donde el huésped hace contacto con el establecimiento y conoce los servicios que allí se ofrecen; es en lugar donde se proporciona todo tipo de información y asistencia, y se tramita cualquier solicitud de servicio de un cliente, bien de forma presente, por teléfono, correo electrónico o fax.

La segunda área esta relacionada con el servicio de **Habitaciones** y es la encargada de satisfacer las necesidades del huésped en su habitación, allí se tienen en cuenta todas las solicitudes y quejas, con el fin de brindar un servicio óptimo, algunas de las funciones que se agruparon en esta área son las de limpieza, arreglo y control de la habitación y sus servicios, así como la solicitud de alimentos y bebidas.

Finalmente se identifico el área de **Restaurante**, lugar donde se provee a los clientes con un servicio alimenticio de diverso tipo por medio de una buena atención. Allí se presentan diversas situaciones que ameritan una clasificación ya que es un lugar muy concurrido en el hotel.

Las variables tenidas en cuenta para identificar las necesidades de los participantes fueron las siguientes:

- Situaciones comunicativas.
- Funciones.
- Discurso.
- Vocabulario.
- Gramática.

El proceso de identificación de estas variables empezó con la identificación de las situaciones comunicativas presentadas en cada una de las áreas. Posteriormente, se distinguen las funciones utilizadas en cada una de las situaciones. Luego se analizó el discurso empleado en las situaciones comunicativas, con el fin de identificar características que permitan diseñar un programa basado en las necesidades específicas de los participantes. Existen muchas circunstancias en las que el discurso no es explícito, es por eso que uno de los propósitos de esta propuesta es desarrollar en los estudiantes la capacidad para captar ese discurso oculto. Seguidamente, se identificó el vocabulario empleado, esto con el fin de preparar al estudiante como receptor y emisor de mensajes, desarrollando así las habilidades de escucha y producción oral. Finalmente, se procedió a identificar las estructuras gramaticales que se emplean en cada una de las áreas y en las diversas situaciones que allí tienen lugar.

Como resultado del análisis se presentan a continuación tres tablas que representan la investigación, teniendo como punto de partida las funciones.

SOLICITUD

AREA	SITUACION	FUNCION	DISCURSO	VOCABULARIO	GRAMATICA
Recepción	Internet	Solicitud	How does the internet work?	Servicios del hotel	Preguntas WH (do/does)
Recepción	Pin Internet	Solicitud	Can you give me a pin number, please?	Servicios del hotel	Verbo modal "Can"
Recepción	Cajilla	Solicitud	Where is the safety box?	Descripción de la	Preguntas WH (to

				habitación	be)
Recepción	Cajilla	Solicitud	Can I have a safety box?	Servicios del hotel	Verbo modal "Can"
Recepción	Adaptador	Solicitud	Do you have an adapter to connect my computer?	Objetos tecnológicos	Preguntas (do/does)
Recepción	Carrito de equipaje	Solicitud	Can the bellboy come up with the luggage car?	Objetos del lobby	Verbo modal "Can"
Recepción	Carrito de equipaje	Solicitud	Is the bellboy there?	Profesiones de la recepción	Profesiones
Recepción	Tijeras	Solicitud	Do you have scissors?	Servicios del hotel	Preguntas (do/does)
Recepción	Periódico	Solicitud	Can you send me the newspaper tomorrow at 7?	Servicios del hotel	Verbo modal "Can"
Habitaciones	Aire acondicionado	Solicitud	Could you fix the AC, please?	Objetos de la habitación	Verbo modal "could"
Habitaciones	Almohada	Solicitud	Can I have an extra pillow?	Objetos de la habitación	Verbo modal "Can"
Habitaciones	Plancha	Solicitud	Where is the iron?	Objetos de la habitación	Preguntas WH (to be)
Habitaciones	Crema dental	Solicitud	I need tooth paste	Objetos de aseo	Presente simple
Habitaciones	Crema dental	Solicitud	My tooth paste is over	Objetos de aseo	Verbos
Habitaciones	Crema dental	Solicitud	My tooth paste is over	Objetos de aseo	Verbos
Habitaciones	Toalla	Solicitud	May I have 3 extra towels?	Objetos del baño	Verbo modal "May"
Habitaciones	DVD	Solicitud	Do you have a DVD available?	Servicios del hotel	Preguntas do/does
Habitaciones	Teléfono	Solicitud	Do you have other telephone?	Objetos de la habitación	Preguntas (do/does)
Habitaciones	Cobija	Solicitud	May I have a blanket?	Objetos de la habitación	Verbo modal "May"
Habitaciones	Mesa de planchar	Solicitud	I need an ironing table	Objetos de la habitación	Presente simple

Habitaciones	Mesa de planchar	Solicitud	I need an ironing table	Objetos de la habitación	Presente simple
Habitaciones	Mesa de planchar	Solicitud	I need an ironing table	Objetos de la habitación	Verbos
Habitaciones	Control tv	Solicitud	Can you send me other batteries for the remote?	Objetos de la habitación	Verbo modal "Can"
Habitaciones	Tina	Solicitud	There is a problem with the tub	Objetos del baño	There is/there are
Habitaciones	Cargador	Solicitud	Do you have a blackberry charger?	Servicios del hotel	Preguntas (do/does)
Habitaciones	Lavandería	Solicitud	Can I talk to somebody form the laundromat?	Áreas del hotel	Modal verb "Can"
Habitaciones	Corral	Solicitud	Do you have playpen?	Servicios del hotel	Preguntas (do/does)
Habitaciones	Bolsa(s) lavandería	Solicitud	I need more laundry bags	Productos de lavandería	Presente simple
Habitaciones	Costurero	Solicitud	Do you have a sewing box?	Objetos de lavandería	Preguntas (do/does)
Habitaciones	Máquina de Afeitar	Solicitud	Do you have a shaver?	Objetos de aseo	Preguntas (do/does)
Habitaciones	Cepillo(s) de dientes	Solicitud	Can you bring me up one toothbrush?	Objetos del baño	Verbo modal "Can"
Habitaciones	Champaña y fresas	Solicitud	I want to order some champaing and strawberries	Productos del restaurante	Presente simple
Habitaciones	Planchado	Solicitud	May somebody help me with the ironing of a shirt?	Servicios de lavandería	Verbo modal "May"
Habitaciones	Cambiar cortina	Solicitud	Can you change the curtain?	Objetos de la habitación	Verbo modal "Can"
Habitaciones	Cepillo de cabello	Solicitud	Can you buy a hair brush, please?	Servicios del hotel	Verbo modal "Can"
Habitaciones	Convertidor	Solicitud	Do you have a converter?	Servicios del hotel	Preguntas (do/does)
Habitaciones	Kleneex	Solicitud	I need more kleenex	Objetos de la habitación	Presente simple

Habitaciones	Shampoo	Solicitud	Is it possible to have more shampoo?	Objetos del baño	Preguntas (to be)
Habitaciones	Silla	Solicitud	Can I have one extra chair in my room?	Objetos de la habitación	Verbo modal "Can"
Habitaciones	Cable teléfono	Solicitud	I think there is a problem with the telephone cable	Objetos de la habitación	There is/there are
Habitaciones	Jacuzzi	Solicitud	Could you help me turning the jacuzzi on?	Partes del baño	Verbo modal "could"
Habitaciones	Turco	Solicitud	What time is the turkish bath closed?	Servicios del hotel	Preguntas WH (to be) Presente
Habitaciones	Turco	Solicitud	What time is the turkish bath closed?	Servicios del hotel	Preguntas WH (to be) Presente
Habitaciones	Cama	Solicitud	I need an extra bed	Objetos de la habitación	Presente simple
Restaurante	Termo Café	Solicitud	Is this the restaurant?	Áreas del hotel	Preguntas (to be)
Restaurante	Bandeja	Solicitud	Can you pick up the tray?	Objetos del restaurante	Verbo Modal "Can"
Restaurante	Café	Solicitud	I want coffe without sugar	Productos del restaurante	Presente simple
Restaurante	Hielo	Solicitud	I need some ice	Productos del restaurante	Presente simple
Restaurante	Cuchara	Solicitud	I need three spoons	Objetos del restaurante	Presente simple
Restaurante	2 Café Negros	Solicitud	May I have 2 coffes, please?	Productos del restaurante	Verbo modal "May"
Restaurante	Agua caliente	Solicitud	I need a jar of hot water	Servicios del restaurante	Presente simple

