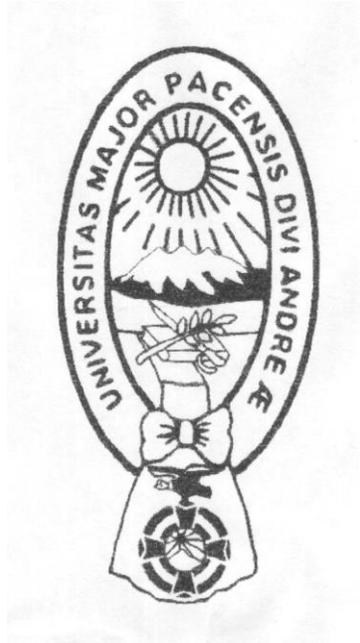


**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE LINGÜÍSTICA E IDIOMAS**



**TRABAJO DIRIGIDO**

***PROGRAMA DE ENSEÑANZA DE LENGUAS CON FINES ESPECÍFICOS  
PARA TURISMO, GOBIERNO MUNICIPAL DE EL ALTO.***

***TRABAJO DIRIGIDO PARA ACCEDER A LA LICENCIATURA EN LINGÜÍSTICA E IDIOMAS  
MENCIÓN LENGUA CASTELLANA - INGLESA***

**POSTULANTES:** *Castro Laura Elizabhet  
Ramos Maceda E.leuteria Wilma*

**TUTOR:** *Lic. Roberto Quina*

**GESTIÓN:** *noviembre de 2007*

**LA PAZ-BOLIVIA**

## TABLA DE CONTENIDOS

Resumen.....	i
Agradecimientos.....	ii
Dedicatoria 1.....	iii
Dedicatoria 2.....	iv
Tabla de contenidos.....	v

### CAPÍTULO I INTRODUCCION

CONTENIDO	Pág.
1.1 Planteamiento del tema.....	3
1.2 Delimitación.....	5
1.3 Objetivos.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	6
1.4 Justificación.....	7

### CAPÍTULO II DIAGNOSTICO

CONTENIDO	Pág.
2.1. Antecedentes Generales de la ciudad de El Alto.....	11
2.1.1 Número de Habitantes.....	11
2.1.2 Distritos Municipales de la ciudad de El Alto.....	12
2.1.3 Historia.....	14
2.1.4 Geografía.....	15
2.1.5 Economía.....	16
2.1.6 Educación.....	18
2.2. Gobierno Municipal de El Alto.....	21
2.2.1 Unidad de Turismo.....	21
2.2.1.1 Marco Jurídico Legal de Referencia.....	21
2.2.1.2 Marco Institucional y normativo.....	22
2.2.2 Plan Estratégico de Desarrollo Turístico.....	22
2.3 La Ciudad de El Alto y el Turismo.....	24
2.3.1 Potencialidades.....	24
2.3.1.1 Atractivos Turísticos.....	24
2.3.1.2 Flujo Turístico.....	27
2.3.1.3 Servicios Turísticos.....	29
2.3.2 Limitaciones.....	30
2.3.3 Problemas.....	31
2.3.4 Demandas.....	32
2.4 Conocimiento de Lenguas en el ámbito turístico.....	34
2.4.1 Panorama Actual respecto a la enseñanza de castellano, aymara, inglés en instituciones Públicas y Privadas de la ciudad de El Alto.....	36
2.4.2 Situación Cultural de la ciudad de El Alto.....	38
2.4.3 Situación Lingüística de la ciudad de El Alto.....	38
2.4.4 La Población de la ciudad de El Alto: Actitudes hacia el aprendizaje	

de la lengua castellano, aymara e inglés.....	39
---	----

### **CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO**

CONTENIDO	Pág.
3.1 Consideraciones Generales de la lengua de Especialidad.....	41
3.1.1 Lenguas de Especialidad.....	41
3.1.2 El lenguaje Turístico.....	42
3.1.3 Origen y Enfoques en la Enseñanza de Lenguas de Especialidad.....	43
3.1.4 Clasificación de Lenguas con Propósitos Específicos.....	47
3.1.5 Situación Actual de la Enseñanza de Lenguas para Turismo en la ciudad de El Alto.....	48
3.2 Fundamentos Teóricos de la Propuesta: Programa de Enseñanza de Lenguas con Fines Específicos para Turismo.....	49
3.2.1 Fundamentos Lingüísticos.....	51
3.2.1.1 Procesos que definen el diseño curricular de castellano, aymara e Inglés.....	52
3.2.1.1.1 Análisis de Necesidades.....	55
3.2.1.1.2 Formulación de Objetivos.....	57
3.2.1.1.3 Selección de Contenidos.....	58
3.2.1.1.4 Selección de Actividades de Enseñanza.....	60
3.2.1.1.5 Selección de Materiales de Enseñanza.....	61
3.2.1.1.6 Evaluación del curso.....	64
3.2.1.2. Enseñanza – Aprendizaje de Lenguas para Turismo.....	65
3.2.1.2.1 El Enfoque Lenguas con Fines Específicos.....	66
3.2.1.2.2 Particularidades de la Enseñanza-Aprendizaje de Lenguas para Turismo.....	67
3.2.1.2.2.1 El Castellano como lengua de Especialidad para Turismo.....	69
3.2.1.2.2.2 El Aymará como lengua de Especialidad para Turismo.....	70
3.2.1.2.2.3 El Inglés como lengua de Especialidad para Turismo.....	71
3.2.1.2.3 Enfoque Metodológico de la Enseñanza - Aprendizaje de Lenguas para Turismo.....	72
3.2.1.2.3.1 El Método Comunicativo.....	73
3.2.1.2.3.2 El Método Natural.....	84
3.2.1.2.3.3 El Método Traducción –Gramática.....	88
3.2.1.2.3.4 El Método Audio lingual.....	89
3.2.2 Fundamentos de la Psicología.....	90
3.2.2.1 El Conductivismo.....	90
3.2.2.2 El Cognostivismo.....	91
3.2.3 Fundamentos de la Pedagogía.....	92
3.2.3.1 Estrategias de Aprendizaje.....	92
3.2.3.2 La enseñanza de lenguas de especialidad a través de Proyectos de Clase.....	95

## **CAPÍTULO IV METODOLOGÍA**

CONTENIDO	Pág.
4.1 Tipo de Investigación.....	99
4.2 Tipo de Diseño.....	100
4.3 Población.....	100
4.4 Tamaño de la muestra.....	100
4.4.1 Características de la muestra.....	101
4.5. Procedimiento.....	102
4.6 Técnicas de Recolección de datos.....	103
4.6.1 Cuestionario.....	103
4.7 Descripción de los resultados.....	105
4.7.1 Cuestionario lengua castellana.....	106
4.7.2 Cuestionario -lengua aymara.....	123
4.7.3 Cuestionario- lengua inglesa.....	134
4.7.4. Conclusiones e Implicaciones.....	151

## **CAPÍTULO PROPUESTA**

CONTENIDO	Pág.
5.1 Descripción de la Propuesta.....	157
5.2 Taller de sensibilización de Turismo.....	159
5.2.1 Objetivos.....	160
5.2.2 Justificación.....	161
5.2.3 Contenidos.....	161
5.2.3.1Tabla de contenidos.....	162
5.2.3.2 Cronograma del taller de sensibilización.....	163

### **Parte I**

	Pág.
5.3 Propuesta para la enseñanza del castellano con fines específicos para turismo.....	164
5.3.1Diseño de curso para castellano basado en al enseñanza de lenguas con propósitos específicos.....	166
5.3.2 Competencia comunicativa y natural en el diseño de curso castellano como LM y SL.....	168
5.3.3 Planificación del curso.....	170
5.3.3.1 Objetivos del curso.....	171
5.3.3.2 Justificación.....	172
5.3.3.3 Aplicación Práctica: materiales y actividades de enseñanza de la lengua castellana.....	174
5.3.3.3.1 Materiales.....	174/
5.3.3.3.2 Actividades.....	175
5.3.3.4 Guía General para el proceso de enseñanza.....	176
5.3.3.4.1 Plan de Clase.....	176
5.3.3.4.2 Procedimientos para la enseñanza-aprendizaje de la lengua objeto.....	178
5.3.3.4.3 Metodología.....	180

5.3.3.4.4 Organización de la propuesta de enseñanza de la lengua castellana.....	182
5.3.3.5. Pilotaje y evaluación de la propuesta para la enseñanza del castellano.....	186

## Parte II

5.4 Propuesta para la enseñanza del aymara con fines específicos.....	189
5.4.1. Diseño de curso de aymara para turismo bajo el enfoque lenguas con fines específicos.....	191
5.4.2 El método comunicativo en el diseño de curso de la lengua aymara.....	191
5.4.3. Planificación del curso.....	193
5.4.3.1 Contenido del curso.....	193
5.4.3.2 Objetivos del curso.....	194
5.4.3.3 Aplicación práctica: Materiales y actividades de enseñanza de la lengua aymara.....	196
5.4.3.3.1. Materiales.....	196
5.4.3.3.2. Actividades.....	198
5.4.3.4. Guía General del proceso de enseñanza.....	199
5.4.3.4.1 Plan de clase.....	199
5.4.3.4.2 Procedimientos para la enseñanza-aprendizaje de la lengua Objetivo.....	201
5.4.3.4.3 Metodología a utilizar.....	203
5.4.3.4.4 Organización del curso de enseñanza de la lengua aymara.....	204
5.4.3.4.5. Pilotaje y evaluación de la propuesta para la enseñanza de la lengua aymara.....	208
5.4.3.4.6 Recomendaciones para un desarrollo adecuado del programa.....	210

## Parte III

5.5 English Course Design.....	212
5.5.1 Description of the Course.....	213
5.5.1.1 Aims of the Course.....	214
5.5.1.2 Content of the Course.....	215
5.5.2 Practical application of the course: methodologies, activities, and materials for teaching and learning.....	217
5.5.2.1 Methodologies.....	217
5.5.2.2 Teaching and Learning Materials.....	220
5.5.2.3 Teaching and Learning Activities.....	221
5.5.2.4 Guides to General Teaching Procedures.....	222
5.5.2.4.1 Planning a Lesson.....	223
5.5.2.4.2 Lesson Procedure.....	223
5.5.2.4.3 Organization of the Course.....	225
5.5.2.5 Recommendation for the Effective Development of the Course.....	229
5.5.2.6 The piloting and evaluation of the course.....	231
TABLA DE CONTENIDOS CASTELLANO-AYMARA-INGLES.....	235

**CONCLUSIÓN  
CAPITULO VI**

CONTENIDO	Pág.
6.1. Conclusión.....	263
6.2 Recomendaciones.....	267
Bibliografía.....	269
ANEXO A: Plan de lección.....	275
ANEXO B: Cuestionarios: castellano, aymara e inglés.....	281
ANEXO C: Achivement Tests.....	293

## AGRADECIMIENTOS

Ante todo, en forma muy especial agradecemos a Dios porque bajo sus cuidados y enseñanzas hemos logrado culminar esta etapa de nuestras vidas, gracias por todo.

También deseamos agradecer a nuestro guía el Lic. Roberto Quina, por su esfuerzo y colaboración. Así como a los miembros del tribunal revisor Lic. Patricia Guzmán, y Lic. Eulogio Chávez.

Finalmente agradecemos a todos los miembros del entonces Unidad de Turismo del Gobierno Municipal de El Alto, el apoyo generoso de cada uno de los mismos ha permitido que este trabajo llegara a ser realidad.

## DEDICATORIA

A los seres más importantes de mi vida, mis papas Jaime y Teófila quienes tuvieron el mérito de inculcar en mí, las virtudes de la modestia, el respeto y la solidaridad. Mamá eres para mí un gran ejemplo a seguir, el amor incondicional que me brindas, tus enseñanzas me ayudaron a enfrentar la vida con valentía, perseverancia, responsabilidad y sobre todo con amor. Papá, tu apoyo permanente, tu amor y cariño eterno, tu comprensión, tus consejos me ayudaron de gran manera en el desarrollo y conclusión del presente trabajo. Por todo ello con amor e infinito cariño este trabajo es de ustedes.

A mis hermanos, quienes han vivido más de cerca el día a día de este trabajo, los que me han tendido la mano cada vez que me caído y consiguieron dibujar una sonrisa entre mis muchas lágrimas. A René y Wilson muchísimas gracias.

E. Wilma Ramos

## DEDICATORIA

*A mi padre Fausto, a mi madre Patricia a quien Dios tiene en su regazo, a mis hermanitos: Wilxon - Aquiles Fernando - Gatito, Alexander - Patito y a mis amados duendecitos Omar Rodrigo y Juan Mijael por haberme acompañado y apoyado en momentos de dura realidad y trabajo, gracias a mis docentes y amigas Lic. Roxana Latorre, Maria Eugenia Rojas Mirtha Martinez quienes me han mostrado que a pesar de la adversidad en la vida siempre hay una luz de esperanza si continuamos luchando. Pero ante todo gracias a Dios por haberme permitido aprender y seguir aprendiendo, gracias por permitirme respirar para vivir día a día gracias por permitirme dar las gracias por mis seres amados queridos recordados en la mente y en el corazón, por quienes llegaron como una luz de paz, amor y seguirán llegando mas a mi vida gracias a Dios por amarme tanto.*

*C. Laura Elizabeth*

## RESUMEN

El presente trabajo “*ENSEÑANZA DE LENGUAS CON PROPÓSITOS ESPECÍFICOS PARA TURISMO, GMEA*”, pretende aportar y ser parte impulsora del turismo en la ciudad de El Alto al proponer cursos de capacitación, enmarcados en los programas de capacitación del *PLAN ESTRATEGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO* en este caso a través de la enseñanza de lenguas específicamente dirigida para turismo en este municipio, de esta manera desarrollar actividades sostenibles, integrales, participativas y formales con todo lo que implica el mercado turístico.

El primer capítulo corresponde a la **INTRODUCCIÓN** la misma que refiere datos generales del trabajo, temas de introducción a la formación académica de jóvenes y adultos, la enseñanza de lenguas en el ámbito laboral, referencia de los programas Tradicionales vs. Modernos. Engloba también el planteamiento del tema, la delimitación del tema, los objetivos: general y específicos y la justificación.

El segundo capítulo refiere el **DIAGNOSTICO**, que corresponde a la identificación de datos, de igual forma generales, sobre la situación actual del municipio de la ciudad de El Alto, como antecedentes generales, datos sobre la situación poblacional, distritales, históricos, económica, educacional, geográfica, necesidades, limitaciones y problemas.

Además de las normas de impulso municipal y de la misma Unidad de Turismo.

El tercer capítulo comprende **MARCO TEÓRICO** en la que se hace referencia al soporte teórico, que se fundamenta en la lingüística aplicada, la psicología y la pedagogía.

El cuarto capítulo corresponde a la **METODOLOGÍA** la misma que describe el método, las técnicas, instrumentos de recolección de datos, además de la descripción de los resultados y los gráficos porcentuales de los mismos, en las cuales nos basamos para la elaboración de la propuesta.

En el quinto capítulo, **PROPUESTA** se presenta la parte fundamental del trabajo, vale decir el resultado de las necesidades más urgentes de la población joven de la ciudad de El Alto, enmarcados en el plan de desarrollo turístico de la unidad de Turismo que comprende el diseño del programa general de capacitación de lenguas para turismo: castellano, aymará e inglés, además de los resultados del pilotaje y algunas variaciones de aplicación y recomendación.

Finalmente el capítulo de **CONCLUSIÓN**, donde se expone los logros, el alcance de los objetivos: general y específicos, además de las recomendaciones y la bibliografía, las mismas que hacen referencia a aspectos considerables de la propuesta.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

La formación permanente de jóvenes y adultos se caracteriza por la ausencia de programas educativos oficiales y de definiciones institucionales de los objetivos generales que dependen de un proyecto de sociedad, de una educación permanente ya que cada entidad o empresa posee una cultura diferente, por lo tanto cada una tiene necesidades y objetivos distintos.

En la actualidad, la enseñanza de las lenguas en el ámbito profesional y en particular en las empresas responde a una razón estratégico-económica y no a una necesidad educativa o de formación general para el empleado como se entendía hace unos años. <sup>1</sup>Las empresas preparaban a su personal para ejercer no solamente tareas actuales, sino también tareas previstas a mediano y largo plazo. Esta situación no es digna de ignorarse, pero es necesario enfatizar que las constantes reorganizaciones, actualizaciones, marcan el mercado de hoy dificultando la planificación a largo plazo. Los efectos de este contexto a nivel mundial, en cuanto a la demanda de enseñanza de lenguas van creando una mayor eficacia de la enseñanza, el alumno tiene que prepararse para responder en el menor tiempo posible a la demanda del cliente ya que se espera de él que alcance rápidamente y con costos reducidos competencias comunicativas suficientes en una o varias lenguas y la capacidad de adecuarse a diferentes culturas para pasar de una a otra sin dificultades.

---

<sup>1</sup>REVISTA, Los barrios de El Alto y sus empresas “ciudad joven”, noviembre 2005 – marzo 2006

Por otra parte, <sup>2</sup>quién estudia una lengua lo hace impulsado por razones: personales, profesionales, académicas, etc. pero por mas variados que puedan ser los motivos del alumno normalmente su interés se centra en la adquisición de las destrezas comunicativas, aquellas que le garanticen el uso efectivo de la lengua en un determinado contexto.

Todo ello impone cambios sustanciales, incluso cambios de modelos curriculares en el sentido de superar el llamado “programas educativos tradicionales y rígidos” para dar paso a programas educativos modernos y flexibles. Además, se hace necesario mantener la relación entre educación y trabajo, entre institución educativa y empresa donde se favorezca el conocimiento, la preparación integral, la creatividad, la comunicación, la información como los mejores instrumentos de adaptación al escenario cambiante del trabajo. Frente a este panorama surge la propuesta Programa de Enseñanza de Lenguas para Turismo dirigido al Gobierno Municipal de El Alto, dado que esta institución está promoviendo el turismo como una actividad de desarrollo económico y social a través de la valorización, revalorización, y promoción de sus riquezas naturales, culturales e históricos, donde la capacitación de la población en general principalmente en aquellos aspectos relacionados con la comunicación se constituye en una de las necesidades más urgentes de esta ciudad. En este sentido, el programa por su estructura y contenido se define como un documento relevante para la sociedad y para los alumnos, puesto que plantea la enseñanza de lenguas: aymará, castellano e inglés.

---

<sup>2</sup> Gimeno Sacristán, José y Ángel I. Pérez, Comprender y transformar enseñanza. Madrid, 1989.

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL TEMA**

El Alto se constituye en la ciudad más joven de nuestro país donde la diversidad cultural, el crecimiento de las pequeñas, medianas y grandes empresas, la interacción conjunta de lenguas nativas con el castellano e incluso lenguas extranjeras, el crecimiento poblacional, están en miras de potenciar, crear nuevas y numerosas demandas laborales en los diferentes ámbitos que la misma ciudad y sus necesidades van creando, este aspecto ha sido estudiado y perfilado a situaciones futuras y es justamente de ahí que nacen proyectos y planes estratégicos de desarrollo económico, donde se muestra al turismo como uno de las actividades de más alto potencial para el crecimiento económico y social de este municipio. En este contexto donde se pretende promover, consolidar, promocionar y fortalecer el turismo, junto a la falta de programas educativos de orden práctico y a corto plazo que ayuden a responder las necesidades laborales inmediatas de la población de esta ciudad, entre ellos, la enseñanza de lenguas que sin ser general y técnico debe estimar aspectos reales de la comunicación interactiva en un determinado ámbito laboral, mas aún si hablamos del turismo en el Municipio de la ciudad de El Alto, pues, al ser los pobladores, habitantes de las regiones turísticas a promover y revalorar, pretenden ser ellos mismos quienes decidan sobre la administración de sus recursos dando, de esta manera, acopio a las necesidades de sus pobladores y sus futuras generaciones. Se ha propuesto diseñar un programa alternativo de enseñanza de lenguas para turismo que se ajuste a las necesidades de los pobladores de la ciudad de El Alto.

Necesidades que por un lado están relacionados con el manejo de ciertas destrezas lingüísticas, comunicativas, orientados en su lengua materna y oficial (castellano), lengua materna y segunda lengua (aymara) y lengua extranjera (inglés) revalorando, formalizando y perfeccionando la comunicación en las mismas; y por otro lado están relacionados con capacidades y destrezas laborales y/o profesionales planteadas en las diferentes situaciones de trabajo de turismo.

Con ese fin, la propuesta ha adoptado el enfoque lenguas con fines específicos cuyo interés en la enseñanza de lenguas se centra en el propio estudiante y en la materia que el mismo tiene que aprender. Este enfoque pretende potenciar en el alumno el desarrollo de una competencia lingüística y comunicativa restringida para que sea capaz de manejarse en contextos muy determinados, en este sentido consideramos que este enfoque es conveniente para el contexto de la ciudad de El Alto ya que el conocimiento de lenguas junto a las destrezas comunicativas se constituye esencial en la vida laboral diaria de los profesionales del sector turístico que fomenta la competitividad turística.<sup>3</sup>Una comunicación eficaz es el medio por excelencia para alcanzar los objetivos clave de la industria turística. La propuesta en su contenido general busca contribuir al logro de los objetivos propuestos por el Gobierno Municipal de la ciudad de El Alto en relación al turismo, proponiendo condiciones necesarias que garanticen al estudiante la práctica constante de habilidades lingüísticas, comunicativas del castellano,

---

<sup>3</sup>Dale y Oliver, Travel & Tourism, London 2000

aymara e inglés que deriva en el manejo adecuado de la lengua ante el turista nacional y extranjero.

## **1.2 DELIMITACIÓN DEL TEMA.**

La presente propuesta comprende el diseño de curso de aymará, castellano e inglés para turismo basado en el enfoque lenguas con fines específicos que pretende contribuir al desarrollo turístico del Gobierno Municipal de El Alto. Para tal efecto, se toma como base los siguientes elementos esenciales como: el análisis de necesidades, la definición de metas u objetivos, la selección de materiales y actividades de aprendizaje-enseñanza, y la evaluación del programa. Todos ellos están estrechamente relacionados en el proceso de diseño del programa de forma tal que constituyen una unidad dialéctica, así mismo, encierra enfoques teóricos de la lingüística aplicada, psicología y la pedagogía, respecto a la enseñanza/aprendizaje de lenguas con propósitos específicos. El contenido temático del programa está sujeto a los requerimientos de la Unidad de Turismo del Gobierno Municipal de El Alto, pues, el turismo es una actividad que comprende una variedad de empresas y servicios, en cada una de ellas existen muchas y muy diversas profesiones, esta circunstancia deja entrever la complejidad que encierra el mismo. Por lo tanto, los contenidos que se han tomado para el programa de lenguas son las áreas temáticas relacionadas con las situaciones profesionales en hoteles, restaurantes, museos y guías turísticos. El programa esta dirigido a las regiones de la ciudad de El Alto donde se pretende desarrollar circuitos turísticos y proyectos de promoción turística. Sin embargo, dada la complejidad y el carácter sistémico del

programa, también puede ser dirigido a la población general de la ciudad de El Alto, así como a los institutos de formación a nivel universitario como técnico en el área de la enseñanza de lenguas para turismo.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

- Diseñar el Programa de Enseñanza de lenguas con propósitos específicos para turismo que contribuya al desarrollo turístico del Gobierno Municipal de la ciudad de El Alto.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos.**

- Contribuir al desarrollo económico y social de la ciudad de El Alto a través de la construcción de una plataforma competitiva en el manejo adecuado de la lengua castellana, aymara e inglés en los diferentes ámbitos laborales de turismo.
- Demostrar que el enfoque inglés con fines específicos tiene una gran aceptación, cobertura y éxito en la enseñanza de lengua materna: castellano y aymara para turismo.
- Determinar los objetivos del curso considerando las tareas específicas en el ámbito turístico y el objetivo de aprendizaje de la lengua castellana, aymara e inglés de los pobladores de la ciudad de El Alto.

- Diseñar el contenido de los cursos, considerando las tareas específicas en el ámbito turístico y el objetivo de aprendizaje de la lengua castellana, aymara e inglés, de los pobladores de la ciudad de El Alto.
- Seleccionar materiales y actividades que promuevan la práctica de la comprensión oral, expresión oral, expresión escrita, comprensión escrita de las lenguas; castellano, aymara e inglés en contextos reales de trabajo del ámbito turístico.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN.**

La actual coyuntura social, lingüística y cultural que el gobierno de turno está llevando a cabo, la misma encaminada a la revalorización y al respeto de las identidades culturales junto a sus lenguas, genera demandas que deben ser entendidas desde los programas específicos dentro de la educación formal e informal. Una de esas demandas es, sin duda, la necesidad de contar con programas prácticos y flexibles de lenguas dirigido a diversos ámbitos de la sociedad que promuevan el manejo adecuado de lenguas nativas como el aymara, así como también promuevan el manejo adecuado de la lengua materna como el castellano y al mismo tiempo responda a la realidad actual de globalización a través de la enseñanza del inglés como lengua extranjera. Así, se ha considerado trascendente diseñar un programa que comprenda la enseñanza de castellano, aymara e inglés dirigido al turismo cuyo propósito es proveer al alumno conocimientos, destrezas y actitudes, valores académicos y laborales que le permitan

comunicarse eficazmente ante el turista nacional y extranjero. El programa planteado ayudará entre otros aspectos, al manejo adecuado de la lengua castellano, aymara e inglés en diferentes contextos laborales de turismo pues su estructura y contenido se ajusta a la realidad actual de esta ciudad y justamente por ello incluye la enseñanza de tres lenguas.

La lengua aymara, al ser milenaria y de bastante riqueza lingüística, pero discriminada por mucho tiempo, ha provocado en sus hablantes el poco interés por el dominio correcto en todas sus destrezas lingüísticas más aun en un contexto donde el castellano predomina como lengua oficial y de uso común. Con la inclusión de la lengua aymara en la propuesta se pretende contribuir a la revaloración, dominio y uso eficaz de sus destrezas comunicativas y su uso muestra un perfil muy atractivo en el sector turístico, dado que un gran porcentaje de la población de la ciudad de El Alto tiene conocimiento de esta lengua y las regiones potencialmente turísticas desean mostrar su cultura a través de la lengua aymarás; y al mismo tiempo se pretende contribuir a la actual coyuntura social, lingüística y cultural que el gobierno en turno está llevando a cabo, la misma encaminada a la revalorización y al respeto de las identidades culturales junto a sus lenguas.

El castellano se constituye en la lengua oficial y en la mayoría de los casos, lengua materna de los habitantes de la ciudad de El Alto, a causa de la interferencia de las lenguas nativas, hablamos del aymarás, quechua u otras, concurre el uso informal e incorrecto de la lengua e incluso falencias comunicativas en todas las destrezas lingüísticas. Por ello se incluye la

enseñanza de esta lengua para el sector turístico. Además el castellano, con la denominación de “español” es una de las lenguas que a través del tiempo ha adquirido importancia y saber comunicarse en castellano, correctamente, es otra de las necesidades de todo hablante nacional y/o extranjero, especialmente en el área del turismo donde la interacción con las personas debe adecuarse a la cultura del visitante sin dejar de lado la propia.

Hoy en día, el inglés es una lengua de comunicación internacional por excelencia, es la lengua que más se enseña, se lee, y se habla, mundialmente. Su condición de lengua internacional y de globalización ha impulsado en las últimas décadas la importancia de su enseñanza y aprendizaje en distintos ámbitos, más aun en el ámbito turístico donde se constituye como fundamental en el sector laboral, dado que la mayoría de las actividades, atractivos y empresas turísticas son visitadas por personas de diferentes nacionalidades cuya lengua común es por lo general el inglés. Consideramos que la presente propuesta es fundamental, puesto que se constituye en un instrumento para la actividad sostenible económica y social de la ciudad de El Alto, ya que su contenido parte del uso efectivo de la lengua orientada al conocimiento del lenguaje de hoteles, restaurantes, museos, y guías turísticos, esto en la lengua aymara, castellano e inglés respondiendo a los requerimientos más urgentes de la sociedad Alteña. Asimismo, el presente trabajo está enfocado desde cinco puntos de vista, muy importantes para el desarrollo del programa ya que son beneficios que de manera directa e indirecta, proporcionará el desarrollo del trabajo.

- Desde el punto de vista lingüístico; sabemos que el enfoque ESP nació con el propósito de enseñar lenguas extranjeras (inglés), mas ahora, se ha propuesto este enfoque para la enseñanza del aymará y castellana que son lengua nativa y lengua oficial en la ciudad de El Alto, en este sentido representa un aporte a la lingüística aplicada en el área de enseñanza de lenguas.
- Desde el punto de vista metodológico; la propuesta, en primer lugar, sugiere materiales, actividades para la enseñanza de castellana, aymara e inglés en el ámbito turístico. En segundo lugar, busca incentivar a los profesionales de lengua y/o estudiantes a diseñar programas, cursos, materiales, actividades para la enseñanza de lenguas, en diferentes ámbitos sociales.
- Desde el punto de vista político; a través del diseño de curso de la lengua aymara se pretende contribuir a la visión actual de la política nacional de nuestro país que plantea la defensa y el respeto de la diversidad cultural y lingüística.
- Desde el punto de vista económico y social: con la implementación de la propuesta en el Plan General de desarrollo Turístico del Gobierno Municipal de El Alto, la población joven y adulta de esta ciudad tendrán la oportunidad de capacitarse en corto tiempo y con costos, reducidos que le permitirán mejorar la calidad y nivel de vida.

- Desde el punto de vista cultural: con el diseño de programa de lenguas para turismo se pretende potenciar los valores culturales y tradiciones populares; defender y promocionar el patrimonio cultural del municipio ya que el contenido de la propuesta involucra aspectos mencionados y la reflexión acerca de los mismos en nuestro contexto y el respeto a la diversidad cultural.

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES GENERALES DE LA CIUDAD DE EL ALTO.**

Esta sección del trabajo hace una presentación de datos generales de la ciudad de El Alto que se constituyen en la parte referente y punto de partida para la elaboración del proyecto y programa de enseñanza de lenguas con propósitos específicos para turismo en esta ciudad. Es decir que conoceremos aspectos que caracterizan a esta ciudad tales como la historia, población, economía, turismo, etc. y aspectos lingüísticos como la lengua y la situación lingüística-cultural de esta ciudad, los mismos que ayudarán a fortalecer las justificaciones para la elaboración del programa.

##### **2.1.1 NÚMERO DE HABITANTES.**

La ciudad de El Alto<sup>4</sup> entre los años 1992-2001 tenía 649.958 habitantes, a la fecha según proyecciones del Instituto Nacional de Estadística (proyecciones de población por provincias y municipio) esta ciudad cuenta con 884,575 habitantes. La población de este municipio tiene una tasa de crecimiento (51%), que junto a Santa Cruz de la Sierra, es la más alta del País.

---

<sup>4</sup> *Plan de Desarrollo Municipal de la ciudad de El Alto, 2006-2010*

Asimismo, esta ciudad se constituye de mayor importancia en todo el altiplano con una población joven (el 39.5% de la población es menor de 15 años y la edad promedio es de 22.6 años). Viendo estos datos se puede percibir un incremento importante de la población joven los mismos que con el desarrollo de la propuesta; programa de enseñanza de lenguas con fines específicos para turismo, GMEA., tendrán la oportunidad, indirecta de prepararse para futuros entornos laborales de esta ciudad.

### **2.1.2 DISTRITOS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

Hoy la ciudad de El Alto <sup>5</sup> es un centro urbano importante, no sólo por su gran y creciente población, sino también porque alberga la mayor parte de las industrias manufactureras en el altiplano boliviano. Mediante Ordenanza Municipal Nro. 065/02 la ciudad de El Alto se divide en 10 distritos, 8 de ellos urbanos y 2 rurales. El décimo distrito ha sido creado recientemente, el mismo está conformado por la región de Amachuma (Valle de kaqemarca ), los chullpares, regiones que se caracterizan por tener un gran potencial turístico. En la actualidad El Alto cuenta con circuitos turísticos que ya están en plena promoción y son de visita continua por el turista, pero la falta de conciencia y preparación turística de los pobladores hacen que estos mercados se vayan devaluando ya que muchos de ellos se encuentran en diferentes distritos de esta ciudad, algunos distritos tienen una población preparada para administrar el mercado turístico a diferencia de otras donde la preparación es deficiente o en otros casos es carente.

---

<sup>5</sup> Estrategia de Desarrollo Económico Local EDEL 2005 - 2020

## GRÁFICO N° 1. 6DISTRITOS DE LA CIUDAD DE EL ALTO

---

<sup>6</sup> [www.feyalegria.org/image](http://www.feyalegria.org/image). 2004

<b>Distrito</b>	<b>Población</b>	<b>Superficie Hectáreas</b>	<b>Densidad de la Población Hab./ Hectáreas</b>	<b>Principales Zonas</b>
1	99.920	958	104,35	Ciudad Satélite, Rosas Pampa Villa Dolores, Santiago I
2	75.199	1.112	67,63	Nuevos Horizontes, El Kenko, Santiago II, Bolívar B, D, E
3	135.014	1.869	72.25	Cosmos 79, Villa Adela, 1ro. de Mayo, Luis Espinal
4	90.787	1.843	49,25	Secke, Villa Tunari 1, 2, 3, 423 de Marzo, S José Yunguyo
5	91.216	1.505	60,60	Villa Ingenio, Río Seco, Huayna Potosí, Mercurio
6	101.493	1.642	61,81	16 de Julio, Alto Lima, Ballivián, Ferropetrol
7	20.118	4.980	4,04	B. Saavedra, 16 de agosto, porvenir I, II, V. Cooperativa
8	33.603	5.991	5,61	Mercedes A, B, C, D, E, F, G, Senkata, Cumaravi
9	2.608	15.149	0,17	Laguna Jhankhota Villandrini, Milluni
10	---	....	...	Amachuma, los chullpares, kaqemarca.
<b>Total</b>	649.958	35.049	18,54	

### **2.1.3 HISTORIA.**

Antes de la revolución del 1952, El Alto era parte de la zona rural adyacente a La Paz y estaba controlada por los terratenientes naturales de la ciudad de La Paz. No fue hasta el 6 marzo de 1985 que esta ciudad obtuvo su autonomía de la ciudad de La Paz y se reconoció institucionalmente como tal. Hasta entonces, los vecindarios que hoy comprenden El Alto no eran nada más que barrios marginales que conectaban a La Paz con las zonas rurales y mineras

del departamento de La Paz. La constante emigración de campo a ciudad, a mediados de los ochenta, convierte a este barrio marginal en un centro urbano con sus respectivos problemas y demandas. Así, El Alto se ve como el enclave más pobre de la región metropolitana de La Paz y como espacio racializado (el otro étnico) distante de la ciudad moderna y más sofisticada de La Paz. Regionalmente, El Alto funciona como destino y como espacio de transición, funciona como destino para miles de mujeres y hombres que guiados por la promesa mejores servicios y oportunidades económicas, llegan a esta ciudad. Sirve como destino para gran parte de los productos agropecuarios (e industriales) de las zonas rurales. El Alto “es una síntesis concentrada de la situación del país” (Rossell y Rojas, 2001). Por todo ello podemos concluir que históricamente, la ciudad de El Alto no fue y aún no es considerada una ciudad de destino turístico pues si bien la historia se encargo de remarcar otros aspectos dentro y fuera de nuestras fronteras, puede también hoy remarcar la importancia tradicional, cultural, natural e histórica de esta ciudad para hacerla parte del mercado turístico a través de nuestra propuesta y la interacción lingüística.

#### **2.1.4 GEOGRAFÍA**

El Alto es un espacio transitorio donde las personas y los productos circulan, donde las identidades son apropiadas y rechazadas, donde las visiones del futuro están ancladas en la memoria colectiva del pasado, rodeada de <sup>7</sup>5 municipios vecinos: La Paz (cantón Zongo),

---

<sup>7</sup> Plan de Desarrollo estratégico del turismo, El Alto 2004

Laja, Viacha, Achocalla y Pucarani, con una densidad demográfica de 100 habitantes por hectárea que la convierte en la ciudad con mayor crecimiento poblacional del país. Su superficie territorial de 1.042 Km<sup>2</sup>., es superior en 7 veces a la del Principado de Liechtenstein, 6 veces la de Washington DC; más del doble que la extensión de Barbados y Granada. El Alto tiene una superficie apenas inferior a la de Hong Kong.

La topografía de esta ciudad es uniforme, de superficie plana, con ligeras ondulaciones y pendientes de muy poca gradiente, no presenta grandes accidentes topográficos excepto por las erosiones que crean los lechos de los ríos. La consistencia de su suelo le otorga estabilidad, con poco riesgo de movimientos telúricos, es antisísmico por naturaleza. En general su clima es frío con un promedio de 8.2 ° C., con variaciones importantes que oscilan entre 4.7° C de temperatura mínima, que se registra en el mes de julio, hasta una temperatura máxima de 17 ° C, que se registra en diciembre. Geográficamente, la ciudad de El Alto es proporcionadora de un amplio y rico estante de léxicos y expresiones propias de cada región y cultura las mismas que a través de nuestra propuesta serán dadas a conocer para el futuro uso y revaloración de los mismos en el mercado turístico.

### **2.1.5 ECONOMÍA**

Para entender la situación económica de El Alto es importante primero referirse a los niveles de pobreza que la misma ciudad presenta. Un artículo en El Diario (6 marzo de 2000) informó que 73,3 por ciento de la población de El Alto vive bajo condiciones de pobreza. Esto significa que de los más de 650.000 residentes que se estima tiene la ciudad, cerca de 485.000 no tienen

la capacidad económica de satisfacer sus necesidades básicas, bajo la definición del Instituto Nacional de Estadística (INE). Estos datos son consistentes con otras publicaciones que se enfocan en datos desagregados por regiones y ciudades (Ministerio de Desarrollo Humano, 1995; Jiménez y Yáñez, 1997).

La situación de empleo en la ciudad de El Alto comparte algunas similitudes con los patrones nacionales (aunque muestra una mayor concentración), pero también tiene ciertas peculiaridades. Según los datos de la INE 2001, la mayor parte de la población ocupada se encuentra en la actividad económica del comercio formal e informal por mayor y menor con 28,53%, seguido por la industria manufacturera con 23,06%; transporte, almacenamiento y telecomunicaciones 10,38%; construcción 8,22%; hoteles y restaurantes 6,29%; educación 5,51%; servicios comunitarios, sociales y personales 3,49%; administración pública, defensa y seguridad social 3,07%; y servicio a los hogares y servicio doméstico 3,05%, entre los más importantes.

En El Alto y en todo el Departamento de cada 100 hombres, 46 trabajan ocasionalmente y de cada 100 mujeres, 34 trabajan ocasionalmente. Una de las tendencias de los últimos años es el incremento de la población económicamente activa, más personas se incorporan al mercado laboral, sobre todo mujeres. El aumento de las tasas de participación de las mujeres, en particular mujeres adultas, obedece a factores económicos y culturales, donde predomina la búsqueda de la independencia financiera. Actualmente, de acuerdo a la INE (2001) alrededor de 52% se encuentra inserta en el denominado Sector Informal Urbano (SIU) a través de

actividades “por cuenta propia”. En este sector se destaca la participación de las mujeres (39%), principalmente en el sector del comercio minorista (en el que este índice de participación sube a 48%). Esta situación desde el punto de vista de los datos de la INE (2001) provoca desintegración familiar ya que la extensión de la jornada de trabajo y la diversidad de ocupaciones en el que están insertos los miembros de la unidad familiar tienen un menor tiempo para compartir las actividades con la familia.

Por todo lo expuesto precedentemente podemos concluir que el empleo generado en esta ciudad está marcado por los bajos ingresos, la inestabilidad laboral y la recurrencia al trabajo durante largas jornadas. En este tipo de empleo se concentran, de manera importante, las unidades de pequeña escala: pequeños artesanos, comerciantes, trabajadores de servicios, trabajadores por cuenta propia y de unidades familiares urbanas y rurales. Se trata, entonces, de un tipo de empleo generado a partir del esfuerzo de la población al margen del Estado y de la iniciativa privada formal; se trata de iniciativas de sobrevivencia en contextos económicos adversos.

Nuestra propuesta remarca este aspecto pues como su título lo indica, programa de enseñanza de lenguas con propósitos específicos para turismo en la ciudad de El Alto, contribuye de manera indirecta a la apertura de un mercado laboral en el área del nascente turismo en esta ciudad ya que el conocimiento, la conciencia y la preparación académica de sus pobladores pueden contribuir a la mejora de la calidad de vida de los mismos.

### **2.1.6 EDUCACIÓN**

En los últimos años El Alto ha multiplicado su oferta en todas las áreas educativas a través de propuestas y acciones cuya calidad no tiene, en muchos casos, nada que envidiar, a la de otras ciudades de similar tamaño en población y área. Actualmente esta ciudad cuenta con 336 unidades educativas de las cuales la mayor cantidad se halla en los distritos 2,3 y 4; en tanto que las unidades privadas están en los distritos 1 y 6. El número de matriculados en ambas modalidades es de 211.977 estudiantes. Según datos del censo 1992, la tasa de alfabetización para la unidad de El Alto registro un incremento de 88,25%, mientras que en el censo 2001 esta tasa registra un aumento del 92.01%. Un levantamiento de datos realizado a 82 unidades educativas y 39 institutos de formación en El Alto, respecto al acceso que tienen a servicios básicos e infraestructura evidencio lo siguiente:

- La totalidad de los institutos cuenta con los servicios de agua potable y electricidad. Un 55% carece de alcantarillado y el 21% tiene acceso a gas domiciliario. El alumbrado público se halla presente en el 92% de los casos.
- En el caso de las unidades educativas, se pudo evidenciar que el 4% no tiene agua potable, el 1% no cuenta con electricidad y el 21% no tiene servicios de alcantarillado, esta deficiencia son mas notables en los establecimientos fiscales.
- En general son las unidades educativas las que sufren mas por falta de servicios básicos, en virtud de que muchas de ellas se encuentran en zona demasiado alejadas y aún no gozan de todos los servicios; en cambio los institutos generalmente se ubican en lugares comerciales o zonas muy pobladas, factores que garantizan su acceso a todos a los servicios básicos (Censo Nacional de Población y Vivienda 2001 INE).

Respecto a la educación superior la ciudad de El Alto cuenta con una variada oferta orientados en la formación laboral y universitaria. De acuerdo a los datos de la INE (2001), la población entre 19 y 24 años de edad en el municipio de El Alto tiene estudios técnicos o complementarios en un 24,4%. Los centros de formación y capacitación laboral del sector público en la ciudad de El Alto presentan una reducida oferta: Capacitación en Mecánica Automotriz, Industria Alimenticias, Secretariado Ejecutivo, Sistemas de Informática y Contaduría General, casi la mayoría incluye el idioma inglés en sus programas curriculares. Por otra parte, la formación universitaria en esta ciudad es reciente cuya oferta se inicio con la creación de la Universidad Pública de la ciudad de El Alto, seguido por las cuatro universidades privadas: Universidad de Franz Tamayo, Universidad Boliviana de Informática, Universidad Tecnológica Boliviana y la Universidad San Francisco de Asís.

De acuerdo a estos datos, se puede ver que existe una gran necesidad de contar con instituciones educativas de nivel superior y técnico que promuevan la enseñanza de lenguas enfatizando el turismo en esta ciudad a través de programas y cursos que sean prácticos y accesibles económicamente, que estén orientados en la formación integral de la población que les proporcione la eficaz inserción y desempeño en el entorno laboral, ya que la misma se considera importante puesto que el turismo es una actividad multidisciplinaria donde la activación de los recursos humanos junto al conocimiento de lenguas son determinantes para lograr una gestión turística municipal exitosa.

Por otro lado, estos últimos años en la ciudad de El Alto se ha incrementado la enseñanza y aprendizaje del inglés, casi la mayoría de las instituciones de formación superior y técnico incluyen en su oferta educativa el inglés, esta realidad deja entrever que la actitud de la población de esta ciudad ha cambiado positivamente hacia el aprendizaje de esta lengua, consideramos que estos cambios se deben a la gran importancia que esta lengua posee en los diferentes ámbitos laborales y académicos dentro y fuera de nuestro país. Este dato viene apoyado por el estudio de análisis contrastivo<sup>8</sup> cuyos resultados dieron a conocer que la población joven de esta ciudad se inclina más por el aymara (lenguas nativa) y también por el inglés(lengua extranjera), aspecto que consideramos importante porque a través de los contenidos de la propuesta se pretende enriquecer dicha motivación y el uso adecuado de dichas lenguas enfatizando el aspecto cultural del aymara en los diversos contextos laborales de turismo, dado que las mismas se constituyen de preferencia en esta ciudad.

## **2.2 GOBIERNO MUNICIPAL DE EL ALTO.**

El Gobierno Municipal de El Alto con el fin de convertir a esta ciudad entre las primeras de Bolivia y en cumplimiento a la ley Nro 1551 de Participación Popular, que otorga las competencias del Gobierno Municipal en la administración territorial, haciendo posible el desarrollo autónomo del municipio y la Ley Nro 2028 que regula las funciones del Gobierno Municipal en materia de Desarrollo Humano Sostenible, uno de cuyos pilares es promover e incentivar el turismo en el marco de las políticas y estrategias Nacionales y Departamentales

---

<sup>8</sup> Actitudes Sociolingüísticas entre estudiantes de la ciudad de La Paz y El Alto, UMSA 2000, Pág. 8

ha definido crear la Unidad de Turismo con el objetivo de impulsar el desarrollo turístico del municipio.

## **2.2.1 UNIDAD DE TURISMO**

### **2.2.1.1 MARCO JURÍDICO LEGAL DE REFERENCIA**

La promulgación de la ley 2446 de organización del poder ejecutivo del gobierno de la republica de Bolivia, en fecha 19 de marzo de 2003, establece que el ministro responsable del sector turístico, es el Ministro de Desarrollo Económico que fundamentalmente tiene la responsabilidad de “formular y ejecutar políticas de desarrollo económico, promoviendo programas de productividad y competitividad en los sectores de la industria, comercio, turismo y micro empresa”.

### **2.2.1.2 MARCO INSTITUCIONAL Y NORMATIVO.**

De acuerdo a la Ley de Municipalidades Nro. 2028 y conforme a las atribuciones conferidas por la Ley Nro. 2974 (Ley de Desarrollo de la Actividad Turística en Bolivia) y su Decreto Supremo Reglamentario Nro. 26085, el Gobierno Municipal de El Alto tiene competencia para promover e incentivar la actividad turística en su jurisdicción dentro del marco de las políticas y estrategias nacionales y departamentales.