Tabla N°1

QUEJA Y RECLAMO

AREA	SITUACION	FUNCION	DISCURSO	VOCABULARIO	GRAMATICA
Recepción	Cajilla	Queja	My safety box is not working	Objetos de la habitación	Presente progresivo
Habitaciones	Aire acondicionado	Queja	The AC is not working	Objetos de la habitación	Presente progresivo
Habitaciones	Arreglar Habitación	Queja	My room is dirty	Habitación	Verbo "to be"
Habitaciones	Arreglar Habitación	Queja	My room is a mess	Habitación	Adjetivos
Habitaciones	Teléfono	Queja	The telephone is not working well	Objetos de la habitación	Presente progresivo
Habitaciones	Baño	Queja	The water is spilling all over the bathroom	Habitación	Presente progresivo
Habitaciones	Cafetera	Queja	The coffe maker is not heating up	Objetos de la habitación	Presente progresivo
Habitaciones	Puerta	Queja	The door is not closing well	Habitación	Presente progresivo
Habitaciones	Bombillo Baño	Queja	The bathroom light is constantly turning on and off	Objetos del baño	Presente progresivo
Habitaciones	Señal tv	Queja	Is there a problem with the tv signal?	Servicios del hotel	Preguntas (to be)
Habitaciones	Agua caliente ducha	Queja	The hot water in the shower is not working	Objetos del baño	Presente progresivo
Habitaciones	Olor a Cigarrillo	Queja	There is a cigarette smell in the room	Factores externos	There is/there are
Habitaciones	No hay agua	Queja	Is there a problem with the water?	Servicios del hotel	There is/there are
Habitaciones	Teléfono	Queja	The room telephone doesn't work	Objetos de la habitación	Presente simple (negación)
Habitaciones	Cambiar Pringles	Queja	This Pringles are old, they have a bad taste	Productos de la habitación	Adjetivos

Habitaciones	Electricidad	Queja	The lights don't turn on	Objetos de la habitación	Presente simple (negación)
Habitaciones	Ventana	Queja	The window is not closing well	Objetos de la habitación	Presente progresivo
Habitaciones	Sanitario	Queja	The toilet is not working	Objetos del baño	Presente progresivo
Habitaciones	Secador	Queja	The hair dryer is not working	Objetos del baño	Presente progresivo
Habitaciones	Sifón	Queja	The siphon has a bad odor	Objetos del baño	Presente simple
Habitaciones	Sifón	Queja	The siphon is not draining the water	Objetos del baño	Presente progresivo
Habitaciones	Reloj	Queja	The clock is not working	Objetos de la habitación	Presente progresivo
Habitaciones	Lámpara	Queja	One of the lamps is not working	Objetos de la habitación	Presente progresivo
Habitaciones	Bombillo	Queja	The room light doesn't turn on	Objetos de la habitación	Presente simple (negación)
Habitaciones	Arreglar Habitación	Reclamo	Why isn't my room organize?	Habitación	preguntas WH (to be)

Tabla N° 2

EXPLICACION Y SUGERENCIA

AREA	SITUACION	FUNCION	DISCURSO	VOCABULARIO	GRAMATICA
Habitaciones	Ganchos	Explicación	There aren't enough hangers in my room	Objetos de la habitación	There is/there are

Habitaciones	Cargador	Explicación	I need an iPhone charger	Objetos tecnológicos	Presente simple
Habitaciones	Lavandería	Explicación	I don't see the laundry format	Servicios del hotel	Presente simple
Habitaciones	Cajones	Explicación	One of the desk drawers doesn't open	Objetos de la habitación	Presente simple (negación)
Habitaciones	Radio	Explicación	I can't find the radio stations	Objetos de la habitación	Verbo modal "Can"
Habitaciones	Colchón	Explicación	The mattress is extremely soft	Objetos de la habitación	Presente simple
Recepción	Periódico	Sugerencia	You should send the newspaper to the room every morning	Servicios del hotel	Verbo modal "Should"

Tabla N° 3

A partir del análisis de necesidades se proponen las siguientes unidades tomando como punto de partida las funciones:

- Unidad 1: **We'll fix it.**

Esta unidad esta enfocada en las solicitudes presentadas en las tres áreas más comunes del hotel; recepción, habitaciones y restaurante. El objetivo de esta unidad es que el estudiante conozca las estructuras utilizadas en una solicitud, como realizar una solicitud, como responder a ella, identificar cuando el huésped está solicitando algún producto o servicio y brindar opciones. Aquí se estudiaran

diversas estructuras gramaticales que permitan un acercamiento al tipo de discurso más utilizado según el análisis realizado.

- **Unidad 2: Time for a change.**

Esta unidad esta orientada a la atención de quejas y reclamos por parte de los huéspedes. Se identificó que este tipo de discurso implica un manejo especial ya que incluye factores externos como las emociones que afectan positiva y/o negativamente el discurso, es por eso que en esta unidad se desarrollaran los temas relacionados con las quejas, identificación y tratamiento de las mismas, así como reclamos. En esta unidad el estudiante conocerá las amplias posibilidades que se presentan cuando existe una queja y como desde su área la resuelve.

- **Unidad 3: Tell me more.**

El enfoque de esta unidad son las explicaciones y sugerencias dadas por los huéspedes. En esta unidad el estudiante será capaz de entender las explicaciones del huésped y podrá dar explicaciones, aquí el participante adquiere dos roles, emisor y receptor, es por eso que en esta unidad se abordara mucho la descripción y se hará énfasis en las habilidades de escucha y producción oral además, se busca que el estudiante adquiriera amplio vocabulario para poder producir exitosamente.

En estas unidades propuestas se abordaran temas comunes a todas las áreas del hotel, con el fin de formar un estudiante íntegro, capaz de afrontar diversas situaciones, en distintas áreas del hotel.

A continuación se observa en detalle el proceso de identificación de estas unidades, la determinación de los objetivos, contenido, vocabulario, gramática y demás aspectos relevantes.

6.1.2. Objetivos: General y Específicos.

“Objetivos claros brindan al profesor la base para determinar que contenido y actividades son apropiadas para el curso” Graves (2001)

En la determinación de objetivos se deben tener en cuenta aspectos como las necesidades de los estudiantes, nivel, disponibilidad, motivación y disposición.

“El objetivo general es una declaración completa, es el propósito a largo plazo del curso. Los objetivos específicos expresan de manera concreta como el objetivo general será obtenido. El objetivo general de un curso representa el destino; los objetivos específicos, los distintos puntos que trazan el rumbo hacia el destino” Graves (2001)

Objetivo General.

El objetivo general de este trabajo es adquirir el lenguaje específico del área hotelera con el propósito de ser productivos y exitosos laboralmente. Se busca relacionar a los estudiantes con la lengua, ubicándolos en su contexto inmediato, relacionándolos con la lengua en uso, el discurso, el vocabulario técnico de su campo, identificando los términos usados diariamente con el fin de que sean capaces de entender y expresarse de manera comprensible. Se pretende trabajar en la interacción, descubriendo lo implícito del lenguaje, comprendiendo el decir y el hacer, habrá una atmosfera de confianza y seguridad, donde los estudiantes serán libres de expresar lo que sienten.

Objetivos Específicos:

Al terminar el curso el estudiante estará en capacidad de:

- Aplicar las cuatro habilidades (habla, escucha, lectura y escritura) con énfasis en escucha y habla.
- Identificar los aspectos lingüísticos y culturales con el fin de tener una visión más amplia de la lengua.
- Comunicarse efectivamente con huéspedes anglo parlantes.
- Conocer el personal del hotel y sus funciones con el fin de dar una mejor atención.
- Recibir y responder solicitudes.
- Brindar soluciones rápidas y concretas.
- Recibir y dar explicaciones de productos y servicios proporcionados por el hotel.
- Hacer sugerencias con respecto al tipo de habitación, comida y lugares.

6.1.3. Selección de contenidos.

El contenido de este curso es especializado, basado en las necesidades de los participantes y fundamentado en la industria hotelera ya que los estudiantes necesitan conocimiento específico para ser capaces de comunicarse efectivamente con huéspedes anglo parlantes.

Es evidente que los empleados necesitan el Inglés para tener un mejor desempeño laboral, ellos necesitan aprender del mundo real, “Tareas del mundo real piden al estudiante usar la lengua en situaciones que pueden presentarse fuera del aula, tales como escuchar la radio, leer el periódico, o usar un horario del tren” Graves (2001) Es por ello que el contenido seleccionado está directamente relacionado con los aprendices.

El cuadro que conceptualiza el contenido sugerido por Graves (2001) da una idea completa de lo que es necesario para abordar el contenido del campo, en este caso, la hotelería. Esta rejilla es relevante para tener una idea amplia de lo que se llevará a cabo, este se toma en cuenta con algunas variaciones para el desarrollo de la propuesta curricular.

6.1.3.1. Situaciones comunicativas.

Las situaciones son la columna vertebral de este proyecto con base en ellas se lleva a cabo el diseño. A continuación se presentan las situaciones comunicativas encontradas en la muestra del formato “Making it right”, que sirven como guía y contribuyen al desarrollo de la propuesta.

Estas situaciones comunicativas representan las circunstancias que originan el discurso, situaciones a las que se enfrenta el empleado y en las que se ve forzado a utilizar el Inglés.

- **Unidad 1: We'll fix it.**

Solicitud:

- Ayuda con la conexión a internet.
- Numero pin para acceder a internet.
- Ayuda con la cajilla de seguridad.
- Cajilla de seguridad en el área de recepción.
- Adaptador, cargador y convertidor para equipos tecnológicos.
- Carrito de equipaje.
- Empleado específico para ayuda específica.

- Objetos de oficina. Ejemplo: tijeras, cosedora, grapadora, clips, sacapunta, borrador, lapicero, huellero, sobre, hojas, marcadores, entre otros.
- Periódico en la habitación o en el lobby.
- Ayuda con el aire acondicionado, tina, jacuzzi,
- Objetos de aseo. Ejemplo: crema dental, cepillo de dientes, shampoo, acondicionador, kleenex, máquina de afeitar, cepillo de cabello, plancha, mesa de planchar,
- Servicios eléctricos. Ejemplo: pilas para control tv, cable teléfono.
- Objetos de la habitación. Ejemplo: cobija, silla, cortina, almohada, corral, sabana, lámpara, toalla, teléfono, ventana, etc.
- Servicios adicionales de la habitación. Ejemplo: corral, DVD, costurero.
- Servicios de lavandería. Ejemplo: lavando, planchado, secado, ilustrar zapatos.
- Formato de lavandería.
- Horarios de servicios del hotel y establecimientos externos.
- Comida y bebidas en el restaurante del hotel y restaurantes externos.
- Implementos del restaurante.
-

- **Unidad 2: Time for a change.**

Queja acerca de:

- Cajilla de seguridad.
- Aire acondicionado.
- Arreglo de la habitación.
- Señal de televisión.
- Teléfono (coco) y línea telefónica.
- Baño, ducha, tina, inodoro, sifón, lavamanos, etc.

- Objetos de la habitación. Ejemplo: puerta, cafetera, reloj, secador, bombillo, escritorio, etc.
- Servicios del hotel. Ejemplo: servicio de energía y agua, llamada de despertar, etc.
- Productos ofrecidos en la habitación.
- Tiempo de satisfacción de solicitudes.
- Malos olores.

Reclamo:

- Arreglo de la habitación.
- Servicios del hotel. Ejemplo: llamada de despertar, taxi a la salida, etc.

- **Unidad 3: Tell me more.**

Explicación:

- Condición de objetos de la habitación. Ejemplo: ganchos, cajones, radio, colchón, televisor, escritorio, baño. Alfombra, etc.

Sugerencia:

- Acerca de los servicios prestados. Ejemplo: periódico, llamada de despertar, horarios del restaurante, etc.

6.1.3.2. Funciones.

Existen expresiones que transmiten las actitudes del emisor (huésped) en el proceso comunicativo, estas se utilizan para comunicar una realidad, una sugerencia, una explicación, para preguntar o dar una orden y son definidas como funciones lingüísticas que son tomadas como punto de partida en este análisis de necesidades, estas funciones originan el discurso y con base en ellas se analizan y estructuran las unidades, es por eso que constituyen una parte fundamental de esta investigación. Según como se utilicen estas expresiones será la función que desempeñen.

Las funciones lingüísticas encontradas en esta investigación son las siguientes:

- Solicitud.
- Queja.
- Reclamo.
- Explicación.
- Sugerencia.

6.1.3.3. Responsabilidades.

Los participantes necesitan aprender Inglés porque tienen un propósito específico con responsabilidades establecidas por el hotel. Cada área cuenta con determinadas responsabilidades y desde cada una se asumen diferentes roles que implican diversas funciones. Las responsabilidades aquí presentadas corresponden a los roles que adquieren los participantes en determinada situación.

Este aparte se incluye por iniciativa del autor ya que se encuentra pertinente aclarar qué es lo que se busca con el curso, qué es lo que el estudiante hará al finalizar, cuáles son las responsabilidades que adquiere y cómo debe ser exitoso en cada una de ellas.

- **Unidad 1: We'll fix it.**

- Recibir la solicitud.
- Escuchar atentamente.
- Responder a esa solicitud.
- Brindar opciones.
- Explicar servicios y/o productos.
- Confirmar satisfacción.
- Dar información.

- **Unidad 2: Time for a change.**

- Recibir quejas.
- Escuchar atentamente.
- Tomar nota de la queja.
- Pedir disculpas.
- Explicar servicios y/o productos.
- Aclarar dudas.
- Brindar soluciones rápidas y concretas.

- **Unidad 3: Tell me more.**

- Recibir explicación.

- Dar explicaciones.
- Recibir sugerencias.
- Hacer sugerencias.
- Brindar opciones.

6.1.3.4. Vocabulario

La aproximación al vocabulario no es estructural, la idea no es darles vocabulario aislado, se pretende exponerlos al discurso, al uso de la lengua, a situaciones reales con el fin de que reconozcan el vocabulario y lo apliquen naturalmente. En la exposición de vocabulario se abordaran textos, brochures, avisos publicitarios, entre otros. Aquí se enfocará en la lectura como co-ayudante en el proceso, a fin de que los estudiantes adquieran el vocabulario pertinente.

El vocabulario identificado es recurrente y necesario en las tres unidades, es por eso que se presenta de manera general.

- Servicios ofrecidos por el hotel: recepción, restaurante, habitaciones y lavandería.
- Descripción física de las habitaciones, baños, restaurante, lavandería, recepción, lobby y demás áreas del hotel (objetos) esta descripción incluye las partes que constituyen cada uno de los lugares y los objetos allí encontrados.
- Objetos tecnológicos.
- Profesiones del hotel.
- Productos ofrecidos en la habitación, restaurante y recepción.

6.1.3.5. Gramática.

Teniendo en cuenta que esta propuesta está enmarcada en el enfoque basado en tareas, es a través de las mismas que se aborda la gramática. Y esta última se presenta como medio y herramienta imprescindible para la confirmación de un acto comunicativo. El conocimiento gramatical es muy importante para comunicarse correctamente y es especialmente relevante en situaciones formales. La gramática ha de entenderse como un medio y no como el objetivo principal del aprendizaje de la lengua. El principal objetivo de la enseñanza de Inglés en esta propuesta es aprender cuando y como usar las destrezas y las diferentes formas lingüísticas que constituyen el diseño del curso.

- **Unidad 1: We'll fix it.**

- Preguntas WH (do/does – to be)
- Verbos modales: can, could y may.
- Presente simple (afirmación, negación e interrogación)
- Verbo “to be” (afirmación, negación e interrogación)
- Presente progresivo (afirmación, negación e interrogación)
- Verbos.
- There is/there are.

- **Unidad 2: Time for a change.**

- Presente progresivo.
- Verbo “to be” (afirmación, negación e interrogación)
- Adjetivos.
- Preguntas WH (do/does – to be)
- Presente simple (afirmación, negación e interrogación)

- There is/there are.

- **Unidad 3: Tell me more.**

- Verbos modales should y can.
- Adjetivos.
- There is/there are.
- Presente simple (afirmación, negación e interrogación)

6.1.3.6. Habilidades.

En esta propuesta, el desarrollo de las habilidades es uno de los objetivos específicos, es por eso que las actividades a desarrollar las tendrán como punto de partida, ya que el empleado se encuentra en contacto permanente con los huéspedes cara a cara, por teléfono o por escrito

- **Escucha y habla:** estas dos habilidades son significativas y están directamente relacionadas, ya que es necesario que los estudiantes tengan una buena comprensión auditiva con el fin de comprender el discurso de huéspedes anglo parlantes, sus solicitudes, quejas, reclamos, explicaciones y sugerencias y ser capaces de manifestar oralmente sus explicaciones. La parte de escucha debe ser trabajada en profundidad ya que los huéspedes se comunican con los empleados en presencia o vía telefónica en todo momento, es por eso que el objetivo es desarrollar esta habilidad en los alumnos, como complemento se debe desarrollar también la producción oral ya que por tratarse de un trabajo donde se presta el servicio al cliente,

el estudiante debe estar en la capacidad de brindar respuestas rápidas, concretas y que satisfagan las necesidades de los huéspedes.