## **2.2.2 PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO**

El Plan Estratégico de Desarrollo Turístico comprende los siguientes tres pilares como estrategias: El pensamiento estratégico, la planificación y la planificación táctica. Los dos primeros pilares se enfocan en la dirección y la posición futura de la alcaldía; en tanto que la planificación táctica se refiere a la implantación del plan estratégico y a la producción de resultados a corto plazo. Estos tres pilares tienen la finalidad de promover, promocionar y consolidar el turismo como una actividad potencial en el desarrollo económico y social de esta ciudad, en el entendido de que esta ciudad con 18 años de vida, cuenta con una importante riqueza turística natural, cultural e histórica y principalmente con un variado calendario de celebraciones y actividades que sus habitantes realizan, con predominio evidente de la cultura aymara.

### **A. Declaración de misión.**

Contribuir a la construcción de una plataforma competitiva del sector turístico a través de la regulación, fomento a las capacidades, mejora de la calidad de los servicios y facilitar la operación turística, además de la difusión a nivel nacional e internacional de la imagen turística de El Alto contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población alteña con proyectos y programa, en las comunidades y sectores priorizados en función a la demanda turística.

## **B. Declaración de visión**

Promover el desarrollo turístico de manera coordinada con todos los actores involucrados con el reconocimiento de las comunidades, empresarios privados y población en general.

## **C. Objetivo General**

“Promover el desarrollo productivo del turismo, mediante el fortalecimiento de la oferta actual, (empresa turística) la incorporación de nuevos recursos turísticos junto a las comunidades locales como beneficiarias principales del proceso turístico, de una manera sustentable, gestionando líneas de financiamiento ágiles” para cada gestión. Es en este marco que la propuesta del presente proyecto viene a ser parte de la solución de los objetivos planteados por el municipio a través de la unidad de turismo más aun si se ve que es también parte de los proyectos presentados por esta unidad para promover y desarrollar el turismo en la ciudad de El Alto y ser pioneros en este mercado en Bolivia.

## **2.3 LA CIUDAD DE EL ALTO Y EL TURISMO**

En materia de Turismo la ciudad de El Alto posee un gran potencial que se traduce en la riqueza de los recursos culturales, lingüísticos, naturales, e históricos, todo ello representa una importante oferta turística que requiere el empuje de las instituciones publicas, privadas y de la sociedad civil en general para lograr constituir a la ciudad de El Alto como un destino turístico importante a nivel nacional e internacional. Esta ciudad está considerada como la zona central de la Cordillera Real, más comercial del área de estudio por la calidad paisajístico

excepcional y la variedad de sus recursos, características que hacen de esta ciudad una “zona estrella” en cuanto a proyectos públicos y privados destinados a desarrollar la industria sin chimeneas.

### **2.3.1 POTENCIALIDADES**

Según datos del Gobierno Municipal de El Alto (2003) actualmente esta ciudad cuenta con las siguientes potencialidades en el ámbito turístico:

- Atractivos turísticos
- Flujo turístico
- Servicio turístico

#### **2.3.1.1 ATRACTIVOS TURISTICOS**

##### **A. Recursos Turísticos Naturales**

Los sitios naturales son atractivos para cualquier visitante que llega a este municipio; encontrar una ciudad que se desenvuelve a 4,080 metros sobre el nivel del mar es ya una experiencia distinta. Otra característica llamativa de esta ciudad es la extrema aridez y el viento helado de cordillera, donde sin embargo, crecen plantas de diversos tipos. Pero ante

todo, sobrecoge al forastero la limpidez del cielo azul y esa majestuosa imagen de la cordillera con los nevados eternos del Tuni Condoriri, Huayna Potosí, Chacaltaya, Charquini, Mururata e Illimani. Para sus habitantes, esta imponente presencia es una manifestación de sus divinidades, que tiene en su diario vivir un alto contenido simbólico/religioso, convirtiéndose en la práctica en sus referentes geográficos. El municipio, tiene una aventajada situación geográfica para apreciar el paisaje circundante; es un balcón natural hacia la ciudad de La Paz, el valle de Achocalla y Cordillera Real que circunda el norte de este del municipio, por este motivo en El Alto los llamados miradores constituyen una cantidad de sitios privilegiados para este fin, entre estos también podemos mencionar las siguientes: los chullpares de Amachuma, el Valle de kaqemarka (con características similares al valle de la luna), Mirador del Faro Murillo, Mirador de la Ciudad Satélite, Mirador de Achocalla, Mirador Tejada Alpacoma, Puente Bolivia.

## **B. Recursos Turísticos Culturales**

En sus inicios la ciudad de El Alto era el principal escenario de luchas por la libertad, los mismos que acontecieron, a veces para sobrevivir y otras para liberarse de los conquistadores. La pampa alteña era el paso obligado de “chasquis”, arrieros y agricultores que se trasladaban a las ricas zonas de las riberas del río Chuquiayapu y las selvas del norte de La Paz, donde las vetas de oro engalanaron los sueños de riqueza de incas y colonizadores. Por estas épocas los primeros en transitar por la altipampa fueron los: Antis, Lupakas, Kollas, Omasuyos y Pakajis

y Mayta Capak fue el primer inca que sometió a los aymaras que poblaban el valle de Chuquiayapu. La Ceja de El Alto en los primeros años fue como el lugar obligado de descanso para el viajero que se trasladaba desde La Paz hacia cualquier destino en el altiplano o los valles; son gratas y célebres las remembranzas sobre dos pequeños restaurantes o pensiones cuyos nombres hacían alusión a los equipos de fútbol más populares de nuestro departamento Bolívar y The Strongest. Debido a la exquisitez de los platillos típicos, los viajeros consideraban al lugar como el verdadero Alaj Pacha (tierra en el cielo), uno de los nombres con el que se conoce en la costumbre aymara a esta parte de la geografía nacional, sin embargo para nadie pasaba desapercibida la escasa población que tenía la región, a la que entonces se le atribuyó el nombre aymara de Ch`usa Marka (pueblo vacío). Asimismo, se considera como recursos culturales a: La Alcaldía Quemada, Museo de Arte Antonio Paredes Candia, Bibliotecas Municipales, Estadio Cosmos 79, Multifuncional de la Ceja, (El Alto 9 Aspectos que configuran la ciudad: Unión Europea y el Gobierno Municipal de El Alto, 2004).

### **C. Recursos Turísticos Históricos.**

Como recursos históricos de la ciudad de El Alto tenemos las danzas folklóricas que están presentes en cada festividad en la ciudad de El Alto como expresión cultural de toda Bolivia. Su concepción y referencia histórica nos parece útil ya que forma parte activa del patrimonio inmaterial andino que tiene reflejo no sólo en la ciudad de El Alto, sino un espacio privilegiado para su reproducción y recreación, en tanto podemos mencionar las siguientes: Morenada , Khantus, Tinku, Llamerada, Kullawada, Suri Sicuris, Arqui Auqui,

Waca Thokori (El Alto, 9 aspectos que configuran la ciudad: Unión Europea y el Gobierno Municipal de El Alto, 2004).

### **2.3.1.2 FLUJO TURÍSTICO**

Otra potencialidad de la ciudad de El Alto respecto al turismo está directamente relacionada con el número de visitantes nacionales y extranjeros que diariamente visitan esta ciudad. De acuerdo a los reportes del Gobierno Municipal de El Alto (2003) se obtuvieron los siguientes datos:

- La ciudad de El Alto, el año 2003 recibió 5.845 turistas extranjeros lo que significó el 85,4% de incremento respecto del año 2002. El turismo receptivo en la ciudad de El Alto representó el 1.6% del total de visitantes al país.
- Por otra parte, el flujo de Turistas Nacionales a la ciudad de El Alto registró un incremento del 54,4 respecto al año 2002, totalizando la cantidad de 75.239. El turismo interno representó el 9,7% del total.
- La tasa media anual de crecimiento de los últimos cuatro años para la Ciudad de El Alto fue de 4.3% para los extranjeros y 14.6 % para los bolivianos.
- ***Perú, Chile, Argentina, Ecuador y Brasil***, fueron los principales mercados emisores de turistas para El Alto, los que representaron el 94,4% de los flujos totales de turismo receptivo; de todos estos mercados el más importante fue el Perú, con el 85,3 % (4.988 visitantes).

- Los meses más representativos de la temporada alta para el turismo receptivo, fueron los meses *de Junio, Julio y Agosto*, mientras que la temporada baja se concentró en los meses de *Abril, Octubre y Diciembre*.
- La estacionalidad del turismo interno en la ciudad de El Alto, no tiene una tendencia muy acentuada, aunque por lo general los mayores flujos se concentran a fin de año y en épocas de vacaciones escolares.
- La demanda de servicios de hospedaje por parte de turistas extranjeros, fueron los alojamientos tipo “B” (54.4%) y tipo “A” (23.7%) son los que registran la mayor demanda.
- En el caso de los visitantes nacionales a la ciudad de El Alto, los Alojamientos de clase “B” (65,0%) son los que concentran la mayor demanda.
- La estadía promedio en establecimientos de hospedaje fue de 1,2 días para los extranjeros y 1,1 días para los bolivianos.
- El rendimiento de la utilización de infraestructura hotelera muestra en general un coeficiente de 17,1% de utilización de habitaciones y un 14,2% de utilización de camas.
- La oferta hotelera de la Ciudad de El Alto, según las Estadísticas Hoteleras del año pasado, se compone de 121 Establecimientos de Hospedaje con una capacidad de 1.432 Habitaciones y 1.717 camas.
- La oferta hotelera de la ciudad de El Alto, según las estadísticas hoteleras del año 2002 se compone de 121 establecimientos de hospedaje con una capacidad de 1.432 habitaciones y 1.717 camas.

Tomando en consideración todos estos datos, podemos advertir que el aprovechamiento de las potencialidades para el desarrollo del mercado turístico en esta ciudad no es eficaz ya que estadísticamente puede mejorar, si bien existe visita por parte de los turistas a los atractivos turísticos de El Alto, no todos, pero un buen porcentaje decide volver con la esperanza de encontrar cambios positivos respecto al trato, al servicio, a las alternativas de destino, etc. aspectos que sin duda se pueden dar gracias a una adecuada sensibilización, formación y capacitación del personal, más aún si se trata de los mismos pobladores cuya región turística vendrá a ser administrado por ellos mismos y no es que carezcan de cultura sino de una oportunidad que permita a los mismos abrir los horizontes de su visión conociendo e interactuando con las culturas extranjeras a partir del uso de la lengua.

### **2.3.1.3 SERVICIOS TURÍSTICOS.**

En la década de 1980 a la crisis internacional del estaño y concretamente al Decreto 21060 se realiza otro importante fenómeno migratorio. Una gran cantidad de ex mineros llegaron a esta ciudad con sus familias en busca de nuevas fuentes de trabajo. Este crecimiento poblacional aceleró la dinámica económica y social de la comuna, pero la demanda de servicios no fue resuelta adecuadamente. Si bien los servicios están básicamente orientados a satisfacer al habitante alteño, la joven ciudad de El Alto ha adquirido una dinámica económica que

promete muy pronto también poder desarrollar su potencial para poder captar el flujo turístico que circula a diario por el municipio hacia diferentes destinos.

- Hoteles
- Restaurantes
- Salones con servicio de telecomunicaciones
- Salones de Baile
- Terminales de transporte terrestre
- Aeropuerto Internacional El Alto
- Hospitales y postas sanitarias

*Fuente: El Alto 9 Aspectos que configuran la ciudad: Unión Europea y el Gobierno Municipal de El Alto, 2004.*

### **2.3.2 LIMITACIONES**

Actualmente esta ciudad cuenta con un reducido servicio turístico y el personal operativo no tiene la formación adecuada en temas específicos del turismo, tecnología, lenguas necesarias para la atención al huésped. En la mayoría de los casos los puestos de trabajo son ocupados por personas de baja preparación académica, dando como resultado un desempeño ineficaz y un deficiente servicio al cliente. Hoy por hoy esta ciudad enfrenta las siguientes deficiencias:

- Pocos hoteles y de baja capacidad;
- carencia de actividades deportivas y recreativas,
- transporte público deficiente,
- personal poco capacitado,
- inseguridad ciudadana.

Las oportunidades y limitaciones dependen del entorno turístico de la ciudad de El Alto, dado que si bien existen algunas limitaciones, también se dan circunstancias que pueden ser muy bien aprovechadas a favor del turismo y el municipio de esta ciudad. Los componentes de la presente propuesta en general buscan mejorar de manera directa e indirecta estas limitaciones, ya que la calidad de servicio junto a la preparación y calificación del capital humano se constituyen primordiales en logro de la competitividad en relación a la oferta turística de otros países.

### **2.3.3 PROBLEMAS.**

El Alto, la ciudad más joven de nuestro país, con un crecimiento población alto, al perfilarse como un destino turístico importante a nivel nacional e internacional enfrenta los siguientes problemas:

- ❑ Los servicios turísticos de calidad son insuficientes
- ❑ Los atractivos turísticos no están puestos en valor.
- ❑ La aplicación de la norma es escasa

- ❑ La información sectorial es insuficiente y deficiente
- ❑ Ausencia de regulación sectorial y de sus instrumentos
- ❑ La operación turística en algunos lugares tiende a ser insostenible.
- ❑ Pérdida de imagen en el mercado nacional e internacional por conflictos sociales
- ❑ Insuficientes recursos para las actividades de marketing y promoción turística
- ❑ La participación activa de las poblaciones locales es insuficiente y desorganizada.

#### **2.3.4 DEMANDAS**

Respecto a las demandas, de acuerdo a los datos del Gobierno Municipal El Alto (2003), existen tres tipos de demandas que giran entorno a la infraestructura (carreteras, iluminación, servicios básicos, etc.); materiales y actividades de promoción turística (ferias, afiches turísticos, implementación del CIT, etc.), la última necesidad tiene que ver con la capacitación de los recursos humanos en diferentes temas del turismo y lenguas.

##### **A. Mejora de la infraestructura.**

1. Mina Milluni
2. Miradores Turísticos
3. Construcción de la Calle Turística Artesanal
4. Otros nuevos proyectos

#### **B. Programa de promoción turística.**

1. Elaboración de trípticos y afiches con contenido e información turística de servicios Turísticos
2. Realización de Ferias Turísticas
3. Implementación del CIT

#### **C. Programas de capacitación.**

- 1.-Programa de capacitación a Pymes, Mypes Turísticas, Administración, Alimentos, Recepción
- 2.- Capacitación de lenguas**
- 3.- Escuela Municipal de Guías de Alta Montaña

### **2.4 EL CONOCIMIENTO DE LENGUAS EN EL ÁMBITO TURÍSTICO**

Según datos del Vice Ministerio de Turismo, en nuestro país el turismo se ha convertido en la cuarta actividad económica mas importante después de la exportación de gas natural, aceite de soya y otros derivados de hidrocarburos, representando el 8.3 % de las exportaciones totales. Las llegadas de visitantes extranjeros a Bolivia el 2004 alcanzaron a los 404.69. Los flujos turísticos crecieron sostenidamente durante la década a excepción del año pasado cuando se presentó una disminución, explicada básicamente en factores económicos y sociales externos. Los ingresos en divisas por turismo internacional llegaron a 187.7 millones de dólares el 2004. Esta información deja entrever que el desarrollo de la industria turística en nuestro país se encuentra en un momento de gran expansión, por ello, actualmente la cantidad de profesionales con una necesidad de formación adecuada en este campo está aumentando de forma acusada y la necesidad de competitividad en la industria turística boliviana para poder adaptarse a la nueva realidad tecnológica y socioeconómica de la sociedad actual, ha sido puesta de relieve por el gobierno, las universidades y las compañías turísticas en general.

En un estudio llevado a cabo por Agut Nieto y Grau Gumbau (2002) con directores de hoteles y restaurantes en la comunidad de Valencia-España sobre el conocimiento de lenguas en el turismo se ha demostrado que las lenguas dentro del turismo está por encima de otras formaciones. Nuestro país no es ajeno a esta realidad, dado que estos últimos años se ha incrementado estudios de turismo en muchas universidades e institutos técnicos superiores bolivianos con una clara prioridad en la enseñanza de lenguas, principalmente extranjeras, destacando el inglés como medio de comunicación más extendido internacionalmente dentro del sector empresarial en general. Además el conocimiento de lenguas es como un requisito importante para poder optar a un puesto de trabajo. Este hecho afecta en mayor medida a las

empresas del sector turístico. Según Dale y Oliver (2000) las barreras del lenguaje crean en ocasiones malentendidos y un cierto sentimiento de frustración que se puede evitar si el personal de cualquier sector relacionado con el turismo tiene un buen conocimiento de lenguas extranjeras como parte integral de un servicio de calidad. En muchas profesiones relacionadas con el turismo se exige un nivel de competencia en lenguas extranjeras muy avanzado, tanto en los aspectos interactivos como en la corrección formal. (Calvi, 2001). Al respecto consideramos que el profesional de turismo, al margen de las lenguas extranjeras, también deben tener un buen conocimiento de su lengua materna pues en el caso de nuestro país y por supuesto de la ciudad de El Alto, donde la lengua oficial es el castellano, y en la mayoría de los casos, lengua materna, a causa de la interferencia de las lenguas nativas, principalmente del aymara ha provocado falencias comunicativas en todas las destrezas lingüísticas, por ello, consideramos que tanto las universidades e instituciones educativas privadas y públicas deben ser conscientes de este aspecto porque desde el punto de vista de la competitividad turística es primordial incluir en el plan de estudios la enseñanza-aprendizaje de lenguas nacionales, priorizando el uso y motivación común en cada región.

#### **2.4.1 PANORAMA ACTUAL RESPECTO A LA ENSEÑANZA DE CASTELLANO, AYMARA E INGLÉS EN INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN LA CIUDAD DE EL ALTO.**

##### **A. LENGUA CASTELLANA**

En la educación básica, el castellano es obligatorio y considerado como un deber por razones de uso oficial, convirtiéndose en la lengua de uso común e incluso materno de muchos de los

habitantes de la ciudad de El Alto, esto porque muchos de sus pobladores sólo son descendientes de hablantes de lenguas nativas y se perpetua en una herencia no activa en su uso, en el caso de los inmigrantes, son impulsados a adaptarse a la lengua castellana y adquirir una competencia por lo menos básica en el manejo de la misma que como vemos, actualmente, deja de ser suficiente.

## **B. LENGUA INGLESA**

La enseñanza de la lengua extranjera “inglés” ha cobrado mayor importancia, a causa de la globalización por lo que ha sido incorporado en el Sistema Educativo Nacional el año 1973 por el Ministerio de Educación. Sin embargo, el Programa Curricular a nivel Nacional de esta lengua no responde a las necesidades actuales de la sociedad, puesto que no se ha considerado la verdadera utilidad del inglés en nuestro contexto y fuera de él.

Según, el reporte publicado por la Editorial Santillana (1999) el programa curricular oficial de Enseñanza-Aprendizaje del inglés de la ciudad de El Alto correspondiente al nivel primario y secundario tiene muchas deficiencias que giran entorno a: los objetivos, contenido, metodología, etc., siendo que estos son fundamentales para optimizar el aprendizaje del alumno. Por otra parte, la enseñanza-aprendizaje del inglés a nivel superior y técnico enfrenta similares deficiencias del nivel secundario, casi la mayoría de las instituciones educativas superiores y técnicos de esta ciudad no se rigen enfoques metodológicos que promuevan la comunicación y el uso efectivo de la lengua. El contenido temático de sus programas se

caracteriza por ser básicos y no están estructurados de acuerdo al contexto y a la realidad en que vivimos, en la mayoría de los casos todos estos aspectos provocan la desmotivación de los estudiantes y el uso inadecuado de la lengua.

### **C. LENGUA AYMARA.**

Dentro del Sistema Educativo Nacional, se plantean las competencias que han sido formuladas, considerando que la segunda lengua, para los alumnos monolingües en castellano, será un medio eficaz de comunicación. Por ello, en la formulación de las mismas competencias se ha pensado en un mayor nivel de exigencia en aquellas que favorecen la comunicación social y la apertura a la interculturalidad y al multilingüismo.

Viendo esta situación como una ventajosa oportunidad para emprender también la enseñanza de la lengua aymara en todas sus destrezas a los pobladores de la ciudad de El Alto y encaminar las mismas para el desarrollo del turismo, la propuesta enmarca esta área específica pero se constituye también en una vía de arranque para los propósitos del actual gobierno.

### **2.4.2 SITUACIÓN CULTURAL DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

La ciudad de El Alto condensa una complejidad cultural y lingüística desafiante; construida en la segunda mitad del siglo XX. El acelerado crecimiento de su población ha configurado una urbe compleja, fruto de constantes y significativas manifestaciones migratorias que tiñen su diversidad urbana. En el Municipio hay una marcada influencia cultural aymara que corresponde al 74 %, y un mínimo porcentaje de 6% se identifica con la cultura quechua, mientras que el 19% de la población no se considera identificado con ningún pueblo originario. Asimismo, existe una manifestación cultural creciente de las expresiones más occidentales: norteamericana y europeas principalmente.

### **2.4.3 SITUACIÓN LINGÜÍSTICA DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

De acuerdo a los datos de INE (2001), la mayoría de los habitantes de la ciudad de El Alto son bilingües de castellano y aymara o quechua, de las lenguas nativas, el aymara es la más hablada.

En la actualidad, la lengua castellana se ha constituido en la lengua oficial y de uso común en este contexto ya que esta lengua permite la interacción comunicativa en todos los sectores, sin embargo, a causa de las migraciones, la lengua castellana es protagonista de los fenómenos y variaciones lingüísticas, producto de interferencia lingüística provocando el empobrecimiento de esta lengua a niveles de la gramática, la sintaxis, vocabulario, etc., especialmente en contextos laborales formales, así mismo, interfiere con una adecuada comprensión y producción oral y escrita. Finalmente, el aymara se maneja en contextos informales e incluso de familiaridad entre los integrantes de una determinada comunidad.

### **2.4.3 LA POBLACIÓN DE LA CIUDAD DE EL ALTO: ACTITUDES HACIA EL APRENDIZAJE DE LA LENGUA CASTELLANA, AYMARA E INGLÉS.**

De acuerdo al análisis contrastivo de actitudes lingüísticas de estudiantes de la ciudad de La Paz y El Alto realizada por Apaza A. Ignacio (2000) los estudiantes de la ciudad de El Alto mostraron una actitud bastante positiva hacia a la lengua aymara, según sus preferencias sitúan en primer lugar a la lengua aymarará, seguido por el inglés ya que también, sea cual sea la circunstancia, es de suma importancia para los alumnos de la ciudad de El Alto, esto demuestra que el inglés es indudablemente la lengua de mayor prestigio, su uso es aceptado en cualquier actividad de la sociedad. Respecto a la lengua aymara según estos datos demuestra que la actitud de los jóvenes hacia esta lengua ha cambiado positivamente porque sienten orgullo de su lengua y están concientes de la utilidad de lengua, esto los motiva a aprender y utilizarlo en varios campos como por ejemplo en el turismo, dando a conocer sus creencias, costumbres, etc. Es así que tanto las lenguas Castellano, Aymara e Inglés son, según este estudio contrastivo (2000), de mediana y mayor preferencia, aspecto que favorece a la propuesta porque la misma comprende la enseñanza de las tres lenguas y desarrollar un casi total dominio de las mismas en todas sus destrezas lingüísticas, conocimiento cultural para el ámbito turístico ya que como se han mencionado en todo el transcurso de esta sección el turismo en la ciudad de El Alto se está constituyendo en una oportunidad y nuevo mercado económico para los pobladores de cada región potencialmente turístico mas aun si los cambios y la modernidad exigen competitividad y eficiencia.

Considerando todos los aspectos expuestos previamente se ha podido ver que una de las demandas más urgentes del Gobierno Municipal de El Alto es contar con programas prácticos de capacitación en diversos ámbitos del turismo, uno de ellos está directamente relacionada con programas orientados en la formación del conocimiento de lenguas, dado que el mismo juega un papel fundamental en el progreso turístico y se constituye en un requisito importante en los diversos ámbitos laborales de esta actividad. Tomando en cuenta esta necesidad se ha propuesto diseñar un programa que promueva la enseñanza de castellano, aymara e inglés para turismo, el mismo que será implementado en el Plan General de Desarrollo Turístico del Gobierno Municipal de El Alto.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

El objetivo del presente capítulo es presentar la perspectiva teórica del trabajo, pues la misma se constituye en una cadena de procesos sistemáticos incluidos, reflejados en el concepto general que entendemos sobre la enseñanza y el aprendizaje de lenguas de especialidad y/o lenguas con fines específicos. Es además, un conjunto coherente de principios secuenciales fundamentales que debe incluir el programa de lenguas así como su proceso y organización.

#### **3.1 CONSIDERACIONES GENERALES DE LA LENGUA DE ESPECIALIDAD**

##### **3.1.1 LENGUAS DE ESPECIALIDAD.**

Desde hace mucho tiempo se reconoce que el uso de la lengua varía mucho según las necesidades del contexto en que se utiliza. En este sentido, la lengua no es un instrumento neutral de pensamiento como, por ejemplo, las matemáticas. La necesidad y el deseo de comunicarse surgen en una situación concreta y tanto la forma como el contenido de la comunicación son una respuesta a esta situación. En estos términos se puede hablar de lenguas específicas, es decir, aquellas que se utilizan en ciertos tipos de comunicación particular y restringida que contienen rasgos léxicos, gramaticales, y de otras índoles, diferentes de los de la lengua común o general. La enseñanza-aprendizaje de lenguas con fines específicos obliga al manejo de unos conceptos claros, sobre todo en lo que se refiere a las características de las lenguas de especialidad (Cerdá Redondo, 2000).

### 3.1.2 LENGUAJE TURÍSTICO

Según Balboni (1989), el lenguaje turístico es una de las facultades de expresión más concreta de la lengua como sistema, formada por un conjunto de microlenguas interrelacionadas que pueden tener una mayor o menor relevancia dentro de cada sector profesional implicado. Así este autor sugiere que podemos hablar de la microlengua hostelera con una gran relevancia en los ambientes profesionales de los hoteles y restaurantes, de los transportes implicados en las agencias de viajes o de las microlenguas de la historia del arte con su parcela de importancia en la profesión de guía turístico.

Dann (1996) considera que la lengua del turismo constituye un tipo especial de comunicación que se diferencia del resto de formas de intercambio humanas puesto que representa la mayor industria en el ámbito mundial. Este autor apoya la idea del lenguaje turístico como un fenómeno en sí mismo, calificándolo de acto de promoción con un discurso propio que se refleja en el tipo de profesionales y clientes que lo utilizan. Esa especificidad discursiva diferencia el lenguaje turístico de otros como el lenguaje de la danza, de la arquitectura, la música o los negocios. Utilizar dichas expresiones implica la existencia de peculiaridades, expresiones descriptivas o vocabulario asociados con estos aspectos o materiales. Es precisamente<sup>9</sup> su uso dentro de los diferentes contextos turísticos específicos el que marcará las pautas a seguir en la adquisición de una determinada lengua para los futuros profesionales del sector.

---

<sup>9</sup> Calvi M. V. El Español del Turismo. Español de los Negocios/htm.2000: 300

### **3.1.3 ORIGEN Y ENFOQUES EN LA ENSEÑANZA DE LENGUAS CON FINES ESPECÍFICOS.**

La necesidad de especialización, las demandas de determinados sectores de la sociedad de una mayor conexión entre las necesidades del mundo laboral y la formación de sus profesionales, por un lado, así como las nuevas teorías e ideas sobre la lengua y el aprendizaje, junto a los avances en los campos de la lingüística, enfoques didácticos que perseguían desarrollar la capacidad de comunicación del estudiante en determinados campos de una lengua extranjera dieron lugar al enfoque lenguas con fines específicos, el mismo se sitúa en los 60, en relación directa con la lengua inglesa, con la denominación de ESP (English For Especific Purposes).

<sup>10</sup>Una de las circunstancias que procedieron al nacimiento del ESP fue la intensa actividad científica, militar y económica vivida tras la Segunda Guerra Mundial, que necesitaba de una lengua común para la comunicación internacional y que encontró este vehiculo de comunicación en la lengua inglesa. En la Enciclopedia de Asher y Simpson; 1994: 2010 aparece el término lengua para fines específico designado la clase de uso de la lengua que está asociado a una comunicación muy especializada dentro de una variedad de disciplinas o áreas temáticas. La definición de dicho termino se apoya en el progreso científico y tecnológico y el desarrollo económico y político de las ultimas becadass del silgo XX, aspectos que han fomentado la aparición de términos y expresiones técnicas introducidas también en el lenguaje de cada día.

---

<sup>10</sup> Hutchinson T. & Waters. Learning – centred approach. Cambridge University press, 1987

El inglés de especialidad es hoy una disciplina académica reconocida por organismos internacionales como la UNESCO o el British Council y constituye el núcleo de muchos cursos impartidos a profesionales, universitarios y profesores. Aceptada su existencia, queda la cuestión de su definición y límites. El inglés con fines profesionales y académicos no es un lenguaje uniforme ni siquiera en áreas muy próximas (Alcaraz Varó, 2000). Quizá por esta razón resulte muy difícil definirlo de forma universal e inequívoca. Así, los intentos de definición del inglés de especialidad a través de la naturaleza comunicativa de su enseñanza a menudo conducen a preguntarse por las diferencias entre ESP y el inglés para fines generales EGP. Robinson (1991) considera que el inglés de especialidad es una disciplina que responde a cambios respecto al inglés general en cuanto a la lengua, la pedagogía y los estudios de contenido. La lengua, en un curso de EGP, es un fin en sí misma y en ESP es un medio para alcanzar un fin; así, puede presentar tantas variedades como diversas y variadas son las necesidades de los diferentes grupos de estudiantes que necesiten estudiarla. En esta misma perspectiva, Hutchinson y Waters (1987) definen inglés de especialidad como un enfoque de la enseñanza de lenguas en el que todas las dediciones tanto de contenido como de método están basadas en las razones y necesidades del alumno para estudiar esa lengua. En primer momento se delimitaron los fines mediante una pregunta simple en apariencia: ¿Por qué necesita un estudiante aprender una lengua extranjera, es decir, esta corriente prestaba atención a lo que el estudiante tenía que ser capaz de hacer en la lengua meta, recogiendo de esta manera una de las ideas que subyacen al Enfoque Comunicativo. Posteriormente, otras definiciones posteriores del turismo han ampliado y aclarado lo que se entiende por fines

específicos. Dudley-Evans y St. John (1998:5) propone una definición en torno a una serie de características absolutas y otras variables:

**Características absolutas:**

- ESP cubre determinadas necesidades específicas del estudiante y el uso de una metodología y actividades que sirven a una determinada disciplina.
- ESP se centra en la lengua, destrezas, discurso y género apropiados para esas actividades.

**Características variables:**

- ESP puede estar relacionado o específicamente diseñado para determinados disciplinas.
- ESP en situaciones concretas puede usar una metodología distinta de la que se utiliza en inglés general.
- ESP se dirige principalmente a estudiantes adultos (universitarios o profesionales en activo), aunque puede estar dirigido a alumnos de secundaria.
- ESP suele enseñarse a estudiantes de nivel intermedio o avanzado de la lengua, aunque se pueden dirigir también a principiantes.

Lo que en un principio se definió como ESP no ha permanecido como una disciplina homogénea e invariable, sino que ha pasado por sucesivas fases a lo largo de las cuales ha asimilado diferentes concepciones de la enseñanza y aprendizaje.<sup>11</sup>Estos diferentes enfoques y teorías han marcado, cinco etapas muy claramente diferenciadas en la historia del ESP:

---

<sup>11</sup>Hutchinsons y Waters, English for specific purpose. Cambridge University press, 1987:9.

1. Los sesenta habla aquí de lenguas especiales, de análisis de registro. Se parte de un registro bien diferenciado en las lenguas de especialidad frente a las lenguas comunes, cuyas particularidades son; el léxico, aspectos gramaticales y posteriormente diseñar los materiales didácticos a partir de éstas.
2. Los años setenta mostraron un cambio en el interés hacia el análisis del discurso partiendo de la hipótesis de que las dificultades para aprender ESP provenían del hecho de que los alumnos no podían comunicarse de manera eficiente tras practicar solamente la formación de oraciones. Por el contrario, se planteaba un modelo de curso en el que se enseñaba a los estudiantes cómo emplearía dichas oraciones en los diversos actos comunicativos.
3. El inicio de los años ochenta aportó el concepto de análisis de la situación meta que consiste en el análisis de las posibles situaciones en que los alumnos de ESP habrían de desenvolverse en la vida real, el cual establece las características lingüísticas de esta situación, diseñar un curso que permitiera a los estudiantes alcanzar sus metas.
4. En la misma década de los años ochenta, se dio una corriente que presentaba mucho interés al desarrollo de las destrezas de la comprensión lectora y auditiva y en las estrategias que capacitan al alumno para comunicarse de forma efectiva.
5. Por último, Hutchinsons y Waters propusieron un enfoque fundamentado en principios y teorías de aprendizaje, cambiando el foco de atención, el cual se había centrado hasta el momento, en la lengua, su uso y los contenidos del curso.

### **3.1.4 CLASIFICACIÓN DEL INGLÉS CON PROPÓSITOS ESPECÍFICOS.**

Dentro de la diversidad de contextos que presenta el inglés de especialidad ha habido distintos intentos de clasificación. Según Hutchinson y Waters (1987) para la lengua inglesa, establecen una división de especialidad en dos grandes ramas según el estudiante necesite la lengua inglesa para sus estudios o para su trabajo en ese momento o en un futuro. En el primer caso tenemos inglés para fines académicos (English for Academic Purposes o EAP) que está relacionado con la utilización de la lengua en el estudio de una disciplina en particular. El segundo corresponde al inglés para fines profesionales y/o laborales (English for Occupational Purposes) engloba fines profesionales como administración, la medicina, el derecho, turismo, el mundo empresarial y por otro lado diversos campos vocacionales para no profesionales en activo o situaciones pre-profesionales. De esta manera, se establece una distinción entre el lenguaje y el discurso de una disciplina para estudiantes de la misma y para profesionales en activo. Todas las clasificaciones del inglés de especialidad intentan establecer una serie de directrices que caractericen los distintos cursos de inglés de especialidad (García Mayo, 2000). Las posibilidades pueden ser muchas y en último término, es la situación concreta la que determina el contenido y la metodología de cada curso. El programa de la presente propuesta se enmarca en la enseñanza de lenguas con fines laborales, dado que el contenido del mismo está dirigido a personas cuyo interés en aprender la lengua se centra en el manejo adecuado de la lengua en ámbitos laborales del turismo.

### **3.1.5 SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENSEÑANZA DE LENGUAS CON FINES ESPECÍFICOS EN LA CIUDAD DE EL ALTO**

<sup>12</sup>Según la Revista Lengua, la enseñanza de ESP (Inglés Técnico Científico) se inició aproximadamente en el año 1990 en la carrera de Informática, Ingeniería Petrolera y Biología de la Universidad Mayor de San Andrés, en ese entonces el objetivo de aprendizaje se encaminaba en el desarrollo de la lectura y vocabulario. Posteriormente ESP se implementó en la carrera de Turismo de esta misma Universidad cuyo objetivo de aprendizaje es desarrollar las destrezas comunicativas de la lengua que permita al estudiante alcanzar fluidez en situaciones y actividades profesionales. Por otra parte, respecto a ESP en la ciudad de El Alto se ha podido ver que en la Universidad Pública de El Alto (UPEA) la carrera de Lingüística e Idiomas imparte el inglés y aymará de manera general. De igual manera los institutos de formación técnica de esta ciudad como Infocal, Englishland, San Pablo, CBA y otros, cuyos programas curriculares presentan contenidos básicos y de formación general en conocimiento del inglés y el aymará. En este panorama, donde aún no se implementó ESP nuestra propuesta: programa de enseñanza de castellano, aymara e inglés para turismo en el contexto de la ciudad de El Alto enfatiza, sin duda alguna, el manejo de un discurso apropiado para expresar ante el turista las bellezas y riquezas de cada uno de los atractivos nacionales en especial si hablamos de esta ciudad, así como también muestre el adecuado referente de servicios y disponibilidad de atención al cliente.

---

<sup>12</sup>Revista Lengua -Carrera de Lingüística e idiomas (Zusel Carriaga 2003) UMSA.

### **3.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA PROPUESTA: PROGRAMA DE LENGUAS PARA TURISMO**

A la hora de considerar el desarrollo de un curso concreto, en este caso la enseñanza de lenguas para turismo, hay que tener en cuenta los factores relacionados con las circunstancias particulares del entorno en que se desarrolla el currículo y los relativos a los aspectos materiales de la situación de enseñanza. En este caso, los factores materiales y el entorno así como dichas circunstancias particulares condicionan de forma decisiva el enfoque general del curso y las condiciones físicas en las que ha de desarrollarse el programa. Un análisis sistémico de los factores sociales, educativos y culturales del entorno en el que se pretende desarrollar el curso, proporciona información sobre una serie de variables que tendrá particular importancia en el diseño y desarrollo de los cursos. Nos referimos a factores como el papel de la lengua en el entorno, las actitudes sociales e individuales respecto a la lengua, etc. Por otra parte, las actitudes sociales e individuales con respecto a la lengua pueden influir notablemente en el desarrollo del curso. Como observa Dubin (1986), una actitud positiva hacia la lengua por parte de los alumnos suele estar en relación con el aprecio por la cultura relacionada con esa lengua; y una actitud positiva hacia el proceso de aprendizaje es reflejo de una alta motivación entusiasmo y buena predisposición por parte de los alumnos.

Con el desarrollo de la psicología de la educación y tras las aportaciones del cognitivismo, los enfoques humanistas y el interaccionismo social, podemos apreciar un interés en concebir la educación desde una perspectiva que busca armonizar el desarrollo integral del individuo, en su doble vertiente personal y social que considera el aprendizaje como una actividad que acompaña a la persona durante todo su desarrollo vital. Para ello, se parte de la consideración del estudiante como individuo caracterizado por una serie de necesidades y particularidades cognitivas, sociales y afectivas. El respeto a la individualidad de los estudiantes constituye el punto de partida de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. En este contexto, consideramos que estos aspectos son fundamentales en el proceso de enseñanza de lenguas para turismo porque nos permiten definir el tipo de enfoque a adoptar, la metodología, materiales y actividades de enseñanza, como se indicó previamente, tomando en consideración que <sup>13</sup>“todo elemento de la lengua requieren una clasificación y nominación para ser enseñados” independientemente de que quién enseñe la lengua, deberá alcanzar un conocimiento lingüístico intuitivo para enseñar el uso de lengua, destrezas, estrategias a otros. Asimismo, la propuesta debe contemplar perspectivas teóricas que fomenten la enseñanza integral, el conocimiento y el aprendizaje tienen que ser tan seleccionados y organizados como para proporcionar al adulto joven un sentido de unidad y de relación significativa entre él mismo y su mundo. Por ello, en el diseño general de la propuesta se abordará teorías de la lingüística, la psicología, y la pedagogía.

---

<sup>13</sup> Revista Lengua: carrera de Lingüística e Idiomas Pag. 53-2003

### 3.2.1 FUNDAMENTOS LINGÜÍSTICOS

La enseñanza de lenguas ha evolucionado considerablemente desde su constitución como especialidad científica, la situación generada<sup>14</sup> por los cambios y avances que han tenido lugar en el campo de la lingüística desde finales de los años 60 y principios de la década del 70, trajo sin duda nuevas expectativas en cuanto a enfoques y métodos de enseñanza y aprendizaje del idioma inglés. El interés por mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje de lenguas, a dado pie a innovaciones metodológicas modernas, cuyos planteamientos mostraron otro camino en la enseñanza-aprendizaje de lenguas, privilegiando el tipo de competencia lingüística que necesitan los estudiantes y dando mayor énfasis en la competencia lingüística oral, en vez de la comprensión escrita, como objetivo principal.

Entre los avances más relevantes en la enseñanza del inglés se encuentra el enfoque lenguas con fines específicos que se constituye en una nueva especialidad que engloba una serie de características específicas de las lenguas que corresponden con un conjunto de necesidades comunicativas inducidas por los distintos orígenes profesionales del estudiante. Así como el enfoque comunicativo cuyo propósito en la enseñanza de lenguas extranjeras es desarrollar en el estudiante la competencia comunicativa.

---

<sup>14</sup> Vigotski, en Widowson, 1974

### **3.2.1.1 PROCESOS QUE DEFINEN EL DISEÑO CURRICULAR DE CASTELLANO, AYMARA E INGLÉS**

El desarrollo curricular constituye la teoría de la educación, misma que se ocupa de los procesos de planificación, implantación, evaluación y revisión de currículos en instituciones educativas (Richards, 2001). Cecilia (1995), también define el currículo como el “conjunto de fundamentos teóricos, decisiones y actuaciones relacionados con la planificación, el desarrollo y la evaluación de un proyecto educativo” (Moreno de los Ríos, 1998: 9). El currículo sirve de puente entre los fundamentos teóricos, principios, fines y objetivos, contenidos, metodología y criterios de evaluación que sustentan un proyecto educativo, su aplicación práctica en una institución educativa determinada y su concreción en un curso específico (García Santa- Cecilia, 1995 y 200).

A partir de la década de 1980 los teóricos en enseñanza de lenguas extranjeras comienzan a prestar especial atención al proceso de diseño, implantación, evaluación y renovación de programas de enseñanza de lenguas partiendo no tanto de la metodología empleada sino de los procesos implicados en el desarrollo de programas de lenguas eficaces. La aplicación de un enfoque curricular permite diseñar curso de lengua extranjera desde una perspectiva que trasciende el debate sobre la metodología en que se había centrado los estudio relativos a la enseñanza de lenguas extranjeras (Richards, 2001).

El diseño de curso en la enseñanza de lenguas con fines específicos según Alcaraz Varó (2000) “es uno de los momentos más importantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la lengua de especialidad”. Hutchinson y Waters (1987) definen el diseño de curso como el proceso de interpretación de datos obtenidos, de forma que ayude a tomar una serie de decisiones que aseguren el aprendizaje de los alumnos. La programación del curso de lenguas para turismo se enmarca en los parámetros generales del enfoque lenguas con fines específicos, en este sentido a la hora de definir un curso de esta naturaleza, es primordial enfatizar en cómo su enseñanza desarrolla una serie de procedimientos apropiados para unos estudiantes cuyo principal objetivo es aprender una determinada lengua con una finalidad distinta de la simplemente aprender el sistema de la lengua. Dicha finalidad en este caso es de tipo laboral que busca fundamentalmente desarrollar en el estudiante conocimientos, y habilidades, lingüísticas, personales y laborales que le permitirá comunicarse y desenvolverse eficazmente en los diversos ámbitos laborales del turismo. En este entendido, la propuesta adopta el modelo de Jack Richards (2001), quién establece que el desarrollo curricular para la enseñanza de lenguas con propósitos específicos y/o generales incluyen los siguientes procesos:

- Determinar las necesidades de un grupo de estudiantes.
- Desarrollar fines y objetivos de un programa que recoja las necesidades identificadas.
- Determinar un *syllabus*, estructura de curso, métodos de enseñanza y materiales.
- Realizar una evaluación y revisión del programa establecido.

Estos procesos de planificación e implantación supone el desarrollo o la renovación de un currículo que comprende una serie de elementos (análisis de necesidades de comunicación y de aprendizaje, análisis del entorno, concreción de resultados esperados, organización de los cursos, selección y preparación de material de enseñanza, disposición de los recursos humanos y materiales necesarios para una enseñanza eficaz y evaluación) que constituye una red de sistemas que interactúan entre sí, de forma que cualquier modificación en elemento tiene consecuencia en los demás (Nunan, 1988. Richards, 2001). La programación de un curso supone la concreción de un currículo y de un syllabus en un grupo de estudiantes concreto. Belén Moreno de los Ríos (1998) caracteriza la programación como un instrumento que establece específicamente qué se va enseñar y cómo va a ser enseñando. La programación es un plan de trabajo abierto para profesores y estudiantes que les permite tener claro cuáles son los objetivos y los contenidos y, al mismo tiempo, poder decidir las actividades que van a desarrollar durante el curso. Por tanto, la programación, a diferencia del currículo y del syllabus, no se caracteriza ni por ser un marco de referencia ni por su carácter prescriptivo sino por su condición de guía del curso que puede ser “modificada, interpretada y reelaborada durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, tanto por el profesor como por los estudiantes” Belén Moreno de los Ríos (1998). En definitiva, la programación de un curso de inglés con fines específicos se refiere al proceso de seleccionar objetivos, especificar contenidos, secuenciarlos y escoger actividades para un grupo determinado de estudiantes, con características, necesidades y motivaciones específicas que hay que estimar y satisfacer en la medida de lo posible para conseguir que los estudiantes la hagan suya y se impliquen personalmente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

### **3.2.1.1.1 ANÁLISIS DE NECESIDADES**

El gran elemento diferenciador con respecto a la enseñanza “general” de lenguas reside en la conciencia de necesidad, de por qué los estudiantes necesitan la lengua objeto, que comparten organizadores, profesores y estudiantes (Hutchinson y Waters, 1987). La enseñanza de lenguas para fines específicos ha de dar respuesta a unas necesidades concretas y determinadas de comunicación en la lengua extranjera que los estudiantes tienen y que han de satisfacer en el menor tiempo y con la mayor eficacia posible. Richards (2001) afirma que uno de los principios básicos en el diseño de un curso de inglés para fines específicos es partir de los motivos por los cuáles los estudiantes necesitan aprender la lengua para poder determinar unos objetivos adecuados y razonables que se restrinjan a las necesidades de lengua que tengan los estudiantes. Strevens (1977) señala cómo los propósitos de los estudiantes condicionan el contenido de un curso de inglés para fines específicos al concretar los objetivos comunicativos, considerar únicamente las habilidades lingüísticas requeridas, limitar el vocabulario y las estructuras lingüísticas y circunscribir los temas, situaciones y tipos de discurso. El objetivo final de un curso de inglés para fines específicos es preparar a los estudiantes para que realicen una actividad específica en la lengua objeto de estudio Richards (2001). Para ello, el análisis de necesidades se convierte en un instrumento necesario que implica un análisis muy detallado de las necesidades del estudiante que determinará un diseño curricular, metodología y materiales apropiados para cada curso (García Mayo, 2000).