El desarrollo de estas dos habilidades incluye también la identificación de elementos no verbales de la lengua como la entonación, los cambios de tono o las pausas.

- **Lectura y escritura:** estas dos habilidades servirán como complemento en el proceso de enseñanza, su rol será de enriquecer el proceso, básicamente las actividades utilizadas para desarrollar estas habilidades son consideradas como exposición, servirán como input para los aprendices.

Los participantes en ciertos momentos en su prestación de servicios se ven forzados a aplicar la lectura y escritura. La escritura se aplica cuando deben escribir a los huéspedes algún mensaje, tomar una orden en el restaurante, por su parte, la lectura se aborda en un sentido mas amplio, los estudiantes deben poseer la habilidad para leer los mensajes dejados y enviados por los huéspedes, formatos de lavandería, recepción, restaurante, etc.

Cabe anotar que existe, frecuentemente, una interrelación de habilidades lingüísticas en una misma situación. Por ejemplo, se pueden combinar las destrezas orales en una conversación telefónica con la escritura de notas. Recibir un mensaje externo y reportarlo en un mensaje escrito o de manera oral.

6.1.3.7. Tareas y actividades

Como es conocido, esta propuesta está enmarcada en el enfoque basado en tareas que apunta a la lengua como algo real y provee un contexto natural para la misma, es por eso la importancia de las tareas y actividades a desarrollar.

Teniendo en cuenta las necesidades de los participantes, se llevarán a cabo actividades motivantes, que impliquen una necesidad de utilizar la lengua y el vocabulario específico por medio de estrategias didácticas para desarrollar y explotar el potencial de cada estudiante, además, el tipo de actividades a abordar ayudan a desinhibir e incrementar la participación del alumno. Lo que se busca es que el estudiante desarrolle sus propias estrategias de aprendizaje.

Se realizarán tareas y actividades que permitan la rápida aplicación de lo estudiado, actividades como: actividades de comprensión oral, juegos de roles, recreación de situaciones cotidianas, presentaciones, concursos, resolución de conflictos, juegos cooperativos, de comunicación, de memorización, competencias, entre otras, con el fin de fomentar la creatividad en cada uno de los participantes.

Todas las tareas y actividades previamente mencionadas serán abordadas teniendo como base el enfoque basado en tareas, aplicando las tres fases correspondientes a la metodología expuesta por Willis (1996): Pre-task, task and language focus, estas tres etapas serán expuestas en profundidad en el aparte de metodología.

6.1.3.8. Selección y desarrollo de materiales y actividades.

En la actualidad, existe una variedad de materiales para la enseñanza del Inglés entre los cuales el profesor tiene la tarea de seleccionar el más apropiado a los objetivos que persigue el curso. En este caso los materiales a abordar son materiales auténticos que permitan un acercamiento al contexto real de los participantes y una familiaridad con su entorno. Algunos de los materiales son ayudas audio-visuales, textos escritos, CD-rom, material multimedia, páginas y actividades en el internet, formatos utilizados en el hotel, menús, brochures, periódico y lo mas relevante, el acceso directo a las áreas a estudiar, por ejemplo, habitaciones, lobby, restaurante, y demás.

Los materiales y actividades en este proceso determinan el resultado, es por eso que se debe realizar una selección minuciosa ya que su función es proveer oportunidades para aprender a través de la interacción. La prioridad es enfocar el curso en la realidad, haciendo uso de materiales auténticos apropiados y efectivos para los estudiantes.

Los materiales utilizados en este proceso son de dos tipos:

- a) Materiales auténticos: recursos creados en la lengua de aprendizaje, que pueden ser utilizados en el proceso de enseñanza, aunque su finalidad no sea esa. Por ejemplo: periódicos, páginas de Internet, brochures, etc.

- b) Materiales creados: estos materiales parten de la imaginación del profesor y se desarrollan basado en las necesidades de los alumnos. Por ejemplo: presentación con respecto a la experiencia como recepcionista.

“Para algunos profesores, la falta de materiales es un reto; para otros es una oportunidad “Graves (2001)

El objetivo es seleccionar materiales totalmente relacionados con el campo de acción para tener una idea de lo que es aprender basado en la realidad.

“Los profesores diseñan cursos con actividades y materiales que permiten que los estudiantes tomen un rol más activo y que reflexionen en su proceso de aprendizaje, determinando el contenido del curso y realizando proyectos de interés para ellos. Este enfoque puede facilitar la búsqueda de materiales en el que el énfasis no sea en los materiales en si, sino en lo que los estudiantes hacen con ellos” Graves (2001)

Con el propósito de identificar las funciones que cada persona posee y los roles que adquieren, se observaron videos de situaciones hoteleras, basado en ellos, los materiales y actividades son creados por que es totalmente ubicado dentro de un contexto.

Como resultado del proceso metodológico y el análisis de necesidades se presentan las siguientes tablas, allí se encuentra la información relevante y condensada que arrojo el formato “Making it right”. Anexo (Rejillas)

Unidad 1: We'll fix it.

Situaciones comunicativas	Función	Registro	Habilidades	Responsabilidades	Vocabulario	Gramática	Material
Ayuda con la conexión a internet. Numero pin para acceder a internet. Ayuda con la cajilla de seguridad. Cajilla de seguridad en el área de recepción. Adaptador, cargador y convertidor para equipos tecnológicos. Carrito de equipaje. Empleado específico para ayuda específica. Objetos de oficina. Ejemplo: tijeras, cosedora, grapadora, clips, sacapunta, borrador, lapicero, huellero, sobre, hojas, marcadores, entre otros. Periódico en la habitación o en el lobby. Ayuda con el aire acondicionado, tina, jacuzzi, Objetos de aseo.	Solicitud.	Formal. Informal	Escuchar. Hablar. Leer. Escribir.	Recibir la solicitud. Escuchar atentamente. Responder a esa solicitud. Brindar opciones. Explicar servicios y/o productos. Confirmar satisfacción. Dar información.	Servicios del hotel. Descripción de la habitación. Objetos tecnológicos. Objetos del lobby. Profesiones del hotel. Objetos de aseo. Objetos del baño. Áreas del hotel. Objetos de lavandería. Productos del restaurante. Servicios de lavandería. Partes del baño. Objetos del restaurante.	Preguntas WH (do/does – to be) Verbos modales: can, could y may. Presente simple (afirmación, negación e interrogación) Verbo “to be” (afirmación, negación e interrogación) Presente progresivo (afirmación, negación e interrogación) Verbos. There is/there are.	Videos Brochures Revistas. Audio-visuales. Textos escritos. CD-rom. Material multimedia. Páginas y actividades en internet. Formatos utilizados en el hotel. Menús. Periódico. Acceso directo

Ejemplo: crema dental, cepillo de dientes, shampoo, acondicionado, kleenex, máquina de afeitar, cepillo de cabello, plancha, mesa de planchar, Servicios eléctricos. Ejemplo: pilas para control tv, cable teléfono. Objetos de la habitación. Ejemplo: cobija, silla, cortina, almohada, corral, sabana, lámpara, toalla, teléfono, ventana, etc. Servicios adicionales de la habitación. Ejemplo: corral, DVD, costurero. Servicios de lavandería. Ejemplo: lavando, planchado, secado, ilustrar zapatos. Formato de lavandería. Horarios de servicios del hotel y establecimientos externos. Comida y bebidas en					Partes del baño. Objetos del restaurante. Servicios del restaurante.		
---	--	--	--	--	---	--	--

el restaurante del hotel y restaurantes externos. Implementos del restaurante.							
---	--	--	--	--	--	--	--

Tabla N°4

Unidad 2: Time for a change.

Situaciones comunicativas	Función	Registro	Habilidades	Responsabilidades	Vocabulario	Gramática	Material
Queja acerca de: Cajilla de seguridad. Aire acondicionado. Arreglo de la habitación. Señal de televisión. Teléfono (coco) y línea telefónica. Baño, ducha, tima, inodoro, sifón, lavamanos, etc. Objetos de la habitación. Ejemplo: puerta, cafetera, reloj, secador, bombillo, escritorio, etc.	Queja. Reclamo.	Formal. Informal	Escuchar. Hablar. Leer. Escribir.	Recibir quejas. Escuchar atentamente. Tomar nota de la queja. Pedir disculpas. Explicar servicios y/o productos. Aclarar dudas. Brindar soluciones rápidas y concretas.	Objetos de la habitación. Partes de la habitación. Objetos del baño. Servicios del hotel. Productos ofrecidos en la habitación. Partes del baño.	Presente progresivo. Verbo “to be” (afirmación, negación e interrogación) Adjetivos. Preguntas WH (do/does – to be) Presente simple (afirmación, negación e interrogación) There is/there are.	Videos Brochures Revistas. Audio-visuales. Textos escritos. CD-rom. Material multimedia. Páginas y actividades en internet. Formatos utilizados en el hotel. Menús.

Servicios del hotel. Ejemplo: servicio de energía y agua, llamada de despertar, etc. Productos ofrecidos en la habitación. Tiempo de satisfacción de solicitudes. Malos olores. Reclamo: Arreglo de la habitación. Servicios del hotel. Ejemplo: llamada de despertar, taxi a la salida, etc.							Periódico. Acceso directo
---	--	--	--	--	--	--	---

Tabla N°5

Unidad 3: Tell me more.

Situaciones comunicativas	Función	Registro	Habilidades	Responsabilidades	Vocabulario	Gramática	Material
Explicación: Condición de objetos de la habitación. Ejemplo: ganchos, cajones, radio,	Explicación. Sugerencia.	Formal. Informal	Escuchar. Hablar. Leer. Escribir.	Recibir explicación. Dar explicaciones. Recibir sugerencias. Hacer sugerencias. Brindar opciones.	Servicios del hotel. Objetos de la habitación.	Verbos modales should y can. Adjetivos. There is/there are.	Videos Brochures Revistas. Audio-visuales. Textos

colchón, televisor, escritorio, baño. Alfombra, etc.					Objetos tecnológicos .	Presente simple (afirmación, negación e interrogación)	escritos. CD-rom. Material multimedia. Paginas y actividades en internet. Formatos utilizados en el hotel. Menus. Periódico. Acceso directo
--	--	--	--	--	------------------------------	---	--

Tabla N° 6

6.1.4. Organización de contenido y actividades.

La organización de esta propuesta será concebida por tres (3) unidades: Unidad 1: We'll fix it; Unidad 2: Time for a change; y Unidad 3: Tell me more. Aquí se abordará la información general, es decir, contenido que todos los participantes necesitan saber en cualquier área del hotel. Partiendo de una situación real, los estudiantes crearán una situación por ellos mismos, dependiendo del área de trabajo.

Los materiales previamente abordados podrán ser reusados ya que existe conexión entre temas.

Se tendrá en cuenta el enfoque cíclico mencionado por Graves (2001) donde habrá un plan de actividades “En el enfoque cíclico, un ciclo regular de actividades sigue una secuencia consistente” Graves (2001)

Teniendo en cuenta el enfoque cíclico mencionado anteriormente y la relación con Task Based Learning, se plantea la siguiente organización:

- a) Inicio: introducción del tema a través de diferentes medios para captar la atención de los estudiantes. Videos, copias, audio, juegos, sopa de letras, etc.
- b) Desarrollo-practica: una vez los estudiantes tiene el tema claro, inicia el proceso de aplicación con acompañamiento del profesor pero teniendo como objetivo principal la producción autónoma.
- c) Final-evaluación: en esta fase, los estudiantes serán evaluados a través de diferentes actividades como talleres, debates, encuestas, etc.

Lo mencionado anteriormente es el “plan” pero pueden presentarse cambios durante el proceso. Es importante incluir actividades para preparar a los

estudiantes, no necesariamente relacionados con el tema que se abordará, o actividades durante la clase para cuando estén mentalmente cansados.

6.1.5. Evaluación

La evaluación es obligatoria en cualquier curso por que muestra el desarrollo global (estudiantes, profesor, curso, materiales, etc.).

- a) La evaluación de este curso estará basada en el desempeño de los estudiantes, no solamente en el resultado sino en el proceso mismo.

Hughes (1989) “Discute cuatro propósitos para evaluar: medir la proficiencia, diagnosticar fortalezas y debilidades específicas, ubicar estudiantes en un curso o programa, y evaluar sus alcances en el curso o programa”

Los estudiantes serán evaluados de la siguiente manera:

- Actividades en clase (exposiciones, presentaciones, debates, etc.).
- Juegos de roles.
- Charlas informales.
- Evaluaciones informales.
- Observaciones en clase, qué hacen y cómo lo hacen.

6.1.6. Consideraciones de recursos y limitaciones.

Los obstáculos se deben abordar como posibilidades de mejora, de exploración de nuevas cosas y sirven como cambio.

Las limitaciones en esta propuesta podrían ser las siguientes:

- Lugar adecuado para una clase. el hotel cuenta con salones para eventos y conferencias pero es necesario un lugar adecuado para dictar la clase que cuente con los materiales apropiados y el ambiente propicio.
- Tiempo de los estudiantes. Aunque los posibles estudiantes se encuentran motivados para aprender la lengua, en el horario se manejan turnos y ellos deben cumplirlos, por lo tanto esto sería contraproducente en el proceso, ya que no contarían con la disponibilidad para asistir continuamente.
- Los materiales también se tienen en consideración, el propósito de usar materiales auténticos en el proceso y en caso de falta de los mismos, esto debe servir para motivar al profesor a usar la imaginación y a ser creativo, creándolos.

6.2. Diseño de la propuesta.

La propuesta que se presenta a continuación, pertenece a la Unidad 1: **We'll fix it**. En esta unidad se abordarán temas relacionados con la solicitud, con vocabulario común a todas las áreas aplicando el principio de "Task-Based Learning" y empleando el modelo planteado por Jane Willis (1996) debido a que es una guía completa que contiene los conceptos fundamentales del área, es un modelo pedagógico fácil de adoptar que tiene como propósito crear conciencia en los estudiantes acerca de lo que están usando. La decisión de adoptar esta metodología radica en que los estudiantes aprendan a través de tareas, partiendo de la realidad y empleando las condiciones presentadas por Willis (1996) exposición, uso, instrucción y motivación, principios básicos en este enfoque.

En adición a estas condiciones, se encuentran tres fases que corresponden a la aplicación de la metodología "Task-Based Learning". Etapas que serán aplicadas en esta propuesta:

- Pre-task.
- Task cycle.
- Language focus.

6.2.1. Pre-task.

Fase introductoria compuesta por varias etapas:

- Previa preparación.
- Introducción: introducir el tema basado en la realidad de los estudiantes y plantearlo claramente.
- Identificación del tema: relacionar a los estudiantes con la lengua y vocabulario pertinente para realizar la tarea. “Se necesita introducir algunas palabras y frases vitales relacionadas con el tema que los estudiantes probablemente no conozcan. Usualmente estas son introducidas e ilustradas en los libros de texto” **Willis (1996)**.
- Actividades antes de la tarea: exploración del tema, darles exposición relevante, además, crear una atmósfera interesante para la realización de la misma, actividades que estimulen y que permitan asimilar la lengua.
- Instrucciones: esta etapa es determinante en el proceso ya que las instrucciones deben ser claras para obtener un mejor resultado, los estudiantes siempre desean saber qué hacer, cómo empezar, cuánto tiempo tomará la actividad y cuál será el resultado final.
- Tiempo de preparación: siempre dar tiempo para que los estudiantes preparen la tarea.

La función de esta etapa en la propuesta presentada es relacionar a los estudiantes con la lengua, con los diferentes usos y aplicaciones.

6.2.2. Task cycle.

Período en que los estudiantes ponen en práctica lo que han recibido, es aquí donde crece su seguridad, ya que son conscientes de que pueden concebir algo sin el apoyo directo del profesor. Esta es una oportunidad propicia para que los estudiantes materialicen el conocimiento.

El rol que asume el profesor en este punto es de monitor: “Retroceder y dejar que el estudiante siga adelante con la tarea por su cuenta” Los estudiantes son capaces de producir sin la ayuda de profesor ya que han recibido lo necesario para hacerlo, además que son conscientes de lo que hacen y se preparan para presentar la tarea.

En la etapa de planeación, el profesor es un asesor, ayudando a los estudiantes a organizar sus ideas para expresar exactamente lo que desean.

Otra de las etapas dentro de “Task cycle” es el Reporte: “La conclusión natural del ciclo de la tarea”. Es el cierre de este ciclo, en este momento los estudiantes dan lo máximo de sí mismos. En esta etapa el profesor debe asegurarse de dar una retroalimentación positiva para incrementar su motivación, su auto-estima y presionarlos a hacerlo mejor la próxima ocasión.

Algunos ejemplos de reportes son: presentaciones orales, escritas y de audio y video.

6.2.3. Language focus.

Esta etapa se enfoca en la gramática, se realizan actividades que aumenten la conciencia de los estudiantes para que sean reflexivos con respecto a las estructuras gramaticales.