Hutchinson y Waters (1987) proponen una orientación del análisis de necesidades centrado en el proceso que parte de la consideración del estudiante como un individuo singular en una situación de aprendizaje concreta. Estos autores presentan un enfoque de enseñanza de inglés para fines específicos centrado en el alumno. Para ello, a la hora de establecer la programación de un curso, parten de un análisis de necesidades que integra las necesidades lingüísticas (relacionadas con las situaciones de comunicación meta), las necesidades de aprendizaje (relacionadas con las características, metas, intereses y preferencias del alumno) y las necesidades del contexto (relacionados con la situación de aprendizaje). En el presente trabajo el análisis de necesidades estará enmarcado en el enfoque propuesto por Hutchinson y Waters, en este sentido este análisis comprenderá tres secciones fundamentales:

- Perfil del participante.
- Perfil de las necesidades de la lengua objeto.
- Perfil de las necesidades de aprendizaje.

Los resultados del análisis de necesidades no son absolutos, se han de adaptar a cada situación en particular. La forma de llevar a cabo cada tipo de análisis variará mucho, dependiendo de la situación en la que se aplique (Dudley-Evans y St John, 1998). En múltiples ocasiones existen restricciones de tiempo que impiden cubrir todas las necesidades del estudiante; por eso la información obtenida en el análisis de necesidades nos tiene que ayudar a priorizar y seleccionar de forma correcta.

### **3.2.1.1.2 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS.**

La información que se obtiene del análisis de necesidades se utiliza para desarrollar, seleccionar los objetivos que detallan propósitos del programa de la lengua, identificando el nivel de competencia lingüística que el alumno conseguirá con el curso. Algunas veces los objetivos del programa pueden especificarse en relación con el nivel de competencia en un destreza particular o en la forma de objetivos de actuación (la descripción de la conducta o de los tipos actuaciones que los alumnos serán capaces de realizar al final del curso, las condiciones en las que se espera que estas actuaciones ocurran, y los criterios que se aplican para evaluar el éxito de estas actuaciones). Las decisiones sobre las metas y objetivos de un programa, ya estén expresados en forma de objetivos de actuación, niveles de competencia o de alguna otra forma, son esenciales en el diseño de programas de lengua. Sin unos enunciados claros sobre los objetivos, no se pueden tratar adecuadamente los aspectos de contenido, las actividades de enseñanza y aprendizaje, los materiales y la evaluación. En los casos en los que se considera la posibilidad de usar un método específico en un programa de lenguas, el responsable de la planificación del programa necesita saber los objetivos del método y el tipo de competencia lingüística que este método pretende desarrollar. El responsable del programa puede entonces comparar el grado de ajuste que hay entre los objetivos del método y los del programa. Una vez definidos los objetivos del programa, el siguiente proceso consiste en la selección de contenidos considerando las necesidades del alumno y los requerimientos del ámbito específico.

### 3.2.1.1.3 SELECCIÓN DE CONTENIDOS

Desde la visión más amplia de la descripción de contenidos, Munby (1978) presenta un repaso sistemático de las aportaciones de distintos movimientos o tendencias en el ámbito de la selección de los contenidos y la concepción en general de los programas de lenguas. Además de las descripciones de contenidos habituales en los programas gramaticales y nocio-funcionales incluye los siguientes tipos de descripciones, que recogen una visión más amplia de la enseñanza y el aprendizaje de lenguas:

1. Descripciones relacionadas con las destrezas, en al línea de los movimientos preocupados por la descripción de los niveles de competencia.
2. Descripciones basadas en las “tareas” o actividades que realiza el estudiante en la clase, a partir del énfasis en la competencia comunicativa y en la importancia de la interacción en los procesos comunicativos como motor del aprendizaje.
3. Descripciones de las competencias de los estudiantes en cuanto al tipo de lengua y de conducta necesarios para vivir en al comunidad y encontrar trabajo.
4. Descripciones de contenidos culturales, partir de la idea de que la cultura es una dimensión que subyace en todo lo que uno sabe, hace y permite establecer conexiones entre la propia lengua y cómo usarla, cuándo y en relación con quién.
5. Descripciones de factores relacionados con los estudiantes como personas que aprenden algo nuevo: actitudes, confianza, motivación, comprensión y desarrollo de las destrezas de aprendizaje.
6. Descripciones de aspectos relacionados con la participación de los estudiantes en proceso que le permitan comprender el contexto social de sus problemas.

El contenido de la presente propuesta está fundamentada en el conocimiento y habilidades lingüísticas, comunicativas, culturales y el conocimiento del saber actuar en las diferentes situaciones de trabajo en el ámbito turístico. Así la propuesta para el desarrollo del contenido ha definido adoptar las tareas porque en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la lengua de especialidad promueve la integración de habilidades, consiguiendo una mayor motivación en el estudiante. Un criterio en favor de esta integración es el que nos aporta Dudley - Evans, T. y St. John, M. Jo., al plantear que "...generalmente las habilidades son aprendidas con más eficacia cuando en su desarrollo son integradas con otras" (2000).

La enseñanza mediante tareas es, probablemente, una de las propuestas que mejor responde a las necesidades específicas de la enseñanza-aprendizaje de castellano, aymara e inglés del turismo. La realización de tareas, además de permitir ajustarnos a las necesidades lingüísticas, pragmáticas y funcionales de los profesionales del turismo, exige de ellos la activación estratégica de competencias comunicativas específicas con el fin de resolver con éxito una serie de acciones intencionadas, con un objetivo claramente definirlo y con un resultado específico, por tanto, una tarea puede definirse como cualquier acción intencionada que un individuo considera necesaria para conseguir un resultado concreto en cuanto a la consecución de un objetivo. Las tareas, por tanto, pueden ser de todo tipo, desde lingüísticas a no lingüísticas, pueden reflejar el uso de la "vida real" o ser tareas de carácter pedagógico, concebidas específicamente para el aula. Pero a pesar de su variación, todas ellas conllevan actividades de lengua y requieren de la competencia comunicativa del alumno.

#### **3.2.1.1.4 SELECCIÓN DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA.**

Una vez que se han tomado dediciones sobre los tipos y los niveles de competencia lingüística, comunicativa y otros que pretende desarrollar el programa, se pueden seleccionar las actividades de enseñanza y de aprendizaje. Los mismos dependen de las metas y de los objetivos del curso, se seleccionan en la medida en que responden a los procesos y las destrezas lingüísticas que necesitan los alumnos para conseguir los objetivos del programa. Para adquirir las conductas y las destrezas específicas o para conseguir un nivel determinado de competencia lingüística. En este proceso del desarrollo curricular, los profesores y los responsables de los programas eligen primero diferentes tipos de tareas y de actividades de aprendizaje, cuya efectividad evalúan en relación con los objetivos del curso. Este proceso se identifica normalmente con el campo de la metodología en la enseñanza de lenguas. Incluye la experimentación (a partir de los presupuestos teóricos asumidos en un momento dado) y la investigación sobre la enseñanza y aprendizaje de las cuatro destrezas lingüísticas. Los responsables del desarrollo de un currículum normalmente actúan con precaución, puesto que hay todavía un gran desconocimiento sobre la adquisición de segundas lenguas, lo que no permite la adopción de propuestas rígidas. Para la presente propuesta se ha definido adoptar el “eclecticismo informado”, concepto que se refiere al hecho de que se relacionan distintas técnicas y procedimientos de enseñanza-aprendizaje que pueden corresponder a diferentes métodos presentados por su relación explícita con los objetivos del programa. Lo que se pretende es poder ampliar la visión en un eclecticismo informado que en un intento de poner en práctica rígidamente un método específico.

Según Dale y Oliver (2000) los estudiantes de turismo necesitan un enfoque objetivo sobre las tareas en las que deberán utilizar la lengua inglesa en su contexto profesional y un enfoque subjetivo de cómo la lengua y destrezas han de utilizarse de forma efectiva en una situación específica determinada, es decir, que el enfoque dentro de la clase de inglés para turismo ha de establecer un equilibrio entre las capacidades que se relacionan con los procedimientos y las destrezas personales complementarias que responden de forma eficaz a las necesidades de los clientes. Las destrezas profesionales incluyen y dependen de su capacidad para comunicarse desde un punto de vista humano y para conseguir que el cliente quede satisfecho.

#### **3.2.1.1.5 SELECCIÓN DE MATERIALES DE ENSEÑANZA**

La elección de qué aspectos se deben enseñar y el orden en que se deben tratar también afectan y pueden verse condicionados por el material que se seleccione. Por tanto, una vez superadas las etapas de análisis de necesidades y identificar el enfoque metodológico se pasa a convertir la información obtenida en el material que se va a utilizar en clase. Para ello, según Hutchinson y Waters (1987: 96), existen tres posibilidades:

- Elegir entre los materiales existentes disponibles,
- Diseñar materiales propios, o
- Modificar materiales existentes (combinación de las posibilidades anteriores)

Sea cual sea la opción que se siga, se tiene que saber seleccionar el material apropiado para cada curso. Esto implica saber elegir entre el material que está a su disposición, ser creativo y modificar ciertas actividades para adaptarlas a las necesidades del estudiante cuando sea necesario y completar el material existente con actividades extraordinarias o de apoyo, si éste no es suficiente para alcanzar los objetivos planteados.

Los materiales para un curso de lengua de especialidad son diferentes de los que se utilizan en uno de inglés general porque son el resultado directo del uso de dichas lenguas de especialidad (González Rodríguez, 2002). En otras palabras, el material de un curso de lengua de especialidad debe basarse en textos o documentos que se utilizan en contextos académicos o profesionales específicos.

En este sentido, la selección de materiales en el ámbito del inglés de especialidad viene asociado al concepto de "autenticidad", incluido a su vez dentro del enfoque comunicativo (Robinson, 1991). Según Widdowson (1979), la autenticidad de los materiales no se encuentra en ellos mismos sino que reside en el tipo de interacción entre el lector oyente y el texto. El aspecto clave es que las actividades sobre el texto reflejen la forma en la que éste se utiliza en una situación real. Esta característica está íntimamente relacionada con el análisis de necesidades en el que se descubre cómo los estudiantes utilizan diferentes fuentes para que las actividades en la clase de inglés de especialidad puedan reflejar lo que ocurre en la vida real.

Otro elemento a tener en cuenta es el nivel del texto y la conveniencia o no de simplificar o adaptar los textos auténticos. González Rodríguez (2002) aconseja utilizar textos auténticos cuando se correspondan con las necesidades y nivel previo de los estudiantes, entendiendo "nivel" como el dominio lingüístico en la lengua extranjera y nivel de conocimientos en la disciplina o materia específica. Los materiales que pueden resultar significativos en un curso de inglés de especialidad son aquellos que se eligen como fuente de lengua, como apoyo del aprendizaje, como motivación y estímulo o como referencia. La primera razón es relevante cuando se trata del inglés como lengua extranjera siendo la clase la única oportunidad de estar en contacto con la lengua, en este caso los materiales sirven para maximizar el aprovechamiento de la lengua y conviene que sean reales. Como apoyo del aprendizaje, los materiales deben implicar al estudiante para que reflexione y use la lengua. La motivación y el estímulo se consiguen a través de materiales que planteen retos alcanzables, es decir, deben ofrecer información nueva basada en la experiencia y conocimientos previos del estudiante. La finalidad y la conexión con la realidad del estudiante son dos factores que siempre deben estar presentes. En el caso de diseñar material propio hay que unir el contenido específico y técnico de la especialidad (carrier content) con el contenido lingüístico pertinente (real content), a partir de uno o del otro para después crear actividades. En este punto hay que tener en cuenta que los estudiantes de inglés de especialidad no son estudiantes de lengua sino de otras disciplinas; por este motivo, para maximizar el aprendizaje hay que basarse en las estrategias de aprendizaje pre-existentes en el grupo. Finalmente, el mayor valor de los materiales auténticos en una clase de inglés de especialidad radica en una utilización adecuada de los mismos. En otras palabras, el éxito o fracaso en la elección de los materiales reside en la metodología que se siga para explotarlos en clase (Robinson, 1991).

### **3.2.1.1.6 EVALUACIÓN DEL CURSO**

La evaluación es el proceso mediante el cual se establece la efectividad del curso y sus diferentes aspectos (Robinson, 1991; Dudley-Evans y St John, 1998). Cualquier curso de lengua requiere un proceso de evaluación pero, en el caso concreto de las lenguas de especialidad, dicho proceso tiene que ver con la efectividad y eficacia del aprendizaje respecto a la consecución de los objetivos específicos del curso. La evaluación real del éxito o el fracaso de un curso de inglés de especialidad se basa en la actuación de los estudiantes en situaciones reales, académicas o profesionales, para las que éstos han sido formados (Bhatia, 1993). Según Hutchinson y Waters (1987), es conveniente llevar a cabo una evaluación de los estudiantes y la evaluación del propio curso. Por una parte, se necesita evaluar el aprendizaje del alumno en diversos momentos a lo largo del curso para determinar la capacidad que éste va adquiriendo para desempeñar unas tareas comunicativas en particular. Por otra parte, hay que evaluar el curso propiamente dicho para comprobar si sus objetivos se cumplen. Estas dos vertientes de la evaluación no son independientes, sino que se complementan.

También es aconsejable aplicar el proceso de evaluación a los materiales que se utilizan durante el curso (Robinson, 1991). Los resultados de la evaluación en inglés de especialidad pueden influir en decisiones posteriores o producir cambios a largo plazo; por tanto, es aconsejable que, además de la evaluación sumativa al final del curso, se utilice la evaluación formativa que se lleva a cabo constantemente durante todo el curso.

De este modo, la evaluación se convierte en una actividad constructiva y estimulante que muestra lo que no se ajusta a un grupo de estudiantes en particular. No debe entenderse como algo negativo, sino como un medio para destacar los puntos positivos y detectar qué aspectos no han salido bien y por qué motivos. En este sentido, Robinson (1991) establece la distinción entre la evaluación procesal que tiene en cuenta los procesos y estrategias de aprendizaje y la evaluación que se centra en el producto y resultados finales de cada estudiante.

### **3.2.1.2 ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE LENGUAS PARA TURISMO**

Los efectos del contexto mundial, en cuanto a la demanda de la enseñanza de lenguas son cualitativos y cuantitativos que van creando una mayor exigencia en cuanto a la eficacia de la enseñanza de lenguas. En el ámbito laboral del turismo las personas tienen que prepararse para responder en el menor tiempo posible a la demanda del cliente, las competencias lingüísticas y comunicativas adquiridas de una lengua, así como la actitud frente a la solución de problemas deben ser suficientes y efectivos. En este escenario ha surgido el IFE Inglés con Fines Específicos o inglés de especialidad que forma parte del Enfoque Lenguas con Fines Específicos cuyo estudio se ha centrado sobre todo en la enseñanza del inglés. El término lengua para fines específicos designa la clase de uso de la lengua que está asociado a una comunicación muy especializada dentro de una gran variedad de disciplinas o áreas temáticas.

Desde nuestro punto de vista, el aprendizaje de lenguas de especialidad con propósitos laborales, en este el aprendizaje de castellano, aymara e inglés para turismo significa aprender aspectos lingüísticos de la lengua, significa aprender los significados, valores y prácticas de una determinada sociedad expresados a través de la lengua; significa adquirir experiencias de sociedades distintas a los del estudiante; significa comprender otros entornos y otras lenguas en contextos y compararlos con el propio, lo que lleva al alumno a desarrollar un entendimiento de sí mismo y de su propio modo de vivir; significa desarrollar habilidades personales que permitirán el establecimiento de relaciones socio - personales dentro del contexto de la profesión mediante el trabajo independiente y cooperativo; significa desarrollar habilidades laborales y/o profesionales dirigidas a la solución de problemas con la especialidad de estudio mediante estrategias que propicien la búsqueda de soluciones adecuadas a los problemas planteados.

El servicio al cliente es quizá la tarea más importante dentro de la industria turística porque de ese servicio depende el éxito o fracaso profesional en este sector. Una correcta respuesta a las necesidades del consumidor en la industria turística supone tener en cuenta tres niveles diferentes de formación: nivel de respuesta a las demandas operativas básicas, un nivel de respuesta a las necesidades promocionales e informativas complementarias y un nivel de respuesta a las necesidades personales y subjetivas (Dale y Oliver; 2000).

Los estudiantes de turismo necesitan un enfoque objetivo sobre las tareas en las que debe utilizar la lengua en su contexto laboral y un enfoque subjetivo de cómo la lengua y destrezas han de utilizarse de forma efectiva en una situación específica determinada, es decir, que el enfoque dentro de la clase de las lenguas: castellano, aymara e inglés para turismo ha de establecer un equilibrio entre las capacidades que se relacionan con los procedimientos y las destrezas personales complementarias que respondan de forma eficaz a las necesidades de los clientes. En esencia, en la presente propuesta se propone lograr a través del enfoque lenguas con fines específicos y del enfoque metodológico comunicativo y natural expresados en el proceso de enseñanza-aprendizaje de lenguas para turismo, potenciar la adquisición no solo de habilidades lingüísticas, sino también las habilidades del desarrollo personal y las habilidades profesionales como vías para el logro de la formación integral del estudiante.

#### **3.2.1.2.1 EL ENFOQUE LENGUAS CON FINES ESPECÍFICOS**

La propuesta ha adoptado el enfoque de lenguas con fines específicos propuesto por Hutchinson y Waters (1987) centrado en el aprendizaje, el mismo que en esencia propone concebir una enseñanza del IFE que tome en cuenta no solo los objetivos instructivos finales y el análisis de la lengua como tradicionalmente ha ocurrido, sino también aspectos importantes relacionados con el propio proceso de aprendizaje como son la motivación de los estudiantes hacia los contenidos, así como sus formas particulares de aprender.

En la misma línea estos autores (1987) afirman que las decisiones tanto de contenido como de método están basadas en las razones y necesidades del alumno para estudiar esa lengua. La enseñanza de lenguas de especialidad no se trata tan sólo de un vocabulario profesional o técnico, sino de una especialidad dentro de la enseñanza de lenguas, que requiere un enfoque metodológico diferenciado, fácilmente perceptible en la motivación, programación, las tareas y el material didáctico.

#### **3.2.1.2.2 PARTICULARIDADES DE LA ENSEÑANZA DE LENGUAS PARA TURISMO**

La enseñanza de lenguas en el ámbito turístico comprenden las siguientes características que giran entorno a: los contenidos lingüísticos, los mismos en el área de turismo están fuertemente ligados a los distintos servicios que ofrece esta industria (Bosch Abarca, 2001). Por lo tanto el curso de inglés o de cualquier otra lengua de especialidad se caracteriza por su gran variedad de contenidos. La segunda característica está relacionada con la competencia comunicativa, los estudiantes de lenguas para turismo deben alcanzar la competencia comunicativa imprescindible en su futuro puesto de trabajo (Cerdeja Redondo, 2000), a partir de ahí, hay que avanzar en las cuatro dimensiones de la competencia comunicativa: la dimensión lingüística, la discursiva, la sociolingüística y la estratégica.

La tercera característica está en directa relación con la competencia lingüística basada “no sólo en el saber técnico de la especialidad sino también en la responsabilidad cultural de los principales destinos turísticos en los que se habla la lengua en cuestión” (Calvi, 2001). Asimismo este autor describe cuatro componentes que conforman la competencia intercultural que todo profesional del turismo debe tener:

- Identificación y superación de los estereotipos relativos a la cultura extranjera.
- Conciencia cultural, entendida como la capacidad de reconocer las características de una cultura extranjera comparándola con la propia y con otras conocidas.
- Competencias comunicativa y pragmática, es decir, el conocimiento de los comportamientos sociales y capacidad de actuación en diversas situaciones interactivas.
- Conocimientos de diversas disciplinas como el arte, la gastronomía o la geografía y la capacidad de relacionarlos con los elementos lingüísticos pertinentes.

Es interesante prestar especial atención al conocimiento de costumbres, geografía o patrimonio de otros países y relacionarlo con la enseñanza de la lengua (Cerdeja Redondo, 2000). Se trata de incorporar aspectos históricos, sociales, culturales y artísticos que rodean a las regiones y ciudades más destacadas de cada país. La cuarta característica tiene que ver con el aspecto gramatical y vocabulario que son muy importante para comunicarse correctamente y especialmente relevante en situaciones formales. Según Cerdeja Redondo (2000) el objetivo principal del inglés para turismo es aprender cuándo y cómo usar las destrezas y las diferentes formas lingüísticas que constituyen el diseño de curso. Finalmente, en este tipo de curso hay que prestar atención a las cuatro destrezas de la lengua.

### **3.2.1.2.2.1 EL CASTELLANO COMO LENGUA DE ESPECIALIDAD PARA TURISMO**

El castellano para turismo como lengua de especialidad se diferencia de la lengua en general, por tener un discurso propio, establecido por el manejo de funciones específicas, estructuras y sobre todo léxico de la lengua. Las estructuras gramaticales de la lengua castellana están determinadas por las diferentes situaciones dentro del turismo, por ejemplo, en el hotel para dar información se emplea la voz pasiva, el uso de adjetivos para describir un atractivo turístico. Dentro del ámbito funcional, se presenta por ejemplo; dar información, saludar a los clientes, etc., finalmente el elemento lexical está relacionado con cada situación y tema tratado: guías turísticos, hoteles, restaurantes relaciones con los clientes, etc.

Por lo tanto, el diseño de curso de castellano para turismo, deberá ser amplio y flexible, para adaptarse a exigencias distintas; habrá que determinar, en cada caso, las necesidades de aprendizaje de los estudiantes (comunicativas y cognitivas) y los medios lingüísticos idóneos para alcanzar los objetivos propuestos, teniendo en cuenta tanto las destrezas exigidas como las propiedades discursivas de los géneros textuales. Además de los efectos que repercutirían en la lengua castellana, hablando específicamente del contexto que crearía la ciudad de El Alto, la lengua de especialidad para turismo o bien altera términos, frases, categorías, etc. Enriqueciendo no solo la lengua, sino también, el lenguaje turístico.

### **3.2.1.2.2.2 EL AYMARA COMO LENGUA DE ESPECIALIDAD PARA TURISMO**

La lengua aymará es una lengua sufijante que se basa en la suma de sufijos porque no hay prefijos, todas las raíces de verbos y nombres funcionan siempre con sufijos, no hay artículos y las conjunciones no funcionan como en el castellano. La base de la oración aymara es el ordenamiento de raíces mas sufijos, reconoce cuatro personas gramaticales (naya, juma, jupa, jiwasa: yo, tú, él/ella respectivamente); no tiene género gramatical sino sólo semántico. Otra de las características fundamentales de esta lengua, es la forma distinta de entender y estructurar la realidad, los puntos de partida son otros, la manera de pensar otra, el entendimiento del mundo y de las cosas otro. Quizás estas sean las principales dificultades para aprender el castellano. Por ello, es importante señalar que para comprender la gramática de la lengua aymara es preciso entender las realidades culturales. Sin tomar en cuenta a la lengua aymara, de manera detallada, como lengua de especialidad para turismo en la ciudad de El Alto delega en primer lugar un derecho potencial de nuevas formas de comunicar, expresar, exponer, incentivar, etc. al turista, los atractivos y todos los servicios que confiere una empresa turística en esta ciudad tomando en cuenta que un gran porcentaje de sus habitantes son poseedores de la lengua aymara, ya sea como lengua materna o segunda lengua, los mismos que un contexto como es la ciudad de El Alto alterna con terminologías que son mucho más sencillos de comprender y mucho mas fáciles de expresar. En este entendido la lengua aymara como lengua especifica para turismo, en la ciudad de El Alto, es pionera y base de arranque para tomar a la lengua en otros ámbitos específicos que con seguridad marcarán las características de esta ciudad.

### **3.2.1.2.2.3 EL INGLÈS PARA TURISMO COMO LENGUA DE ESPECIALIDAD**

Hoy en día el inglés es la lengua de comunicación internacional, en la industria turística la importancia de esta lengua se ve apoyada tanto por las empresas como por los alumnos y se ve reflejada en las últimas reformas del sistema educativo de nuestro país. El inglés para turismo como lengua de especialidad es un campo de investigación relativamente reciente si lo comparamos con otros de larga tradición como el inglés de negocios o el inglés científico-técnico. El inglés para turismo debe promover en el estudiante el desarrollo de la competencia comunicativa basada en las cuatro dimensiones: El elemento discursivo se refiere a los distintos pasos para escribir una carta de queja o contestar las preguntas de un cliente por teléfono. Para las estructuras lingüísticas tenemos la voz pasiva para dar información, el uso de los adjetivos para diseñar catálogos de promoción turística o formas interrogativas al preguntarle a un cliente sobre sus preferencias al reservar un paquete turístico; el elemento funcional está presente por ejemplo, al describir la localización, dar direcciones, dar información, tomar parte en una entrevista de trabajo, escribir informes, leer folletos, saludar a los clientes, etc.; por último, el elemento léxico está relacionado con cada situación y tema tratado: organización y estructura del Turismo, operadores o guías turísticos, transporte aéreo/vuelos, relaciones con los clientes o servicios de un hotel. (Cerdá Redondo, 2000). Una característica primordial del curso de inglés para turismo dirigido a la población de la ciudad de El Alto es que a través de los contenidos temáticos, tareas y actividades del mismo se mostrará y dará a conocer expresiones lingüísticas, culturales y la riqueza turística que distinguen a esta ciudad.

### **3.2.1.3 ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE LENGUAS PARA TURISMO**

Hutchinson y Waters (1987) abogan por una metodología centrada en las necesidades de aprendizaje de los estudiantes al mismo tiempo que se tiene en cuenta la situación meta en la que los estudiantes tienen que utilizar la lengua de especialidad. Para estos autores la metodología del inglés de especialidad no presenta ninguna diferencia significativa respecto a la que se utiliza en un curso de inglés general. En ambos casos la metodología de cualquier clase de segundas lenguas debe seguir una serie de principios básicos sobre el proceso de aprendizaje que giran entorno a una idea central: la enseñanza del inglés de especialidad debe consistir en la comunicación y el aprendizaje creando en clase un entorno afectivo, agradable, social y cooperativo. Uno de los principios básicos que defienden estos autores es que el aprendizaje de una lengua no se centra únicamente en el conocimiento lingüístico. La enseñanza de inglés de especialidad debe crear un equilibrio entre el conocimiento concreto de la disciplina específica del estudiante y su conocimiento de la lengua inglesa, tomando en consideración estos aspectos y los diferentes estilos de aprendizaje de los estudiantes los contenidos del programa de lenguas para turismo habrán de ser transmitidos mediante un enfoque metodológico amplio, flexible que le permita al docente disfrutar de la diversidad. En este entendido el enfoque metodológico en el que la propuesta se enmarca es el comunicativo y natural como métodos fundamentales de la propuesta y desde luego considerando ciertas técnicas propuestas por métodos tradicionales que de alguna manera contribuyen la competencia comunicativa.

### **3.2.1.3.1 EL MÉTODO COMUNICATIVO**

El objetivo fundamental en la enseñanza de lenguas para turismo, como en cualquier enseñanza de lenguas de especialidad, es la adquisición de la competencia comunicativa dentro del correspondiente contexto especializado (Cerdeja Redondo, 2000). Se trata de dominar los rasgos lingüísticos comunicativos que pertenecen a una determinada lengua de especialidad en el contexto específico del turismo y conseguir que los estudiantes alcancen la competencia comunicativa imprescindible en su futuro puesto de trabajo. El aprendizaje de lenguas en el ámbito turístico no es un fin en sí mismo, sino un medio para alcanzar un objetivo comunicativo. Tomando en consideración todas estas afirmaciones, la propuesta ha adoptado el método comunicativo, dado que es el más apropiado para la enseñanza de lenguas de especialidad para turismo. Este método se fundamenta en las teorías de enseñanza-aprendizaje del funcionalismo, cognostivismo y del humanismo esencialmente, cuyos principios básicos sobre el proceso de aprendizaje giran entorno a una idea central: la enseñanza de lenguas debe consistir en la comunicación y el aprendizaje se da creando en clase un entorno afectivo, agradable, social y cooperativo. La propuesta tiene como objetivo principal desarrollar la competencia comunicativa por lo que toma en cuenta dimensiones lingüísticas y extralingüísticas (gestos, actitudes corporales, distancias culturales) de la lengua. Según Richards (1999) el propósito del método comunicativo en la enseñanza de la lengua es desarrollar la competencia comunicativa, estableciendo condiciones efectivas que induzca reglas referentes a la lengua y su empleo, por medio de la experimentación, el descubrimiento y reflexión.

La comunicación no es un mero producto, sino más bien un proceso que se lleva a cabo con un propósito concreto, entre unos interlocutores concretos, en una situación concreta. Por consiguiente, no basta con que los estudiantes asimilen un cúmulo de datos —vocabulario, reglas, funciones...—; es imprescindible, además, que aprendan a utilizar esos conocimientos para negociar el significado. Para ello deben participar en tareas docentes reales, en las que la lengua sea un medio para alcanzar un fin, no un fin en sí misma; por ejemplo, consultar una factura para chequear si el listado de precios es correcto y la venta o la compra se realizó como fue debido; o para poder responder a las preguntas del libro. La interacción oral entre los alumnos es muy frecuente: en parejas, en tríos, en grupos mayores o entre toda la clase (Cerdeja Redondo, 2000). Richards (1999) con la llegada del enfoque comunicativo se imponen una serie de principios que han de tenerse en cuenta, en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Por ejemplo:

- 1- Saber lo que se está haciendo. El estudiante al terminar la clase debe estar en condiciones de poder explicar lo aprendido y su uso desde el punto de vista comunicativo.
- 2- El todo es más importante que la suma de las partes. El idioma se debe enseñar como un todo y no dividiéndolo en pequeños segmentos para ser aprendido.
- 3- Los procesos son tan importantes como las formas. Tener en consideración los siguientes procesos:

- el vacío de la información. El propósito de la comunicación en condiciones reales es ser el vínculo del referido vacío de información, el cual aparece como uno de los conceptos más importantes de la enseñanza comunicativa, se pide información sobre lo que se desconoce y se informa a quien no lo conoce. Entre los interlocutores existe una necesidad real de comunicación, puesto que cada uno tiene que averiguar algo que sólo su compañero sabe y si no lo averigua, no podrá realizar su propia tarea.

- Selección o libertad de expresión. El poder seleccionar es una característica crucial en la comunicación tanto para qué decir y cómo hacerlo, es decir, el hablante decide el contenido (qué va a decir), la forma (cómo va a decirlo), el tono, el momento, etc.

- Retroalimentación. En el proceso de la interacción existe un objetivo por parte de los sujetos, por tal razón lo que se comunique estará dirigido hacia ese objetivo. Las reacciones verbales y no verbales de su interlocutor le indican al alumno en qué medida está alcanzando su objetivo en la conversación.

4- Aprender, haciendo. Se involucrará al sujeto que aprende en el desarrollo de las habilidades: aprender a hablar, hablando; a escuchar, escuchando; a leer, leyendo; a escribir, escribiendo.

5- Los errores no son siempre errores. Si el objetivo de desarrollar la habilidad comunicativa será flexible en el tratamiento de los errores no todos serán corregidos ya que los errores son una forma positiva de aprender.

Con frecuencia se toma este enfoque como modelo frente a los métodos y enfoques tradicionales, centrados en la gramática. En realidad, constituye una superación de los modelos anteriores, ya que no niega la importancia de la competencia lingüística, sino que va más allá, en busca de una auténtica competencia comunicativa. El autor antes referido considera importante además el énfasis en la dimensión social de la lengua y en la expresión de mensajes significativos adaptados al contexto de cada situación, el papel activo de alumno en su aprendizaje, como agentes de la competencia que desarrollan, con cierto grado de autonomía, de acuerdo con sus características individuales y el grado de responsabilidad y compromiso en la ejecución de las tareas que se proponen. Destacan a su vez que las tareas reflejan situaciones comunicativas donde hay que expresar roles sociales, nociones y funciones determinadas, según la situación y que estas se centran en la expresión de significados: es más importante el significado y el contenido del mensaje que los aspectos formales y gramaticales. Se procura propiciar el uso de un lenguaje más auténtico, en función del contenido de la tarea. En otras palabras, es necesario la presencia y combinación de elementos tales como el contexto, las funciones y las formas en la realización de la tarea, cada uno de ellos juegan un papel esencial en el proceso de la comunicación. Los juegos teatrales o de rol (en inglés, *role play*), como una de las tareas docentes que caracterizan a este enfoque, se acercan a la comunicación real, en la que los participantes reciben retroalimentación (verbal o física) inmediata de los compañeros, y así pueden calibrar el éxito en el juego y en el uso de la lengua. Se estima que los juegos, además de desarrollar la competencia comunicativa, pueden incidir beneficiosamente en la motivación.

## **A. TIPOS DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE Y DE ENSEÑANZA**

La variedad de tipos de ejercicios y actividades compatibles con un Enfoque Comunicativo es ilimitada, suponiendo que estos ejercicios permitan a los alumnos conseguir los objetivos comunicativos del currículo, participar en la comunicación y desarrollar los procesos comunicativos de intercambio de información, negociación de significados e interacción. Generalmente se diseñan actividades de clase para realizar tareas utilizando la lengua o que implican la negociación de información y el hecho de compartirla. Littlewood (1981) distingue dos tipos principales de actividades en la Enseñanza Comunicativa de la lengua: “actividades de comunicación funcional” y “Actividades de interacción social”. Las actividades de comunicación funcional incluyen tareas como la comparación de dibujos anotando sus similitudes y diferencias; el desarrollo de un orden secuencial en una serie de dibujos; la búsqueda de los elementos que faltan en un alumno en un mapa o dibujo; la comunicación de un alumno detrás de una pantalla a otro alumno dando instrucciones para hacer un dibujo o completar un mapa y la resolución de problemas a partir de una información compartida. Las actividades de interacción social incluyen sesiones de conversación y discusión, diálogos e improvisaciones, simulaciones, representaciones y debates. Aparte de las actividades de aprendizaje de lenguas, en la clase de inglés de especialidad se realizan tareas y actividades que reflejan el mundo de especialización del estudiante a través de registros, géneros y lenguaje asociado que los alumnos necesitan dominar para llevar a acabo dichas actividades. Las simulaciones, los estudios de casos, los proyectos y las presentaciones orales favorecen la integración de varias destrezas y reflejan las

situaciones y actividades del mundo real en las que los estudiantes necesitan utilizar la lengua inglesa.

## **B. PAPEL DEL ESTUDIANTE**

El énfasis que la Enseñanza Comunicativa de la Lengua proporciona a los procesos de comunicación, más que al conocimiento de las estructuras lingüísticas, requiere que los estudiantes tengan papeles diferentes a los que tenían en las clases más tradicionales de segundas lenguas. Tal como Breen y Candlin citados por Richard, 1990 describen el papel del alumno en este enfoque de la siguiente manera: “el papel del alumno como negociador –entre él mismo, el proceso de aprendizaje y el propósito del aprendizaje. Surge a partir de (y se relaciona con) su papel como negociador dentro del grupo, de los procedimientos del aula y de las actividades que se realizan conjuntamente. La implicación para el estudiante es que debe contribuir en la misma proporción en la que recibe y por tanto aprender de una forma independiente.

Se reconoce, en algunas versiones de este enfoque, que los alumnos aportan sus propias ideas de cómo debería ser la enseñanza y el aprendizaje, estas ideas deben formar parte del aprendizaje y, en el caso de que no coincidan con la realidad, se puede producir confusión y rechazo por parte del estudiante. Normalmente no hay textos, no se presentan las reglas gramaticales, no hay una organización de aula impuesta; se supone que los estudiantes se relacionan principalmente entre ellos más que con el profesor y no hay corrección de errores. Por otra parte, el carácter cooperativo del aprendizaje promovido por el Enfoque Comunicativo también resultará individualizado. Por lo que los teóricos de este enfoque

recomiendan que los estudiantes aprendan a aceptar que el fracaso en la comunicación es una responsabilidad conjunta y no de cada hablante por separado. De la misma forma, el éxito en la comunicación es aceptado como algo compartido.

### **C. PAPEL DEL PROFESOR**

Según este enfoque, <sup>15</sup>los profesores asumen varios papeles cuya importancia dependerá de la versión adoptada. Breen y Candlin (en Richard), 1990 describen los papeles del profesor en los términos siguientes:

- El profesor tiene dos papeles fundamentales; el primero es facilitar el proceso de comunicación entre todos los participantes en la clase, entre este participante, las distintas actividades y textos.
- El segundo es actuar como participante independiente dentro del grupo de enseñanza-aprendizaje. Este papel relaciona estrechamente con los objetivos del primero y surge como una consecuencia. Estos papeles implican un conjunto de papeles secundarios: en primer lugar, como organizador de recursos, siendo él mismo un recurso; en segundo lugar, como guía en los procedimientos y las actividades de la clase.
- El tercer papel es el de investigador y alumno, con muchas posibilidades de contribuir con su conocimiento, habilidades y experiencia sobre la naturaleza del aprendizaje y las capacidades organizativas. El profesor también asume los papeles de analista de necesidades, consejero y gestor del proceso de grupo.

#### **- ANALISTA DE NECESIDADES**

---

<sup>15</sup> Breen y Candlin en Richard: Enfoques y Metodologías en la enseñanza de idiomas-1980

El profesor asume la responsabilidad de determinar y responder a las necesidades lingüísticas del alumno. Esto puede hacerse de manera informal y personalizada a través de sesiones individuales con los alumnos, en las que el profesor habla de temas como la opinión del alumno sobre su estilo, las características y los objetivos de su aprendizaje.

Puede llevarse a cabo formalmente mediante un instrumento de evaluación de necesidades, generalmente la evaluación formal contiene preguntas que intentan determinar la motivación de una persona para estudiar la lengua.

#### - CONSEJERO

Otro de los papeles del profesor normalmente asumido por este enfoque es el de consejero, definido de manera muy similar a como lo hace el Aprendizaje Comunitario de la Lengua. En este papel, se supone que el profesor-consejero debe ser un comunicador efectivo que busca mejorar la relación entre las intenciones del hablante y las interpretaciones del que escucha, a través del uso de la paráfrasis, la confirmación y la reacción.

#### - GESTOR DEL PROCESO DEL GRUPO

Los procedimientos utilizados en este enfoque son menos exigentes en cuanto a la adquisición de destrezas de gestión en la clase centrada en el profesor. Su responsabilidad consiste en organizar la clase como un espacio que facilite las actividades comunicativas. Las guías de orientación de la práctica de clase (por ejemplo, Littlewood, 1981; Finocchiaro y Brumfit, 1983) sugieren que durante una actividad el profesor orienta y anima al tiempo que controla la tendencia a solucionar problemas de vocabulario, de gramática y de estrategia, si bien anota estos problemas para un comentario posterior y para la práctica comunicativa. Cuando

terminan las actividades de grupo, el profesor organiza un comentario sobre ellas, señalando alternativas y ayudando a los grupos en su debate sobre la corrección de los propios errores.

#### **D. MATERIALES DE ENSEÑANZA**

Se han utilizado una gran variedad de materiales para apoyar los enfoques comunicativos en la enseñanza de idiomas. A diferencia de algunos métodos actuales, como el aprendizaje Comunitario de la Lengua, los que practican la Enseñanza Comunicativa consideran los materiales como una forma de influir en la interacción en la clase y el uso de la lengua. Por tanto, los materiales tiene el papel fundamental de promover el uso comunitario de la lengua. Vamos a considerar tres tipos de materiales que se emplean actualmente dentro de este enfoque Comunicativo: materiales centrados en el texto, materiales centrados en la tarea, materiales auténticos.

##### **-MATERIALES CENTRADOS EN EL TEXTO**

Existen numerosos libros de texto diseñados para trabajar con este enfoque. Sus índices de contenidos algunas veces sugieren un tipo de gradación y secuencia en la práctica de la lengua parecida a las que se pueden encontrar en los libros de texto organizados con criterios gramaticales. Algunos de ellos se han escrito basados en una programación, fundamentalmente estructural, con pequeñas modificaciones que justifican sus afirmaciones de estar centrados en el Enfoque Comunicativo. Los libros de texto elaborados para el English

Language Syllabus suponen una novedad respecto a los libros de texto tradicionales. Una lección típica consiste en un tema (por ejemplo, pasar información), un análisis del desarrollo de la tarea (por ejemplo, entender el mensaje, hacer preguntas para conseguir clarificación, pedir más información, tomar notas, ordenar y presentar la información), una descripción de una situación práctica (por ejemplo, “Alguien llama para ver al director sin tener una cita previa.

Consigue la información necesaria y pasa el mensaje al director”), una presentación del estímulo (en el caso anterior, el comienzo de la conversación en una oficina grabada en una cinta), preguntas de comprensión (por ejemplo, “¿Por qué está en la oficina?”) y ejercicios de paráfrasis.

#### - MATERIALES CENTRADOS EN LA TAREA

Normalmente son de tipo personalizado: cuadernos de ejercicios, cuaderno de datos, tarjetas de actividades y materiales para practicar la comunicación por parejas y la interacción. En los materiales de trabajo por parejas, generalmente hay dos tipos de materiales distintos por cada pareja, cada uno con informaciones diferentes. Algunas veces la información es complementaria y los compañeros deben ajustar sus partes respectivas para formar un todo. En otros casos, cada uno asume un papel distinto en la relación (por ejemplo, un entrevistador y un entrevistado). También pueden darse ejercicios y materiales para las prácticas en formatos de tipo interactivo.

#### - MATERIALES AUTENTICOS

Muchos autores de la Enseñanza Comunicativa de la lengua han propuesto el uso de materiales “no adaptados” y “reales” en el aula. Esto incluye materiales auténticos de carácter

lingüístico, como señales, revistas, anuncios, periódicos o bien recursos visuales, como mapas, dibujos, símbolos, gráficos y cuadros a partir de los cuales pueden usarse diferentes tipos de objetos para apoyar los ejercicios comunicativos, como la construcción de un modelo de plástico siguiendo algunas instrucciones.

### **3.2.1.3.2 EL MÉTODO NATURAL**

El método natural pertenece a una tradición de métodos de enseñanza de idiomas más basado en la observación y la interpretación de cómo los alumnos adquieren tanto la lengua materna como segundas lenguas en situaciones informales. Estos métodos rechazan la organización formal (gramatical) de la lengua como requisito de enseñanza. Siguiendo a Newmark y Reibel, mantienen que “se puede enseñar a un adulto con materiales desordenados desde un punto de vista gramatical” y el Enfoque Natural, el énfasis que se da tanto a la comprensión y a la comunicación de significados como a la presentación de la información de entrada adecuada y comprensible se ofrecen las condiciones necesarias y suficientes para que se produzca la adquisición de una segunda lengua o de una lengua extranjera en la clase de manera satisfactoria. Su mayor pretensión de originalidad no radica en las técnicas que utiliza, sino en el uso, que se centra más en actividades prácticas comprensibles y significativas que en la producción de enunciados y oraciones perfectos desde un punto de vista gramatical.

## **A. TIPOS DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE Y DE ENSEÑANZA**

Desde el principio de una clase que sigue el Enfoque Natural, se hace hincapié en la presentación de la información de entrada comprensible en la lengua objeto. La presentación del profesor, como en el Método Directo que gira alrededor de los objetos de clase y de los contenidos de los dibujos. Para reducir la tensión no se requiere que los alumnos digan nada hasta que se sientan dispuestos, pero tiene que responder a las peticiones o a las preguntas de otras formas.

<sup>16</sup> Las actividades de trabajo en grupo son a menudo idénticas a las usadas en la Enseñanza Comunicativa de la lengua, en la que se da importancia especial al hecho de compartir información para completar una tarea. Este método se caracteriza por hacer uso de técnicas actividades conocidas dentro de un esquema teórico que se centra en proporcionar una información de entrada comprensible y un ambiente de clase que facilite la comprensión de la información, reduciendo la ansiedad del alumno y potenciando su confianza en sí mismo.

## **B. PAPEL DE ALUMNO**

Un sentido básico el Enfoque Natural es que los alumnos no deberían intentar aprender una lengua en el sentido convencional. La cantidad de actividades de comunicación significativa que puedan realizar determinará la actividad y la calidad de la adquisición que experimenten y la fluidez que finalmente demuestren. La adquisición de una lengua es un proceso de comprensión de información de entrada. Se trata al alumno con información que está un poco

---

<sup>16</sup> Angelica Marsch, aprendizaje de Idiomas, 2005

por encima de su nivel de competencia para que le dé significado a través de un curso activo del contexto y de la información extralingüística.

El papel de los estudiantes deben cambiar de acuerdo con su estado de desarrollo lingüístico, lo importante en este cambio de papeles son las decisiones del estudiante sobre cuándo hablar, qué decir y qué expresiones lingüísticas utilizar. En el estadio previo a la producción, los alumnos “participan en la actividad sin tener que responder en la lengua objeto” (Krashen y Terrell, 1993: 76). Por ejemplo, los alumnos pueden obedecer órdenes físicas, identificar a los compañeros que describe el profesor, señalar dibujos, etc.

En el estadio inicial de producción, los alumnos responden a preguntas de elección entre dos opciones, usan palabras sueltas o frases cortas, rellenan cuadros y usan estructuras fijas de conversación. En la fase emergente de habla, los alumnos participan en simulaciones y juegos, contribuyendo con información personal y opiniones, y participando en la resolución de problemas en grupo. Los alumnos tienen cuatro tipos de responsabilidad en una clase en la que utilice este método.

1. Aportar información sobre sus objetivos específicos, de forma que las actividades de adquisición puedan centrarse en los temas y las situaciones que sean más importantes para sus necesidades.
2. Adoptar un papel activo en la consecución de información de entrada comprensible. Deberán aprender y utilizar técnicas de control de la conversación para regular la información de entrada.

3. Decidir cuándo empiezan a producir la lengua y cuándo avanzar.
4. Cuando los ejercicios de aprendizaje (por ejemplo el estudio de la gramática) formen parte del programa.

### **C. PAPEL DEL PROFESOR**

El profesor desempeña tres papeles fundamentales. Primero, consiste en que el profesor genere un flujo constante de información de entrada lingüística y que proporcione una variedad de elementos extralingüísticos que ayuden a los alumnos a interpretar dicha información. El tiempo de clase se dedica fundamentalmente a ofrecer información de entrada para la adquisición, siendo el profesor su principal generador.

Segundo, consiste en que el profesor genere un clima de clase interesante y relajada, con un filtro afectivo para el aprendizaje bajo el cual logra, a través de técnicas como las de no pedir a los alumnos que hablen antes de que estén preparados, no corregir sus errores y ofrecer temas que les interesen. Finalmente, el profesor debe elegir y organizar una rica mezcla de actividades de clase que incluya suficiente variedad en el tamaño de los grupos, los contenidos y los contextos. Se considera que el profesor es responsable de elegir el material y de diseñar su uso. Los materiales se basan no sólo en la opinión del profesor, sino también en las necesidades e intereses expresados por los alumnos.