Existen diversas actividades para dirigir la gramática: “Actividades de práctica se pueden combinar naturalmente con trabajo de análisis y son útiles para consolidación y revisión. Las actividades de práctica dan a los estudiantes un conocimiento más profundo en el significado y el uso de estructuras gramaticales, o acelera la adquisición de estos patrones, y proporcionando confianza y sensación de seguridad. También pueden ser una buena manera - para algunos estudiantes - para aprender típicas frases léxicas” Willis (1999).

En esta propuesta son pertinentes las siguientes:

- Listen and complete.
- Unpacking a sentence.
- Repacking a sentence.
- Memory challenge.
- Concordances of common words.
- Personal recordings.
- Computer games.

6.3. Presentación de una unidad.

Unidad 1: We'll fix it.

Previo al inicio del curso con propósitos específicos, es necesario realizar unas clases introductorias para familiarizar a los estudiantes con vocabulario y estructuras importantes que serán aplicadas en el proceso, clases introductorias (12 horas) se estudiarán los siguientes temas:

- Saludos.
- Lenguaje de la clase.
- Información personal.
- Abecedario.
- Pronombres.
- Números.
- Verbos.

Una vez concluida la etapa introductoria, se procede al inicio del curso con propósitos específicos.

A continuación se presenta la unidad 1: We'll fix it.

Unidad centrada en las solicitudes que tienen lugar en las diferentes áreas del hotel. El objetivo de esta unidad es proporcionar al estudiante las herramientas gramaticales, funcionales y léxicas necesarias para una interacción comunicativa óptima en todo lo referente a las solicitudes, como realizar una solicitud, como responder a ella, identificar cuando el huésped está solicitando algún producto o servicio y brindar opciones.

Esta unidad esta dividida en cuatro segmentos, cada uno constituido por uno o más tareas:

1. I need an extra towel.

En este primer segmento se estudiara la solicitud en presente simple utilizando las distintas formas (afirmación, negación e interrogación). Aquí se abordara el vocabulario relacionado con la habitación, restaurante y recepción.

2. Where is the gym?

El segundo fragmento esta constituido por las preguntas WH en tiempo presente. Aquí los estudiantes entrarán en contacto con el vocabulario relacionado con los servicios del hotel.

3. I'm looking for the restrooms.

En el tercer segmento los estudiantes conocerán la estructura there is/there are y las preposiciones de lugar. Es por ello que aquí los estudiantes empezaran a conocer los lugares del hotel y como complemento, también se abordara vocabulario de lugares de la ciudad, para enriquecer el aprendizaje.

4. Can I have a box of tissues?

Finalmente, se estudiaran los verbos modales Can, Could y May, ya que el uso de estas estructuras es característico de las solicitudes. Para abordarlas, el vocabulario estudiado serán los objetos del hotel (habitación, restaurante y recepción), este vocabulario es reciclado, ya que se ha abordado en el primer segmento.

6.4. Presentación de una tarea.

A continuación, se presenta el diseño de una tarea del segmento uno **I need an extra towel**. El propósito de esta lección es familiarizar a los estudiantes con lo relacionado con recibir solicitudes de los huéspedes en presente simple forma afirmativa, por medio de vocabulario de la habitación, ellos aprenderán a identificar cuando se trata de una solicitud y como dar una respuesta clara y concisa.

Como se trata de principiantes, es necesario darles el input necesario para que se relacionen fácilmente con la tarea, la exposición en esta etapa es fundamental y constituye un alto porcentaje en el desarrollo de la tarea.

- **Pre-task.**

Las actividades a realizar en esta fase son de vital importancia ya que se busca exponer a los aprendices a la tarea, vocabulario y estructuras con el fin de que la adquisición se dé naturalmente.

Se plantean las siguientes actividades para introducir el tema.

En primer lugar se realizará una lluvia de ideas, donde se les preguntara por los objetos que se encuentran en la habitación y a medida que van dando respuestas se va haciendo una lista en inglés en el tablero.

Después, se mostraran cinco (5) imágenes de habitaciones para que los estudiantes conozcan algunos objetos allí utilizados. En la medida en que se van mostrando las imágenes, se va introduciendo el vocabulario. Ver Anexo D.

Después, se hará una actividad que consiste en emparejar las frases con las imágenes, aquí se divide la clase en dos grupos. En frente del aula hay dos mesas, una contiene imágenes y la otra los nombres correspondientes a las imágenes. La actividad consiste en los grupos encuentren las parejas, para encontrarlas pasará un estudiante de cada equipo. Ver Anexo D,

Posteriormente, se relatará una experiencia por parte del profesor, en este momento se les relata una historia real relacionada con el tema, alguna experiencia de solicitud con un huésped.

En esta fase ellos identificarán vocabulario de los objetos de la habitación, características de los mismos y diversos elementos en torno a estos objetos, por ejemplo, cual es el mas y menos solicitado y como se hace la solicitud.

Siguiendo con la exposición, se les preguntara cómo hacer una solicitud, ellos darán la respuesta y esta se completara con el uso del presente simple en su forma afirmativa. Aquí se introducirán los verbos más comunes utilizados en solicitudes.

- **Task cycle.**

- Task: los estudiantes se reunirán en parejas para crear una conversación donde adquieren roles (huésped y empleado). Además pueden usar ayudas como imágenes, objetos, etc.
- Planning: los estudiantes decidirán quién es el huésped y quien es el empleado, los objetos a utilizar, la ubicación de cada uno, tipo de cliente, características del hotel y con los elementos mencionados desarrollaran la conversación.

- Report: finalmente, se hará la presentación a los compañeros de clase.
- **Language focus.**
 - Presente simple (afirmación): se presentara la estructural por medio de material fotocopiado donde están las explicaciones del presente simple, estas copias se leerán en grupo con el fin de aclarar dudas generales. Ver Anexo D.
 - Posteriormente el profesor dará ejemplos utilizando situaciones reales y objetos (fuera del contexto del hotel). Por ejemplo, cuando van al restaurante, al banco, a una tienda de ropa, a comer helado, a una discoteca, qué solicitan y como lo hacen. Así mismo, los estudiantes deberán dar ejemplos.

Language practice activities.

- Taller de aplicación: se les dará una hoja de actividades con espacios en blanco para que completen con los verbos apropiados. Ver Anexo D.

- Como ejercicio autónomo, los estudiantes deberán completar los ejercicios encontrados en las paginas de internet siguientes:
 - http://www.englisch-hilfen.de/en/exercises/tenses/simple_present_statements.htm
 - <http://www.englishexercises.org/makeagame/viewgame.asp?id=1052>

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el desarrollo de este trabajo se evidencia que el maestro como líder de la colectividad y como profesional de la educación, está llamado a diseñar y promover proyectos de investigación que faciliten procesos y que permitan a los estudiantes y/o participantes apropiarse de las situaciones de su entorno tomando conciencia de la importancia de aprender una segunda lengua para el beneficio y la imagen de la institución o empresa donde labora, al igual que su satisfacción personal.

Se comprueba una vez más que las diversas condiciones en que se encuentren los participantes afectan positiva o negativamente los procesos pedagógicos implementados. Es ahí donde los docentes deben apropiarse de metodología de proyectos que vinculen a todo el equipo de trabajo y de la comunidad en general, así como en su desarrollo; es la mejor herramienta para establecer verdaderos cambios positivos en los estudiantes y en las instituciones. Los educandos como sujetos activos de la educación descubren sus intereses y construyen sus conocimientos de todo tipo con mayor facilidad cuando participan realmente en el proceso investigativo.

Se debe incentivar el aprendizaje de una segunda lengua como lo es el idioma inglés puesto que facilita procesos en nuestra labor diaria, como en el desarrollo de la empresa o institución donde se labora, puesto que son los educandos y/o

participantes quienes en un futuro sufrirán los rigores de una sociedad que cada día es más exigente y competitiva.

La metodología de proyectos que vincule a la comunidad en su realización, es la mejor herramienta para establecer verdaderos cambios en la institución o empresa donde laboren o asistan los participantes; prueba de esto es el entusiasmo e inquietudes que demuestran los empleados del hotel, cada vez que llega un turista a hospedarse conllevando posteriormente a continuar con el interés por el aprendizaje del idioma.

Es de anotar que como ejecutora de este proyecto, tengo un compromiso ineludible con los participantes para dar continuidad a la motivación del aprendizaje del idioma inglés. El desarrollo de este proyecto permitió la aprehensión de conocimientos conllevando a apropiarme de herramientas que faciliten un mejor desempeño profesional.

Las recomendaciones que se deben tener en cuenta para dar posibles soluciones a la situación relacionada con el trabajo de investigación pueden ser:

1. Concientizar a los participantes sobre la importancia de aprender una segunda lengua primeramente, por el bienestar personal y de la empresa.
2. Implementar capacitaciones en horarios flexibles, que faciliten el acceso a ellas
3. Dar continuidad a las dinámicas y actividades de promoción hacia el aprendizaje del inglés, como talleres, conversatorios, videos, otros.

4. También se recomienda a las maestras, poner en práctica las estrategias que se plantean en el desarrollo de este trabajo ya que las actividades programadas son de mucho interés, como también invitarlas a crear metodologías placenteras para los estudiantes durante el desarrollo de las actividades encaminadas al aprendizaje del idioma inglés.

8. BIBLIOGRAFIA

BENAVIDES, L. Propuesta pedagógica. Enseñanza de Ingles para objetivos específicos a estudiantes de Media Vocacional de la modalidad de electricidad y electrónica de una institución de enseñanza técnica. Universidad del Valle.

DUDLEY-EVANS and ST-JOHN. Developments in ESP. A multidisciplinary approach. Cambridge University Press. (1998).

DOMINGUEZ, G and ROKOWSKI, Edwards P. Bridging the gap between English for Academic and Occupational Purposes.

<http://www.esp-world.info>

GRAVES, K. A Framework of Course Development Processes. The Open University. 2001.

HERNANDEZ, FERNANDEZ y BAPTISTA. Metodología de la Investigacion. McGraw Hill Interamericana. 2006

HUGHES, M. Testing for Language Teachers. Cambridge University Press. 1989.

HUTCHINSON, and WATERS, English for Specific Purposes. Cambridge University Press. 1986

NUNAN, D. Second Language Teaching and Learning. 1999

NUNAN, Desingng Tasks for the Communicative Classroom.1989

KIM, D. English for Occupational Purposes (EOP) and training: Two languages or one? (2006) <http://www.scribd.com/doc/22271659/English-for-Occupational-Purposes-EOP-and-training-Two-languages-or-one-Korea>
<http://gradworks.umi.com/32/23/3223627.html>

LATISHA, Asmaak Shafie. Employability Awareness among Malaysian Undergraduates. International Journal of Business and Management. (2010)

ROBINSON, P (1991). ESP Today. A Practicioner's Guide. UK. Prentice Hall. (1989)

RODRIGUEZ, X. IMPACT: An English for occupational purposes model designed for workplace language training in Costa Rica. Revista Comunicacion. (2006)

SOLANA, Ricardo F. Administración de Organizaciones, Buenos Aires, Ediciones Interoceánicas S.A., 1993.

STRYKER, Stephen B. LEAVER, Betty Lou. Content-based instruction in foreign language education: models and methods. Estados Unidos: Georgetown University Press, 1997

TEJADA, M.I. (2006). Developing Reading Comprehension Skills in a Technical Secondary School: An ESP Approach. Tesis. Universidad del Valle. Facultad de Humanidades. Escuela de Ciencias Del Language. 2006.

TORRES, L. (2004). A Pedagogical Experience with ESP Units at Secondary Level. Analysis of Results. Tesis. Universidad del Valle. Facultad de Humanidades. Escuela de Ciencias Del Language. 2004

WIDDOWSON, H.G. Teaching Language as Communication. 1978

WILLIS, J. A Framework for Task-Based Learning. Longman. 1996

9. ANEXOS

ANEXO A

FORMATO MAKING IT RIGHT (Muestra)

MAKING IT RIGHT ACTIVITY LOG									
FECHA	HABITACION	HUESPED	GUEST ISSUE	TIME RECEIVED	TIME SOLUTION	TIME OF COURTESY CALL	RESOL UTION	EMPLOYEE	OPER
1-May	502	Sr. Rojas	Televisor	10:02	10:00	N/A	Mike	Mauricio	Andrea
2-May	910	Sr. Statia	Cajilla	10:07	10:13	10:17	Mike	Vicky	Andrea
2-May	507	Sr. Pascual	Cajilla	10:07	10:15	10:17	Mike	Vicky	Andrea
2-May	418	Sra. Higuaita	Ducha	14:03	18:40	N/A	Mike	Andrea	Andrea
3-May	806	Sr. Lopez	Electricidad	21:05	21:10	21:15	Mike	Irene	Andrea
3-May	717	Sr. Benedetti	Televisor	18:45	18:46	N/C	Mike	Irene	Andrea
4-May	414	Sra. Toledo	Agua caliente	19:00	19:10	19:20	Mike	Irene	Andrea
4-May	612	Sr. Lopez	Silla	18:10	18:30	N/A	Mike	Irene	Andrea
4-May	617	Sra. Sanchez	Ventana	22:10	22:15	22:17	Mike	Irene	Andrea
5-May	506	Sr. Pazmiño	Cable telefono	14:20	N/A	N/A	Mike	Andrea	Andrea
5-May	511	Sr. Sanchez	Cajilla	15:41	N/A	N/A	Mike	Andrea	Andrea
5-May	714	Sra. Bolivar	Sanitario	8:09	N/A	N/A	Mike	Andrea	Andrea
5-May	717	Sr. Diaz	Televisor	20:10	20:15	N/A	Mike	Irene	Andrea
7-May	401	Sr. Afanador	Cajilla	10:38	N/A	10:47	Mike	Andrea	Andrea
7-May	517	Sr. Carvajal	Turco	11:21	11:25	N/A	Mike	Andrea	Andrea
9-May	705	Sra. Cauriconde	Adaptador	19:50	19:55	N/A	Mike	Irene	Andrea
9-May	810	Sr. Lopez	Aire acondicionado	20:20	20:30	N/A	Mike	Irene	Andrea
10-May	406	Sr. mantilla	Baño	21:15	21:40	N/A	Mike	Irene	Andrea
10-May	520	Sra. Guzman	Baño	21:50	N/A	22:01	Mike	Irene	Andrea
11-May	607	Sr. jimenez	Baño	21:03	21:15	N/A	Mike	Irene	Andrea
11-May	203	Sr. Digate	Luz	12:50	12:56	N/A	Mike	Vicky	Andrea
12-May	701	Sra. Rivera	Plancha y Telefono	21:30	N/A	N/A	Mike	Irene	Andrea
13-May	719	Sr. Toro	Baño	18:54	N/A	N/A	Mike	Nicole	Andrea
13-May	306	Sr. Guerra	Cafetera	18:55	N/A	N/A	Mike	Nicole	Andrea
14-May	201	Sr. Garcia	Cajilla	14:44	N/A	14:50	Mike	Andrea	Andrea
15-May	803	Sr. Diego	Televisor y almoadada	21:25	21:38	21:53	Mike/ Hotel 3	Irene	Andrea
17-May	806	Sr. Garcia	Baño	7:25	9:00	9:10	Mike	Diego	Andrea
17-May	311	Sr. Smith	Baño	7:52	9:00	9:10	Mike	Diego	Andrea
18-May	203	Sr. Robert	Cajilla	11:35	11:40	11:45	Mike	Diego	Andrea
18-May	912	Sr. Chara	Luz	6:10	6:20	6:22	Mike	Vicky	Andrea
18-May	907	Sr. Aleman	Luz	7:31	N/A	7:51	Mike	Laura	Andrea

ANEXO B

ENCUESTA

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
LICENCIATURA EN LENGUAS EXTRANJERAS
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
ENCUESTA DE NECESIDADES PARA EMPLEADOS**

Instrucciones

A continuación encontrará los siguientes enunciados. Responda de acuerdo a su conocimiento y/o criterio. Favor sustente su respuesta.

De su sinceridad depende el éxito de esta investigación la cual será conocida solo por la investigadora.

Fecha: _____

Sexo: Femenino: _____ Masculino: _____ Edad: _____

Información laboral.

Nombre de la empresa: _____

Área en la que se desempeña: _____

Funciones que desempeña: _____

Tiempo trabajado: _____

Lea detenidamente el cuestionario y tómese su tiempo para responderlo.

1. ¿Con qué frecuencia utiliza el inglés en su trabajo?
 - a) Con frecuencia.
 - b) Algunas veces.

- c) Nunca.
2. Aprender inglés le ayudaría en el ámbito laboral...
- a) Mucho.
 - b) Poco.
 - c) Nada.
3. De acuerdo a su área y sus funciones, ¿Con qué frecuencia se encuentra en contacto con los huéspedes (extranjeros)?
- a) Con frecuencia.
 - b) Algunas veces.
 - c) Nunca.
4. ¿Qué habilidad lingüística utiliza en su trabajo? (Frente a su respuesta indique con qué frecuencia utiliza dicha habilidad: Con frecuencia, algunas veces o nunca.)
- a) Escritura.
 - b) Lectura.
 - c) Escucha.
 - d) Habla.
5. ¿Se encuentra estudiando Inglés actualmente?
- a) Si.
 - b) No.
6. Si respondió afirmativamente a la pregunta anterior, indique donde y en qué nivel se encuentra.
- _____
- _____
- _____
7. ¿Ha estudiado inglés anteriormente?
- a) Si.
 - b) No.