### **D. MATERIALES DE ENSEÑANZA**

El propósito fundamental de los materiales en el enfoque natural es promover la comprensión y la comunicación. Los dibujos y otras ayudas visuales son esenciales porque proporcionan el

contenido de la comunicación y facilitan la adquisición de un amplio vocabulario dentro del aula. Otros materiales auténticos incluyen horarios, catálogos, enunciados, mapas y libros con niveles adecuados para los alumnos, si se incluye un componente de lectura en el curso. En general, se considera que los juegos son materiales de clase útiles porque “por su propia naturaleza, los juegos centran la atención del alumno en lo que hace y hacen que use la lengua como herramienta para alcanzar un fin más que como un fin en sí mismo”. La selección, producción y la colección de materiales supone una carga para el profesor que utilice este método.

### **3.2.1.3.3 METÓDO TRADUCCIÓN-GRAMÁTICA**

Este método se enmarca en el enfoque estructural donde la lengua es un sistema de signos y de significados y concibe al hablante como un organismo dotado del conocimiento de ese sistema y de las reglas para explotarlo.

También enfatiza el aprendizaje del sistema de la lengua más que en cómo usarla en situaciones comunicativas. Las técnicas de este método están basados fundamentalmente, en la memorización de reglas gramaticales y en la traducción de textos, al tiempo que serian utilizadas grandes relaciones de elementos gramaticales como medios para el aprendizaje, así como listados de palabras. La traducción, por su parte, debía ayudar al estudiante a usar el

idioma exitosamente. Sin embargo, lo logrado hasta aquí por los lingüistas y psicólogos no era aún suficiente. Para lograr un aprendizaje personalizado las condiciones necesarias serían la interacción y el equilibrio entre lo interno y lo externo, lo innato y lo social, así como la consecuente materialización de acciones basadas en sentimientos, convicciones y cualidades de la personalidad que permitieran la interacción en el contexto grupal. Sin embargo, a pesar de todas las falencias que este método presenta, lo rescatable del mismo es que permite al docente a utilizar algunas técnicas que desde nuestro punto de vista son favorables para el aprendizaje de la lengua objeto, técnicas que le permiten:

- Recurrir ocasionalmente a la lengua materna para obviar explicaciones demasiado complicadas en la lengua objeto.
- Traducir cuando la comprensión se haga difícil para los alumnos o para señalar diferencias entre la lengua materna y la lengua extranjera.

#### **3.2.1.3.4 MÉTODO AUDIOLINGUAL.**

El método audiolingual surgió, en gran medida, como resultado del estructuralismo en la lingüística de Blomfield y en el conductivismo de la psicología del aprendizaje de Skinner y se basa en el supuesto de que hablar una lengua implica la internalización de nuevos hábitos lingüísticos y no la memorización de reglas gramaticales. Por lo tanto, aprender una lengua extranjera significa adquirir nuevos hábitos a través de la práctica repetitiva intensa y sistemática de estructuras, vocabularios y pronunciación mediante refuerzo positivo para lograr la corrección lingüística. Este método tiene como objetivo desarrollar en el estudiante la

capacidad de escuchar comprensivamente y hablar en la etapa inicial. El énfasis está puesto en la lengua diaria hablada. Sin embargo, este método al igual que el anterior presentaba muchas falencias entre estas y la más importante es la de no tomar en cuenta la comunicación y la interacción entre los estudiantes, ignorar el factor social del aprendizaje de toda lengua y, por tanto, no permitirá usar la lengua de forma creativa por parte de los estudiantes. A pesar de sus falencias, es importante reconocer que este método tiene algunos aspectos que son ventajosos para la enseñanza de la lengua objeto. La repetición de estructuras gramaticales, por ejemplo, es una técnica propia de este método que proporciona al estudiante la fluidez en torno a la gramática y la pronunciación.

### **3.2.2 FUNDAMENTOS DE LA PSICOLOGIA**

Desde el punto de vista de la psicología respecto al proceso de aprendizaje de lenguas se han definido diferentes tendencias que se pueden ubicar en dos polos: por un lado está el conductismo, corriente que nace basada en el hablar, indica que una lengua es un sistema de hábitos formados para responder a un sistema. Por otro lado está el cognoscitivismo, cuyas

características especiales para la enseñanza de lenguas consiste en la asimilación mental del ambiente y de la experiencia mental que uno tiene en él.

### **3.2.2.1 EL CONDUCTIVISMO**

En el conductivismo, el aprendizaje es visto como un proceso gradual de reforzamiento de respuestas, o sea el objetivo es consolidar esta acción para incorporarla a patrones de conducta ya existentes. La psicología conductista en el aprendizaje de lenguas se centra en reducir todos los fenómenos psíquicos a un proceso de estímulo-reacción y niega el papel de la conciencia, conduce a una enseñanza mecanicista, cuyos objetivos se planteaban solamente en forma de desarrollo de hábitos y habilidades, sin que se formularan objetivos cognoscitivos.

### **3.2.2.2 EL COGNOSCITIVISMO**

Para el cognoscitismo <sup>17</sup>el aprendizaje es ir mas allá de la información obtenida, luego parte de un saber influido y conformado por el hombre. Aquí se destaca el papel activo del sujeto quien elabora, crea o desarrolla constructos, estructuras, metas o conceptos del mundo que discurre a su alrededor. El enfoque cognitivo en el aprendizaje tiene su base en las teorías de Vigotski quien expresó que el más importante elemento en el desarrollo de la psiquis humana es la asimilación de la experiencia social; es decir, su afirmación de “que el aprendizaje es una actividad social” (Widowson, 1974). Para Vigotski es imprescindible establecer dos niveles de evolución en el individuo: el de sus capacidades reales y el de sus posibilidades para

---

<sup>17</sup> Haley Alan 1975 Language learner's field guide - en Widowson, 1974  
Angélica Marsch Aprendizaje de Idiomas, 2005

aprender con la ayuda de los demás.<sup>18</sup>La distancia entre el nivel real de desarrollo determinado por la capacidad de resolver un problema y el nivel de desarrollo potencial, determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un adulto o en colaboración con otro compañero más capaz”. El hecho de considerar al estudiante como el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje realza la estrecha interrelación de los factores cognitivos y afectivos y con ello garantiza la calidad de dicho proceso. Los factores emocionales, culturales, cognoscitivos, las experiencias de la vida diaria, el trato correlativo de emisor a receptor y de receptor a emisor influye en la aceptación de la lengua objeto, es decir, la lengua a aprender como medio de comunicación eficaz en una determinada área, por lo que es muy importante tomar en cuenta las corrientes como un instrumento de apoyo, referencia y desarrollo de trabajo.

### **3.2.3 FUNDAMENTOS DE LA PEDAGOGÍA**

La propuesta en su modalidad general considera aspectos orientados a la capacitación de los ciudadanos de la ciudad de El Alto en relación al conocimiento de lenguas en el ámbito turístico, la misma es una de las necesidades más importantes a satisfacer en esta ciudad.

Por lo cual, la pedagogía a través de los recursos y medios de aprendizaje facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje dentro del sistema global del proceso de enseñanza-aprendizaje de lenguas de especialidad, considerando que enseñar no significa hacer aprender, sino más bien, desarrollar en el alumno la capacidad de elegir autónomamente y de tomar decisiones relativas a su aprendizaje, hasta convertirla en el profesor de sí mismo. Los recursos didácticos

---

<sup>18</sup> Widowson 1974

propuestos por la pedagogía promueven en el alumno el desarrollo de capacidades y habilidades no solamente lingüísticas sino también personales y laborales. En este entendido, la propuesta plantea proveer al estudiante estrategias que le permita lograr la competencia comunicativa y laboral. Así también plantea el aprendizaje a través de proyectos que integren y desarrollen en el alumno el trabajo en grupo y promuevan liderazgo.

### **3.2.3.1 ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE**

Las estrategias de aprendizaje son procedimientos específicos que los alumnos utilizan en tareas de aprendizaje concretas, son medios eficaces para realizar tareas de clase concretas. Por ejemplo, leer un capítulo o preparar el resumen escrito de un párrafo, el alumno puede elegir varias maneras de llevar a cabo la tarea, cada una de estas opciones o estrategias tiene ventajas e inconvenientes concretos, el uso de una estrategia apropiada puede incrementar las posibilidades de hacer bien una tarea de aprendizaje. Oxford (1990) identifica seis tipos generales de estrategias que el hablante no nativo pone en marcha que contribuye de gran manera su aprendizaje y logra la competencia comunicativa:

#### **A. ESTRATEGIAS DE MEMORIA**

Este tipo de estrategias ayudan a almacenar y a recobrar información a través de la: creación de conexiones mentales (por ejemplo, contextualizar palabras nuevas), aplicación de

imágenes y sonidos (por ejemplo, visualizar sonidos en la memoria), revisar (ejemplo, revisión estructurada), emplear acciones (por ejemplo usar respuesta física o sensaciones).

## **B. ESTRATEGIAS COGNITIVAS**

Las estrategias cognitivas permiten al alumno comprender y producir nuevos mensajes mediante la: practica (por ejemplo, usar formulas y modelos), recibir y enviar mensajes (por ejemplo, centrarse en la idea principal de un mensaje), analizar y razonar (por ejemplo, analizar expresiones), crear estructuras de input y output (por ejemplo, tomar notas).

## **C. ESTRATEGIAS COMPENSATORIAS**

Estas estrategias permiten al alumno establecer comunicación a pesar de las deficiencias en su conocimiento de la lengua. Se sugiere emplear las siguientes estrategias: aventurar respuestas de forma inteligente (por ejemplo, usar signos no lingüísticos para inferir significados), Superar limitaciones en la lengua hablada y escrita (por ejemplo, usar un circunloquio o un sinónimo).

## **D. ESTRATEGIAS METACOGNITIVAS**

Las estrategias meta cognitivas permiten al alumno regular su propio aprendizaje a través de la organización, la planificación y la evaluación. Dentro de estas estrategias se propone: situar el aprendizaje (por ejemplo, vinculando información nueva con material y a conocido), organizar y planificar el aprendizaje (por ejemplo, estableciendo metas y objetivos), evaluar el aprendizaje (por ejemplo, supervisando el propio trabajo).

## **E. ESTRATEGIAS AFECTIVAS**

Estas estrategias ayudan al alumno a controlar sus propias emociones, actitudes, motivaciones y valores. Entre las estrategias afectivas tenemos: reducir la ansiedad (por ejemplo, con música o humor), animarse (por ejemplo, gratificándose a uno mismo), tomándose la temperatura emocional (por ejemplo, exponiendo los sentimientos de alguien).

## **F. ESTRATEGIAS SOCIALES**

Las estrategias sociales ayudan al alumno a relacionarse con otras personas, dentro de las mismas tenemos: hacer preguntas (por ejemplo, para clarificar o verificar), cooperar con otros (por ejemplo, cooperar con usuarios competentes de la lengua extranjera), sentir empatía hacia otros (por ejemplo, sensibilizándose culturalmente). Las diferencias entre estrategias eficaces e ineficaces pueden ser identificadas por medio de procedimientos como observador a alumnos cuando llevan a acabo tareas de aprendizaje, haciéndoles pensar introspectivamente sobre las estrategias utilizadas, o haciéndoles escribir sobre cómo han resuelto problemas concretos de aprendizaje. Dubin (1986) sugiere que por medio de una mejor comprensión y regulación de sus estrategias de aprendizaje, los alumnos pueden aspirar a:

- a) Adquirir información sobre su propio enfoque de aprendizaje.
- b) Aprender a elegir estrategias apropiadas para una tarea o propósito de aprendizaje.
- c) Aprender a utilizar estas estrategias en una clase, en el estudio o en su empleo.
- d) Aprender a utilizar estrategias específicas para la comprensión escrita, expresión escrita, la comprensión oral y expresión oral.

- e) Poder definir estrategias para mejorar la memoria en el aprendizaje de lenguas de especialidad.
- f) Aprender cómo transferir eficazmente conocimientos sobre el lenguaje y la comunicación de una lengua a otra.

### **3.2.3.2 LA ENSEÑANZA DE LENGUAS DE ESPECIALIDAD A TRAVÉS DE PROYECTOS DE CLASE**

El aprendizaje basado en proyectos de clase es muy útil para estudiantes con diferentes estilos de aprendizaje, donde la enseñanza uniforme no ayuda a todos por igual. Sin embargo, un aprendizaje basado en proyectos está sustentado sobre las fortalezas individuales de los estudiantes lo que posibilita explorar y explotar sus intereses en relación con la lengua objeto que aprenden. El aprendizaje mediante proyectos consiste en una instrucción auténtica en el que los estudiantes planean, implementan y evalúan proyectos que tienen aplicación en el mundo real más allá del aula. Asimismo, los proyectos se orientan hacia la solución de un problema complejo y el trabajo se realiza en grupos, los estudiantes tienen autonomía para moverse y hacer uso de diversos recursos. Viendo estas ventajas que presenta el uso de proyectos en el aprendizaje, se ha considerado que la implementación de los mismos en la enseñanza-aprendizaje de lenguas para turismo será favorable porque permitirá al alumno adquirir conocimientos y habilidades básicas, aprender a resolver problemas complejos, y llevar a cabo tareas difíciles utilizando estos conocimientos y habilidades. Además, según Dickinsion et al (1998) los beneficios que ofrece el aprendizaje basado en proyectos son:

- Superar la dicotomía entre el conocimiento y el pensamiento, ayudando a los estudiantes tanto a “conocer” como a “hacer”.
- Sustenta a los estudiantes en el aprendizaje y las habilidades prácticas para la solución de tareas, la comunicación y la autodirección.
- Estimula el desarrollo de hábitos del pensamiento asociados al aprendizaje a largo plazo, la responsabilidad, el éxito profesional y personal.
- Crea la comunicación positiva y la relaciones de colaboración en los niveles de habilidades y estilos de aprendizaje.
- Compromete y motiva a los estudiantes indiferentes ya que se aprecia mayor participación en clase y mejor disposición para realizar las actividades.
- Prepara a los estudiantes para su futuro profesión mediante el desarrollo de habilidades y capacidades tales como la colaboración, la toma de decisiones, la planificación del tiempo, y otras.
- Combinan el aprendizaje llevado a cabo en el aula con el mundo circundante, pues se ha comprobado que los estudiantes retienen mayor cantidad de conocimiento y habilidades cuando están involucrados en proyectos estimulantes, en los que deben emplear habilidades mentales de orden superior en lugar de memorizar datos en contextos aislados sin conexión de cuándo y dónde se pueden utilizar en el mundo real.
- Ofrece oportunidades de colaboración para contribuir conocimientos y que el aprendizaje colaborativo permite a los estudiantes compartir ideas entre ellos, expresar sus propias opiniones y negociar soluciones, habilidades que les serán necesarios en su futuro puesto de trabajo.

- Permite ver las conexiones existentes entre diferentes disciplinas de estudio.
- Aumenta la autoestima pues los estudiantes se estimulan cuando logran algo que tenga valor fuera del aula.

Este autor también sugiere algunos los pasos de planificación e implementación de proyectos en las clases de lenguas con fines laborales. Antes de implementar el proyecto en las clases de lenguas es necesario tener en cuenta la factibilidad de hacerlo y, además tener claro de que sólo será posible desarrollarlo de forma extracurricular, pero que este se podrá contribuir a le desde el propio programa de la asignatura ya que se le enseñan a los estudiantes los contenidos planificados en el programa de la asignatura pero a través de métodos que simultáneamente contribuía al proyecto que deberán desarrollar los estudiantes.

- El profesor debe ser capaz de poder discriminar qué contenidos deben ser tratados más profundamente en las clases y cuales pueden ser asignados como estudio independiente, teniendo en cuenta el nivel de complejidad.
- Es importante tener en cuenta la capacidad de los estudiantes, e inmediatamente surgen dos interrogantes: a) ¿Cuál será el grado de compromiso de los estudiantes con la labor a desempeñar?, b) ¿Serán capaces, académicamente de realizar el proyecto?.
- El aprendizaje basado en proyectos requiere que el profesor facilite y organice el proceso de aprendizaje, que cree tareas y condiciones, bajo las cuales el estudiante

estructura un proceso creativo que involucra la búsqueda, el dialogo, y la construcción de habilidades necesarias para llevar a cabo el proyecto.

Hasta aquí se ha expuesto la sustentación teórica de la propuesta, el mismo se constituyen fundamental y como guía para el diseño del programa de enseñanza del lenguas para turismo específicamente hablando de las propuestas para la enseñanza de la lengua castellana, aymará e ingles los mismos que a través de un manejo eficiente y la creación de competencias comunicativas adecuadas instituirán mayor demanda turística y por ende la competitividad en el área, además de promover la mejora de la calidad de vida de los habitantes de esta ciudad, pues al ser este programa también un instrumento de educación aporta al enriquecimiento y búsqueda de nuevos conocimientos y por ende el desarrollo de la investigación, unión sociocultural y lingüística del municipio de la ciudad de El Alto, al mismo tiempo involucra la generación directa e indirecta de nuevas fuentes de trabajo e ingreso económicos para los habitantes de esta ciudad ya sean estos mediante la mejora de la calidad de servicios la facilitación de la operación turística, la difusión del turismo en El Alto a nivel nacional e internacional, el fortalecimiento de la oferta actual, la incorporación de nuevos recursos turísticos o la gestión de futuras de líneas de financiamiento e inversión. En resumen, los enfoque teóricos del la lingüística, psicología y la pedagogía en la enseñanza y aprendizaje de lenguas de especialidad originan la adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes sociales a través de

situaciones académicos-profesionales que potencian la formación integral de los estudiantes.

## **CAPÍTULO: IV**

### **METODOLOGÍA**

El presente capítulo tiene la finalidad de describir el sistema de búsqueda y recopilación de la información. Se mencionan el tipo de método en el que el trabajo se enmarca, la técnica que se empleó y el proceso que se siguió para la recopilación de la información y finalmente la descripción y conclusión de los resultados obtenidos.

#### **4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

La metodología que proponemos en este trabajo se ajusta a los modelos de investigación de tipo descriptivo, ya que el objeto fundamental del trabajo reside en el diseño de un programa de lenguas basado en el enfoque lenguas con fines específicos, cuyo desarrollo implica un análisis de necesidades, mismo que trata de conseguir información sobre los alumnos, su nivel de conocimiento, sus metas y expectativas respecto a las lenguas a enseñar. Estos datos son fundamentales en la planificación de los objetivos, los contenidos, metodología, actividades y materiales de enseñanza del programa de lenguas para turismo. Finalmente se considera que el método descriptivo es favorable para el presente trabajo porque se interesa en especificar las

propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986 citado por Sampieri H. Roberto, 1991).

#### **4.2 TIPO DE DISEÑO.**

El presente trabajo se enmarca en el diseño no experimental, puesto que no implica la manipulación de variables, o la relación entre una variable dependiente e independiente, sino se trata simplemente de describir datos concernientes a las necesidades específicas del estudiante hacia la lengua objeto y al aprendizaje de la misma, datos que giran entorno a: la edad, nacionalidad, ocupación, lengua materna, lengua extranjera, actitud y motivación hacia el aprendizaje de la lengua de los pobladores de la ciudad de El Alto.

#### **4.3 LA POBLACIÓN.**

La ciudad de El Alto, con un número de 649.958 habitantes de los cuales 103,997 está constituida por la población joven, los mismos que comprenden los 18 a 39 años de edad, conforman la población de este trabajo.

#### **4.4 TAMAÑO DE LA MUESTRA.**

La muestra del trabajo está conformada por 300 jóvenes de entre 18 a 39 años de edad de la ciudad de El Alto, dado que esta población es la más representativa de esta ciudad, además la propuesta a través de su contenido pretende dar oportunidad y/o capacitar a aquella población que se ve más perjudicada con el desempleo pues como se ha expuesto en el capítulo de diagnóstico, esta población está comprendida en su mayoría por jóvenes.

#### 4.4.1. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA.

<b>Población total:</b>	103,997
<b>Máximo error de aceptabilidad:</b>	5%
<b>Estimación del porcentaje de la muestra:</b>	100%
<b>Nivel de confiabilidad:</b>	95%
<b>Medida de la muestra:</b>	300

**Usando esta Formula:**

**Cálculos:** Asumiendo una distribución normal

Para un grado de confianza del 95 % de tablas  $Z = 1.64$  y un error de 0.05

$$n_o = \frac{(1.64)^2}{4 * (0.05)^2} = 268.96$$

Por tratarse de una población finita

$$n = \frac{n_o * N}{n_o + (N - 1)}$$

$$n = \frac{268.96 * 649958}{268.96 + (649958 - 1)} = 268.84 \Rightarrow 269$$

**R (1).**- Dado que se realizó la encuesta a 300 jóvenes las conclusiones que puedan resultar de estas son significativas.

**R (2).**- Para que las conclusiones de la encuesta sean significativas en un 95% es necesario encuestar, a solo 269, jóvenes comprendidos entre las edades de la población objetivo existiendo un margen de error del 5%. (Domodar Kujarati: “Econometría”, 1987).

#### **4.5 PROCEDIMIENTO.**

Para el desarrollo del trabajo se ha seguido los siguientes pasos:

1. Definido el contexto de enseñanza-aprendizaje de la propuesta, el primer paso consistió en el análisis de necesidades, para el cual se decidió utilizar el cuestionario.
2. El segundo paso, consistió en la elaboración del cuestionario de análisis de necesidades para el aprendizaje de la lengua castellana, aymará e inglés a los pobladores de la ciudad de El Alto.
3. El tercer paso, consistió en la aplicación del cuestionario de análisis de necesidades para el aprendizaje de la lengua castellana, aymará e inglés a los pobladores de la ciudad de El Alto.
4. El cuarto paso, consistió en analizar e interpretar los datos obtenidos a través del cuestionario y la validación de las mismas a través de las técnicas de apoyo.

5. El quinto paso, consistió en implementar los resultados en el diseño del programa de lenguas.
6. El sexto paso, consistió en la adopción de contenidos, actividades y materiales para el diseño de curso de castellano, aymara e inglés para turismo.

#### **4.6 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

El instrumento de medición que empleamos para recolectar la información tiene la finalidad de establecer lo que el estudiante debe conocer y hacia donde se debe dirigir su aprendizaje, cuál es la meta a lograr para que pueda cumplir eficientemente con su función social, tomando en cuenta las demandas y necesidades inmediatas del Gobierno Municipal de la ciudad de El Alto con relación a la capacitación de lenguas para turismo. Para tal propósito se decidió utilizar el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

##### **4.6.1 CUESTIONARIO.**

Como se explicó en el capítulo anterior, en la programación de los cursos para la enseñanza de lenguas con fines específicos, el análisis de necesidades es un instrumento primordial e implica un análisis muy detallado de las necesidades del estudiante que determinará un diseño curricular, metodología y materiales apropiados para cada curso. En este entendido, para llevar a cabo este análisis se definió utilizar el cuestionario pues el mismo tiene la ventaja de ser

objetivo al no existir interferencias externas. Para el diseño del programa se elaboró tres cuestionarios, la primera para la lengua castellana, la segunda para la lengua aymará y finalmente, para la lengua inglesa. Con este procedimiento recabamos tres tipos de datos:

- a) El perfil del participante: se trata de caracterizar el tipo de alumnado a quien va dirigido el programa de enseñanza de lenguas para turismo, su edad, su nacionalidad, su lengua materna, su motivación y actitud hacia el aprendizaje del inglés.
- b) Perfil de necesidades de la lengua objeto (castellano, aymara e inglés): se trata de predecir según la formación e intereses de los alumnos lo que necesita hacer en la lengua objeto en su situación presente y futura. Estas necesidades, en nuestro caso, no existen por sí mismas, sino que están en directa relación con las situaciones concretas del alumno y el ámbito laboral de turismo. A partir de la identificación de las necesidades lingüísticas (destrezas lingüísticas) del alumno, se logra formular unos objetivos y contenidos adecuados para este grupo de enseñanza.
- c) Perfil de necesidades de aprendizaje (metodología, materiales y actividades): consiste en identificar las preferencias en cuanto al proceso de aprendizaje de castellano, aymara e inglés, el tamaño de los grupos de trabajo en el aula, la utilidad de determinadas actividades para mejorar la fluidez oral, los sistemas y pruebas de evaluación preferidos y otros.

Este procedimiento de recopilación de datos no se justifica solamente para reducir costos en la enseñanza sino porque implica la idea de negociación y consulta con el alumno, pues, él se constituye el principal centro en el proceso de enseñanza/aprendizaje, obteniendo así, satisfacción y refuerzo de su motivación.

Además, es un punto de partida eficaz que nos ayuda a evitar errores de enfoque metodológico, que pueden hacer fracasar un curso y a minimizar los riesgos de frustraciones personales y profesionales. El formato del cuestionario de las tres lenguas es casi similar, debido a que las mismas han sido tomadas como lengua de especialidad. Los participantes, para la aplicación del cuestionario de castellano fueron en un 100% los mismos para los cuestionarios de la lengua aymará y de la lengua inglesa. A continuación se procede a la descripción de los resultados de cada uno de los cuestionarios, para luego pasar a las conclusiones e implicaciones de los mismos.

#### **4.7 DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS**

Tras concluir con la aplicación de los cuestionarios de castellano, aymara e inglés se procede, en primer lugar, a la presentación de las preguntas de los cuestionarios para luego pasar a la descripción y conclusión de los resultados de cada uno de ellos.

#### **4.7.1 CUESTIONARIO – LENGUA CASTELLANA.**

El cuestionario de castellano, como se indico anteriormente se estructura en las siguientes tres secciones:

##### **a) perfil del participante.**

a)1. Nombre. a)2. Edad. a)3. Localidad. a)4 Ciudad a)5. Nacionalidad a) 6.Lengua materna.  
a)7. Profesión/Ocupación / Función a)8. Nivel de educación a)9. Desplazamientos, (en caso de existir) a) 10. Interlocutores. a) 11. Conocimiento de otras lenguas.

##### **b) perfil de necesidades de la lengua castellana/ Destrezas lingüísticas / contenidos.**

b)1. Destrezas lingüísticas / contenidos. b) 1.1. Comprensión auditiva. b) 1.2. Expresión e interacción oral. b) 1.3. Comprensión de lectura. b) 1.4. Expresión escrita.

##### **c) Perfil de necesidades de aprendizaje (métodos, programas y materiales).**

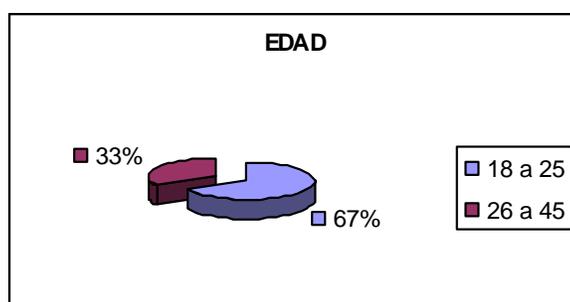
c)1. ¿Cómo le gustaría aprender la lengua? c)2. ¿Qué materiales le gustaría utilizar en clase? c)3. ¿Como le gustaría trabajar en clases? c)4. ¿Que tipo de instructor le gustaría tener? c)5 ¿Cómo le gustaría evaluado? c)6. ¿Cuánto tiempo le dedicaría, durante la semana, al aprendizaje de la lengua fuera de clases? c)7. ¿De cuantos estudiantes, considera,

que debe contener el aula de clases? c)8. Según sus posibilidades ¿A que hora del día sería apropiado dictar las clases?.

**a) PERFIL DEL PARTICIPANTE.**

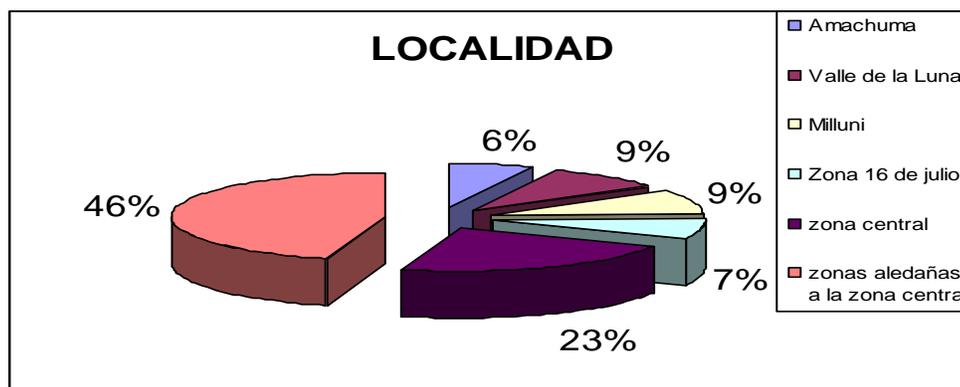
**RESULTADOS:**

**Cuadro Nro. 1 de porcentajes**



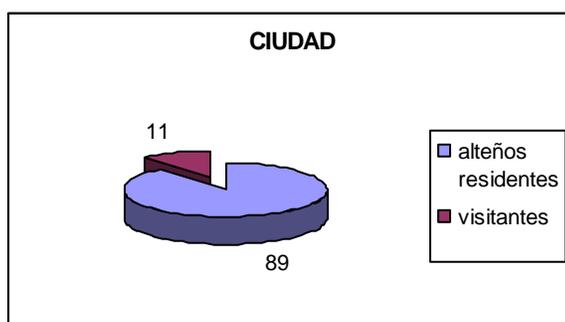
De las preguntas de la encuesta en la sección del perfil del participante, se ha tomado en cuenta a partir de la edad y como se puede observar mas de la mitad de la muestra esta compuesta por jóvenes de entre los 18 a 25 años de edad y solo el 33% por jóvenes de 26 a 45.

**Cuadro Nro. 2 de porcentajes**



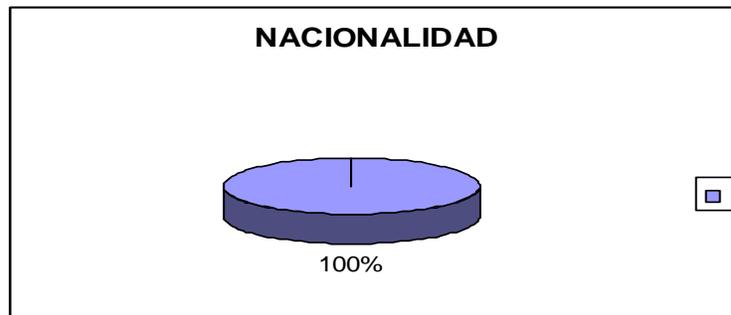
De acuerdo a los resultados obtenidos, respecto a la localidad donde residen los participantes, se observa que casi un 50% son de las zonas aledañas a la zona central de la ciudad como Villa Adela, Primero de Mayo , Cosmos 79, Senkata, Villa mercedes, etc. por razones de desempeño laboral, social y económica al igual que otro 23 % de la muestra ya que los mismos residen por las zonas centrales a la urbe alteña, vale decir, Ciudad Satélite, zona 12 de octubre, Villa Dolores, la Ceja, etc. y los porcentajes restantes, como lo muestra el cuadro de porcentajes son residentes netos de las regiones de Amachuma, Milluni, etc.

**Cuadro Nro. 3 de porcentajes:**



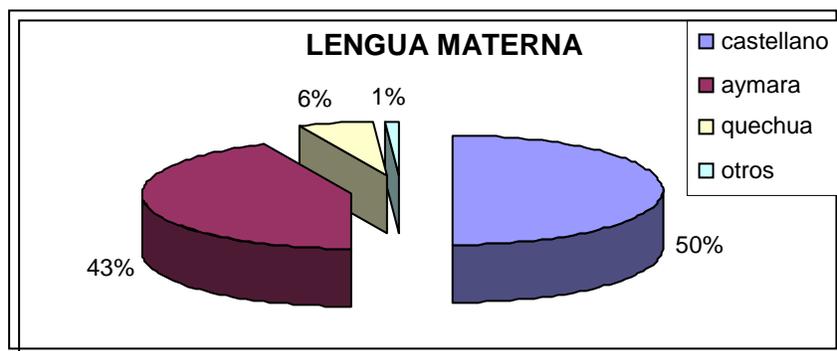
Respecto a la ciudad, se quiso saber con esta pregunta, la cantidad de alteños originarios y la situación del los restantes, como se puede observar: una gran mayoría es originaria, mientras que solo un 11% son visitantes temporales, es decir que se quedan por motivos de estudio, vivienda o trabajo por un determinado tiempo.

**Cuadro Nro. 4 de porcentajes:**



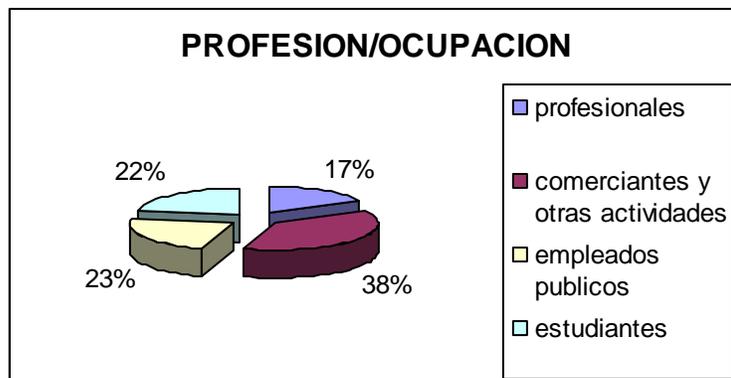
Se quiso comprobar la nacionalidad de nuestros participantes ya que no se puede descartar la residencia de ciudadanos de otras nacionalidades, se puede ver que el 100% de nuestros participantes son bolivianos.

**Cuadro Nro. 5 de porcentajes:**



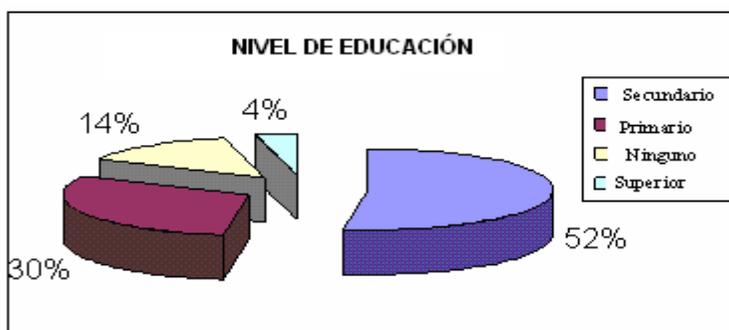
El conocimiento acerca de la lengua materna de nuestros participantes se constituye en uno de los datos de mayor relevancia ya que se comprueba, pese a la tasa de emigración de hablantes de lenguas nativas, el 50% de los participantes tiene como lengua materna al castellano, sin embargo, tampoco es una minoría de los que el aymara es la lengua materna y el restante 7% son de lengua materna quechua u otros.

**Cuadro Nro. 6 de porcentajes:**



Respecto a la ocupación y/o la profesión que desempeñan los participantes, se puede observar que, solo un 17% es profesional, es decir que recibió alguna instrucción académica a nivel técnico o universitario, a diferencia del 38% que se dedican a actividades comerciales de manera independiente, esto permite a los mismos continuar con otras actividades como el estudio. Un 23% de los participantes son empleados de instituciones o empresas públicas y/o privadas para el cual no se necesitan altos niveles de instrucción académica, finalmente el 22% de los participantes son estudiantes universitarios o de alguna institución que imparte instrucción superior.

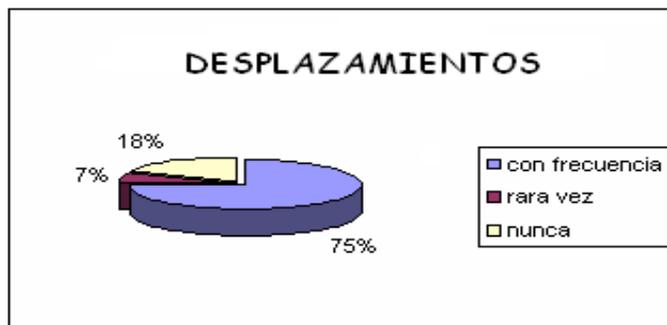
**Cuadro Nro. 7 de porcentajes:**



Según los datos del cuestionario se observa que del total de la población encuestada 52% tienen un nivel secundario, seguido por el 30% nivel primario, 14% ninguna; y por ultimo 4%

nivel superior. Esto significa que casi la mayoría de la población concluyo la secundaria, y los mismos se constituyen en los principales participantes y beneficiados del programa de lenguas para turismo.

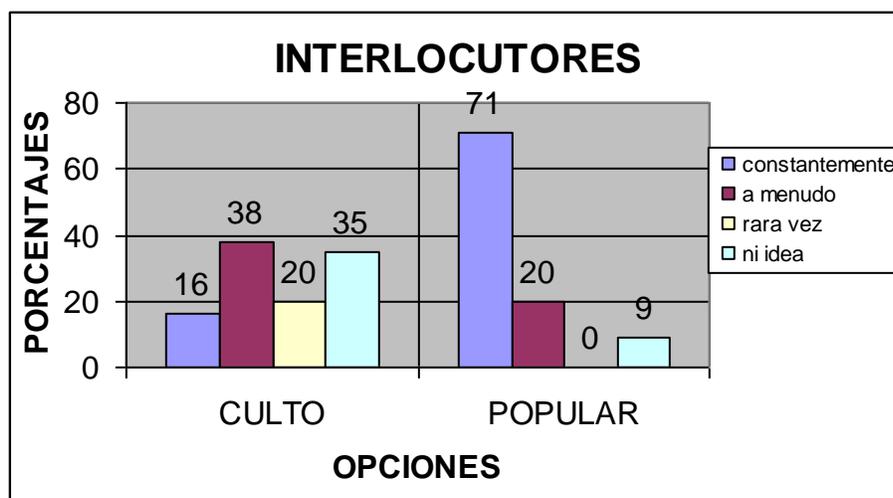
**Cuadro Nro. 8 de porcentajes:**



Los ciudadanos de la ciudad de El Alto, en su mayoría se caracterizan por el movimiento e intercambio cultural una de ellas a causa de los desplazamientos, ya sean de una ciudad a otra, de una región a otra o de ciudades a regiones, viceversa o incluso de países a ciudades y regiones, etc. dado que el desplazamiento de nuestros participantes es variado, tomaremos en cuenta solo, la frecuencia de los mismos, esto con el propósito de saber hasta que punto se da el intercambio lingüístico y las variantes que las mismas pueden provocar en la lengua de uso. Observando el cuadro de frecuencia, mas del 50% de los participantes viajan con frecuencia a distintas ciudades como Cochabamba, Potosí, santa cruz, Oruro etc. regiones como; Laja, Amachuma, Milluni, las ruinas del Tihuanacu, Coroico, desaguadero, etc. y países como Chile, Perú, Argentina, Ecuador, etc. todos por razones de visita, recreación o trabajos temporales, un 7% rara vez y un dato interesante, la del 18% que afirma no tener actividades de

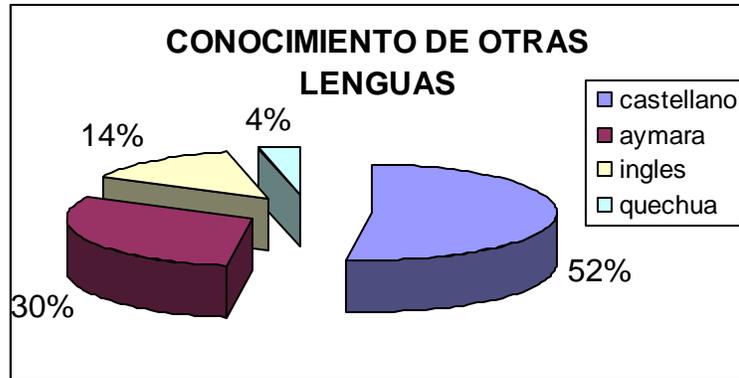
desplazamiento alguno. Esto hace suponer que no existen actividades frecuentes de intercambio cultural, lingüístico, etc. sin embargo, este dato no representa a toda la población.

**Cuadro Nro. 9 de porcentajes**



La finalidad de esta pregunta, es conocer la frecuencia de la interacción comunicativa con el tipo de interlocutores, es decir, si el participante tiene conocimiento del nivel de habla de sus interlocutores. Viendo el cuadro de frecuencia, se puede observar que mas del 50% de los participantes esta en constante comunicación con personas de habla popular y solo un 16% con los de habla culta, a diferencia de aquellos que están comunicándose a menudo o rara vez con los de habla culta y popular, existe un porcentaje significativo que no tiene conocimiento de los niveles de habla de sus interlocutores. Esto hace deducir la situación educativa de los mismos.

**Cuadro Nro. 10 de porcentajes**



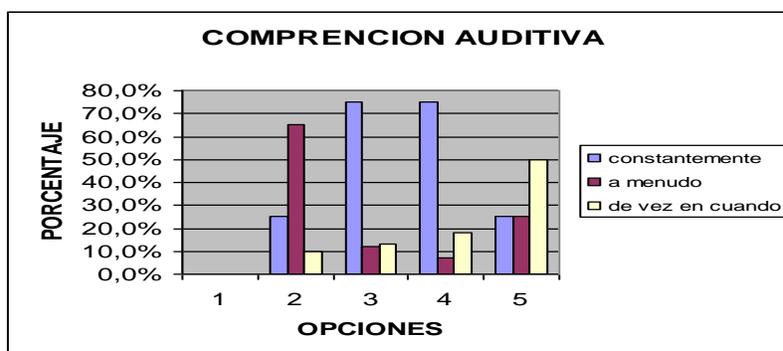
El conocimiento de otras lenguas que no sea la lengua materna, nos ayuda a recabar datos sobre el grado de conocimiento respecto a las mencionadas en las distintas destrezas lingüísticas. Según el cuadro de porcentajes, se pueden observar los datos recabados.

**b) PERFIL DE NECESIDADES: DESTREZAS LINGUISTICAS/ CONTENIDOS.**

**RESULTADOS**

prensión auditiva OPCIONES	constantemente	A menudo	De vez en cuando
Comprender conversaciones cotidianas			
Comprender conversaciones telefónicas	25,0%	65,0%	10,0%
Comprender instrucciones/explicaciones/ descripciones técnicas	75,0%	12,0%	13,0%
Comprender charlas o conferencias especializadas	75,0%	7,0%	18,0%
Comprender negociaciones	25,0%	25,0%	50,0%
Otras actividades			

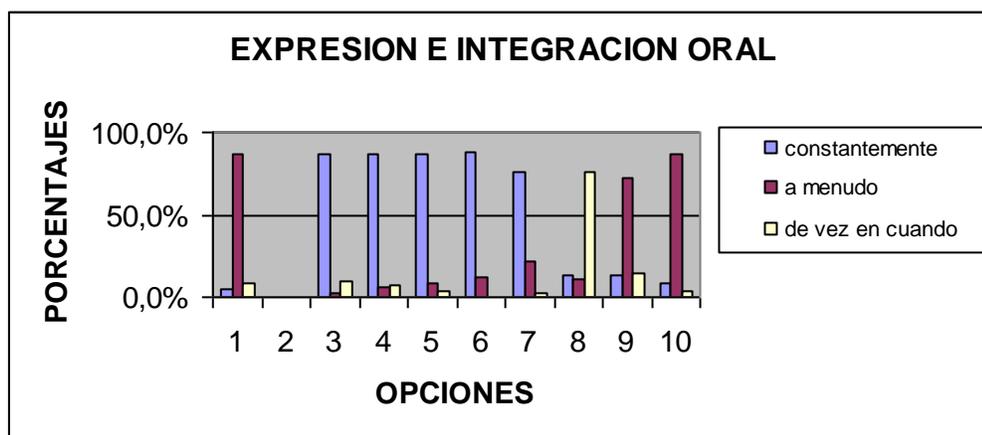
Tabla 1:



De los resultados obtenidos, se puede observar que la frecuencia de uso de acuerdo a las necesidades supuestas y empíricas, varían por las opciones de la comprensión auditiva. Como se ve, comprender conversaciones telefónicas a menudo en un ámbito específico, resulta ser importante ya que no todos sufren de esa necesidad, mas al contrario si se considera en un 75% importante comprender instrucciones especificas, de manera constante así como comprender charlas o conferencias especializada, a diferencia de comprender negociaciones de vez en cuando con un 50% mayor a las demás frecuencias.

expresión e interacción oral OPCIONES	constantemente	A menudo	De vez en cuando
Dar instrucciones	5,0%	87,0%	8,0%
Aconsejar			
Informar a terceros	87,0%	3,0%	10,0%
Explicar funcionamientos	87,0%	6,0%	7,0%
Realizar descripciones técnicas	87,0%	9,0%	4,0%
Tomar parte en reuniones	87,6%	12,0%	0.4%
Dirigir reuniones	76,0%	22,0%	2,0%
Hacer presentaciones	13,0%	11,0%	76,0%
Negociar	13,0%	72,0%	15,0%
Recibir invitados	9,0%	87,0%	4,0%
Otras actividades			

Tabla 2:



De las opciones de la expresión e interacción oral, se puede observar que informar a terceros, explicar funcionamientos, realizar descripciones técnicas, tomar parte en reuniones y dirigir reuniones, muestran los porcentajes mas altos en cuanto a la frecuencia de necesidades con 87% y 76 %, a diferencia de dar instrucciones, hacer presentaciones, negociar, recibir invitados cuyas mayores frecuencias de uso y necesidad son a menudo y de vez en cuando. Por lo que la expresión e interacción oral se debe centrar en proporcionar herramientas de orden activo y practico.

Comprensión de lectura	constantemente	A menudo	De vez en cuando
<b>OPCIONES</b>			
Comprender correspondencia en general	85,0%	10,0%	5,0%
Comprender correspondencia de rutina	85,0%	7,0%	8,0%
Comprender informes sobre reuniones	85,0%	14,0%	1,0%
Comprender notas administrativas	85,0%	13,0%	2,0%
Comprender descripciones técnicas	85,0%	8,0%	7,0%
Comprender instrucciones	85,0%	12,0%	3,0%
Comprender documentos comerciales	85,0%	15,0%	0,0%
Leer revistas especializadas	85,0%	6,0%	9,0%
Leer periódicos	18,0%	12,0%	70,0%
Otras actividades	6,0%	24,0%	70,0%

**Tabla 3:**

Las opciones que ofrece la comprensión de lectura, muestran una marcada frecuencia de necesidad constante respecto a la comprensión de correspondencia en general, correspondencia de rutina, comprender informes sobre reuniones, comprender notas administrativas, descripciones técnicas, comprender instrucciones, comprender documentos comerciales e incluso leer revistas especializadas en un 85%, mas al contrario leer periódicos o realizar otras actividades ofrecen un 70% de frecuencia mínima correspondiente a: de ves en cuando por la poca necesidad que se tiene de los mismos.