8. Si respondió afirmativamente a la pregunta anterior, indique dónde y por cuánto tiempo.

- a) Colegio.
- b) Universidad.
- c) Instituto de idiomas.
- d) Otro. Cual?: _____

- Tiempo: _____

9. ¿Considera importante en su vida el estudio del inglés?

- a) Muy importante.
- b) Importante.
- c) Nada importante.

- ¿Por qué?

10. Indique su grado de interés frente al idioma Inglés.

- a) Muy interesado.
- b) Interesado.
- c) Poco interesado.

11. Si respondió **a** o **b** a la pregunta anterior, seleccione las razones de su interés.

- a) Personal.
- b) Laboral.
- c) Viaje.
- d) Otro.

¿Cuál? _____

12. ¿Cuál de las siguientes habilidades le gustaría desarrollar con mayor intensidad en un curso de inglés?

- a) Escritura.
- b) Lectura.
- c) Escucha.
- d) Habla.

13. ¿Cuántas horas puede/podría usted dedicar al estudio de Inglés por semana?

- a) 1 hora.
- b) 2 horas.
- c) 3 horas.
- d) 4 horas.
- e) 5 horas.

14. ¿Sobre qué área(s) le gustaría aprender (en un curso de inglés)? Señale tres de sus intereses.

- a) Recepción.
- b) Mantenimiento.
- c) Restaurante.
- d) Cocina.
- e) Ventas.
- f) Habitaciones.

15. ¿Sobre qué temas le gustaría aprender? Mencione tres de sus intereses.

- a) _____

- b) _____

- c) _____

Muchas gracias.

Nicole Caicedo Bardales
Estudiante 10º Semestre

ANEXO C
EXAMEN DE NIVEL

A. Choose the correct option.

1. A. Where are you from?
 B. What is your from?
 C. What from are you?

2. Are you French?
 A. Yes, I is.
 B. Yes he is.
 C. Yes I am.

3. A. He live on London.
 B. He live in London.
 C. He lives in London

4. A. I don't like coffee.
 B. I doesn't like coffee.
 C. I does like coffee.

5. A. He goes to work in bus.
 B. He goes to work by bus.
 C. He goes to work by the bus.

6. A. George has very big car.
 B. George a very big car has.

C. George has a very big car.

6. Do you speak English?

A. Yes, we do.

B. Yes, we don't.

C. Yes, they do.

7. A. Look at that house over here.

B. Look at that house over there.

C. Look at that house under there.

8. A. He Italian, he not Polish.

B. He is Italian, he isn't Polish.

C. They is Italian, they isn't Polish.

9. A. What do you have breakfast?

B. When do you have breakfast?

C. Where breakfast you?

10. A. Where is the train station?

B. What is train Station?

C. Where the train station is?

11. A. Give me the book!

B. The book me give!

C. Give the book me!

B. Put negatives in the correct box.

Example: I like coffee but I don't like tea

- He doesn't speak.
- She doesn't eat.
- I don't drink.
- You don't play.

- They don't like.

1. I drink whisky but

--

 rum.

2. He speaks Japanese but German.

3. They like Pop but Rock.

4. She eats Chinese food but Vietnamese food.

5. You play drums but guitar.

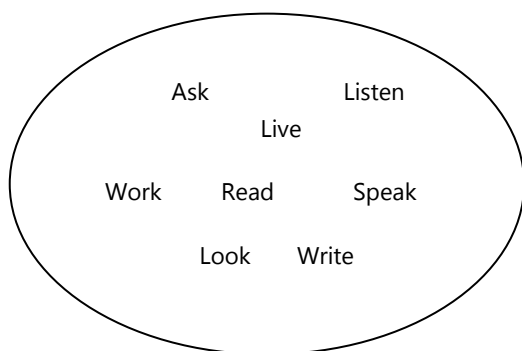
C. Add these words to each group.

Germany	Swedish	brown	seventy	June	Friday	
		green				
twelve	Tuesday	December	Switzerland	snow	eight	
wind						
February	nineteen	Italian	Norwegian	sun	Sunday	orange
	rain	Greek	April			

Countries	Nationalities	Days	Numbers	Months	The weather	Colors

--	--	--	--	--	--	--

D. Add the correct verbs.



	a book.
	a letter.
	to a song.
	at a picture.
	a question.
	English.
	in town.
	in a bank.

E. Fill in the correct prepositions.

On – in – near – in – on – under – in

We live New York, The Bowery. We live a big apartment
the third floor. Our building is the library. our apartment is
a bakery. We are very happy our neighborhood.

ANEXO D

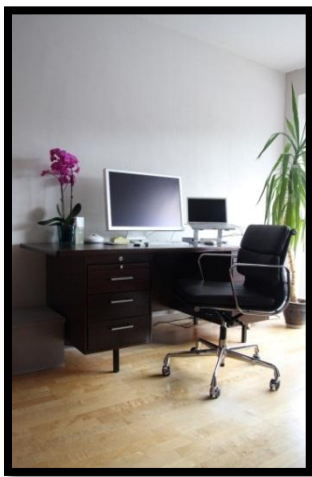
MATERIALES PRESENTACION DE UNA TAREA

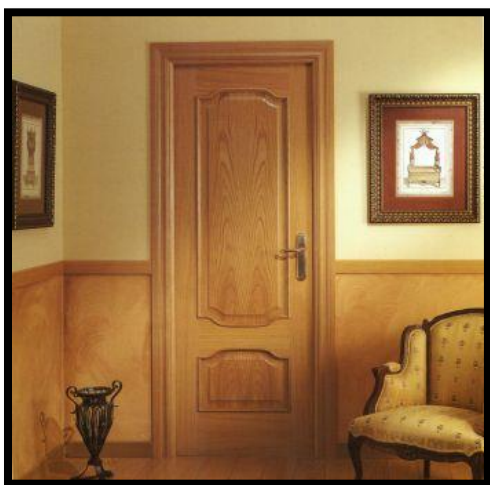














Bed

Bathroom

Pillow

Door

Lamp

Towel

Sofa

Mirror

Table

Hair dryer

Night table

Robe

Telephone

Air conditioner

Desk

Amenities

Alarm clock

Safety box

Closet

Mini fridge

Grammar Focus

Simple Present

We use the Simple Present :

For **habits** and actions that we do regularly:

He visits his friends every Sunday.

I go to school by bus.

For **general truths**:

The sun rises in the East.

For **permanent situations**:

He lives in Athens.

I play tennis.

Affirmative Verb To Be

I am

You are

He is

She is

It is

We are

You are

They are

Affirmative

I walk

You walk

He walks

She walks

It walks

We walk

You walk

They walk

Third person singular

- We add -s to the verb to form the third person singular (he, she, it)

I drink – he drinks

I run – she runs

- But we add -es to verbs that end in -ss , -sh, -ch, -x, -o.

I watch – he watches

- With the verbs ending in consonant -y. We change the -y for -ies

I cry – he cries

- But with the verb ending a vowel -y. We just add -s as usual.

I play – she plays

Worksheet

Simple Present

A. Put in am / is / are:

1. She is a teacher.
2. We _____ hungry.
3. Luke _____ late.
4. They _____ Spanish.
5. You _____ happy.
6. I _____ thirsty.
7. It _____ cold.
8. She _____ German.
9. He _____ early.
10. We _____ tired.
11. You _____ beautiful.
12. I _____ hot.
13. I _____ from London.
14. You _____ a doctor.
15. Emily _____ my sister.
16. He _____ in the garden.
17. They _____ on the bus.
18. We _____ friends.
19. I _____ 25 years old.
20. She _____ sick.

B. Complete the sentences with the Present Simple of the verbs in brackets.

1. Peter and his friends _____ to school by bus. (go)
2. Elephants _____ leaves and grass. (eat)
3. David _____ in a hospital. (work)
4. The bank opens at 9.30 and _____ at 4.30. (close)

5. Tom and Jim _____ football every day after school. (play)
6. Mr Jones is a teacher. He _____ History. (teach)
7. Our lessons _____ at 9.00 and _____ at 3.30. (start / finish)
8. My pen friend _____ in Japan. (live)
9. Mary and her brother _____ cartoons every Sunday morning. (watch)
10. John _____ his room every day. (tidy)

C. Write 10 sentences about yourself using the simple present.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____