Expresión escrita	constantemente	A menudo	De vez en cuando
<b>OPCIONES</b>			
<b>EXPRESION ESCRITA</b>			
Escribir correspondencia general			
Escribir correspondencia rutinaria	98,0%	2,0%	
Escribir mensajes telefónicos	98,0%		2,0%
Redactar mensajes por correo electrónico	98,0%	1,0%	1,0%
Redactar informes técnicos			
Redactar instrucciones			
Redactar documentos comerciales	98,0%	2,0%	
Redactar presentaciones	98,0%	2,0%	
Tomar nota en reuniones			
Redactar actas	68,0%	24,0%	8,0%
Rellenar formulario	68,0%	24,0%	8,0%
Traducir documento	68,0%	24,0%	8,0%
Otras actividades			

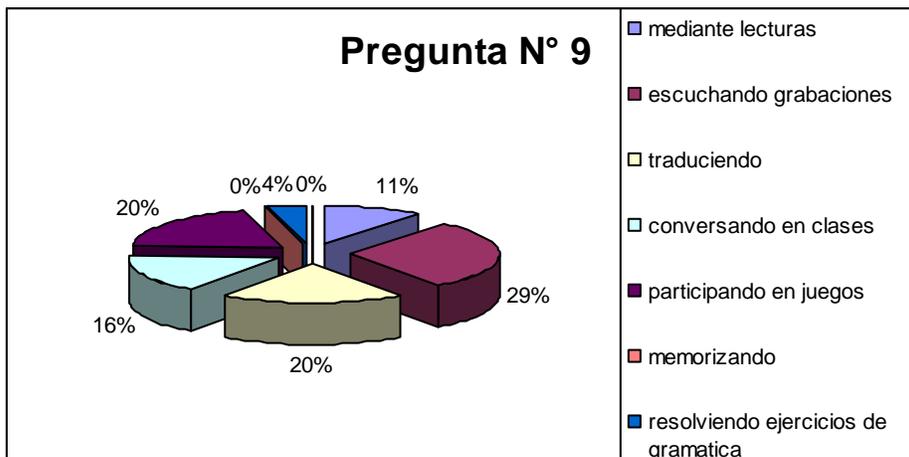
**Tabla 4:**

La expresión escrita, de la misma forma, presenta en sus opciones, los resultados marcados y definidos por las necesidades que conducen a su dominio y la frecuencia de uso constante respecto a escribir correspondencia rutinaria, mensajes telefónicos, mensajes por correo electrónico, documentos comerciales, presentaciones, redactar actas, rellenar formularios y traducir documentos, en un 98%, por todas las falencias ya sean ortográficas, etc. que consideran tener. A diferencia de los demás resultados cuya frecuencia de necesidad no es tan importante mencionarlo ya que se puede ver en los cuadros.

### c) PERFIL DE NECESIDADES DE APRENDIZAJE (METODOS, MATERIALES Y ACTIVIDADES).

#### RESULTADOS:

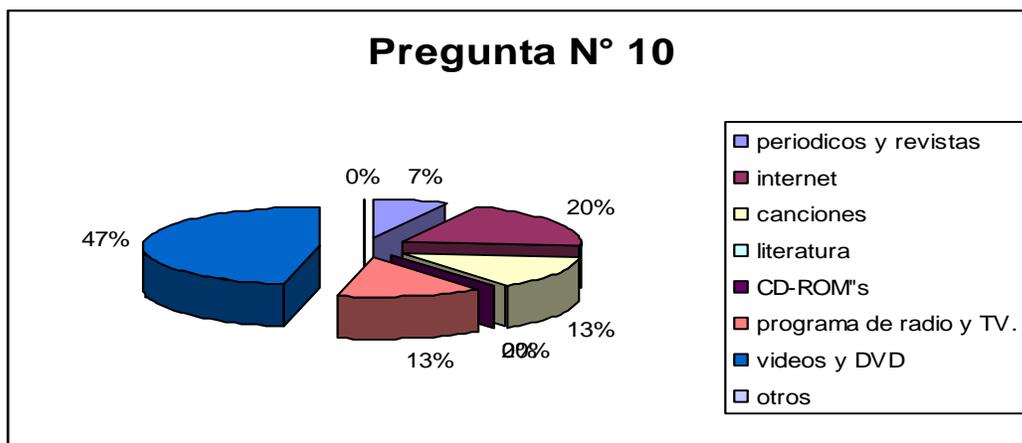
##### 1. ¿Cómo el gustaría aprender la lengua castellana.



- a) Mediante lecturas            b) escuchando grabaciones            c) traduciendo
- d) conversando en la clase y fuera de ella    e) mediante juegos            f) memorizando
- g) mediante ejercicios de gramática    h) representaciones teatrales
- i) otros.....

De acuerdo a los resultados que se muestran en el gráfico de la pregunta 9, el 29% de los encuestados optan por escuchar grabaciones; el 20% prefieren participar en juegos didácticos, otro porcentaje similar opta por la traducción; de la misma forma el 16% conversando en clases, 11% mediante lectura, y restante 4% resolviendo ejercicios de gramática. Como se puede observar más de la mitad de los encuestados desean aprender mediante actividades dinámicas y de interacción con sus compañeros.

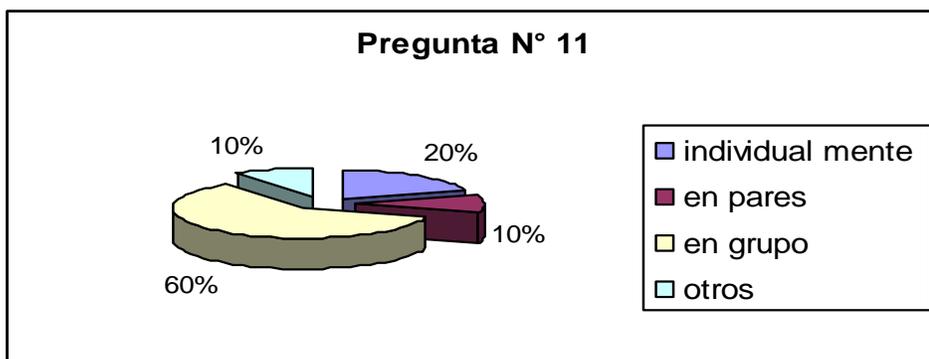
**2. ¿Qué materiales le gustaría utilizar en clase?**



- a) Periódicos y revistas    b) Internet    c) canciones    d) literatura    e) CD-ROM's  
 f) programas de radio y TV.    g) videos – DVD's    h) otros.....

Según el cuadro de porcentajes, el 47% de los encuestados consideran que los materiales Videos y Vds., otro 20% Internet, a diferencia del 13% prefieren programas de radio y TV, otro similar 13% canciones, el restante 7% periódicos y revistas. Considerando estos datos los materiales de preferencia para utilizarlos en clase son aquellos que están en contexto con ellos.

**3. ¿Como le gustaría trabajar en clases?**

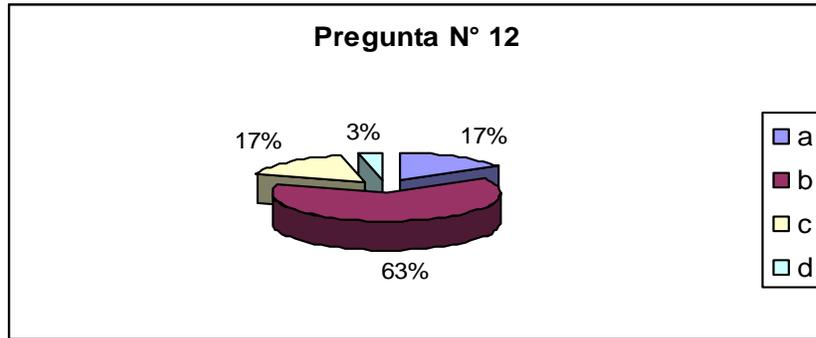


- a) Individualmente                      b) en pares                      c) en grupos

Respecto, al tipo de interacción en la clase, del 100% de los encuestados, el 60% elige trabajar en grupos, a diferencia del 20% prefiere trabajar de manera individual, sin

embargo un 10% desearía trabajar en pares, y otro 10% considera otras. Viendo como resultado, más de la mitad de los encuestados se inclina por la interacción grupal.

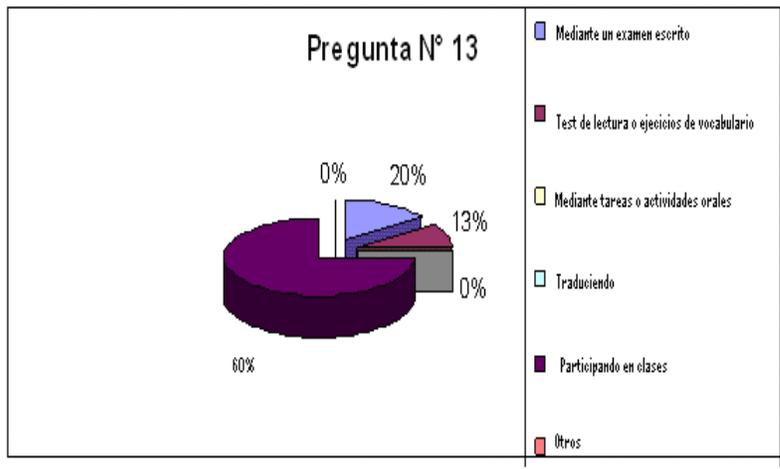
**4. ¿Que tipo de docente le gustaría tener?**



- a) Un hablante nativo de la lengua      b) un profesor normalista con conocimiento de la lengua  
c) un profesional en la lengua            d) otros.....

Con relación al tipo de instructor, del total de nuestros encuestados, el 63% optan por un profesor normalista con conocimiento de la lengua, el 17% un profesional de lengua, otro porcentaje similar opta por un hablante nativo de la lengua, y por ultimo el 3% otros.

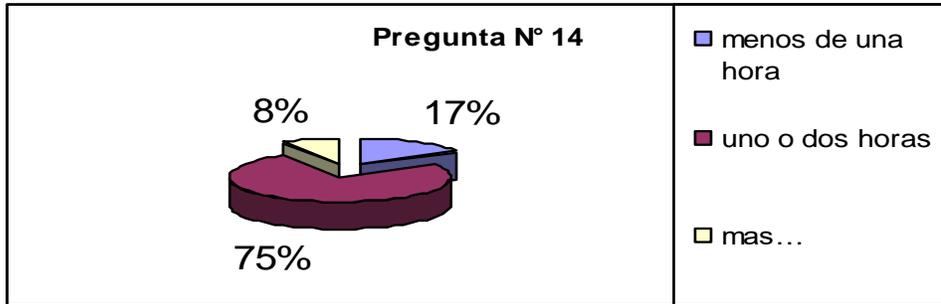
**5. ¿Cómo le gustaría ser evaluado?**



a) mediante un examen escrito    b) mediante examen oral    c) mediante tareas y actividades orales/escritas    d) participando en clases    e) realizando traducciones    f) otros.....

De acuerdo al cuadro de porcentajes, el 60% opta por participar en clases, el 20% mediante un examen escrito, a diferencia del 13% que prefiere los test de lectura o ejercicios de vocabulario. Según los datos del cuadro de porcentajes más de la mitad de los encuestados consideran que participar en clases es la mejor forma de evaluar para consolidar su conocimiento.

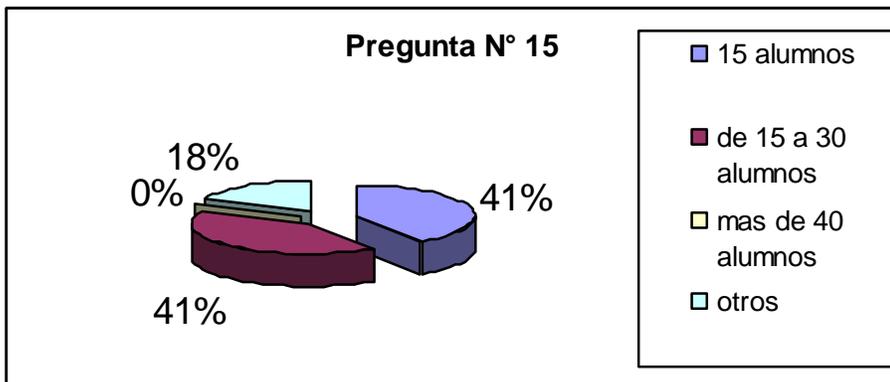
**6. ¿Cuánto tiempo le dedicaría, durante la semana, al aprendizaje de la lengua fuera de clases?**



- a) menos de una hora      b) una a dos horas      c) más.....

Respecto al tiempo que le dedicarían a la aprendizaje de la lengua fuera de clases y al tiempo al que los encuestados disponen, del 100% de nuestros encuestados, el 75% le dedicaría una o dos horas, diferencia del 17% que le dedicaría menos de una hora, más al contrario el 8% le dedicaría más horas. Viendo estos resultados, debemos suponer que más de la mitad de los encuestados se interesan por aprender la lengua.

**7. ¿De cuantos estudiantes, considera, que debe contener el aula de clases?**

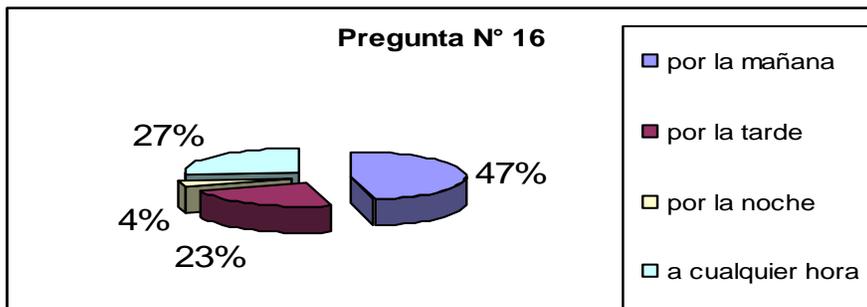


- a) 15 estudiantes      b) 15 a 30      c) mas de 40      d) otros.....

Según el cuadro de porcentajes, respecto al número de estudiantes en el aula, el 41% considera que deben ser de 15 a 30 estudiantes, de la misma forma otro similar

porcentaje considera que 15 estudiantes, y finalmente el 18% considera que deben ser otros. Considerando estos datos vemos que más de la mitad de los estudiantes están de acuerdo en que el número de estudiantes deben estar acordes con la técnica de trabajo grupal o en pares.

**8. según sus posibilidades ¿A que hora del día seria apropiado dictar las clases?**



- a) Por la mañana      b) Por la tarde      c) Por la noche      d) A cualquier Hora

El cuadro de porcentaje muestra que del 100% de los encuestados, el 47% tiene la posibilidad de tomar clases por la mañana, el 27% a cualquier hora, el 23% por la tarde, y restante 4% por la noche.

**4.7.2 CUESTIONARIO – LENGUA AYMARA.**

De la misma forma, el cuestionario ha sido estructurado en tres secciones:

**a) perfil del participante.**

a)1. Nombre. a)2. Edad. a)3. Localidad. a)4 Ciudad a)5. Nacionalidad a) 6.Lengua materna  
a)7. Profesión/Ocupación / Función a)8. Nivel de educación a)9. Desplazamientos, (en  
caso de existir) a) 10. Interlocutores. a) 11. Conocimiento de otras lenguas.

**b) perfil de necesidades de la lengua aymara (Destrezas lingüísticas / contenidos)**

b)1. Destrezas lingüísticas / contenidos. b) 1.1. Comprensión auditiva.  
b) 1.2. Expresión e interacción oral. b) 1.3. Comprensión de lectura.  
b) 1.4. Expresión escrita.

**c) Perfil de necesidades de aprendizaje (métodos, programas y materiales).**

c)1. ¿Cómo le gustaría aprender la lengua? c)2. ¿Qué materiales le gustaría utilizar en  
clase? c)3. ¿Como le gustaría trabajar en clases? c)4. ¿Que tipo de instructor le gustaría  
tener? c)5 ¿Cómo le gustaría evaluado? c)6. ¿Cuánto tiempo le dedicaría, durante la  
semana, al aprendizaje de la lengua fuera de clases? c)7. ¿De cuantos estudiantes, considera,  
que debe contener el aula de clases? c)8. Según sus posibilidades ¿A que hora del día seria  
apropiado dictar las clases?.

**a) PERFIL DEL PARTICIPANTE.**

**RESULTADOS:**

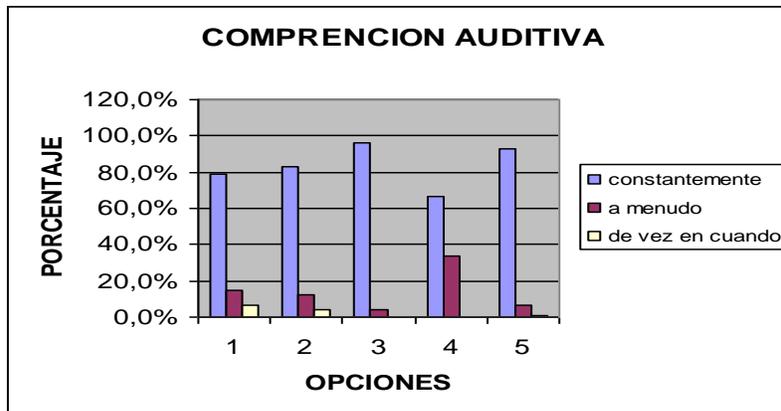
Debido a que los cuestionarios tanto de castellano como de la lengua aymará fueron aplicados a los mismos participantes, los resultados de los datos del participante, son los mismos, es así que no se ha visto la necesidad de repetir la secuencia grafica para esta sección.

**b) PERFIL DE NECESIDADES DE LA LENGUA AYMARA: DESTREZAS LINGUISTICAS/ CONTENIDOS.**

**RESULTADOS.**

comprensión auditiva OPCIONES	constantemente	A menudo	De vez en cuando
Comprender conversaciones cotidianas	79,2%	14,6%	6,3%
Comprender conversaciones telefónicas	83,3%	12,5%	4,2%
Comprender instrucciones/explicaciones/ descripciones técnicas	95,8%	4,2%	0,0%
Comprender charlas o conferencias especializadas	66,7%	33,3%	0,0%
Comprender negociaciones	92,9%	6,3%	0,8%
Otras actividades			

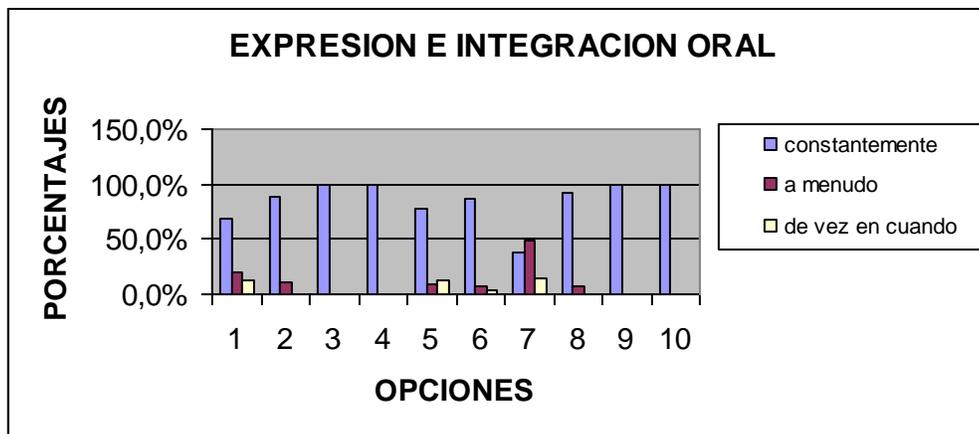
**Tabla 1:** opciones y frecuencia de necesidades.



De las opciones que presenta la comprensión auditiva para conocer las necesidades de aprendizaje de la lengua aymará, no varían mucho respecto a la frecuencia de uso, ya que comprender conversaciones cotidianas, telefónicas, instrucciones/ explicaciones/ descripciones técnicas, charlas y conferencias especializadas e incluso negociaciones son necesidades de constante frecuencia, según los datos obtenidos y observables, marcan porcentajes altos.

expresión e interacción oral OPCIONES	constantemente	A menudo	De vez en cuando
Dar instrucciones	68,3%	19,6%	12,1%
Aconsejar	88,8%	11,3%	0,0%
Informar a terceros	100,0%	0,0%	0,0%
Explicar funcionamientos	100,0%	0,0%	0,0%
Realizar descripciones técnicas	77,9%	9,6%	12,5%
Tomar parte en reuniones	87,6%	8,0%	4,4%
Dirigir reuniones	37,1%	48,8%	14,2%
Hacer presentaciones	92,5%	7,5%	0,0%
Negociar	100,0%	0,0%	0,0%
Recibir invitados	100,0%	0,0%	0,0%
Otras actividades			

**Tabla 2:**

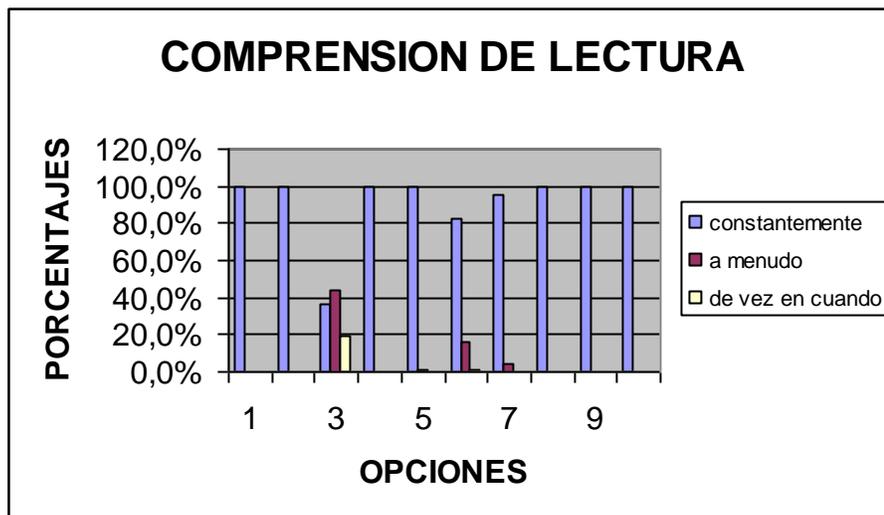


La expresión e interacción oral, de igual forma, muestra opciones cuyas frecuencias de necesidad son consideradas constantes, ya que dar instrucciones, aconsejar, informar a terceros, explicar funcionamientos, realizar explicaciones técnicas, tomar parte en reuniones, dirigir reuniones, hacer presentaciones, negociar y recibir invitados en la lengua aymará no pasa de ser nada importante ya que se muestran porcentajes altos e incluso en porcentajes totales, correspondientes al 100%, esto, imaginamos, por la riqueza y la representación que la lengua simboliza en el contexto andino.

Comprensión de lectura OPCIONES	constantemente	A menudo	De vez en cuando
Comprender correspondencia en general	100,0%	0,0%	0,0%
Comprender correspondencia de rutina	100,0%	0,0%	0,0%
Comprender informes sobre reuniones	36,4%	43,9%	19,7%
Comprender notas administrativas	100,0%	0,0%	0,0%
Comprender descripciones técnicas	99,2%	0,8%	0,0%
Comprender instrucciones	99,6%	0,4%	0,0%
Comprender documentos comerciales	99,6%	0,4%	0,0%
Leer revistas especializadas	99,6%	0,4%	0,0%
Leer periódicos	68,3%	19,6%	12,1%
Otras actividades	100,0%	0,0%	0,0%

**Ta**

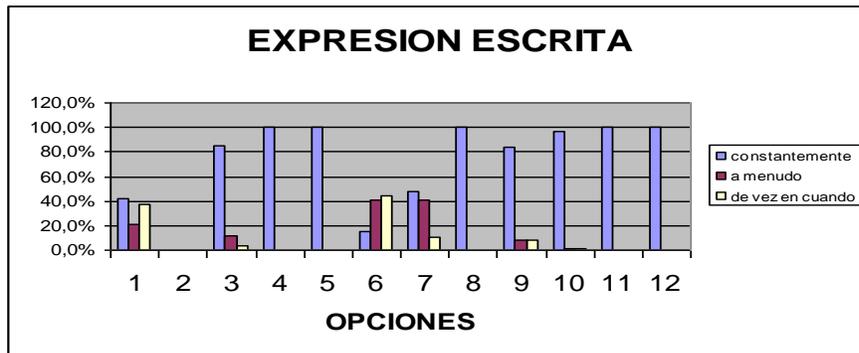
bla 3:



De la misma forma, los resultados respecto a la necesidad de tener una buena competencia en la comprensión de lectura de la lengua aymara, marca una alta frecuencia de necesidad ya que comprender correspondencia general, correspondencia de rutina, informe sobre reuniones, notas administrativas, descripciones técnicas, instrucciones, documentos comerciales, leer revistas especializadas, e incluso leer periódicos y dedicarse a otras actividades son necesidades constantes de satisfacer, por lo que marcan los porcentajes mas altos, como se puede observar en los cuadros.

Expresión escrita OPCIONES	constantemente	A menudo	De vez en cuando
Escribir correspondencia general	42,5%	20,4%	37,1%
Escribir correspondencia rutinaria			
Escribir mensajes telefónicos	84,6%	12,1%	3,3%
Redactar mensajes por correo electrónico	100,0%	0,0%	0,0%
Redactar informes técnicos	100,0%	0,0%	0,0%
Redactar instrucciones	15,4%	40,4%	44,2%
Redactar documentos comerciales	47,9%	41,3%	10,8%
Redactar presentaciones	100,0%	0,0%	0,0%
Tomar nota en reuniones	83,3%	8,3%	8,3%
Redactar actas	97,1%	1,3%	1,7%
Rellenar formulario	100,0%	0,0%	0,0%
Traducir documento	100,0%	0,0%	0,0%
Otras actividades			

**Tabla 4:**

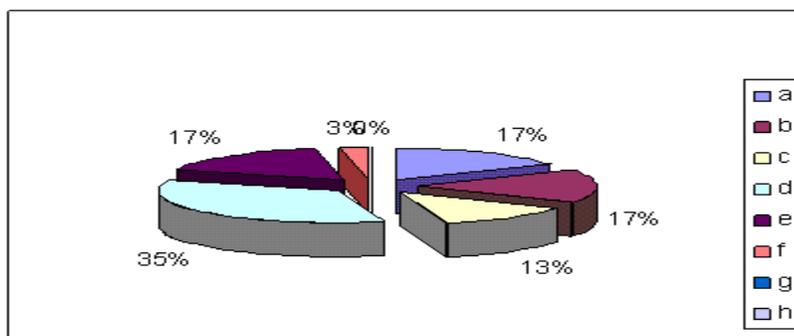


La expresión escrita presenta opciones de las que 5 son consideradas en un 100% muy necesarias y de constante frecuencia, sin embargo, no pasan desapercibidos el hecho de escribir correspondencia general, mensajes telefónicos, documentos comerciales, tomar nota en reuniones y redactar actas ya que muestran los porcentajes mas altos en cuanto a la frecuencia de necesidad y uso constante. A diferencia de los resultados restantes ya que solo redactar instrucciones se muestra con un alto porcentaje, pero con una frecuencia de uso minino.

**c) PERFIL DE NECESIDADES DE APRENDIZAJE (METODOS, MATERIALES Y ACTIVIDADES).**

**RESULTADOS:**

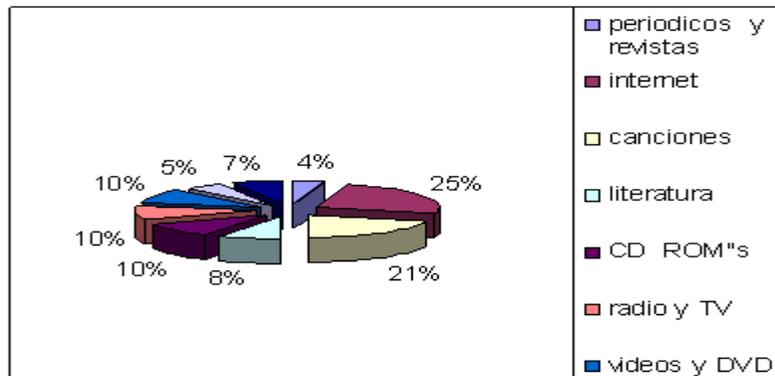
**1. ¿Cómo le gustaría aprender la lengua aymara?**



- a) Mediante lecturas            b) escuchando grabaciones            c) traduciendo
- d) conversando en la clase y fuera de ella    e) mediante juegos            f) memorizando
- g) mediante ejercicios de gramática    h) representaciones teatrales
- i) otros.....

De acuerdo al cuadro de porcentajes se puede observar que nuestros participantes desean aprender la lengua aymara: mediante lecturas 17%, escuchando grabaciones 17%, traduciendo 13%, conversando en clase y fuera de ella 33%, participando en juegos 17%, memorizando 3%.

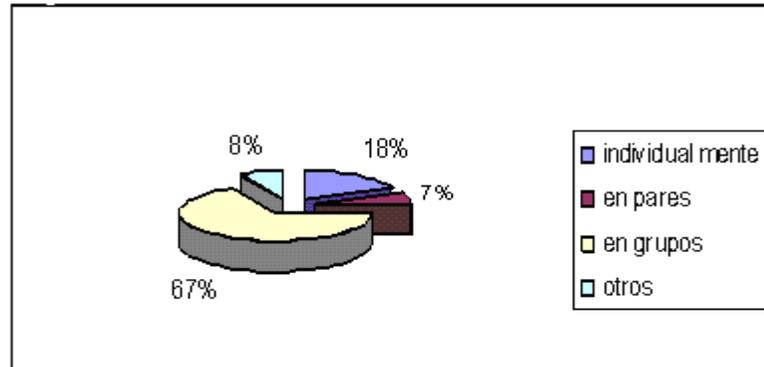
**2. ¿Qué materiales le gustaría utilizar en clase?**



- a) Periódicos y revistas            b) Internet            c) canciones            d) literatura            e) CD-ROM´s
- f) programas de radio y TV.    g) videos – DVDs    h) otros.....

En cuanto a los materiales, los encuestados sugieren: periódicos y revistas 9%, Internet 25%, canciones 21%, literatura 10%, programas de radio y TV 10%, videos y DVD 10%, gráficos 8%, otros 7%.

### 3. ¿Como le gustaría trabajar en clases?



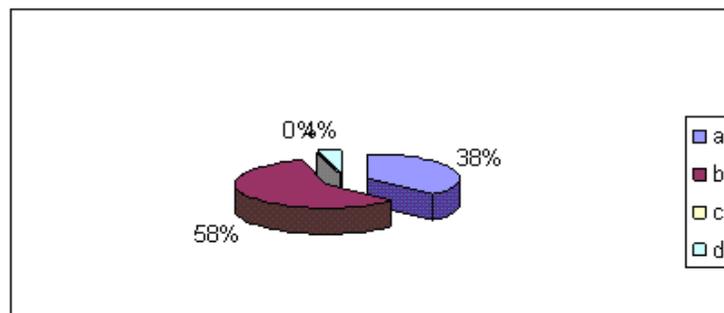
a) Individualmente

b) en pares

c) en grupo

Según la población encuestada, el modo de trabajo preferido es: grupos 67%, individualmente 18%, en pares 7%, otros 8%.

### 4. ¿Que tipo de docente le gustaría tener?



a) Un hablante nativo de la lengua

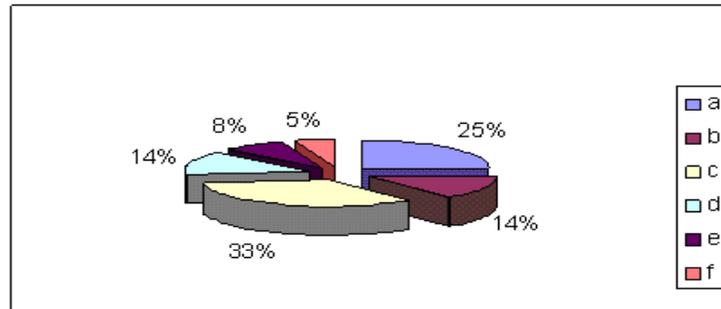
b) un profesor normalista con conocimiento de la lengua

c) un profesional en la lengua

d) otros.....

Por lo que se refiere al tipo de profesional de lengua, de acuerdo a nuestros encuestados optan por un profesional en la lengua 58%, un hablante nativo 38%, un profesor normalista con conocimiento de la lengua 4%.

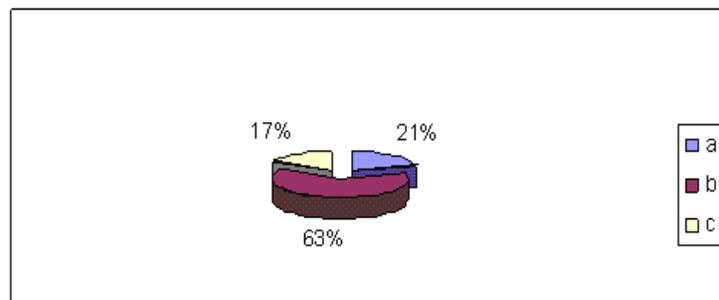
**5. ¿Cómo le gustaría ser evaluado?**



- a) mediante un examen escrito    b) mediante examen oral    c) mediante tareas y actividades orales/escritas    d) participando en clases    e) realizando traducciones    f) otros.....

Respecto a la evaluación, los resultados muestran: mediante examen escrito 25%, mediante test de lectura o ejercicios de vocabulario 14%, mediante tareas o actividades orales 33%, traduciendo 14%, participando en clases 4%, otros 5% .

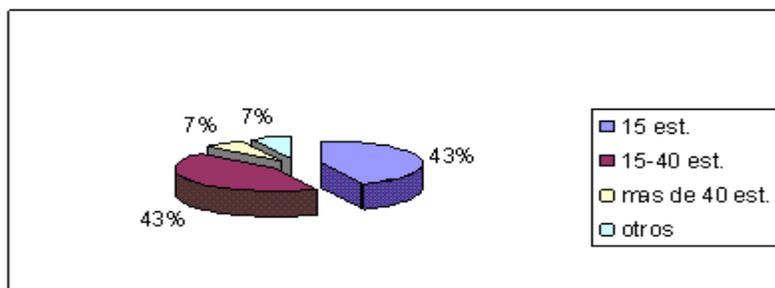
**6. ¿Cuánto tiempo le dedicaría, durante la semana, al aprendizaje de la lengua fuera de clases?**



- a) menos de una hora    b) una a dos horas    c) más.....

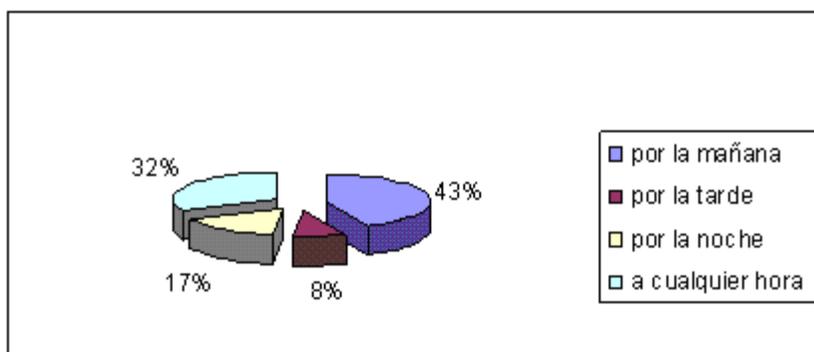
De acuerdo al cuadro de porcentajes se puede observar que del 100% de la población encuestada el 63% opta por una a dos horas, el 21% menos de una hora, 17% más horas.

**7. ¿De cuantos estudiantes, considera, que debe contener el aula de clases?**



Respecto al número de estudiantes que se considera adecuado en una aula, según el cuadro de porcentaje, del total de los encuestados, el 43% considera que el aula debe estar conformado por 15 estudiantes, sin embargo, otro similar porcentaje considera que debe haber 15 a 40 estudiantes por aula, a diferencia de 7% más de 40 estudiantes, y finalmente el restante 7% otros.

**8. Según sus posibilidades ¿A que hora del día seria apropiado dictar las clases?**



- a) Por la mañana      b) por la tarde      c) por la noche      d) a cualquier hora.

Con relación a la disponibilidad de tiempo de los participantes para asistir a las clases de lengua, según sus posibilidades se puede observar que, el 43% opta por la mañana, el 32% a cualquier hora, el 17% por la noche, y por ultimo el 8% por la tarde.

### **4.7.3 CUESTIONARIO – LENGUA INGLESA**

El cuestionario de inglés (Anexo B) en su formato general ha sido estructurado en las siguientes secciones: Perfil del participante, perfil de necesidades de la lengua inglesa, perfil de necesidades de aprendizaje.

#### **a) Perfil del participante.**

- a)1. Nombre. a)2. Edad. a)3. Localidad. a)4 Ciudad a)5. Nacionalidad a) 6.Lengua materna
- a)7. Profesión/Ocupación / Función a)8. Desplazamientos, (en caso de existir)
- a)9. Nivel de educación a) 10. Conocimiento de otras lenguas a) 11. Conocimiento de Turismo,
- a) 12 Nivel de conocimiento del inglés a) 13. Actitud hacia el aprendizaje de inglés.

#### **b) Perfil de necesidades para el aprendizaje**

- b)1. ¿Por qué cree que es importante aprender inglés? b) 2 ¿Cuál de los siguientes objetivos es más importante para usted? b) 3 ¿Qué destreza(s) le es/son difíciles al aprender una lengua?

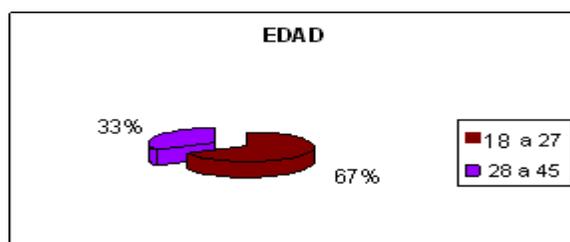
#### **c) Perfil para métodos, materiales y actividades**

- c)1. ¿Cómo le gustaría aprender la lengua? c)2. ¿Qué materiales le gustaría utilizar en clase?
- c)3. ¿Como le gustaría trabajar en clases? c)4. ¿Que tipo de profesor le gustaría tener? c)5 ¿Cómo le gustaría ser evaluado? c)6. ¿Cuánto tiempo le dedicaría, durante la semana, al aprendizaje de la lengua fuera de clases? c)7. ¿De cuántos estudiantes cree usted que debe componer un curso de lenguas? c)8. Según sus posibilidades ¿A que hora del día sería apropiado dictar las clases?

**a) PERFIL DEL PARTICIPANTE.**

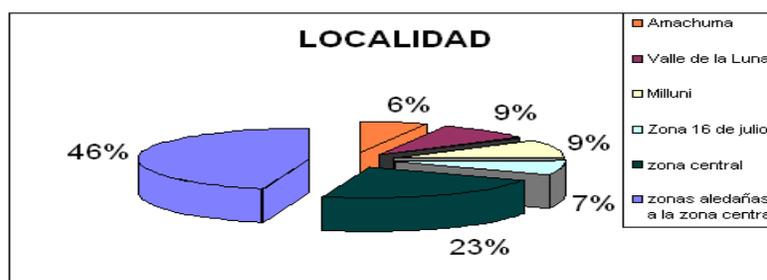
**RESULTADOS:**

**Cuadro Nro. 1 de porcentajes**



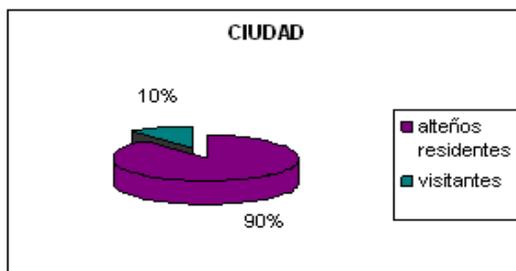
Según datos del cuestionario en relación a la edad de los participantes, el cuadro de porcentajes muestra que el 67% está compuesta por jóvenes de entre los 18 a 27 años de edad y solo el 33% por jóvenes de 28 a 45.

**Cuadro Nro. 2 de porcentajes**



De acuerdo al cuadro de porcentaje se observa: el 46% de los encuestados son de las zonas aledañas a la zona central de la ciudad como Villa Adela, Primero de Mayo, Cosmos 79, Senkata, Villa Mercedes, el 23 % residen por las zonas centrales a la urbe alteña, vale decir, Ciudad Satélite, Zona 12 de Octubre, Villa Dolores, la Ceja, etc., y el restante son residentes netos de las regiones de Amachuma, Milluni, etc.

**Cuadro Nro. 3 de porcentajes:**



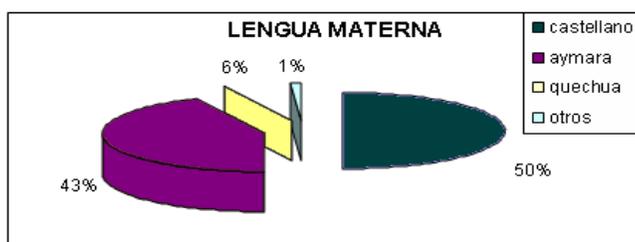
El cuadro de porcentajes muestra que del total de los encuestados una gran mayoría son residentes de la ciudad de El Alto, mientras que sólo el 11% son visitantes temporales, personas que se encuentran en esta ciudad por diferentes circunstancias.

**Cuadro Nro. 4 de porcentajes:**



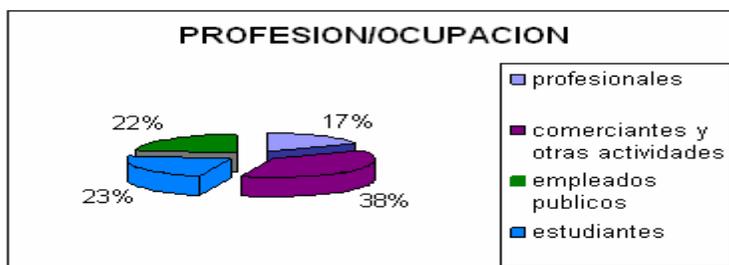
El cuadro de porcentajes muestra: el 100% de nuestros participantes son de nacionalidad Boliviana.

**Cuadro Nro. 5 de porcentajes:**



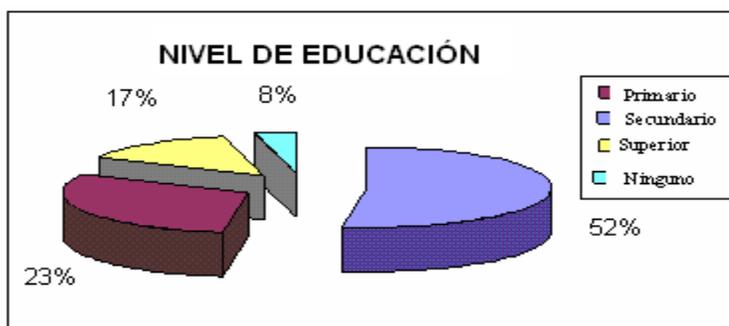
Por lo que se refiere a la lengua materna de los encuestados, el 50% de los mismos tienen como lengua materna el castellano, el 43% tienen como lengua materna el aymara, y finalmente sólo el 7% tiene como lengua materna quechua y otros.

**Cuadro Nro. 6 de porcentajes:**



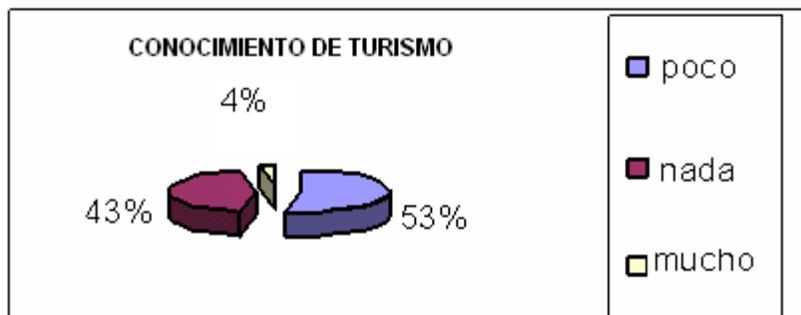
Según se observa en el cuadro de porcentaje: la ocupación y/o la profesión de los encuestados, solamente un 17% es profesional, es decir que recibió alguna instrucción académica a nivel técnico o universitario, a diferencia del 38% que se dedican a actividades comerciales de manera independiente. Un 23% de los participantes son estudiantes universitarios o de alguna institución de nivel técnico. Por último, el restante 22% son empleados de instituciones o empresas públicas y/o privados

**Cuadro Nro. 7 de porcentajes:**



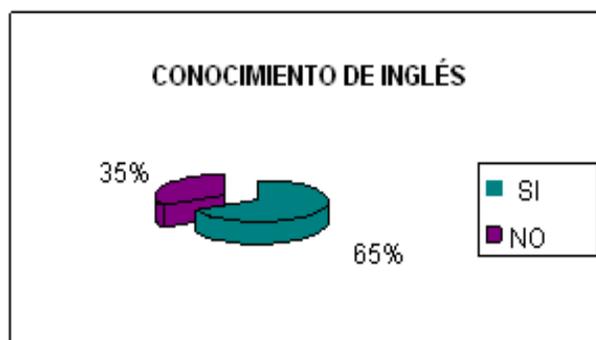
Respecto al nivel de educación de los encuestados, el cuadro de porcentaje muestra que el 52% tiene un nivel secundario, seguido por el 23% nivel primario, 17% nivel superior, y por ultimo 8% ninguna instrucción.

#### Cuadro Nro. 8 de porcentajes



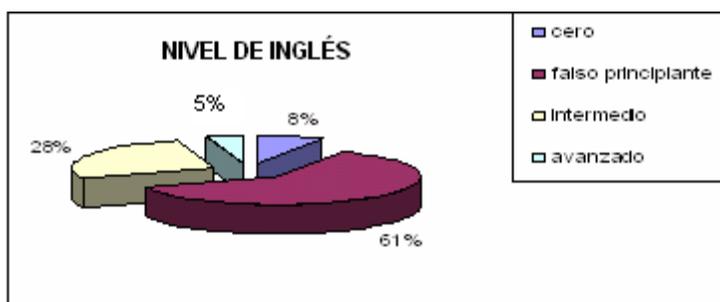
Seguendo los resultados expuestos en el cuadro de porcentajes se puede observar que el 53% de los encuestados conoce muy poco de turismo, el 43% nada, y el restante 4% mucho.

#### Cuadro Nro. 9 de porcentajes



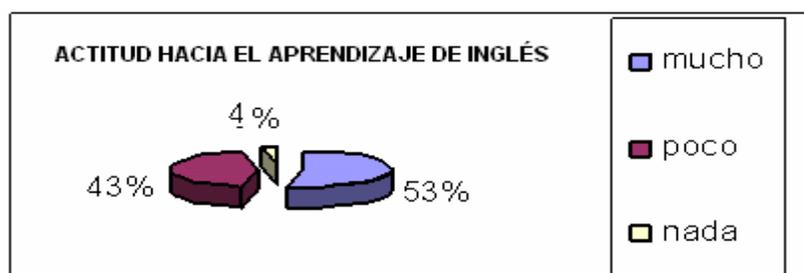
Con respecto al conocimiento de inglés, según el cuadro de porcentajes: el 65% de los encuestados tienen conocimiento del inglés con falencias en todas las destrezas, y solamente el 35% no tiene conocimiento de esta lengua.

### Cuadro Nro. 10 de porcentajes



Por lo que se refiere al nivel de conocimiento de inglés, siguiendo los datos en el cuadro de porcentajes: el 61% de los encuestados considera que su nivel es básico con falencias en todas las destrezas, el 28 % considera que tiene un nivel intermedio, el 8% considera que su conocimiento es cero. Por último, sólo el 5% considera que tiene un nivel avanzado en la lengua.

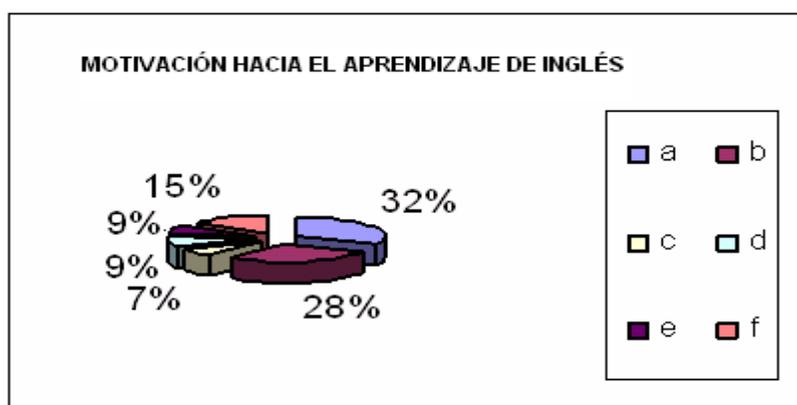
### Cuadro Nro. 11 de porcentajes



En la actualidad, el inglés en casi todos los países del mundo es la lengua que más se habla en los diferentes ámbitos laborales y académicos, nuestro país no es ajena a esta realidad, puesto que según el cuadro de porcentaje: el 53% muestran una actitud muy positiva, el 43% poca, y solamente el 4% nada.

## Cuadro Nro. 12 de porcentajes

- a. Porque necesito el inglés para conseguir trabajo o para tener un trabajo mejor.
- b. Porque tengo amigos que hablan inglés.
- c. Porque me obligan mis padres, mi jefe.
- d. Porque quiero viajar a un país extranjero donde se habla inglés.
- e. Porque me gusta aprender otros idiomas.
- f. Porque tengo planeado ir a trabajar o a vivir a un país de habla inglesa.



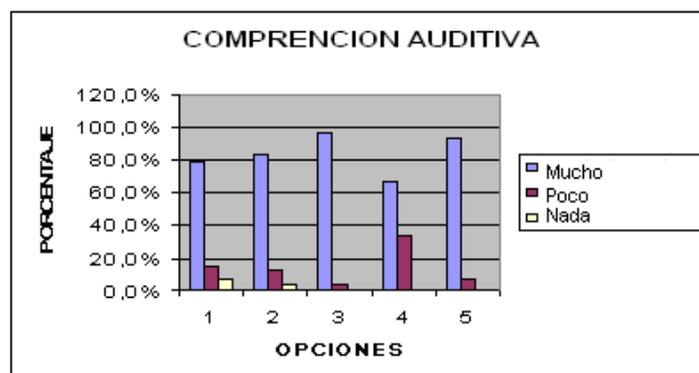
Respecto a la motivación y objetivo en el aprendizaje de inglés, según el cuadro de porcentajes se observa: el 32 % de los encuestados consideran que saber inglés les otorga oportunidades de trabajo, a diferencia del 28% comunicarse con amigos que hablan dicha lengua, el 15% tiene planeado trabajar o vivir en un país de habla inglesa, el 9% pretende viajar a un país extranjero donde se habla inglés, otro similar porcentaje considera que le gusta aprender lenguas.

**b) PERFIL DE NECESIDADES DE LA LENGUA INGLESA (DESTREZAS LINGÜÍSTICAS).**

**RESULTADOS.**

**Cuadro Nro. 1 de porcentajes.**

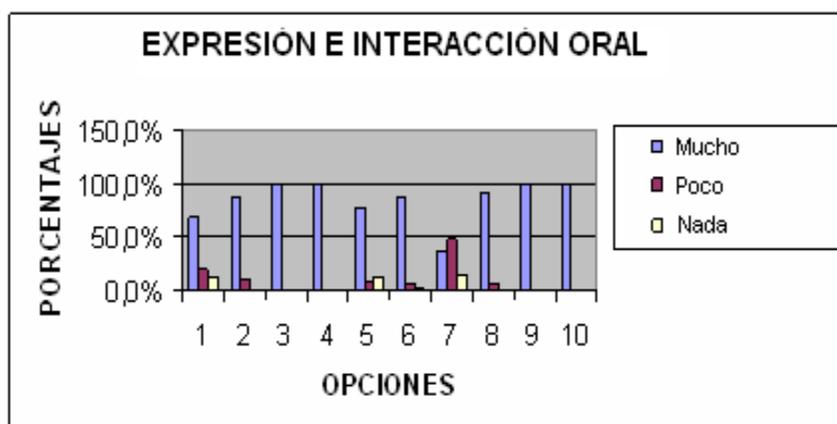
<b>A) COMPRESIÓN AUDITIVA OPCIONES</b>	<b>Mucho</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
Comprender conversaciones cotidianas	75,0%	16,0%	10,0%
Comprender conversaciones telefónicas	82,0%	12,0%	12,0%
Comprender instrucciones/explicaciones/ descripciones técnicas	85,0%	34,0%	0,0%
Comprender charlas o conferencias especializadas	79,0%	15,0%	0,0%
Comprender negociaciones	83,0%	13,0%	0,0%
Otras actividades			



Con relación a la comprensión auditiva, el cuadro de porcentajes muestra: la gran mayoría de los encuestados centran su interés y necesidad en comprender instrucciones, explicaciones y descripciones técnicas, comprender negociaciones, comprender conversaciones telefónicas, comprender charlas o conferencias especializadas, comprender conversaciones cotidianas, todas marcan un alto porcentaje de 75% a 83%.

## Cuadro Nro. 2 de porcentajes

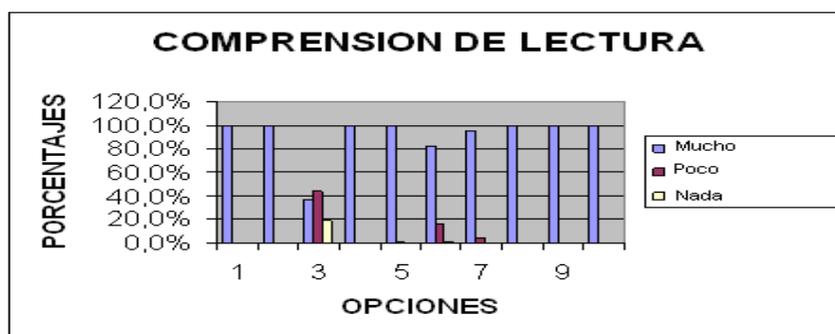
<b>B) EXPRESIÓN E INTERACCIÓN ORAL</b>	Mucho	Poco	Nada
<b>OPCIONES</b>			
Dar instrucciones	73,5%	19,6%	12,1%
Aconsejar	87,8%	12,3%	0,0%
Informar a terceros	100,0%	0,0%	0,0%
Explicar funcionamientos	100,0%	0,0%	0,0%
Realizar descripciones técnicas	78,9%	9,6%	13,5%
Tomar parte en reuniones	88,6%	8,0%	5,4%
Dirigir reuniones	38,1%	49,8%	13,2%
Hacer presentaciones	93,5%	8,5%	0,0%
Negociar	100,0%	0,0%	0,0%
Recibir invitados	100,0%	0,0%	0,0%
Otras actividades			



La expresión oral, según el cuadro de porcentajes: los encuestados centran su interés y necesidad en informar a terceros, explicar funcionamientos, negociar y recibir invitados se muestran con altos porcentajes en cuanto a la frecuencia de necesidades e interés con 100%. Por otra parte el 93% hacer presentaciones, el 87% aconsejar, el 88% tomar parte de reuniones, el 78% realizar descripciones técnicas, el 73% dar instrucciones, y finalmente el 38% dirigir reuniones.

### Cuadro Nro. 3 de porcentajes

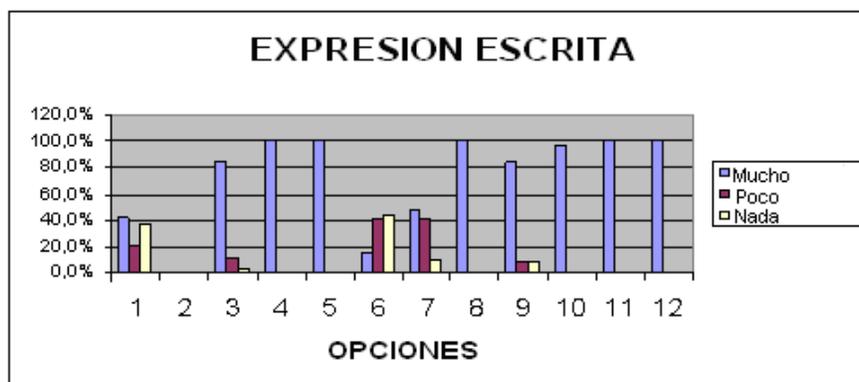
C) COMPRENSIÓN DE LECTURA OPCIONES	Mucho	Poco	Nada
Comprender correspondencia en general	100,0%	0,0%	0,0%
Comprender correspondencia de rutina	100,0%	0,0%	0,0%
Comprender informes sobre reuniones	37,4%	43,9%	19,7%
Comprender notas administrativas	100,0%	0,0%	0,0%
Comprender descripciones técnicas	98,2%	0,8%	0,0%
Comprender instrucciones	97,6%	0,4%	0,0%
Comprender documentos comerciales	98,6%	0,3%	0,0%
Leer revistas especializadas	97,6%	0,3%	0,0%
Leer periódicos	67,3%	18,6%	12,1%
Otras actividades	100,0%	0,0%	0,0%



Por lo que se refiere a la comprensión de lectura, el cuadro de porcentajes muestra: comprender correspondencia en general, comprender correspondencia de rutina, comprender notas administrativas y otras actividades se constituyen principales para los encuestados, los mismos marcan con un alto porcentaje que corresponde a 100%. Y al mismo tiempo, los encuestados consideran que comprender informes sobre reuniones, comprender notas administrativas, comprender descripciones técnicas, comprender instrucciones, comprender documentos comerciales constantemente, comprender notas administrativas, leer revistas especializadas, leer periódicos, a menudo comprender informes sobre reuniones son importantes puesto que marcan un porcentaje de 37% a 85%.

#### Cuadro Nro. 4 de porcentajes

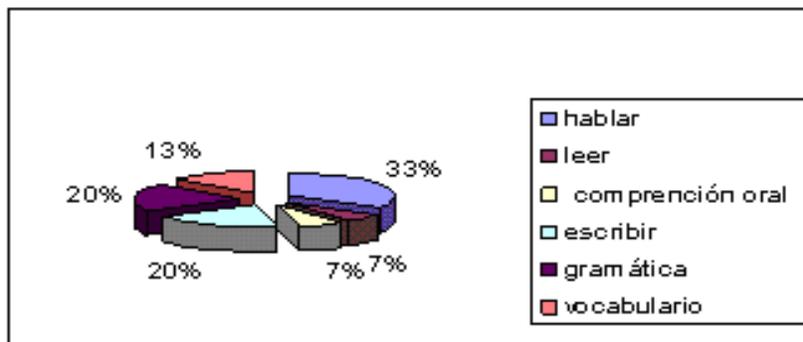
<b>B) EXPRESIÓN ESCRITA OPCIONES</b>	Mucho	Poco	Nada
Escribir correspondencia general	43,5%	22,4%	35,1%
Escribir correspondencia cotidiana	57,5%	27,%	12.6%
Escribir mensajes telefónicos	87,6%	13,1%	4,3%
Redactar mensajes por correo electrónico	100,0%	0,0%	0,0%
Redactar informes técnicos	100,0%	0,0%	0,0%
Redactar instrucciones	16,4%	43,4%	45,2%
Redactar documentos comerciales	48,9%	45,3%	12,8%
Redactar presentaciones	100,0%	0,0%	0,0%
Tomar nota en reuniones	89,3%	9,3%	7,3%
Redactar actas	99,1%	2,3%	2,7%
Rellenar formulario	100,0%	0,0%	0,0%
Traducir documento	100,0%	0,0%	0,0%
Otras actividades			



La expresión escrita, el cuadro de porcentajes muestra: redactar mensajes por correo electrónico, redactar informes técnicos, redactar presentaciones, rellenar formulario, traducir documentos presentan un porcentaje alto con 100%. En relación a las otras opciones, el 99% redactar actas, el 89% tomar nota en reuniones, 87% escribir mensajes telefónicos, el 57% escribir correspondencia cotidiana, y el 48% redactar documentos comerciales, el 43% escribir correspondencia general, y finalmente el 16% redactar instrucciones.

## Cuadro Nro. 5 de porcentajes

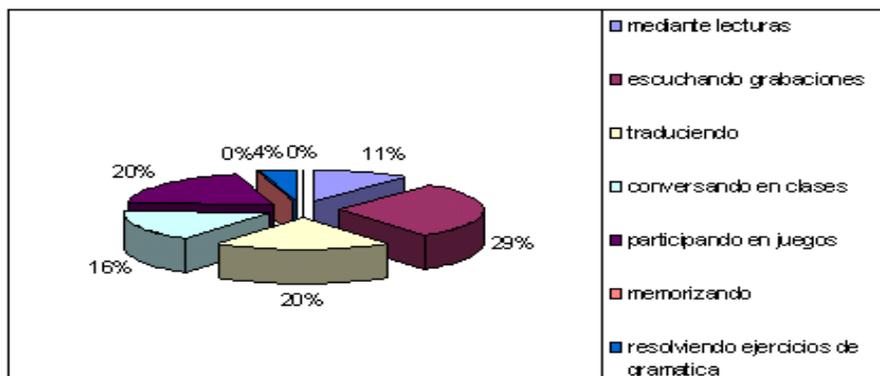
### 5.- ¿Qué destreza(s) le es/son difícil(es) al aprender la lengua inglesa?



Según el cuadro de porcentajes se observa: el 33% de los encuestados consideran que tiene mayor dificultad en desarrollar la expresión oral, el 20% la expresión escrita, otro similar porcentaje la gramática, 13% vocabulario, el 7% la comprensión oral, y el restante 7% la expresión escrita.

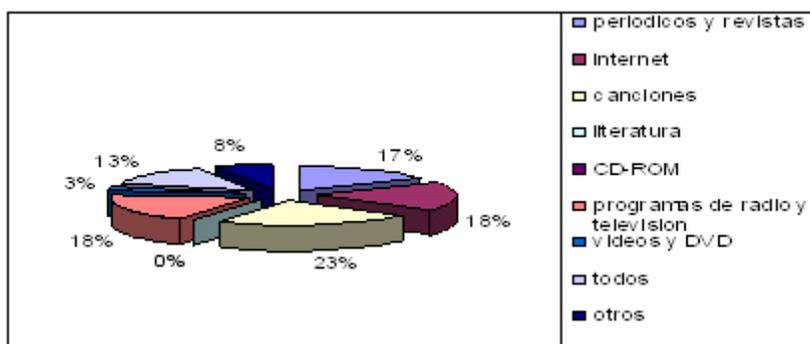
## C) PERFIL DE NECESIDADES DE APRENDIZAJE (METÓDO, ACTIVIDADES Y MATERIALES)

### 1.- ¿Cómo cree que podría aprender mejor la lengua?



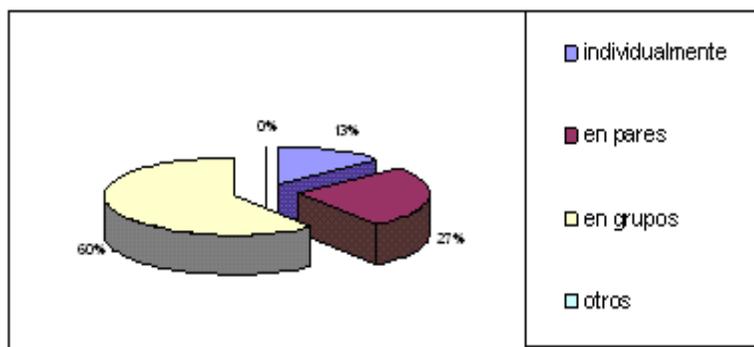
De acuerdo a la población encuestada, respecto a las actividades de enseñanza, el 29% prefiere aprender mediante grabaciones, el 20% participando en juegos, y otro similar porcentaje prefiere mediante la traducción, y el 16% mediante conversaciones en clase, por ultimo el 11% mediante lecturas.

**2.- ¿Con qué material(es) le gustaría trabajar en un curso de inglés?**



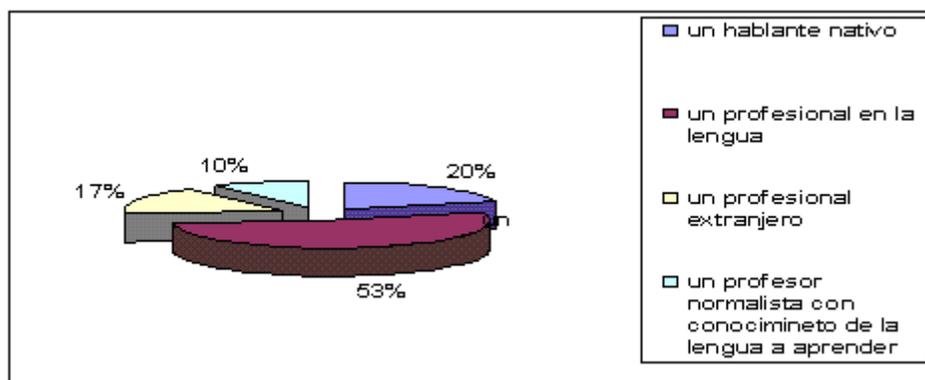
Según el cuadro de porcentajes, del 100% de los encuestados, el 23% adopta las canciones como materiales de aprendizaje, el 18% programas de radio y televisión, otro similar porcentaje Internet, 17% periódicos y revistas, el 13% todos, 8% otros, 3% CD. Rooms.

**3.- ¿Cómo le gustaría trabajar en clase?**



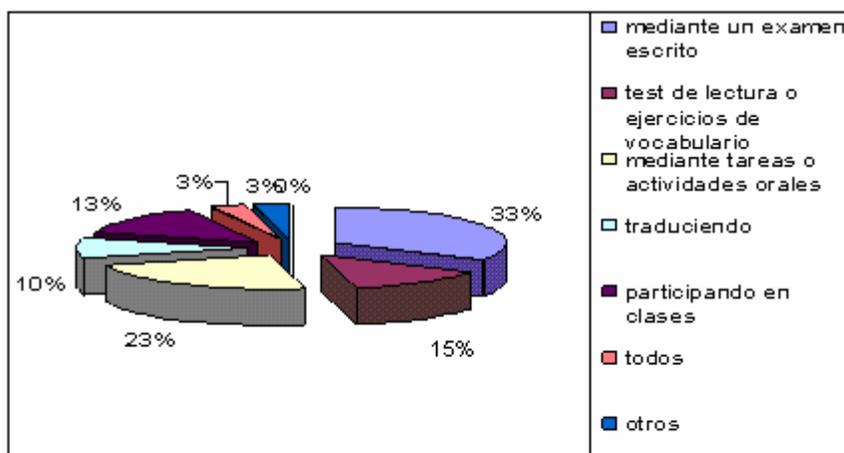
Respecto al tipo y/o tipos de interacción en clase, de acuerdo al cuadro de porcentajes: el 60% prefiere trabajar en grupos, el 27% en pares, y restante 13% de manera individual.

#### 4.- ¿Qué tipo de profesor le gustaría tener?



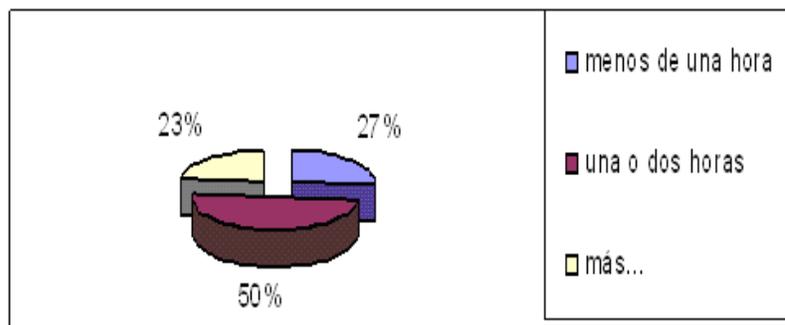
Por lo que se refiere al tipo de profesional en la enseñanza de lenguas, los resultados en el cuadro de porcentaje muestra que el 53% prefieren un profesional en la lengua, el 20% un hablante nativo, el 17% un profesional extranjero y el restante 10% un profesor normalista con conocimiento en la lengua.

#### 5.- ¿Cómo le gustaría ser evaluado?



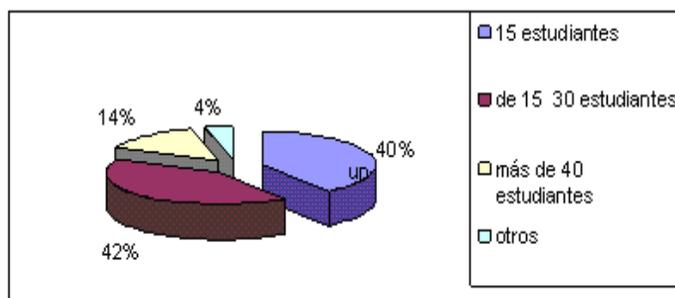
Con relación a la evaluación, el cuadro de porcentajes muestra: el 33% prefiere ser evaluado mediante un examen escrito, el 23% mediante tareas o actividades orales, el 15% participando en clase y otro porcentaje similar opta ser evaluado mediante tareas.

**6.- Según su disponibilidad de tiempo ¿Cuánto tiempo le dedicaría al inglés fuera de clase?**



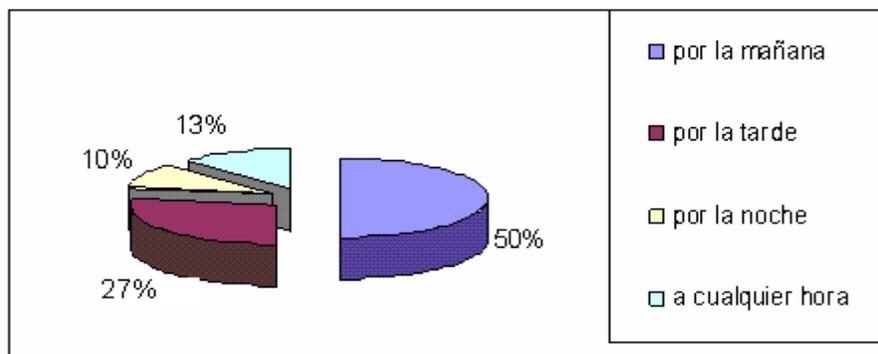
De acuerdo al cuadro de porcentajes: el 50% de los encuestados optan por 1 a 2 horas, el 27% menos de 1 hora, y el restante 23% más de 2 horas.

**7.- ¿De cuántos estudiantes cree usted que debe componer un curso de lenguas?**



Según los resultados, respecto al número de estudiantes que un curso de lengua debe conformar, el 42% de los encuestados consideran que un curso de lengua debe estar conformado por 15 a 30 estudiantes, el 40% de 25 estudiantes, el 14% más de 40 estudiantes, finalmente el restante 4% otros.

## 8.- Según su posibilidad, ¿A qué hora del día le parece apropiado dictar clases de inglés?



Con relación a la disponibilidad de tiempo, del total de los encuestados: el 50% optan tomar clases por la mañana, el 27% por la tarde, el 13% a cualquier hora, el 10% por la noche.

### 4.7. 4 CONCLUSIONES E IMPLICACIONES

El objetivo del presente análisis de necesidades ha sido obtener datos objetivos y útiles para tomar decisiones orientadas al diseño de curso de inglés, castellano y aymara con propósitos específicos para turismo en la ciudad de El Alto. La información será relevante en la determinación de los objetivos y de contenidos, así como en el diseño de la metodología de enseñanza que sean adecuados para el contexto concreto de enseñanza-aprendizaje descrito. De acuerdo a los resultados del cuestionario de castellano, aymara e inglés aplicado a un número suficiente de personas que habitan en diferentes regiones del municipio de la ciudad de El Alto se ha llegado a las siguientes conclusiones:

## **A. LENGUA CASTELLANA.**

Si bien el contexto donde se va a desarrollar los cursos de enseñanza de la lengua castellana es el mismo, de habla castellana, es también cierto que un gran porcentaje no conoce o tiene dominio adecuado de esta lengua y menos aun para la aplicación de la misma en el ámbito del turismo. También está claro que muchos de los resultados sobre el perfil del estudiante, perfil de necesidades y perfil de necesidades para la enseñanza, muestra cuán de acuerdo están y cuán necesario es crear y ser partes de cursos de capacitación que mejoren no solo el nivel de vida de los habitantes sino los conocimientos.

Los datos obtenidos a través del cuestionario muestran que un gran porcentaje de nuestros participantes son jóvenes cuyas necesidades de aprendizaje parten de la Comprensión auditiva, Expresión e interacción oral; Comprensión de lectura y Expresión escrita, esto demuestra que las falencias se asemejan a las necesidades de uno que desea aprender un segunda lengua pero con conocimiento de algo sobre ella.

De la misma forma, se pudo verificar que el trabajo en grupo con evaluaciones acumulativas, por participar en clase y horarios adecuados pueden ser motivadores, por lo que se optará por seleccionar actividades y técnicas de evaluación dinámicas que el estudiante las considere, previa propuesta de las dinámicas.

## **B. LENGUA AYMARA.**

La lengua aymara ha sido por siglos la lengua madre y nativa de una gran mayoría de nuestros participantes, sin embargo, el tiempo y la necesidad de nuestros participantes (y sin duda alguna de la mayoría de la población alteña) ha provocado el abandono, la falta de práctica, el uso cotidiano y la eliminación de la misma, causando empobrecimiento en la riqueza de la lengua, a través de diversos fenómenos lingüísticos, por ende el poco dominio de esta lengua en sus diferentes destrezas lingüísticas. De acuerdo a los resultados de la encuesta, la población total de nuestros participantes esta conformada por jóvenes cuyo impulso Gubernamental ha provocado la necesidad de recuperar y revalorar el manejo adecuado de la lengua aymara, así mismo surge como una buena idea la aplicación de la misma a propósitos específicos para diferentes áreas laborales haciendo que la misma se especialice para su uso y el manejo del aymara sea de total dominio, no solo por ser una lengua nativa sino porque denota la identidad de nuestros participantes.

Los resultados del perfil de necesidades y perfil de necesidades de aprendizaje, muestra que existen falencias en la Comprensión auditiva, Expresión e interacción oral; Comprensión de lectura y Expresión escrita y los métodos, técnicas, etc., que cubran estas necesidades de aprendizaje deben ser, dinámicas, motivadores, adecuadas a la edad a las posibilidades tanto de tiempo como económicas, además de la disponibilidad e interés por parte del estudiante.

### **C. LENGUA INGLESA**

El presente contexto de enseñanza-aprendizaje está caracterizado por un alumnado fundamentalmente joven, y homogéneo por lo que se refiere a su lengua materna, y nacionalidad. En principio, se puede decir que los alumnos consideran que el inglés es una lengua fundamental en diferentes ámbitos, principalmente en el ámbito laboral y/o profesional. Por lo tanto, su motivación es altamente extrínseca e instrumental, pues los alumnos desean aprender inglés para poder viajar a otros países, leer, entender canciones y películas en lengua inglesa teniendo particulares perspectivas de trabajo y estudio, tanto en el país de origen como en un país de habla inglesa. Sin embargo, también se observan grados considerables de motivación intrínseca, en consecuencia, se puede decir que contamos con grupos de alumnos altamente motivados, en tal sentido en el diseño del curso de inglés se debe considerar y aprovechar dicho potencial al máximo para impulsar adecuadamente el aprendizaje de la lengua inglesa. Otro aspecto importante a resaltar está relacionado con el grado de conocimiento de turismo, pues según los datos del cuestionario el curso está dirigido a alumnos que no tienen conocimiento de este ámbito específico. En este entendido, el contenido temático del curso debe considerar e iniciar con temas básicos de turismo. Por otra parte, los datos sobre el conocimiento de inglés y el nivel de la misma son de crucial importancia para el establecimiento de los contenidos y módulos a implementar en el curso. Con esta información se logró averiguar que la mayoría de los encuestados tienen conocimiento de inglés con muchas falencias en todas las destrezas, ello sugiere que el curso de inglés debe implementar un módulo cuyas unidades vayan dirigidas estrictamente a la

enseñanza del inglés general. En general, existe una actitud muy positiva entre los alumnos hacia recibir las clases de inglés.

Respecto al perfil de necesidades de la lengua inglesa: según lo expresado en los datos del cuestionario se logró averiguar que los encuestados enfatizan su interés y deseo en el desarrollo de las cuatro destrezas lingüísticas: comprensión auditiva, expresión oral, comprensión escrita y expresión escrita. Por consiguiente, el curso debe promover el desarrollo y práctica de las mismas mediante tareas, y actividades. Por otro lado, para averiguar las carencias de los alumnos, se exploraron los aspectos del inglés que suponen mayor dificultad general. Según los resultados del cuestionario se logró identificar que las destrezas que causan mayor dificultad a los participantes son: la interacción oral, la expresión escrita, la gramática, y el vocabulario. Este resultado nos será muy útil a la hora de proponer tareas en las que se practique determinada aspectos. También nos permitirán adaptar cada tarea para que su dificultad sea adecuada al nivel de los alumnos en función de los objetivos buscados. Ésta será una cuestión de la que habrá que estar muy pendiente a lo largo de todo el curso, pues en función de la dificultad de la tarea los alumnos prestarán más atención a la fluidez de expresión o a la corrección.

En relación al perfil de necesidades de aprendizaje: según los datos del cuestionario se logró verificar que los estudiantes optan por trabajar en parejas o pequeños grupos frente al trabajo individual. Este dato nos sugiere diseñar unas dinámicas de interacción en la clase que promuevan el trabajo en pares y grupal.

En cuanto a las estrategias de aprendizaje se logró averiguar que los encuestados prefieren: estrategias deductivas y tareas de resolución de problemas, reflexión sobre la práctica y no así la memorización de palabras o frases. En vista de los resultados sobre actividades adecuadas para mejorar la fluidez oral, se podrían utilizar sin problema prácticamente todas las tareas listadas en el cuestionario (excepto aprender listas de frases hechas y vocabulario y memorizar conversaciones o diálogos). Por lo que se refiere a la práctica de la expresión escrita, parece adecuada una combinación de diversos enfoques de enseñanza de la escritura, es decir, como producto y como proceso. Asimismo los materiales de preferencia se centran en los escritos y audiovisuales que promuevan la practica constante de la lengua en todas sus destrezas. Por lo que se refiere a la evaluación, la mayor parte de los alumnos prefieren hacer pruebas por escrito. De tener que realizar una prueba oral, prefieren que sea individual o grupal.

Para concluir, toda la información sobre los diferentes tipos de necesidades obtenida a partir del análisis de necesidades inicial sirvió para proporcionar uno de los pilares fundamentales sobre los que se construyó la propuesta: el quién, el porqué, el dónde, el cuándo, y el qué del proceso de enseñanza-aprendizaje. Además, se obtuvo información muy importante relativa a la última pregunta, el cómo del proceso de enseñanza-aprendizaje (Hutchinson y Waters 1987). Sobre esta base fue posible elegir, adaptar y diseñar materiales de enseñanza. De hecho, el objetivo ha sido conocer el contexto de enseñanza-aprendizaje específico de la ciudad de El Alto para poder adaptar el programa de lenguas con fines específicos para turismo a dicho contexto. No obstante, cabría la posibilidad de extrapolar los resultados a aquellas otras poblaciones que pudieran considerarse similares a dicha población.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

A partir de las teorías propuestas, así como los factores económicos, sociales, culturales, y turísticos y otros de la ciudad de El Alto expuestos en el diagnóstico junto a los datos de los cuestionarios se ha diseñado el programa de lenguas con fines específicos dirigido al Gobierno Municipal de El Alto. El programa comprende el diseño de curso de castellano, aymara e inglés dirigida al ámbito turístico, además de un taller de educación turística, este último ha sido propuesto para la concientización y sensibilización turística, es decir, antes de la implementación de los cursos de lenguas se dará una charla de sensibilización y concientización sobre los aspectos básicos que implican conformar una empresa turística, ya sean las ventajas y desventajas que puede brindar y la manera de sobrellevarlos sin dejar de lado los beneficios del mismo. El programa acentúa el empleo eficiente de la lengua en diferentes situaciones laborales de turismo, pues en ella se sintetiza el encargo social y se refleja la meta, en función de la cual se estructuran y desarrollan los demás componentes, donde el método, como el elemento estructural más importante del proceso que por su carácter dinámico, flexibilidad es el encargado de resolver la contradicción entre enseñanza y aprendizaje. El programa enfatiza el uso del método práctico-consciente con enfoque comunicativo y natural centrado en la tarea como vía para potenciar la formación integral de los estudiantes.

Durante muchos años los cursos de lenguas con fines laborales privilegiaban el desarrollo de conocimientos y destrezas a nivel lingüístico, desconociendo conocimientos y destrezas, comunicativas, personales y laborales, en la actualidad las exigencias del desarrollo científico técnico y humano sostenible demandan una concepción integral de la enseñanza de lenguas de especialidad que presta atención particular a la vinculación del aprendizaje de la actividad académica y laboral a fin de que pueda hacer uso de esta lengua tanto en intercambio con sus pares y en la actualización científico técnica en su esfera.

El programa provee al estudiante de una base sólida en el conocimiento de castellano, aymara e inglés como indicador de competencia profesional, a la vez que lo relaciona con la actividad turística mediante situaciones laborales comunes de la industria turística. Por otra parte el programa promueve la adquisición de conocimientos, habilidades y valores a través de situaciones académico – laborales y/o profesionales que potencien la formación integral de los estudiantes, de esta forma se pretende incentivar a los mismos, a través de la integración de las habilidades lingüísticas, las habilidades del desarrollo personal y las relativas a la profesión, aprendizajes básicos para su crecimiento personal y profesional: aprender a valorar la cultura en que se desarrolla su profesión sobre la base de la comprensión en sentido general, la organización de metas comunes y el logro de sus objetivos mediante el desarrollo de la cooperatividad. A continuación se describe cada uno de los cursos que conforma el programa propuesto.

## **5.2 TALLER DE SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN DEL TURISMO.**

En los últimos años, la actividad del turismo ha ido adquiriendo importancia y transversalidad en los contextos sociales, culturales, económicos y ambientales por mencionar solo algunas áreas en las que el turismo tiene incidencia en las decisiones. El aporte económico del turismo a los ingresos del país es importante por los beneficios económicos que genera pero también, por su contribución a la generación de puestos de trabajo y empleo que conlleva a mejorar la calidad de vida de los habitantes en los diferentes lugares o destinos, debido a que interrelaciona y demanda diversas actividades económicas, servicios (de empresas públicas y privadas), comercio, equipamiento e infraestructura (carreteras, caminos, hoteles, hospedajes, restaurantes, etc.) entre muchas otras. Es por esta red de actividades económicas y servicios que se establecen alrededor del turismo, que se habla del importante efecto multiplicador de éste. Este efecto multiplicador del turismo debe entenderse como la actividad económica para generar empleo y distribuir recursos entre muchas empresas y actividades diferentes que se relacionan a partir del dinero que pongan los turistas en los lugares de destinos.

El curso de sensibilización y concientización turística, es una recopilación o resumen, si se quiere, del “Manual de Gestión Turística a Nivel Local”, elaborado y presentado por el viceministerio de turismo, La Paz – Bolivia, cuyo fin está orientado a constituirse en una herramienta práctica que permita fortalecer la gestión local y nacional del turismo.

En este contexto las Prefecturas, Municipios, Organizaciones de gestión del destino OGD's y otras instancias locales asumen su rol protagónico en el desarrollo del turismo en sus regiones. Viendo la necesidad de promover, crear y valorar el turismo y las diferentes riquezas que el municipio de la ciudad de El Alto ofrece, además de ver la falta de conocimiento acerca de la importancia de esta empresa así como las ventajas y desventajas que la misma ofrece, hacen ver cuan importante es dar esta información además de educar a la población. Por ello, se ha visto necesario implementar este curso, pues el mismo proporcionará un enfoque general del escenario global de turismo a nivel local y nacional.

### **5.2.1 OBJETIVOS**

#### **Objetivo General.**

- Dar a conocer y educar a la población a capacitar, sobre el enfoque general acerca de las implicaciones del turismo en la región, las ventajas y desventajas que la misma proporciona.

#### **Objetivos específicos.**

- Sensibilizar sobre el turismo sostenible a la población a través de charlas informáticas.
- Proporcionar herramientas de conciencia a través de actividades y ejemplos ilustrativos
- Colaborar con el GMEA para llevar a cabo las charlas en las distintas lenguas según el contexto así lo requiera; aymara o castellano.

### **5.2.2 JUSTIFICACIÓN**

El taller de sensibilización y concientización acerca del turismo en nuestra región es un resumen que tiene la finalidad de crear conciencia y conocimiento acerca de todo lo que implica el turismo en la ciudad de El Alto, esto de manera general. Este taller se desarrollará a través de charlas y actividades con los comunarios del municipio alteño. Se consideró necesario el desarrollo de este taller, ya que la población a la que va dirigida el programa de lenguas para turismo no posee conocimiento alguno sobre el turismo y sus implicaciones, por ello este taller se constituye en un gran instrumento estratégico-educativo de socialización y motivación hacia el aprendizaje de las lenguas castellano, aymara e inglés para turismo.

### **5.2.3 CONTENIDOS.**

El taller de sensibilización y concientización turística en nuestra región, esta compuesta por tres temas centrales: *el turismo, el turismo en Bolivia, turismo sostenible*. Los mismos desenvuelven contenidos de enfoque general acerca del turismo y las actividades están también enfocadas al encuentro de nuestra identidad, valoración, integración, vigilancia, impacto, actitudes, conservación, etc. y las categorías de las organizaciones de gestión del destino OGD son de orden cultural, histórico, natural y aventura.

### 5.2.3.1 TABLA DE CONTENIDOS.

TEMA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES	EJEDE SENSIBILIZACIÓN	CATEGORÍA OGD
El Turismo	¿Qué es el turismo?	Bienvenidos	Valoración, Integración	Cultura
	El espacio turístico	Quiénes somos	Identidad,	Aventura Cultura
	Oferta y demanda	Conceptualización	Valoración Integración Medio ambiente	Cultura
	El proceso de planificación del turismo	Identificación de patrimonios Naturales, Culturales, Históricos	Impacto Valoración Conservación	Naturaleza Cultura
El Turismo en Bolivia	Nuestra herencia	Simulación y dramatización Lectura de revistas Conceptualización de Gráficos	Identidad Valoración	Cultura Naturaleza
	Ubiquemos lo nuestro	Buscando de nuestro pasado Municipio de la ciudad de el alto Municipio de la región	Identidad	Cultural Histórico
Turismo sostenible	Desarrollo del turismo	El turismo como riqueza Investigación de su región Participación y convivencia	Vigilancia Conservación Restauración	Cultural
	Turismo, municipalidad y comunidad	Participación de la comunidad para llevar adelante el turismo Sigamos adelante	Impacto Hospitalidad Seguridad Conservación	Cultural

### 5.2.3.2 CRONOGRAMA DEL TALLER DE SENSIBILIZACIÓN.

MES	MES 1			
SEMANAS	1	2	3	4
El turismo	X			
El turismo en Bolivia	X	X		
El turismo sostenible			X	X

## PARTE I

### 5.3 PROPUESTA PARA LA ENSEÑANZA DEL CASTELLANO CON FINES ESPECIFICOS PARA TURISMO.

A través de los años, la lengua castellana, hasta hoy se ha constituido en la lengua materna de una gran mayoría del pueblo Boliviano así como de los pobladores de la ciudad de El Alto, pese a que existió y existe migraciones no sólo poblacional sino lingüística que debió y aun debe interferir con la competencia lingüística de los hablantes activos de esta lengua en interacción con la lengua emigrante, así también, el castellano, se convierte en una de las lenguas de mayor importancia por la globalización, donde millones de personas consideran el aprendizaje de esta lengua como otro factor de importancia para la integración e interacción comunicativa en todo el mundo, así también surgen variedad de instituciones que se dedican a la enseñanza de lenguas creando nuevos enfoques, metodologías, métodos, técnicas que vayan en beneficio de la misma y puedan ser parte importante del mercado laboral competitivo. Gran parte de los cursos de lenguas, se preocupa, no pocas veces y demasiado solo con el desarrollo de la competencia lingüística y atribuye poca importancia a las competencias estratégica discursiva y sociocultural. Cuando esto pasa, muchas veces solo se alcanza una parte de los objetivos propuestos y solo se trata algunos contenidos, lo que conduce al desarrollo parcial de competencias y habilidades (competencia gramatical o lingüística) y en muchas ocasiones, completamente desvinculadas de los demás componentes de la competencia comunicativa.

Entonces, es fundamental establecer contenidos que se puedan llevar a la práctica, por ejemplo, un lugar de partida para la enseñanza de formas lingüísticas y tomar esa competencia como la única a alcanzar, deben proponerse contenidos que partan del uso efectivo de la lengua, para esto es necesario preguntarnos “qué hay que conocer de la lengua para poder usarla en situaciones reales de comunicación”, si por ejemplo los interesados en aprender la lengua trabajan en ambientes relacionados al turismo (hoteles, taxis, aeropuertos, etc.) seguramente necesitaran dominar determinados contenidos para desenvolverse en ese tipo de situación *¿cuáles? Saludar, por ejemplo, entender un pedido de información y ser capaz de darlo, atender a la solicitud específica de un turista, etc.* **La Propuesta de la Enseñanza de la lengua castellana con Fines Específicos para Turismo**, constituye una serie de métodos y técnicas para la enseñanza de esta lengua a profesionales, estudiantes y personas en general que estén involucrados e interesados a aprender por descubrimiento mediante metodologías adecuadas al contexto de la ciudad de El Alto en todo lo que constituye el área turística, hablamos **del lenguaje del turismo**, al mismo tiempo que se constituye en una herramienta de promoción turística para los pobladores de la ciudad de El Alto, específicamente hablando, la población joven de esta ciudad, así también el perfeccionamiento del manejo de la lengua en las destrezas mas comunes de uso diario, de revaloración, construcción y promoción de los recursos naturales, culturales e históricos que esta ciudad y sus regiones poseen, mejorando así el nivel de vida de sus ciudadanos, de manera indirecta, al mismo tiempo, dado que el castellano es la lengua oficial y de uso en el contexto, se muestra como una herramienta importante y base para el aprendizaje, fácil, de otras lenguas. Así mismo es una herramienta de ESL (enseñanza de la segunda lengua).

### **5.3.1 DISEÑO DE CURSO DE CASTELLANO BASADO EN LA ENSEÑANZA DE LENGUAS CON PROPÓSITOS ESPECÍFICOS.**

Como es conocimiento de todo lingüista involucrado en la enseñanza de alguna o muchas lenguas, se ve con objetividad que a través del paso del tiempo y la modernidad, la globalización causa mayores exigencias en cuanto a la preparación y formación académica de los jóvenes, en su mayoría, los mismos que deberán desempeñar papeles que muestren una buena imagen, si bien es cierto que la enseñanza de una o muchas lenguas ha generado el desarrollo de métodos y técnicas innovadoras que en su mayoría garantizan el aprendizaje eficaz de la misma, es también cierto que la mejor y certera garantía de la aprensión de la lengua por parte de los estudiantes, es la motivación, y que mejor motivación que el desarrollo de un bello mercado en sus regiones la misma que ayudara a mejorar la calidad de vida de sus habitantes a través de la interacción comunicativa.

La idea de iniciar una propuesta que incluya la enseñanza del castellano en un contexto donde el mismo se caracteriza por la existencia de hablantes de esta lengua, surge a raíz de cubrir la necesidad de crear competencias comunicativas adecuadas al área o entorno laboral, es decir a un área específica de donde también se acuño el término ESP para el ingles ahora el castellano para propósitos específicos en la ciudad de El Alto, dada las exigencias de mejorar la calidad en la comunicación con clientes cuya única satisfacción y deseo de volver a la región turística visitada sea la buena y adecuada atención a través de

una preparada comunicación, las personas tienen que capacitarse para responder en el menor tiempo posible a la demanda del cliente cuyas competencias comunicativas sean suficientes para pasar en una o varias lenguas y sea capaz de adecuarse a diferentes culturas para pasar de una a otra sin dificultades.

El turismo en la ciudad de El Alto se está convirtiendo, de manera gradual, en una de las empresas de más alto valor cultural, histórico y natural, donde la interacción comunicativa juega un papel muy importante por la riqueza y variedad lingüística que esta ciudad posee. La enseñanza de lenguas con propósitos específicos está enfocada al turismo, dado las condiciones y las necesidades de los habitantes del Municipio de la ciudad de El Alto, tomando en cuenta las siguientes características:

- El análisis de necesidades incluye la observación del lenguaje activo en el contexto de la ciudad de El Alto.
- Nos basamos en la enseñanza real a través de materiales auténticos.
- La enseñanza del vocabulario es gradual, específica y no así técnico.

La enseñanza y aprendizaje de la lengua de manera específica proporciona una visión abierta y de fácil adecuación a otras necesidades comunicativas.

### **5.3.2. COMPETENCIA COMUNICATIVA Y NATURAL EN EL DISEÑO DE CURSO PARA CASTELLANO COMO LM (lengua materna) Y SL (segunda lengua).**

El término competencia, de acuerdo a la (comisión de la función pública de Canadá) constituye los conocimientos, capacidades, habilidades y comportamientos que demuestra un empleado en cumplimiento de su trabajo y que son factores claves el logro de los resultados pertinentes a las estrategias de la organización. Dentro de la industria turística el conocimiento de las lenguas es una de las principales competencias que esta por encima de otras necesidades de formación, esto desde el punto de vista de atención al cliente dado que una de las principales características de las empresas turísticas es la clientela, formada por personas que por encontrarse transitoriamente o temporalmente en un lugar reciben el nombre de turistas o viajeros (Aguirre Beltrán y Hernández, 1985) quienes son un elemento clave para la industria turística porque de ese servicio depende el éxito o el fracaso profesional en el sector.

En la industria turística una comunicación eficaz es (identificar y satisfacer las necesidades de los clientes) siendo sus características; la claridad y precisión del mensaje, que la información se comprenda sin problemas, la utilización del lenguaje corporal para una mejor comprensión de la información y la utilización del medio correcto en cada caso (teléfono, carta, etc.) a lo que llamamos competencia comunicativa eficiente, es así que la

comunicación que establecen los profesionales del turismo con el cliente deberá poseer características de comunicación exacta, por ello es fundamental que los futuros empleados del ámbito turístico adquieran una competencia comunicativa eficiente para desempeñar bien su trabajo de ahí que avanzaremos en las cuatro dimensiones de la competencia comunicativa que ayuden a dominar los rasgos lingüísticos de la lengua objeto: la dimensión lingüística, la discursiva, la sociolingüística y la estratégica (Sardina Feal, 1999).

Hablamos de competencia natural cuando una lengua es adquirida de forma natural, es decir, en el propio contexto, la misma que de manera implícita corrobora a la adquisición de competencias lingüísticas que permitan al hablante interactuar sin dificultad alguna en su medio comunicativo. Viendo este aspecto, se considera competencia comunicativa y natural al conocimiento de la lengua castellana por parte de los pobladores de la ciudad de El Alto dado que es la lengua oficial y de uso común entre los hablantes de esta región, promoviendo así el aprendizaje de carácter natural. Tradicionalmente, el aprendizaje de lenguas extranjeras o segundas lenguas se vincula a razones de orden cultural: para transmitir o recibir informaciones culturales o acceder a diferentes experiencias humanas. En ese sentido una lengua se configura como un recurso para la comunicación que permite acercarse a valores distintos de los conocidos por mediación de la lengua materna, es decir, la enseñanza de una segunda lengua toma como base el conocimiento y/o dominio de la lengua materna, es así que nace la propuesta de la enseñanza del castellano como lengua materna y como segunda lengua para el turismo en la ciudad de El Alto haciendo énfasis en las siguientes características:

- Expresión e interacción oral.
- Comprensión auditiva.
- Expresión escrita.
- Comprensión de lectura.

### **5.3.3 PLANIFICACIÓN DE CURSO.**

La propuesta de programación curricular de toda la serie está planteada en el saber o conceptos, en el saber hacer o procedimientos y en el ser que son las actitudes que los interesados deben lograr durante el desarrollo de cada uno de los módulos conforme a los lineamientos de esta propuesta en contexto real y el desempeño de los mismos. De acuerdo a las necesidades de la población de los ciudadanos de El Alto se ha visto necesario diseñar un currículo de curso que involucre no solo metodologías, técnicas y dinámicas de enseñanza – aprendizaje, sino las diferencias que existen respecto a la cultura de cada una de las lenguas, no solo del inglés, sino de aquellas que son y han sido de uso común, hablamos del castellano y hasta cierto punto de la lengua aymará. **La propuesta de Enseñanza de la lengua castellana con Fines Específicos para Turismo**, contiene cinco módulos, los mismos que están compuestos por lecciones acordes con el contexto Alteño en el área turística, además se incluye la carga horaria para el desarrollo de las mismas, distribuidas a una hora por lección dando al docente la posibilidad de distribuir este tiempo, para desarrollar la clase, de manera adecuada.

### **5.3.3.1 OBJETIVOS DEL CURSO.**

#### **- Objetivo General.**

De acuerdo al diagnóstico y necesidades de la población, el objetivo general de este programa consiste en:

Enseñar la lengua castellana como lengua de especialidad para turismo a través de experiencias que motiven y enriquezcan todo conocimiento, para una comunicación eficaz, en todas sus destrezas, con los turistas nacionales y extranjeros.

#### **- Objetivo específicos.**

Los objetivos específicos son planteados de acuerdo a las destrezas lingüísticas que se pretende, desarrolle, la población a capacitar:

- Estimular la producción, comprensión e interacción oral de los estudiantes en un contexto formal e informal del ámbito turístico.
- Incentivar en el estudiante la producción y perfeccionamiento de la expresión escrita de manera formal e informal.
- Promover en el estudiante el dominio de la lectura y comprensión de la misma mediante prácticas.

- Proporcionar un léxico adecuado y de uso común respecto a la actividad del turismo para enriquecer el vocabulario de los instruidos.
- Dar ha conocer a los estudiantes las diferencias culturales de la lengua respecto a otras mediante enfoques culturales.
- Utilizar los medios de enseñanza adecuados para favorecer un ambiente interactivo, colaborativo y creativo entre los estudiantes.

### **5.3.3.2 JUSTIFICACIÓN.**

El presente trabajo se constituye en uno de los aportes más importantes, para el desarrollo, no solo de la enseñanza e investigación lingüística, sino también para el desarrollo humano y social, en este caso la población joven de la ciudad de El Alto, respecto al turismo a través de la enseñanza de lenguas con propósitos específicos con el fin de que los mismos puedan interactuar a través de la comunicación con los turistas tanto nacionales como extranjeros de forma adecuada. Al estudiar una lengua, cualquiera que sea, se reflexiona, invariablemente, sobre los usos y sobre el funcionamiento de la lengua materna o en este caso de la lengua oficial y de uso común (castellano).

En ese sentido, conocer una lengua supone, también, adquirir la capacidad de adecuar el discurso (oral y escrito) a determinadas situaciones de contexto, es decir, es fundamental observar de que manera se usa la lengua para lograr determinados efectos o provocar ciertas reacciones o actitudes en el interlocutor y por su puesto, los medios que se emplean para tal propósito pueden variar de una lengua a otra, e aquí una de las razones más por lo que la propuesta involucra la enseñanza de la lengua castellana. Si bien es cierto que existe uso y conocimiento común de la lengua castellana, es cierto también que no existe un manejo adecuado de la misma, menos en áreas específicas donde se debe diferenciar la lengua formal e informal, específicamente hablando del área turístico, donde la interacción con el turista nacional o extranjero varia justamente por la diferencia de culturas, las mismas que también se toman en cuenta para la elaboración de este programa, el contacto de lenguas se constituye como uno de los factores por los cuales la interferencia se da, provocando deficiencias en las destrezas lingüísticas que se pretenden, con este programa, perfeccionar. También se constituye en una propuesta de enseñanza del castellano como lengua extranjera para el área del turismo en la ciudad de El Alto.

El programa de Enseñanza de Lenguas con Fines Específicos para Turismo, está fundamentado por la necesidad comunicativa, en el área turístico, de la población Alteña, especialmente de aquellos cuyas regiones han sido identificadas como potenciales turísticos, es en este entendido que surge dicho programa, la misma que se constituye en un aporte de valor social y lingüístico en el área del lenguaje y la comunicación para revalorar, construir y promocionar el turismo en las regiones con alto potencial turístico del Gobierno Municipal de El Alto.

### **5.3.3.3 APLICACIÓN PRÁCTICA: ACTIVIDADES Y MATERIALES DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE DE LA LENGUA CASTELLANA.**

#### **5.3.3.3.1. MATERIALES.**

La selección del material para la enseñanza así como para el diseño, elaboración y desarrollo del texto constituye una de las etapas más importantes y difíciles ya que estos ayudan a generar el aprendizaje y como debe ser utilizada la experiencia del aprendizaje no solo en clases, sino en situaciones reales de comunicación específica, para ello se ha definido la utilización de dos tipos de materiales los mismos que reúnen las siguientes características:

- Están basados en principios de teoría básica.
- Tiene propósitos audio - visuales y reales para conservar el interés hacia el aprendizaje
- Están acordes con las necesidades de aprendizaje de los estudiantes de la ciudad de El Alto respecto al contexto
- Proporciona ejemplos, incluso ilustrativos, de como es utilizado y como utilizar el lenguaje adecuado.

#### **A. TEXTO.**

Para la enseñanza del castellano como lengua de especialidad para turismo, se ha desarrollado el texto que consiste en un manual para la enseñanza de la lengua, la misma que comprende la selección de actividades tareas cuyas características sean motivadoras e interesantes para el estudiante.

## **B. MATERIALES AUTÉNTICOS.**

Los materiales auténticos se caracterizan por presentar el lenguaje real, además son prácticos y efectivos, para el presente curso de empleara los siguientes materiales auténticos:

- revistas de contenido significativo para el estudiante.
- anuncios (actualizados)
- prensa (periódicos)
- gráficos
- toda fuente visual y auditiva

### **5.3.3.3.2. ACTIVIDADES.**

De acuerdo a los materiales propuestos, las tareas sugeridas son las siguientes:

- Juegos recreativos
- Juego de roles
- Simulaciones
- Tareas basadas en toda actividad de comunicación escrita, oral, lectora y expresiva preparada como soporte para la enseñanza, sean estos ejercicios o prácticas, utilizando el manual, tarjetas improvisadas e interacción comunicativa en pares y/o grupos.

### 5.3.3.4 GUÍA GENERAL PARA EL PROCESO DE ENSEÑANZA.

El siguiente es una propuesta de cómo desarrollar un adecuado plan de clases, con el fin de seguir de cerca el proceso y progreso de enseñanza y aprendizaje de la lengua objeto, además, que todo se constituye en una herramienta útil para el docente e incluso, en un diario pedagógico.

#### 5.3.3.4.1 PLAN DE CLASE.

Debiéndose tomar en cuenta los aspectos a mencionar para el desarrollo de la clase

- a) **Título:** apuntar el título de la lección a desarrollar se constituye en el inicio de la tarea.
- b) **Nombre:** nombre del o la docente.
- c) **Tema:** de lo que se tratará en la clase del día
- d) **Razonamiento:** de acuerdo al tema, que actitud humana tomar respecto a la enseñanza y aprendizaje de la lección del día, es decir el mensaje que se pretende transmitir.
- e) **Conocimientos básicos:** todo estudiante, participante del curso, debe conocer lo primario antes ingresar al desarrollo de la clase, así que es importante identificar lo aprendido en una clase anterior y saber qué es lo que se pretende enseñar con la lección del día.

Haciéndose la siguiente pregunta: ¿Qué se enseñó la clase anterior?, ¿Cuáles fueron los alcances?, es decir, resultados anteriores.

**f) Objetivos de la clase:** El o la docente toma en cuenta, siempre las metas ha alcanzar con el desarrollo de la clase, es decir, ¿Qué se pretende instruir? y ¿con qué propósito? ¿Cuáles son los alcances?, si la destreza ha desarrollar con el tema es funcional o lingüístico etc.

**g) Tipo de destreza:** al momento de plantearse los objetivos, es importante conocer el tipo de destreza que se pretende desarrollar o reforzar en los estudiantes, ya sean estos comunicativos o lingüísticos.

**h) El anzuelo.** La selección de la técnica motivadora es otro de los aspectos mas importantes para el desarrollo eficaz de la clase, entonces marcar el ¿cómo llamar la atención del estudiante? o ¿como motivarlos al aprendizaje?, puede ser definitivo para la aprensión.

**i) Actividades:** el desarrollo de la clase, por lo general, se basa en actividades de ejercicio diario, por lo que se debe seleccionar la actividad del día de acuerdo a la lección y los objetivos planteados para el mismo.

**j) Organización de la clase:** se constituye en la planificación o selección de alguna o muchas técnicas de trabajo en aula, con los estudiantes, por ejemplo, si para el desarrollo adecuado de la clase, se agrupara o se los hará trabajar en pares o simplemente de forma individual, la manera en que se los situara, el trabajo, la participación, la interacción que se pretende lograr con los estudiantes, de acuerdo a la destreza que se pretende desarrollar o reforzar, esto por su puesto ya enmarcado en el objetivo.

**k) Tiempo:** Otro de los aspectos de mayor relevancia es la organización y distribución del tiempo de trabajo para el desarrollo de la clase esto, también, de acuerdo a las actividades a desarrollar y los objetivos a alcanzar.

**I) Materiales:** para esta sección, se toma en cuenta la selección y empleo de los materiales para la clase, acordes con los objetivos planteados y la distribución del tiempo para cada actividad.

**II) Evaluación:** la parte más importante para la consolidación del aprendizaje, es la evaluación, donde los estudiantes demuestran el valor de su aprendizaje, entonces es necesario enmarcar ¿cómo o de qué manera se desarrollara la evaluación?

Todos los aspectos enmarcados para la elaboración del plan de clase, deben ser tomados en cuenta y son puestas a consideración del o la docente siempre y cuando tenga conocimiento de los citados anteriores, nos referimos a la aplicación práctica.

#### **5.3.3.4.2 PROCEDIMIENTOS PARA LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

En esta parte se realiza una descripción de todos los pasos a seguir, para lograr y responder al plan de clase elaborada para el desarrollo de la lección del día, la misma, siempre, es puesta a consideración del o la docente como **técnicas sugeridas**, esta se divide en:

##### **a) Introducción.**

Al inicio de la primera clase, del programa de enseñanza de lenguas, con propósitos específicos para turismo, GMEA. Se propone un primer paso que sugiere actividades capaces de ejercitar en los estudiantes la oportunidad de practicar instrucciones que se dan y darán a lo largo de todo el desarrollo del curso.

Por ejemplo el saludo, presentaciones, el estado de ánimo, el establecer contacto con sus compañeros y con el instructor, etc.

### **b) Activando conocimientos previos.**

Las actividades al inicio de cada clase o lección preparan el ambiente y predisponen a los interesados para empezar a pensar en la lengua y utilizarla, partiendo de lo que ya se conoce e invitándolo a relacionar los contenidos con el contexto real.

### **c) Presentación.**

Se hace la presentación del nuevo contenido de la lección, para el que se sugiere los siguientes procedimientos:

- Anécdotas y experiencias previas a manera de introducción
- Utilizar fotografías e ilustraciones etc.
- Tarjetas de apoyo
- Objetos reales para presentar el contenido de manera significativa

### **d) Práctica.**

Una variedad de actividades de práctica donde los estudiantes ensayan a través de ejercicios de lectura, escritura, interacciones orales, etc. lo aprendido, de acuerdo a los objetivos planteados.

### **e) Producción.**

La producción consiste en desenvolver los resultados de la clase impartida, es decir, el estudiante comienza a aplicar sus conocimientos y fabrica rutinas de aprendizaje adecuados a la actividad que se plantea en cada clase, para esto es importante hacer un seguimiento y colaborar con el desempeño y la creatividad del estudiante. La producción consiste básicamente en la:

- *COMPRENSIÓN AUDITIVA*. A través de un lenguaje causado y natural se anima y da confianza al estudiante, procurando que así entiendan el significado global de las frases y las narraciones.

- *EXPRESIÓN E INTERACCIÓN ORAL*. Se propone actividades de pre-producción individual y producción, en parejas, grupal o toda la clase.

- *COMPRENSIÓN DE LECTURA...* se proponen actividades de lectura rediseñadas y seleccionadas del material elaborado por ellos mismos que son parte de la producción escrita de sus mismas experiencias, la participación individual y grupal son factores importantes para la adquisición de la confianza de los estudiantes.

- *EXPRESIÓN ESCRITA*. Se propone actividades de producción escrita, corrección ortográfica a través de ejercicios de grafemática y composiciones propias.

- *VOCABULARIO*. Se inicia con la identificación de palabras relacionados con la actividad del módulo y la lección seguido de presentaciones audio-visuales que no requieren conceptos para ser entendidas.

-*ENFOQUE CULTURAL*. Se propone, también, la presentación conceptual respecto a la actividad y costumbres propias de los estudiantes y la razón la función, Por lo que la producción es conceptual, en su primera fase, y práctico en su segunda fase.

**f) Consolidación.** Consiste en desarrollar actividades que definan la aprensión del tema dictado, las mismas que reafirman y reciclan lo aprendido en la clase anterior y la del día.

**g) Evaluación**

Las sugerencias al o la docente, parte de realizar una actividad de consolidación, previa a la evaluación, para luego seleccionar parámetros de calificación, que lo/ la ayudaran a ver la evolución del estudiante respecto a la aprensión del tema.

#### 5.3.3.4.3 METODOLOGÍA

El programa propone, reconocer los conocimientos y habilidades previas que el estudiante posee para atender las situaciones planteadas en el curso, también proporciona el reciclaje continuo del vocabulario e introduce de manera gradual y progresiva las estructuras gramaticales. Ofrece además una práctica silenciada de los cuatro destrezas lingüísticas; Expresión e interacción oral, Comprensión auditiva, Expresión escrita, Comprensión de lectura, al mismo tiempo ofrece actividades de consolidación para enriquecer la practica del lenguaje turístico los mismos que permiten adaptar los contenidos del curso a distintos ritmos de aprendizaje y genera en el entrenado, la búsqueda de información en torno a cada tema. La evaluación es permanente y en cada lección se sugiere actividades para aplicar la evaluación formativa.

En resumen, **La propuesta de enseñanza de la lengua castellana con propósitos específicos para turismo**, GMEA fomenta el aprendizaje gradual y natural de la lengua castellana de manera que los estudiantes aprendan mientras valoran y respetan la cultura de las demás lenguas y perfeccionan el dominio total de todas las destrezas lingüísticas propias de esta lengua, mas allá de que se vive en un contexto de habla castellana.

**Para el estudiante:** El programa- texto que presenta una amplia variedad de situaciones y actividades de comprensión y producción oral, escrita, vocabulario, gramática algo de grafemática, esta dividida en cinco módulos cada uno de los cuales contiene:

Una página motivadora

Lecciones describiendo la tarea de los personajes que están en contacto directo con los turistas.

Cada lección presenta contenidos de orden instruccional, educativo y cultural.

**Funciones:**

- Responder las preguntas
- Participar activamente de las actividades en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Aprender las estructuras y vocabulario específico.
- Escuchar y atender las clases de instrucción.

**Para el instructor:** El programa cuenta con diseños estratégicos para el desarrollo de cada clase, puestas a consideración del (a) instructor (ra), planes de clase, sugerencias, actividades y tareas para el desarrollo de cada uno de los cinco módulos, evaluación.

**Funciones:**

- Guiar, en las actividades que presenta
- Motivar mediante actividades interactivas.
- Explicar las estructuras así como los nuevos términos.
- Controlar y evaluar el aprendizaje y enseñanza.
- Evaluar el aprendizaje de los estudiantes, con la opción a corregir los errores.

#### **5.3.3.4.4 ORGANIZACIÓN DE LA PROPUESTA DE ENSEÑANZA DE LA LENGUA CASTELLANA.**

##### **A. POR MÓDULOS:**

El programa de enseñanza de lenguas con propósitos específicos para turismo, comprende un total de seis módulos, sin embargo, para esta parte sólo se muestran cinco módulos, esto respecto a la enseñanza de la lengua. El curso comprende cinco módulos, los mismos se describen de la siguiente manera:

El primer módulo de introducción se refiere básicamente una presentación acerca del curso a desarrollarse y las ideas básicas de lo que trata la enseñanza de lenguas y el manejo del lenguaje turístico en los diferentes ámbitos, abajo mencionados, otro aspecto a tratar en el módulo es el manejo de los saludos y despedidas de manera formal e informal y aspectos generales acerca de la lengua objetivo, es decir, del castellano. Para los módulos restantes se proponen, básicamente, el manejo del lenguaje en los ámbitos que se mencionan.

**MÓDULO 1.** Introducción

**MÓDULO 2.** Lenguaje de Hoteles.

**MÓDULO 3.** Lenguaje de Restaurantes

**MÓDULO 4.** Lenguaje de Museos

**MÓDULO 5.** Lenguaje de Guías turísticos

## **B. POR LECCIONES.**

Cada modulo está compuesto por lecciones las mismas que se elaboraron de acuerdo a los servicios y funciones que facilitan cada uno de los personajes que están en contacto directo con el turista, tanto nacional como internacional.

## **C. DURACION DEL CURSO.**

Al presentar los cinco módulos con un número variante de lecciones, se conviene una carga horaria acorde con los contenidos y objetivos a alcanzar, las mismas deben estar de acuerdo con las posibilidades y disposición de los estudiantes a capacitar, se propone, noventa minutos por clase, cuatro días a la semana en un tiempo de cinco meses, mas aun si hablamos de la enseñanza del castellano pues al estar en contexto con la lengua, el aprendizaje es de forma natural y de rápida aprensión, eliminando las deficiencias, falencias lingüísticas y de comunicación.

Si bien es cierto, que cada uno de los módulos puede indistintamente ser desarrollado en un mes de instrucción, es también cierto que toda planificación debe ser no arbitraria, por lo que se propone y sugiere flexibilidad en cuanto al desarrollo de los temas y su relación con el número de módulos, número de días y semanas.

<b>Módulo 1</b>	<b>Título: Introducción</b>
<b>1 semana</b>	<b>6 horas/4 días a la semana</b>
Número de lecciones :	<b>Horas por lección</b>
1. Saludos	90 minutos
2. Despedidas	90 minutos
3. El Alfabeto Castellano	90 minutos

	90 minutos consolidación
<b>Módulo 2</b>	<b>Título: Lenguaje de hoteles</b>
<b>2 semanas</b>	<b>12 horas/4 días a la semana</b>
Número de lecciones :	<b>Horas por lección</b>
1. Recepción	90 minutos
2. Servicio de habitación	90 minutos
3. Servicio de ascensor	90 minutos
4. Operador turístico	90 minutos
5. Servicio de parqueo	90 minutos
6. Servicio de Internet, fax y llamadas telefónicas	90 minutos
	consolidación de 180 minutos
<b>Módulo 3</b>	<b>Título: Lenguaje de Restaurantes</b>
<b>2 Semanas</b>	<b>12 horas/4 días a la semana</b>
Número de lecciones :	
1. Recepción	90 minutos
2. Servicio de mesa	90 minutos
3. Servicio de caja y administración	90 minutos
4. Servicio bar cafetería	90 minutos
	Consolidación de 90 minutos
<b>Módulo 4</b>	<b>Título: Lenguaje de Museos</b>
<b>1 semana</b>	<b>6 horas/4 días a la semana</b>
Número de lecciones :	
1. Recepción	90 minutos
2. Servicio secretarial	90 minutos
3. Servicio de guías	90 minutos
4. Bibliotecario	90 minutos
	Consolidación de 90 minutos

<b>Módulo 5</b>	<b>Título: lenguaje de Guías Turísticos</b>
Número de semanas	Total : 6 semanas/ 1 ½ mes
<b>2 semana</b>	<b>12 horas/4 días a la semana</b>
Número de lecciones :	
1. Recepción	90 minutos
2. Coordinación	90 minutos
3. Asistencia	90 minutos
4. Conducción	90 minutos
5. Información	90 minutos
6. Animación	90 minutos
Número de horas: Total: 48 horas	Consolidación de 180 minutos

#### **5.3.3.4 PILOTAJE Y EVALUACION DE LA PROPUESTA PARA LA ENSEÑANZA DE LA LENGUA CASTELLANA.**

La presente propuesta ha sido desarrollada en la población de Amachuma del distrito 10 de la ciudad de El Alto, dado que esta es una de las regiones de mas alto potencial turístico para el municipio de esta ciudad, al mismo tiempo, la predisposición de la comunidad a participar de los cursos de capacitación en su primera fase, ha sido de gran cobertura e importancia para determinar el nivel y las características medibles del programa, nos referimos a la evaluación de la propuesta. Siendo marco de referencia, el desarrollo inicial o pilotaje de la propuesta, se debe remarcar que el pilotaje atravesó por tres fases irrelevantes tanto para el desarrollo y la obtención de resultados de la propuesta, misma que expondremos mas adelante.

También es importante mencionar que se ha desarrollado la parte motivadora del programa en general, que constituye el taller de concientización y sensibilización turística, para luego proceder con la enseñanza de la lengua castellana y las demás propuestas.

En su primera fase, se hizo una invitación formal mediante el GMEA y autoridades de Amachuma, a participar de los cursos/taller de capacitación y enseñanza de lenguas con fines turísticos a los integrantes de la población mencionada para luego seleccionar a nuestra población, sin embargo no fue necesario hacer la selección ya que el número de personas que respondieron a la invitación conformaban los 18 y 39 años de edad, también se hizo un diagnóstico sobre el manejo de la lengua y se encontró participantes cuya lengua de uso común es el aymará y participantes cuya lengua de uso común es el castellano pero que presentan deficiencias comunicativas en la misma a razón de las interferencias que sufre por el contacto con la lengua aymará, el grupo se conformó de 20 integrantes todos ellos pobladores del municipio de la ciudad de El Alto y residentes de la región de Amachuma, los cursos se llevaron a cabo en un aula de la unidad educativa de esta región.

Para la segunda fase, se procedió con el desarrollo de la propuesta, verificando temas a abordar y tiempo de desarrollo de los mismos. La duración del pilotaje, constituyó un mes, tiempo en el que se ha desarrollado no sólo la propuesta para castellano sino también las propuestas de aymará e inglés por secuencias, es decir, que una propuesta fue desarrollada después de otra, por lo que el curso de castellano abarcó siete días, los temas que se abordaron fueron de interés general respecto al turismo, esto para la propuesta motivadora,

en cambio para el desarrollo de la propuesta de enseñanza del castellano se abordó los módulos 1,2 y 3 desarrollando los primeros temas de cada módulo, vale decir: **M1 introducción** TEMAS; Saludos, Despedidas, **M2 Lenguaje de hoteles** **TEMA:** Recepción **M3 Lenguaje de Restaurantes** **TEMA2:** Servicio de mesa, para luego promover las respectivas consolidaciones, aspecto que por falta de tiempo no se pudo desarrollar, sin embargo, se aplicó las evaluaciones correspondientes al término de cada tema, por lo que podemos decir que las expectativas, al desarrollo de la propuesta, fueron satisfactorias, ya que los estudiantes respondieron con entusiasmo y motivación, aunque de manera general, a cada uno de los temas que se abordaron. Desde que se dió inicio con las charlas y el desarrollo de la propuesta, el objetivo principal fue la de *Enseñar la lengua castellana como lengua de especialidad para turismo a través de experiencias que motiven y enriquezcan los conocimientos para una comunicación eficaz, en todas sus destrezas, con los turistas nacionales y extranjeros*, pese a que sólo se pudo desarrollar tres módulos y algunas lecciones de las mismas, se cumplió, no en un 100%, pero con satisfacción el objetivo marcado. Entre nuestras apreciaciones se verificó el incremento de un adecuado vocabulario y buen manejo de la sintaxis castellana la misma que sirve de parámetro para definir la madurez sintáctica de los usuarios de esta lengua, los resultados de estas apreciaciones se pudieron ver a través de técnicas de escritura, comprensión y expresión oral, otra de las técnicas usadas para ayudar a nuestros participantes a enriquecer sus conocimientos, fue la simulación o dramatización durante algunas visitas que se realizó a

las diferentes áreas turísticas de su región, como los *chullpares de kaqimarka* y el mismo *Valle de Kaqimarka* donde se advirtió las deficiencias en el conocimientos de aspectos pragmáticos y culturales mismas que una vez corregidas ayudaron a enriquecer y mantener una buena comunicación en contexto y por ende en la capacitación de los participantes.

La fase tres corresponde a la evaluación definitiva y general de todo lo abordado en el tiempo de desarrollo de la propuesta de castellano para turismo el mismo que, como lo advertimos anteriormente, produjo buenos resultados ya que nuestros participantes mejoraron, en gran manera, el manejo de la lengua castellana en todas sus destrezas y competencias para el área del turismo. En conclusión, las bases metodológicas, métodos y técnicas planteadas para esta propuesta han proporcionando a los participantes el dominio de competencias comunicativas adecuadas al contexto turístico con los clientes al mismo tiempo enriqueció nuestra experiencia como capacitadoras y el manejo, desarrollo crítico de la propuestas para una nueva oportunidad en un nuevo contexto del Municipio de la ciudad de El Alto.

## PARTE II

### 5.4 DISEÑO DE CURSO DE LA LENGUA AYMARA

La complejidad cultural y lingüística de nuestro país, nos obliga a cuestionar la situación actual de lengua aymara, dado que en nuestro país, aproximadamente una tercera parte de la población tiene el aymara como su primera lengua o como segunda lengua. En la actualidad casi en la mayoría de las ciudades de nuestro país la actitud hacia el aprendizaje de esta lengua ha cambiado positivamente en relación a los años anteriores, sin embargo, la situación sociolingüística continúa siendo negativa, puesto que los tramites políticos, legales y otros aún se efectúan sólo en la lengua castellana, lo cual se constituye en una forma de perjuicio para las personas que tienen como L1 la lengua aymara. Esta realidad nos impone cambios que deben ser entendidas desde los programas educativos de carácter formal e informal, encaminadas a promover la enseñanza-aprendizaje de esta lengua y el uso adecuado de la misma en los distintos ámbitos de nuestra sociedad. Por todo ello, se ha propuesto diseñar el presente curso de aymara dirigido al ámbito turístico cuyo propósito es proporcionar a los pobladores de la ciudad de El Alto conocimientos y destrezas lingüísticas, comunicativas y sobre todo culturales de la lengua aymara que les permitirá, por un lado comunicarse eficientemente con visitantes de habla aymara y por otro lado puedan transmitir y promocionar aspectos culturales de la misma que se constituye en un recurso turístico interesante para los turistas extranjeros.

El curso a través de su estructura y contenido proponen el uso efectivo de la lengua, los métodos, técnicas, materiales, actividades y procedimientos de enseñanza-aprendizaje corresponden a las necesidades y capacidades individuales y generales de los estudiantes y su contexto en relación al turismo en la ciudad de El Alto. Consideramos que este curso de manera indirecta contribuirá a la sensibilización, promoción y grandeza de la lengua aymara dentro y fuera de nuestro país ya que esta lengua es parte de nuestra identidad, a través de ella se transmite la sabiduría y las tradiciones de nuestro pueblo, por lo tanto, aspirar a una sociedad verdaderamente democrática significa aceptar la diversidad cultural y lingüística de nuestro país, para ello, es primordial incentivar el uso de la lengua aymara, en los distintos ámbitos políticos socioeconómicos de la sociedad. Además, el curso contribuye a la actual coyuntura económica, social, cultural y política de nuestro país, dando funcionalidad y oportunidad de desarrollarse plenamente, para poder responder a los desafíos del siglo XXI. Asimismo, el curso promueve participación activa de los alumnos en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la lengua a través de contextos reales que perfeccionen el uso adecuado de la lengua en las destrezas necesarias de revalorización, construcción y promoción de los recursos naturales, culturales e históricos de la ciudad de El Alto, en conclusión este curso se constituye en un instrumento de capacitación de carácter económico y social que requiere el esfuerzo y la dedicación de los participantes dado que les permitirá, entre otras cosas, mejorar la calidad de vida que es una necesidad urgente a resolver.

#### **5.4.1 DISEÑO DE CURSO DE AYMARA BAJO EL ENFOQUE LENGUAS CON FINES ESPECIFICOS**

El presente curso de la lengua aymara para turismo se enmarca en el enfoque general de lenguas con fines específicos, dado que el mismo surge como respuesta a la necesidad de establecer competencias lingüísticas, comunicativas y principalmente culturales necesarias en el entorno laboral de turismo, así surge el término aymara con fines específicos. El curso está orientado a la enseñanza/aprendizaje del aymara como lengua materna y segunda lengua, contribuyendo de esta manera a la lingüística aplicada y al desarrollo económico y social de la ciudad de El Alto.

#### **5.4.2 EL METODO COMUNICATIVO EN EL DISEÑO DE CURSO DE LENGUA AYMARA**

El objetivo primordial del presente curso es desarrollar las capacidades comunicativas del estudiante, dado que la mayoría de las situaciones laborales del ámbito turístico implican la interacción oral y cultural. En tanto, el método comunicativo crea mecanismos que favorecen un aprendizaje autentico mediante materiales y actividades reales, incitando la participación dinámica del estudiante, en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la lengua.

En cuanto a las habilidades de la lengua aymara, el enfoque comunicativo propone el desarrollo equilibrado de las cuatro habilidades -comprensión auditiva, expresión oral, comprensión escrita y expresión escrita, con algunas diferencias. Con el enfoque comunicativo se reconoce que el estudiante cuenta con un cúmulo de experiencias y conocimientos; por lo que puede recurrir a la lectura/escritura para fijar mejor lo aprendido, con este enfoque no se sigue un orden único de presentación de habilidades, de tal manera que es posible comenzar por la comprensión auditiva o por la lectura. El papel del profesor en la enseñanza comunicativa sufre un gran cambio: se le pide que ejerza un control menos riguroso, que reconoce que el estudiante es capaz de participar proponiendo nuevas situaciones, elaborando materiales o creando diálogos, entre otras actividades. El profesor es el "facilitador" del aprendizaje y como tal es el organizador de las actividades de clase. Una de sus principales responsabilidades es proponer situaciones donde se establezca la comunicación y procurarse los recursos para que ésta se lleve a cabo. En cuanto a la corrección de errores, como la comprensibilidad del mensaje es prioritaria frente a la gramática, mientras lo que el alumno diga se entienda, no se le interrumpe. Cuando se estima que los errores gramaticales dificultan la claridad del mensaje, se le ayuda para que lo exprese de manera que sea comprendido. Posteriormente se proponen ejercicios de conceptualización para permitir que los alumnos deduzcan las reglas gramaticales. Este curso busca que el estudiante participe y se involucre realmente en su aprendizaje, que reflexione, proponga, imagine, organice, cree, en fin, que comparta la responsabilidad del proceso de aprendizaje.

Asimismo, las actividades que se adoptaron para el curso, propicia el trabajo en equipo, al mismo tiempo el curso promueve: el respeto a las ideas de los demás; el reparto de tareas según aptitudes; la ayuda mutua; el control de la disciplina; el incremento del tiempo de práctica; la responsabilidad.

El curso a través del enfoque comunicativo pretende que los estudiantes se apropien de la lengua aymara mediante su práctica en situaciones reales propuestas en el curso, las mismas han sido adecuadas a las necesidades e intereses reales de los estudiantes, con el fin de motivarlos en su propio aprendizaje y de que adquieran el dominio de la lengua de una forma más efectiva y duradera. En síntesis con la implementación del método comunicativo en el diseño de curso del aymará, se pretende promover la enseñanza bajo los siguientes ejes:

- **Obtener** conocimientos especializados de la lengua para la profesión concreta.
- **Practicar** la comunicación profesional
- **Desarrollar** la confianza cuando hable el aymara

### **5.4.3. PLANIFICACIÓN DEL CURSO**

#### **5.4.3.1 CONTENIDO DEL CURSO**

Con el enfoque comunicativo los contenidos programáticos se enuncian con base en las funciones del lenguaje (saludar, presentarse, pedir información, etcétera).

La gramática y el vocabulario están condicionados por la función, la situación y los roles de los interlocutores. Se concede mucha importancia a las condiciones en que se produce el mensaje y a la situación de comunicación (interlocutores, lugar, momento).

En cuanto al registro de la lengua que se enseña, se propone que el alumno se familiarice con dos niveles: el formal y el informal, además aprenda varias formas de expresar la misma idea para que adopte la o las que más se adecuen a su personalidad pues en una situación de comunicación, el que habla elige lo que dice y cómo lo dice. Por otra parte, el método audio lingual era mecanicista, establecía que el aprendizaje de una competencia lingüística se llevaba a cabo con base en automatismos verbales. Es por esto que se desarrollaban los reflejos por medio de ejercicios estructurales que eran en realidad ejercicios de condicionamiento (se imitaba un modelo único); se consideraba a la lengua como un conjunto de hábitos, como una asociación estímulo-respuesta.

El enfoque del nuevo programa establece las condiciones para que el estudiantes induzca reglas referentes a la lengua y a su empleo, por medio de la experimentación y el descubrimiento de funcionamiento (analiza lo que sabe decir, elabora hipótesis, las prueba, las modifica); eso lo conduce a reflexionar por medio de ejercicios de conceptualización que lo llevarán a deducir una regla parcial, que es la que necesita en ese momento.

#### **5.4.3.2 OBJETIVOS DEL CURSO**

### **Objetivo General**

- Enseñar la lengua aymara y desarrollar destrezas comunicativas para el manejo adecuado de la lengua objetivo en el ámbito laboral del turismo.

### **Objetivos Específicos**

- Estimular en el estudiante el trabajo cooperativo a través de situaciones reales del contexto laboral, en correspondencia con las necesidades e intereses de los estudiantes, creando una atmósfera de confianza, seguridad y empatía en el aula.
- Desarrollar en el estudiante estrategias de aprendizaje que le permitan reflexionar y conocer las técnicas que le son más eficaces en su aprendizaje.
- Promover en el estudiante la interacción con el grupo, la escuela y la comunidad, desarrollando el respeto por las ideas de los demás y la responsabilidad ante el trabajo.
- Motivar al estudiante a reconocer los valores de la cultura e interactuar con los mismos a través de la lengua, transmitiendo respeto, tolerancia y valoración por la cultura propia.

- Incorporar al estudiante a un aprendizaje activo a través de las nuevas situaciones de comunicación (dramatizaciones, diálogos, etc.), favoreciendo con esto su creatividad.
- Ampliar en el estudiante las bases lingüísticas que en niveles de estudio subsecuentes le permitan avanzar en el dominio de la lengua.
- Fomentar en el estudiante el trabajo en equipos y por parejas, asignando diversos roles de manera que se compartan las responsabilidades en el grupo.
- Promover en el estudiante la auto evaluación.

### **5.4.3.3 APLICACIÓN PRÁCTICA DEL CURSO: ACTIVIDADES Y MATERIALES DE ENSEÑANZA PARA LA LENGUA AYMARA.**

#### **5.4.3.3.1 MATERIALES**

La selección del material para la enseñanza así como el diseño, elaboración y desarrollo del texto constituye una de las etapas más importantes y difíciles ya que estos ayudan a generar el aprendizaje y como debe ser utilizada la experiencia del aprendizaje no sólo en clases, sino en situaciones reales de comunicación específica, a partir de ello el curso propone los siguientes materiales:

#### **A. MATERIALES AUTÉNTICOS.**

El enfoque comunicativo privilegia la utilización de materiales auténticos, y para el curso se ha planteado la utilización de una inmensa variedad de materiales auténticos: mensajes publicitarios, menús, canciones, emisiones de radio, mapas, poesías, imágenes, caricaturas, etc., que introducen en la clase una imagen muy rica desde el punto de vista cultural. La lengua que se utiliza en estos documentos es el que usan los nativos de la lengua, aporta un elemento de motivación, ya que introduce una gran variedad de situaciones, y permite al estudiante el desarrollo de estrategias, tanto auditivas como de lectura, para comprender el mensaje. Estos recursos auténticos, son empleados para desarrollar el conocimiento general de la lengua aymara.

## **B. EL TEXTO**

El texto, consiste en un manual de instrucción cuyos contenidos se basan, primordialmente en actividades de motivación, consolidación, reforzamiento de la enseñanza significativa de la lengua. Este tipo material se ha planteado un documento elaborado a partir de las necesidades comunicativas requeridas, de acuerdo a las tareas que debe desempeñar en el contexto turístico, es decir, su contenido lingüístico está en función de una progresión preestablecida y con un objetivo determinado.

## **C. MATERIAL DE APOYO.**

El material de apoyo, consiste en la selección de materiales auténticos de acuerdo al o a los objetivos de cada plan de clase, es así que se sugiere reúnan las siguientes características

- Deben basarse en principios de teoría básica.
- Tienen propósitos audio - visuales y reales para conservar el interés hacia el aprendizaje
- Están acordes con las necesidades de aprendizaje de los estudiantes athenos respecto al turismo
- Proporciona ejemplos ilustrativos, de como es utilizado y como utilizar el lenguaje adecuado.
- Proveen de oportunidades comunicativas individualmente, en pares o grupos

#### **5.4.3.3.2 ACTIVIDADES.**

Dado que la enseñanza mediante tareas es, probablemente, una de las propuestas que mejor responde a las necesidades específicas de enseñanza y aprendizaje del aymara para turismo, además de permitir ajustarnos a las necesidades lingüísticas, funcionales, socioculturales, etc. exige de los participantes la activación estratégica de competencias comunicativas específicas con el fin de resolver con éxito una serie de acciones intencionadas, con un objetivo claramente definido y con un resultado específico.

Una tarea, por tanto, puede definirse como cualquier acción intencionada que el docente considera necesaria para conseguir un resultado concreto en cuanto a la resolución de un problema, el cumplimiento de una obligación o la consecución de un objetivo. Así una tarea puede ser de todo tipo desde lingüísticas a no lingüísticas, pueden ser sencillas o incluir un gran número de pasos y subtareas intermedias, pueden reflejar la vida real o ser tareas de carácter pedagógico, concebidas específicamente para el aula. Pero a pesar de su variación conlleva actividades de lengua requieren de la competencia comunicativa previa del estudiante. De acuerdo a los materiales propuestos, las actividades sugeridas del curso son las siguientes:

- Juegos recreativos
- Juego de roles
- Simulaciones
- Debates y discusiones
- Diálogos e improvisaciones
- Producción de gráficos, composiciones y expresiones
- Tareas basadas en toda actividad de comunicación escrita, oral, lectora y expresiva preparada como soporte para la enseñanza, sean estos ejercicios o prácticas, utilizando el manual, tarjetas improvisadas e interacción comunicativa en partes y grupos.

#### 5.4.3.4 GUÌA GENERAL DEL PROCESO DE ENSEÑANZA.

El curso de aymara para turismo es una propuesta innovadora, su práctica se resume en desarrollo de los siguientes pasos:

##### 5.4.3.4.1 PLAN DE CLASE.

Para el desarrollo eficiente del curso se propone los siguientes aspectos:

- a) **Título:** apuntar el título de la lección a desarrollar se constituye en el inicio de la tarea.
- b) **Nombre:** nombre del o la docente.
- c) **Tema:** de lo que se tratará en la clase del día
- d) **Razonamiento:** de acuerdo al plan de clase que actitud humana tomar respecto a la enseñanza y aprendizaje de la lección del día, es decir el mensaje que se pretende transmitir.
- e) **Conocimientos básicos:** todo estudiante, participante del curso, deben conocer lo primario antes ingresar al desarrollo de la clase, así que es importante identificar lo aprendido en una clase anterior y saber qué es lo que se pretende enseñar con la lección del día. Haciéndose la siguiente pregunta: ¿qué se enseñó la clase anterior?, ¿Cuáles fueron los alcances?, es decir, resultados anteriores.
- f) **Objetivos de la clase:** el o la instructor (a) toma en cuenta, siempre las metas ha alcanzar con el desarrollo de la clase, es decir, ¿Qué se pretende enseñar? y ¿Con qué propósito? ¿Cuáles son los alcances?, si la destreza ha desarrollar con el tema es funcional o lingüístico etc.

**g) Tipo de destreza:** Al momento de plantearse los objetivos, es importantes conocer el tipo de destreza que se pretende desarrollar o reforzar en los estudiantes, ya sean estos comunicativos o lingüísticos.

**h) El anzuelo.** La selección de la técnica motivadora es otro de los aspectos mas importantes para el desarrollo eficaz de la clase, entonces marcar el ¿cómo llamar la atención del estudiante? o ¿como motivarlos al aprendizaje?, puede ser definitivo para la aprensión.

**i) Actividades:** El desarrollo de la clase, por lo general, se basa en actividades de ejercicio diario, por lo que se debe seleccionar la actividad del día de acuerdo a la lección y los objetivos planteados para el mismo.

**j) Organización de la clase:** Se constituye en la planificación o selección de alguna o muchas técnicas de trabajo en aula, con los estudiantes, por ejemplo, si para el desarrollo adecuado de la clase, se agrupara o se los hará trabajar en pares o simplemente de forma individual, la manera en que se los situara, el trabajo, la participación, la interacción que se pretende lograr con los estudiantes, de acuerdo a la destreza que se pretende desarrollar o reforzar, esto por su puesto ya enmarcado en el objetivo.

**k) Tiempo:** Otro de los aspectos de mayor relevancia es la organización y distribución del tiempo de trabajo para el desarrollo de la clase esto, también, de acuerdo a las actividades a desarrollar y los objetivos a alcanzar.

**l) Materiales:** Para esta sección, se toma en cuenta la selección y empleo de los materiales para la clase, acordes con los objetivos planteados y la distribución del tiempo para cada actividad.

**II) Evaluación:** La parte más importante para la consolidación del aprendizaje, es la evaluación, donde los estudiantes demuestran el valor de su aprendizaje, entonces es necesario enmarcar ¿cómo o de qué manera se desarrollara la evaluación?. Todos los aspectos enmarcados para la elaboración del plan de clase, deben ser tomados en cuenta y son puestas a consideración del o la instructora siempre y cuando tenga conocimiento de los citados anteriores, nos referimos a la aplicación práctica.

#### **5.4.3.4.2 PROCEDIMIENTOS PARA LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE LA LENGUA OBJETIVO.**

En esta parte se realiza una descripción de todos los pasos a seguir, para lograr y responder al plan de clase elaborada para el desarrollo de la lección, la misma, siempre, es puesta a consideración de el o la instructor (a) como **técnicas sugeridas** y se divide en:

##### **A. INTRODUCCIÓN.**

Al inicio de la primera clases, del programa de enseñanza de lenguas, con propósitos específicos para turismo, GMEA. Se propone un primer paso que sugiere actividades capaces de ejercitar con los estudiantes las instrucciones que se dan y darán a lo largo de todo el desarrollo del curso. Por ejemplo el saludo, presentaciones, el establecer contacto con sus compañeros y con el instructor, etc.

##### **B. ACTIVANDO CONOCIMIENTOS PREVIOS.**

Las actividades al inicio de cada clase o lección preparan el ambiente y predisponen a los interesados para empezar a pensar en la lengua y utilizarla, partiendo de lo que ya se conoce e invitándolo a relacionar los contenidos con el contexto real.

### **C. PRESENTACIÓN.**

Consiste en realizar actividades de presentación del contenido del tema, para el que se sugiere los siguientes procedimientos:

- Anécdotas y experiencias previas a manera de introducción
- Utilizar fotografías e ilustraciones etc.
- Tarjetas de apoyo
- Objetos reales para presentar el contenido de manera significativa

#### **- Práctica.**

Consiste en el desarrollo de actividades prácticas donde los estudiantes trabajan con lo aprendido.

**- Producción.** La producción consiste en desenvolver los resultados de la clase impartida, es decir, el estudiante comienza a aplicar sus conocimientos y fabrica rutinas de aprendizaje adecuados a la actividad que se plantea en cada clase, para esto es importante hacer un seguimiento y colaborar con el desempeño y la creatividad del estudiante.

#### **- Consolidación.**

Actividades que reafirman y reciclan lo aprendido en la clase anterior.

Las sugerencias al instructor o instructora, es que tome en cuenta siempre el alcance de sus objetivos antes de ingresar a la parte evaluativa, el mismo le permitirá apreciar el progreso de los estudiantes e interesados y evaluar el progreso al final de cada clase.

#### **5.4.3.4.3 METODOLOGÍA A UTILIZAR.**

El programa propone, reconocer los conocimientos y habilidades previos que el entrenando posee para atender las situaciones planteadas en el curso, también proporciona el reciclaje continuo del vocabulario e introduce de manera gradual y progresiva las estructuras gramaticales. Ofrece además una practica silenciada de los cuatro destrezas lingüísticas; comprensión auditiva, producción oral, lectura, escritura, vocabulario, al mismo tiempo ofrece actividades de consolidación para enriquecer la practica del lenguaje turístico los mismos que permiten adaptar los contenidos del curso a distintos ritmos de aprendizaje y genera en el entrenando, la búsqueda de información en torno a cada tema. La evaluación es permanente y en cada lección se sugiere actividades para aplicar la evaluación formativa. En resumen, El curso de aymara para turismo fomenta el aprendizaje gradual y natural de la lengua aymara de manera que los estudiantes aprendan mientras valoran y respetan la cultura de las demás lenguas.

**Para el estudiante:** El programa- cuaderno que presenta una amplia variedad de situaciones y actividades de comprensión y producción oral, escrita, vocabulario, gramática algo de grafemática, esta dividida en cinco módulos cada uno de los cuales contiene: una página motivadora, lecciones describiendo la tarea de los personajes que están en contacto directo con los turistas, cada lección presenta contenidos de orden instruccional, educativo y cultural.

**Funciones:**

- Responder las preguntas
- Participar activamente de las actividades en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Aprender las estructuras y vocabulario específico.
- Escuchar y atender las clases de instrucción.

**Para el instructor:** El programa cuenta con diseños estratégicos para el desarrollo de cada clase, puestas a consideración del (a) instructor (ra), planes de clase, sugerencias, actividades y tareas para el desarrollo de cada uno de los cinco módulos, evaluación.

**Funciones:**

- Guiar, en las actividades que presenta
- Motivar mediante actividades interactivas.
- Explicar las estructuras así como los nuevos términos.
- Controlar y evaluar el aprendizaje y enseñanza.
- Evaluar el aprendizaje de los estudiantes, con la opción a corregir los errores

#### **5.4.3.4.4 ORGANIZACIÓN DEL CURSO DE ENSEÑANZA DE LA LENGUA AYMARA.**

**A. POR MÓDULOS:**

El curso de aymara para turismo comprende un total de cinco módulos, el primero es un modulo de introducción, el segundo módulo es lenguaje de hoteles, el tercer modulo es lenguaje de restaurantes, el cuarto módulo es lenguaje de museos y el quinto modulo es lenguaje de guías turísticos. A continuación se describen los módulos:

**MAYIR JACH´A T´AQA (Modulo 1):** Taqi kun aymara aru ch´amacht´aña

**PAYIR JACH´A T´AQA (modulo 2):** Jach´a Kurpacahsin uta

**KIMSA JACH´A T´AQA (Modulo 3):** Anqat manq´añt uta

**PUS I JACH´A T´AQA (Modulo 4):** Taqi kun tamanaka uñtañataki uta

**PISQA JACH´A T´AQA (Modulo 5):** Jaqi taqi kun amuyt´ayañ irpiri

## **B. POR LECCIONES.**

Cada módulo esta compuesto por lecciones las mismas que se elaboraron de acuerdo a los servicios y funciones que realizan cada uno de los personajes que están en contacto directo con el turista, tanto nacional como internacional.

## **C. DURACION DEL CURSO.**

Al presentar los cinco módulos con un numero variante de lecciones, se estipula una carga horaria acordes con los contenidos y objetivos ha alcanzar, las mismas deben estar de acuerdo con las posibilidades y disposición de los entrenando a instruir, se propone, noventa minutos por clase, mas aun si hablamos de la población alteña, cuyas regiones turísticas a promover, crear y revalorar, tienen deficiencias lingüísticas y comunicación. Cada módulo ha sido dosificado para el trabajo de uno a dos semanas haciendo un total de ocho, tomando en cuenta un promedio de seis horas académicas por semana.

<b>TIEMPO ESTIMADO DEL CURSO</b>	
<b>Módulo 1: Introducción</b>	<b>Título:</b> (introducción) Taqi kun aymarata ch'amacht'aña
<b>3 semanas</b>	<b>horas/4 días a la semana</b>
Numero de lecciones: 1. Aymar aru jach'anchañataki 2. Saminaka/isinaka 3. Jakuñanaka 4. Yananaka. 5. Purasanaka 6. Lurawinaka 7. Mara paxsinaka 8. Tuqinaka 9. Pachanaka 10. Jaqi janchinaka	<b>Horas por lección</b> 90 minutos 90 minutos Consolidación 180 minutos
Número de semanas Número de horas	<b>Toral 3 semanas</b> <b>18 horas</b>
<b>Módulo 2: Lenguaje de Hoteles</b>	<b>Título:</b> Jach'a puriñataki uta arunaka
Número de semanas: 2 semanas	<b>14 horas/4 días a la semana</b>
Numero de lecciones : 1. Arumtasiñawi 2. Kurpachawi 3. Kurpachasiri yanapaña 4. Telephunuta parlaña 5. Sarjañataki 6. Ikiñ utar irpaña 7. Anqa tuqinaka amuyt'yaña	<b>Horas por lección</b> 90 minutos 90 minutos 90 minutos 90 minutos 90 minutos 90 minutos 90 minutos - Consolidación 180 minutos
<b>Módulo 3: Lenguaje de Restaurantes</b>	<b>Título:</b> Anqat jach'a manqañ uta
Número de semanas: 2 semanas	<b>12 horas/4 días a la semana</b>
Numero de lecciones : 1. Qatukawi 2. Manq'añat Kistawinaka 3. Manq'añanaka amuyt'yaña 4. Manq'anaka parlaña 5. Yuspagarañataki 6. Sarjañataki	<b>Horas por lección</b> 90 minutos 90 minutos 90 minutos 90 minutos 90 minutos 90 minutos Consolidación 180 minutos

<b>Módulo 4: Museo</b>	<b>Título:</b> Taqi kun tamanaka uñtañataki uta
<b>Número de semanas: 1 semana</b>	<b>6 horas/4 días a la semana</b>
Número de lecciones :  1. Jan armasñañataki  2. Nayra pacha kutiñataki  3. Nanakampi jikisiñani	<b>Horas por lección</b>  90 minutos  90 minutos  90 minutos  Consolidación 90 minutos

<b>Módulo 5: Guía turístico</b>	<b>Título:</b> Jaqi amuyt'ayañ irpiri
<b>Número de semanas: 1 semana</b>	<b>6 horas/4 días a la semana</b>
Número de lecciones :  1. Khitiptansa?  2. Kunjamatansa  3. Turistiku markanakar uñst'ayanaka	Horas por lección  90 minutos  90 minutos  90 minutos  Consolidación 90 minutos

#### **5.4.3.4.5. PILOTAJE Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA PARA LA ENSEÑANZA DE LA LENGUA AYMARA.**

La propuesta de enseñanza de la lengua aymará del programa de enseñanza de lenguas con propósitos específicos para turismo, GMEA, ha sido desarrollada de igual forma, en Kaqimarka, región de la población de Amachuma, donde los niveles de formación educativa respecto a la enseñanza de la lengua aymará son completamente insuficientes pese a que una gran mayoría de los habitantes de esta población poseen como lengua materna el aymará y la usan en contextos de comunicación familiar. Previo diagnóstico realizado a los participantes de los cursos de capacitación para la enseñanza del aymará para turismo, se ha podido verificar deficiencias en la expresión escrita, comprensión de lectura, y algunas en la comprensión y expresión oral, pero si hablamos del ámbito turístico las deficiencias son en un 100%. Para iniciar con el desarrollo de la propuestas para la enseñanza de la lengua aymará, se definió el número de participantes por aula los mismos constituyen un número similar al de los que participaron en la enseñanza del castellano, asimismo se definieron los módulos y número de temas a desarrollar, acordes con el tiempo estipulado para el avance de cada una de las propuestas, la que constituye un total de 9 días, además de promover la motivación principal que definió en su totalidad los resultados de aprendizaje de los participantes. Durante el proceso de enseñanza y aprendizaje de lengua aymará, se pudo ver como el descubrimiento se hacía parte integral de los estudiantes ya que saber hablar una lengua no es igual que conocerla, pues sabemos, como hablantes y

conocedoras, que la lengua aymará constituye una institución muy compleja y de riqueza cultural inimaginable, esta variable, ayudo al desempeño e interés de los participantes por dominar esta lengua en todas sus competencias y destrezas comunicativas, especialmente para el turismo, pues el desarrollo del turismo en su región cuyos hablantes conocen bien su lengua la manejan en una situación con el turista, resultó ser un parámetro de desarrollo eficiente por parte de los estudiantes facilitando no sólo el aprendizaje, sino la enseñanza. Para el desarrollo de la propuesta, se abordaron 2 módulos: PAYIR JACH´A T´AQA (modulo 2): Jach´a Kurpacahsin uta de los que se desarrollaron las lecciones; Arumtasiñawi Kurpachawi y KIMSA JACH´A T´AQA (Modulo 3): Anqat manq´añt uta cuyas lecciones fueron; Qatukawi Manq´añat Kistawinaka, todos referentes solo al ámbito turístico. A la conclusión del desarrollo de la propuesta, mediante evaluaciones orales, escritas, participativas, en general formativas se pudo verificar que cada una de los métodos, técnicas, actividades y materiales son eficientes para el desarrollo de este tipo de cursos pero se debe destacar la ayuda de los materiales auténticos y de contexto pues resultaron ser instrumentos de enriquecimiento del vocabulario y la mejora de expresión oral en frases, también destacar el interés por aprender a escribir esta lengua ya que se necesita mas tiempo para apoyar en el aprendizaje de esta competencia. En conclusión se puede mencionar que los resultados del desarrollo de la propuesta para aymará, fueron de gran satisfacción, logrando alcanzar los objetivos de la propuesta, por lo que los participantes ahora adaptan de forma adecuada su lengua para el turismo en la ciudad de El Alto sin dejar de lado el valor cultural de la misma.

#### **5.4.3.4.6 RECOMENDACIONES PARA UN DESARROLLO ADECUADO DEL PROGRAMA**

De acuerdo los resultados de la encuesta y el diseño de la propuesta, es aconsejable tomar en cuenta siempre la motivación que empuja a los estudiantes a asistir a los cursos de capacitación y alimentar el mismo haciéndonos parte integrante de los objetivos que persiguen, además de crear y motivar nuevas expectativas partiendo de los objetivos que como docentes en la enseñanza de lenguas nos motivan a dictar los cursos. Si bien el programa de enseñanza de lenguas con propósitos específicos para turismo en la ciudad de El Alto, persigue un solo objetivo, también es cierto que propone la enseñanza de tres lenguas cuyas metodologías se asemejan en mas del 50%, sin embargo no se debe dejar de lado que cada una de las lenguas a enseñar, se identifican por tener características propias ya sea a nivel sintáctico, gramática, semántica, morfológico, cultural esta ultima, la mas importante, por ser una de las que caracteriza las actitudes de sus hablantes no solo hacia el aprendizaje, sino a la forma de ver el mundo en su conjunto, aspecto que como docentes debemos considerar de manera prioritaria para entender y dar a entender las simple diferencias que parecen separar a las personas de otros en igual condición humana. Finalmente dada las condiciones de desarrollo del programa y cada una de las propuestas para la enseñanza de la lengua castellana, aymará e inglés se recomienda ser innovadores con algún toque de improvisación acordes con el contexto siempre en el marco del conocimiento y el alcance de los objetivos plasmados para cada una de las propuestas del programa, procurando consentir todas las necesidades no solo lingüísticas, sociales o culturales sino, también afectivas.

## **PARTE III**

### **5.5 ENGLISH COURSE DESIGN**

Languages within tourism, particularly, English is the principal means of communication. People who work with tourists must be able to speak English well because it has become a common language for travellers from many different countries. Thus this factor and others that we explained in the diagnosis section suggested working on the design of the course. The main purpose of the present course is to enable our students to use the language effectively in the workplace within tourism. We are convinced that the course designed on the basis of the ESP approach for the specific language teaching, as well as the adoption of the Communicative method will provide students to use the language properly and correctly in job related tasks. English for Specific Purposes make the maximal use of students' learning resources, all of which are bought to bear on acquiring specific, pre-identified linguistic items, and skills. Thus upon the completion of the course students will have the opportunity to use English immediately in the employment context. Within communicative method students could learn the language through interesting and authentic tasks, activities and projects. Teachers and students will adopt different types of roles, according to the topic, skills and activities that they carry out in the classes. To conclude we could say that in general the course is flexible, efficient and effective because the approach, method, materials, and activities that we adopt in the course provide students the learning of the language from their experiences within real context.

### **5.5.1 DESCRIPTION OF THE COURSE**

The present course is concerned with teaching English to the people who will work at the tourism industry. The course is programmed for beginners since it comprises five modules; the first one dealing with topics, knowledge, and skills of general English. The other ones deal with topics, knowledge, skills of English in order to accomplish concrete tasks to be performed at the hotel, restaurant, museum, and tourist guide. The course is scheduled for approximately five months.

The course emphasizes an active learning approach, based on a process of experience, reflection and action. The key principle is that people do not learn simply by passive listening. They need to be involved from the onset of the teaching. The approach challenges traditional roles of teachers and students. Also the course emphasizes on communication, the Communicative method that we adopt for teaching the language provide students with a real language, authentic material, and dynamic tasks, activities, and projects those which will stimulate and challenge our students in the process of learning the language. The course enables teachers and students to collaborate and share ideas relevant to their interests and concerns. The course promotes task-based learning which involves students in comprehending, manipulating, producing and interacting in the target language. We consider that students in order to be effective communicators at the workplace need to develop linguistic competence, communicative competence, discourse competence, socio-linguistic competence, strategies competence and cognitive competence.

### **5.5.1.1 AIMS OF THE COURSE**

The main aims of the course are the following:

#### **General aim:**

- To provide learners the necessary English knowledge and skills so that they can communicate effectively with English speaker customers at the workplaces within tourism.

#### **Specific aims:**

- To provide learners with the authentic job related language, materials, activities and tasks.
- To provide learners with the practice of listening, reading, speaking and writing strategies.
- To contribute learners with personal, social and educational development.
- To help learners understand the grammatical rules from functional exercises.
- To encourage learners to increase their knowledge about other cultures.
- To encourage learners to communicate in a wide range of workplace situations.
- To provide learners with efficient learning strategies.
- To develop learner' skills in self evaluation.

### **5.5.1.2 CONTENT OF THE COURSE**

Before defining the content it is important to point out that the course was designed for students who will use the language in the workplace. In this sense the main objective that the course pursues is to develop on the learners the communicative competence, which from our point of view involves two types of competencies: the product oriented competence and the process oriented competence. The first one is concerned with linguistic, sociolinguistic, strategic, discourse and intercultural competencies. The second one is concerned with the social values and attitudes competencies. Thus we propose task-based syllabus because it will integrate all the competencies that we have mentioned previously.

#### **a) General Topics of the course:**

The general topics of the course are the following: General English (Module 1); The Hotel (Module 2); The Restaurant (Module 3); The Museum (Module 4); The Tour Guide (Module 5).

#### **b) Language knowledge:**

Structure: verb tenses, auxiliary verbs, regular and irregular verbs, modal verbs, demonstrative adjectives, adverbs of time, prepositions articles definite and indefinite, personal pronouns, interrogative pronouns, passive voice and so on. Functions: greeting and introducing oneself and others, saying goodbyes, giving information, helping, complaining, answering questions, describing people, places, and objects.

Vocabulary: related with hotel, restaurant, museum, and tour guide. Cultural: social behaviour, nutritional habits, festivals, geography, art, literature, customs, and so on. We would like to point out that the English' learners within tourism need to learn not only about specific grammatical aspects of the language but also they need to learn about the specific cultural aspect of the language.

**c) Language and job skills:**

- Speaking: to make formal and informal presentations, to give instructions, to make job demonstrations, to give descriptions and explanations.
- Interactions: to welcome guest or customers at workplace, to show the hotel facilities, to entertain, to participate in discussions, to participate on formal and informal meeting, to organize work interview.
- Listening: understand oral description, instructions, recommendations, lectures, information sessions, conversations.
- Writing: to write formal and informal business letter, complaining and apologizing letters, fax, memorandum and work report, articles, a plan, a short story.
- Reading: understand the fax, memorandum, report, advertisement, articles, formal and informal letters. Those skills within tourism industry are essential because jobs or professions within tourism require the use of different skills, sometimes when the workers at the hotel are talking by phone they will need to understand the message and also to answer it, in this case they will use the speaking and listening skills.

## **5.5.2 PRACTICAL APPLICATION OF THE COURSE: METHODOLOGIES, ACTIVITIES AND MATERIALS FOR TEACHING AND LEARNING**

As we have said during the process of learning students need to be involved on the active participation from the beginning ending of the course. The more involved the learners become in their learning, the more likely they are to learn. Learning should be seen as a participatory process where the role of the teacher is facilitation, not indoctrination. When considering the teaching and learning methods and materials to be used in the ESP course, it is important to decide early on about what the teacher will do, and what the learners are expected to do on a specific field. Learning English of tourism demands the acquisition of a wide range of knowledge, skills and attitudes in learners. If learners are to be empowered with effective methodologies, activities, materials, they must be able to organize their own learning.

### **5.5.2.1 METHODOLOGIES**

The methodologies that we propose for the course emphasize on a group work, oral presentation, project works, brainstorming, and short discussions. Those methodologies encourage students to practice the language on real situations, to share ideas in which students develop their skills and abilities in the transferring of information and opinions between themselves. The teaching and learning methodologies of the course that we propose are the following:

### **a) Oral Presentations**

The oral presentations are concerned with the teacher's spoken message. We consider that the presentations are very effective and economical method of transferring information to a big group or when there is a need to present a large number of items of information in a short period. In order to work effectively with this kind method we believe that the teacher may enrich his/her presentation by the use of illustrations on the board or transparencies or slides with the aid of the overhead projector. Sometimes teacher can also be combined it with any other teaching method like demonstration, questioning or practical training to make it more effective.

### **b) Project works**

We propose the project works because it is an extremely useful element on the process of teaching the language. This method provides learners to participate into the 'real job world'. It provides learners to work individually or in group. At the same time the project follow a cyclical model of experimental learning which might progress from project ideas to concrete experience, reflective observation, abstract conceptualization and new project ideas. It also allows learners to contribute ideas and negotiate topics and tasks. Thus we consider that the use of project in our course will be helpful and useful because it permits learners to discover their specific strengths, interests and talents.

### **d) Group work**

We consider it is important to encourage our learners to work in group because it helps them to participate dynamically in the process of learning the language.

The group work is organized in small groups to discuss something or to carry out activities such as exercises, practical, role play performances, preparing materials and so on.

**e) Brainstorming**

Brainstorming is another method that we suggested for the course because it generates a range of ideas from a group of people, quickly and effectively. It overcomes obstacles in discussions. It also could be used as a warm-up exercise.

**f) Short discussions**

We propose for course the short discussions method which is used when very often, we will need our participants to discuss a very specific issue or question for a few minutes only. One difficulty with group discussions is that they often go on longer than you expected. So, we consider that it is vital to give learners clear instructions to the group on the output of the discussion and how long they should take.

**g) Providing a demonstration**

Demonstrations on language teaching are especially important because it is a very practical activity. Learners should have the chance to develop a range of practical skills as well as grammar knowledge. Demonstrations may require a lot of organization and preparation beforehand.

### **5.5.2.2 TEACHING AND LEARNING MATERIALS**

The materials of the course are based on written and audiovisual proposes. These materials will facilitate communication and support teaching and learning. They provide guidance to teachers and learners and will serve as a future reference or to facilitate self-learning. The materials that we propose for the course are based on theoretical principles, on the learners' needs and background, specific knowledge, skills, problems that our learners are likely to encounter in the everyday working lives within tourism. All these materials will help and encourage our students to learn the language through interaction and using the authentic language on a real context at the workplace. Thus the materials for the course are the following:

#### **a) Written materials**

Within written materials we suggested the following: a textbook, a manual, business letters, advertisements, newspaper, magazines, articles and so on. The written materials' content supports the teaching and reflects the course and topic aims, objectives and learning outcomes.

#### **b) Audio-visual materials**

The audio-visual materials of the course we propose are the following: films, video, CD-ROMs, tape recorder, internet, overhead transparencies or slides, pictures, signs, graphic.

### 5.5.2.3 TEACHING AND LEARNING ACTIVITIES

The activities that we propose for the course have been prepared to support communicative language teaching classes. We think that the development of the oral abilities in a second language like other skills requires regular exercise and reinforcement. Therefore the activities offer this practice in using English, and the activities are the following:

- a) **Simulations and role play:** The simulation of a real life situation is created in the classroom (e.g. pretend you are in the Alexander hotel, restaurant, museum, etc.).
  
- b) **Problem solving:** Activities which encourage students to talk together to find a solution to (a set of) problems or tasks (E.g. students are given some problems: the guest is complaining about the room at the hotel, the guest is lost in the city, they need urgently to come back to the hotel)
  
- c) **Personalization:** Students talk about themselves (E.g. find out five things you have in common with your partner.)
  
- d) **Oral interaction:** Different students are given different bits of information. By sharing the information they can complete the tasks. (E.g. students in pairs have the same text, but with different bits of information removed they have to ask their partner questions to get the information).

- e) **Ranking:** Students have to put a certain number of items from a given list into an order of importance or preference and then try to persuade their classmates to accept their choices, first in pairs, then classmates to accept their choices, first in pairs, then in groups, then as a class, trying to reach a consensus. (E.g. What are the most important buildings in El Alto city?)
  
- f) **Discussions / Debates:** Students express their opinions on the different topics. It is often best for students to talk about topics in small groups first before discussing as a class. (E.g. the class is first divided into two groups to prepare arguments for and against a particular motion, often controversial topics).
  
- g) **Games:** Guessing Games. Students have to guess what is written on a card or shown on a picture by asking questions. (E.g. students have to guess objects, famous people, occupations, or actions mimed by other students, etc).

#### **5.5.2.4 GUIDES TO GENERAL TEACHING PROCEDURES**

This section is concerned with the teaching procedures. In this sense, in order to carry out effectively the process of teaching the language we believe that it is important to plan the classes. The process of planning a lesson is a practical activity that translates the overall training course design into detailed plans combining content, methods and materials to achieve the clearly defined learning outcomes.

#### **5.5.2.4.1 PLANNING A LESSON**

We believe that before the lesson it is important to familiarize with the methods, materials and activities that we carry out in the classes. It could help us plan the lesson effectively.

We consider that an efficient lesson plan should contain the following elements:

- a) Subject and topic
- b) The class or group we teach (year, number of students),
- c) The main goals of the lesson (What you hope to achieve.)
- d) The main objectives (What the participants will be able to do by the end of the lesson.)
- e) Time of classes: Allocate time to each element to make sure it fits into the lesson.
- f) The presentation of the main theme, perhaps a demonstration or a practical activity for your participants.
- g) A conclusion and a link to the next lesson.
- h) A list of the teaching and learning activities you will use in each part of the lesson.
- i) A list of the teaching and learning materials you will need for each activity.
- j) A guide to how you will evaluate the learning in the lesson.

#### **5.5.2.4.2 LESSON PROCEDURE**

The lesson procedure consists on steps that we follow for planning the lesson. The steps for planning the lesson we propose are divided into three main components. These are Pre-activity, Main Activity, and Follow-Up (Sample of a lesson plan in Appendix A).

**a) Pre-activity:**

Within this stage we will introduce the ideas and objectives of the lesson. We suggested some useful techniques from which we will get the students' attention and motivation. Those techniques are the following: oral presentation, asking, discussion of a picture related to the topic, focus on the language items (e.g. items of vocabulary), exposing problems.

**b) Main activity:**

At this stage we will focus on the lesson. It consists on organizing the students so that they can do the activity. It could involve making pairs or groups, moving the seating, etc. It is important to give students clear instructions for the activity. Demonstrations should be more effective than a long explanation.

**c) Follow Up:**

At this stage we will provide students the necessary feedback for correcting their misunderstanding and reinforce their learning.

**d) Round up:**

In order to enrich and remediate the students' knowledge and skills we suggested some activities such as: homework, and project. These types of activities help students consolidate the class work and prepare them for the future work.

**e) Evaluation:**

We propose two types of evaluation: the formative (continuous assessment) and the summative testing (achievement test at the end of unit). Thus in the first case, in order to make sure that our students have arrived at their intended destination we suggested some activities: gathering students' work and assessing this work using some kind of grading rubric that is based on lesson objectives. Also we could replicate some of the activities as part of the lesson, without providing the same level of guidance as during the lesson. In the second case, as the course is for students who will use the language at the workplace within tourism, so what we must evaluate is the language knowledge, skills that students have learned in a course. Therefore for the course we propose the achievement tests these which will be done at the end of every two units.

**5.5.2.4.3 ORGANIZATION OF THE COURSE**

The course provides students to learn the language by modules because they respond to a determined context. At the same time they provide knowledge not only to the students, but also to the teachers. We consider that the language used within learning modules has to be simple since learning generates autonomy.

**a) Modules:**

The course comprises five modules; each one has 5 to 10 units. Each module is designed approximately for one month. The first module is concerned with the general language teaching, it has been designed according to the students' needs toward the language.

The objective of this module is to provide students with the knowledge, skills of the general English so that they will use effectively in every day situation. Within this module there are some topics such as: formal and informal greeting, alphabet, the family and others that we consider it is interesting for the students. The other modules are concerned with the specific language teaching like the following:

**MODULE 1:** Introduction

**MODULE 2:** The Hotel

**MODULE 3:** The restaurant

**MODULE 4:** The museum

**MODULE 5:** The tour guide

#### **b) Units**

The units have been designed according to the tasks that our students will carry out in the hotel, restaurant, museum and tour guide. Before teaching any unit, the teacher should look at the summary of the main teaching linguistic knowledge and skills. The unit also recycles language presented in previous one.

#### **c) Course schedule**

In order to define the schedule of course we have considered the number of the lessons, objectives of the course. Therefore the course is scheduled for five months. Each session of the course is scheduled for 90 minutes. However, it is important to point out the course schedule we propose should be flexible.

<b>MODULE 1: INTRODUCTION ( GENRAL ENGLISH )</b>		
<b>Number of units</b>	<b>Estimated time by lesson</b>	<b>Week /Months</b>
1. Introduction 2. The alphabet 3. Greeting and Goodbyes 4. Nationalities and professions 5. The family 6. My favourite clothes 7. El Alto city and its means of transport 8. My health and nutrition 9. Our wonderful last vacation 10. Let's plan El Alto city anniversary Consolidation	90 minutes/two session 90 minutes/two session 460 minutes/ five session	Four session at the week
<b>Total: ten units</b>	<b>35 hours/ 25 session</b>	<b>1 moths</b>
<b>MODULE 2 : THE HOTEL</b>		
<b>Number of Units</b>	<b>Estimated time by lesson</b>	<b>Week /Months</b>
1. Introduction 2. Who works at the hotel? 3. Welcome to the Alexander hotel 4. Hotel services 5. Guest's complain 6. Gust's problems 7. Housekeeper and guest 8. Hall porter and guest 9. Saying goodbye to the guest 10. My job interview Consolidation	90 minutes/two session 90 minutes/two session 460 minutes/ five session	Four session at the week
<b>Total: ten units</b>	<b>35 hours/ 25 sessions, each one of 90 minutes.</b>	<b>1 moths</b>

<b>MODULE 3: THE RESTAURANT</b>		
<b>Number of units</b>	<b>Estimated time by lesson</b>	<b>Week /Months</b>
1. Introduction 2. Welcome to the Restaurant 3. Food and drink 4. Recommending 5. My soup is hot! Consolidation	90 minutes/two session 90 minutes/two session 90 minutes/two session 90 minutes/two session 90 minutes/two session 450 minutes/ five session	Four session at the week
<b>Total: five units</b>	<b>20 hours/ 15 sessions, each one of 90 minutes.</b>	<b>3 weeks</b>
<b>MODULE 4 : THE MUSEUM</b>		
<b>Number of units</b>	<b>Estimated time by lesson</b>	<b>Week /Months</b>
1. Introduction 2. Receiving visitors 3. Rules of the Museum 4. History 5. Guiding a tour at the museum Consolidation	90 minutes/two session 90 minutes/two session 90 minutes/two session 90 minutes/two session 90 minutes/two session 450 minutes/ five session	Four sessions at the week
<b>Total: five units</b>	<b>20 hours/ 15 sessions, each one of 90 minutes.</b>	<b>3 weeks</b>
<b>MODULE 5 : THE TOUR GUIDE</b>		
<b>Number of units</b>	<b>Estimated time by lesson</b>	<b>Week /Months</b>
1. Introduction 2. Welcoming tourist 3. Showing places of interest 4. Etiquette and customs 5. I need to buy antiques spoons! Consolidation	90 minutes/two session 90 minutes/two session 90 minutes/two session 90 minutes/two session 90 minutes/two session 450 minutes/ five session	Four sessions at the week
<b>Total: five units</b>	<b>20 hours/ 15 sessions, each one of 90 minutes.</b>	<b>3 weeks</b>

### **5.5.2.5 RECOMMENDATION FOR THE EFFECTIVE DEVELOPMENT OF THE COURSE**

In order to conduct the course successfully we suggested some tips that we hope will be useful for those teacher who will replicate our proposal.

- The most important factor in the process of learning the language is the students' motivation, so the teacher must be creative.
  
- Ask your students why they think they should learn about this topic, this could help them have some input into the aim and objectives of the lesson.
  
- Encourage your students to work co-operatively in groups. It is important to monitor when the activities involving the whole class together, it gives to the teacher the opportunity for introducing, reinforcing or clarifying elements of the language.
  
- Be aware of conflicts on the process of learning, and find ways of resolving these with the participation.
  
- Introduce the discussion on assessment and evaluation at the very beginning of any learning process.

- Help your students structure and verbalize their new knowledge through questioning, probing, discussing.
- Use different activities for each lesson, a well-planned succession of activities of varying lengths, types, combining different skills.
- Help your students to try out new skills, solve new problems, test out their new knowledge in reality.
- Encourage intercultural learning by giving insights into both their own and the foreign culture.
- Provide relevant experiences and information; make sure the learners are actively involved.
- Respond in a flexible and respectful way to specific needs of the learners.
- Prompt your students to understand, not memorizing. Use authentic materials, regalia, pictures, magazines, etc.
- Encourage your students to use their own style of learning, using a range of sources to get linguistic and factual information.

### **5.5.2.6 THE PILOTING AND EVALUATION OF THE COURSE**

The present course was piloted in Amachuma region, district 10 in El Alto City for one month (August, 2007). We implemented the course in this region because it has an interesting natural attraction called “Valley of Moon”. This region has been discovered recently as the new district at the El Alto city. People who live in this region from the beginning of the project showed interest and willingness to help us. All those factors encouraged us to implement the course in this region. The piloting of the course involves three stages that we will describe next.

During the first stage we invited the people of Amachuma to take the course, it was done formally with the participation of the Gobierno Municipal de El Alto. After that, we verified the number of the participants, modules to cover, schedule of the sessions, achievement test, and the infrastructure. Thus our participants were 20 all of them from 18 to 39 years old. The classes were given at the Public School in Amachuma. During the piloting we could cover: Module 1: Introduction (unit 1: introduction, unit 2: the alphabet, unit 3: Greeting and Goodbyes); Module 2: the Hotel (unit 1: Introduction, unit 2: Who works at the Hotel?); Module 3: The Restaurant (unit 1: Introduction; unit 2: Welcome to the restaurant). During the piloting we had three achievement tests (See the Achievement test in appendix C) at the end of each two units.

During the second stage we implemented the units of the course which involve eight

sessions. In the first session we introduced the course, at the same time we made a review about the English that our participants already have learnt. According to the results of this review we realized that almost half of them had some deficiencies in all the skills of the language. In the second session we implemented the unit one (Module: 1). In this session we provided students with the knowledge of some relevant grammatical items as well as some cultural aspect of the language, also some exercises and activities for reinforcing their previous knowledge. In the third session we explained and described the English alphabet (Unit two: Module 1), we used different techniques in order to help our students pronounce the word correctly: these included drilling, and spelling. The exercises and activities that we use in this session such as: songs, short dialogues, games, students found them interesting and motivating. In the fourth session we developed the last unit three (Module: 1): Greeting and Goodbyes, this unit provides students with knowledge about the use and function of the formal and informal greeting and goodbyes. In the fifth session we developed the unit one (Module 2: the hotel): Introduction, within this session students learnt about the type of hotel and its role within tourism industry. In the sixth session, we developed the unit two (module 2: the hotel): Who works at the hotel?, this unit provides students with language for identifying themselves, describing different profession and function at the hotel. In the seventh session we developed the unit one (Module 3: the restaurant): Introduction, in this session students learnt about the role and type of the restaurant in the tourism industry.

In the eighth and last session we developed the unit two (Module 3: the restaurant): Welcome to the restaurant “La Bolivianita”. During this session students learnt about the English language for receiving customers, asking for possession to the customers at the restaurant.

The units, activities and materials we presented along with the course were interesting and students found them motivating.

The evaluation of the course corresponds to the last stage. We consider that the most important data for analysis was students' response to the course through the achievement tests after every two units. The main aim of the course is to provide students with necessary English knowledge, skill and attitude, so they will improve their English and use it effectively for communicating with English-speaking customers in the tourism workplace. We might say that the results that we obtained so far are satisfactory because students have improved their English knowledge, and also they found the course interesting and motivating. During the course we appreciated that students improved their vocabulary, oral expression and reading comprehension, as well as others skills, but to a lesser extent. We used different techniques to help our students to practice speaking, writing, and reading: drilling, spelling, making plans, role plays, simulations, guessing the title, guessing word from the context, multiple choice, gapped sentences and incomplete sentences, as well as translation. The activities that we implemented in the course involved our students on the cooperative learning, and also stimulated them to consolidate their earlier learning.

The students' response to the course was positive because during all the sessions that we had they claimed to have enjoyed the course, and their comments reflected their enjoyment and desire to communicate meaningfully with other students. The course gave the students the opportunity to learn new words and remember ones that had previously been taught. It was done by writing about the topics relevant to the student's preferences. It was a more effective

way of learning vocabulary than memorizing individual words in a list. At last the course also proved to be a positive influence on those students who did not participate, and did not like to speak aloud, they were very shy. However the activities that we presented they found interesting and like the others students became more motivated to learn English. So far we have mentioned all the positive points. However we consider important to mention the main problem we faced that it was a little hard for the students to get used to the new way of learning vocabulary in context since they were used to learning it by memorizing.

To conclude, we might say that the approach centred on the students, communicative method and also the use of some techniques from the traditional methods that we presented for the course were effective because we realized that students will be able to begin the conversation with English-speaker tourist on simple every day situations or within tourism industry. In addition the group work, writing and reading short messages, role play, simulation, drilling and translation were favourable for improving our students English. And also the course improved our experience as teachers because we had the opportunity to share students' dreams, ideas, and lives in their home which let us understand the problems that some of them had on the process of learning the language.

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIÓN**

A lo largo del capítulo de introducción y diagnóstico del presente trabajo hemos puesto de manifiesto que la capacitación de los recursos humanos junto al conocimiento de lenguas unido a las destrezas comunicativas se constituyen determinantes para el éxito de la actividad turística en la ciudad de El Alto. En este contexto surge el programa de enseñanza de lenguas con fines turísticos que comprende el curso de inglés, castellano, y aymara. Creemos que los objetivos propuestos en cada uno de estos cursos serán alcanzados, pues, los mismos han sido diseñados atendiendo a las necesidades específicas y reales en relación al turismo y lenguas de los pobladores de la ciudad de El Alto.

Con respecto al objetivo central del trabajo a través de la estructura y contenido del programa de enseñanza de lenguas para turismo consideramos que se logró alcanzar el mismo, en el entendido de que los enfoques teóricos de la lingüística, psicología y pedagogía en la enseñanza de lenguas para turismo, así como el enfoque metodológico que adoptamos en el diseño del programa, lo constituye en un instrumento práctico, efectivo, relevante y de gran contribución al desarrollo turístico de esta ciudad. Práctico porque integra conocimientos, habilidades y valores de lo lingüístico, y lo laboral del turismo como objetivo final de la enseñanza de lenguas con fines específicos.

Efectivo porque plantea tareas, actividades que se ejecuten como problemas variados,

suficientes y diferenciados, que tienden a promover un aprendizaje autónomo y consciente, y vivencial. Relevante porque potencia el desarrollo más allá de lo académico, pues se utiliza como medio para el logro del crecimiento personal del alumno para actuar en correspondencia con su encargo social. Otro aspecto importante del programa es que potencia en el alumno el aprendizaje dinámico y el pensamiento reflexivo en la búsqueda del conocimiento, considerándole como protagonista activo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, al mismo tiempo promueve la comunicación facilitando la práctica constante de la lengua a través de materiales, tareas y actividades auténticos. Asimismo, lo que se pretende lograr a través de la enseñanza de inglés como lengua extranjera, y la enseñanza de castellano y aymara como lenguas nacionales considerando el aspecto cultural es fortalecer la identidad nacional encaminada al respeto de la diversidad cultural y de las particularidades locales, frente a las extranjeras

Por otro lado, respecto a los objetivos específicos del trabajo, consideramos que los mismos tendrán un gran alcance y contribución en los diferentes factores que involucra el turismo, mediante la implementación del programa en las distintos distritos de la ciudad de El Alto se efectivizará de manera directa o indirecta el turismo sostenible, en la perspectiva de construir una plataforma competitiva en el manejo adecuado de la lengua inglesa, castellana y aymara ante el turista nacional y extranjero, la misma que derivará en el decir y hacer eficiente del personal en el contexto laboral que trascenderá en la eficaz incorporación a la vida laboral y ciudadana de los mismos, además de mejorar la calidad de vida.

Por el carácter práctico del programa se pretende involucrar en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la lengua castellana, aymara e inglés para turismo a jóvenes, adultos

integrantes de alguna comunidad, personal de empresas públicos-privados, así como la población en general, proporcionando conocimientos, destrezas concernientes con la lengua y cultura, como también aquellas concernientes con la promoción y emprendimiento de atractivos, servicios, y actividades turísticas de la ciudad de El Alto, a partir del cual se contribuirá a la recuperación, preservación y promoción de los recursos y riquezas turísticas de esta ciudad, que indirectamente conllevará a nuevos emprendimientos comunitarios de turismo en la ciudad de El Alto.

El programa a través de la formación integral del alumno pretende optimizar la calidad de servicio de las actuales y futuras empresas y actividades turísticas de esta ciudad, en consecuencia se mejorará los ingresos económicos que se traduce en el incremento de empleos, en el fortalecimiento de la oferta turística actual, en la incorporación de nuevos recursos turísticos facilitando la operación turística y la difusión de los mismos.

Desde el punto de vista del enfoque inglés con fines específicos aplicado en la enseñanza de castellano y aymara se ha logrado constatar la eficiencia del mismo, a través de la implementación de los cursos de castellano, y aymara a la región de Amachuma (distrito 10) de la ciudad de El Alto se ha logrado verificar la gran aceptación y éxito del enfoque, dado que el alumno incrementó y fortaleció su conocimiento lingüístico, comunicativo, y cultural en ambas lenguas.

Por lo que se refiere a los objetivos, contenidos, materiales y actividades de enseñanza y aprendizaje de inglés, castellano y aymara han sido planteados considerando las tareas

específicas en el ámbito laboral de turismo y los resultados que obtuvimos del cuestionario de análisis de necesidades, ambas informaciones han sido primordiales en general para la dirección, ejecución y evaluación del programa de lenguas para turismo.

Por último, la propuesta es un gran aporte no sólo al Gobierno Municipal de El Alto, sino también a la sociedad inmersa en la enseñanza-aprendizaje de lenguas para turismo, dado que las propuestas orientadas en la enseñanza de inglés, castellano y aymara establecen las condiciones necesarias que promueven el uso efectivo de la lengua atendiendo a las situaciones reales de comunicación, involucrando y motivando al alumno a la búsqueda independiente del conocimiento, como parte de su actividad. Sin olvidar que este programa se enmarca en lo moderno y flexible, por lo que es importante destacar que la propuesta está sujeta a modificaciones y nuevos planteamientos que pueden enriquecer su contenido para las futuras generaciones que sin duda alguna sentirán los beneficios de este proceso de cambio y el establecimiento de nuevas estrategias, como respuesta inmediata a las necesidades de la población actual, naciente y creciente de la ciudad de El Alto y sus regiones cuyo valor cultural se identifican por ser diversos.

## **RECOMENDACIONES**

Convencidas que el presente trabajo tendrá una gran aceptación y repercusión en la presente y futura generación de la ciudad de El Alto, y a partir de los diferentes componentes teóricos, metodológicos y prácticos del trabajo se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Los cursos de lenguas dirigidos a individuos cuyo objetivo de aprender la lengua surge como medio de trabajo deben contemplar aspectos de la lengua, personales y laborales comprendidas en un ámbito específico, por lo que se sugiere incentivar entre los docentes una actitud orientada a la programación de cursos de lenguas con propósitos específicos que promuevan la formación integral del alumno, procurando incluir conocimientos, habilidades y actitudes y valores sociales que le permitan no solamente el uso efectivo de la lengua sino también enfrentar eficientemente situaciones difíciles tanto en contextos laborales como en situaciones de la vida en general.
- Actualmente la actitud hacia el uso y aprendizaje de lenguas nativas en este caso del aymara ha cambiado positivamente en los diversos ámbitos de la sociedad, por ello se propone motivar a los profesionales de lengua, así como alumnos a diseñar programas, cursos, materiales y actividades para la enseñanza de la lengua aymara tomando en consideración técnicas y procedimientos del enfoque inglés con fines específicos, así como enfoques metodológicos modernos y tradicionales que promuevan no sólo el conocimiento de unos aspectos gramaticales y lingüísticos de la lengua, sino que también desarrolle competencias comunicativas y socioculturales de la misma.
- Se ha visto que el enfoque lenguas con fines específicos en la enseñanza de lenguas maternas: castellano y aymara ha sido favorable por los resultados obtenidos tras el pilotaje de los mismos. Por lo tanto se sugiere promover entre los docentes del campo de la enseñanza de lenguas la factibilidad de este enfoque en la enseñanza de otras lenguas (castellano y aymara) para diferentes ámbitos de la sociedad, dado que actualmente muchas personas que tienen como L1 el castellano presentan falencias en los diferentes niveles de la

lengua debido a la interferencia de la lengua nativa (aymara), entonces a través de este enfoque se puede lograr mejorar esas falencias, ya que los procedimientos favorecen de gran manera el logro de este fin.

- El presente programa de enseñanza de lenguas para turismo se constituye en un instrumento inicial y punto de partida para enriquecer y profundizar los componentes teóricos, metodológicos y procedimentales del mismo adecuando a las necesidades y demandas necesarias para un determinado contexto.

Finalmente, esperamos se consideren las recomendaciones propuestas, a fin de optimizar, enriquecer el trabajo y desde luego a partir de ello proponer proyectos educativos innovadores considerando las necesidades subjetivas y objetivas de un determinado grupo de estudiantes, su contexto y por supuesto de la sociedad en general.

## **BIBLIOGRAFIA.**

ALACARAZ VARÓ, E., 2000 Diccionario de términos de turismo y ocio. Barcelona: Ariel.  
Editorial: Barcelona.

APAZA APAZA, IGNACIO, 1999 Los procesos de la creación léxica en la lengua aymara.  
Industrial grafica Magenta, La Paz.

APAZA APAZA, IGNACIO, 2000 actitudes sociolingüísticas entre estudiantes de la ciudad de La Paz y El Alto.

APAZA APAZA, IGNACIO, 2000 Tareas en la Planificación Lingüística. Asociación de Docentes de la Facultad de humanidades y Ciencias de la Educación UMSA., realizado el 21 al 23 de septiembre. La Paz –Bolivia.

ALLEY, J. P.B. y WIDDOWSON, H.G. 1974 Teaching the communicative use of English. International Review of in language Applied linguistics Teaching.

AGUIRRE BELTRÁN, B. y HERNANDEZ, C. 1985 El lenguaje del turismo y de las relaciones públicas. Alcobendas (Madrid): SGEL (SOCIEDAD General Española de librería),.

ANTONIO DE LA FLOR SANTALLA, 1998 Fundamentos del Diseño Curricular y Currículum.

ALESÓN CARBONELL. M. A., 2000 Tourism: the problems of the definition of a new ESP. A study of the didactic implications of this characterisation. En F. Luttikhuizen (Ed.), II congrés internacional sobre llengües per a finalitas especificues. EASE seminar. Barcelona: Publicacions de la Universitat de Barcelona.

ALTÉZ MACHÍN, C. 1997 Marketing y turismo. Madrid: Síntesis.

BHATIA, V.K. 1993 Analysing genre: language use in professional settings. London and New York: Logman ,

BIOJOUT DE AZAR, I., 1996 Política lingüística y lenguas extranjeras. Disponible en <http://www.frances.int.ar/doc/plurilinguisme.htm>.

BERTONIO, LUDOVICO, 1984 Vocabulario de la lengua aymara. CERES IFEA, MUSEF (1612 facsímil), La Paz,

BENNETT, W. A., 1975 Las lenguas y su enseñanza. Ediciones Cátedra, S.A. Madrid. Cambridge University Press.

BOSCH ABARACA, E. y GIMENEZ MORENO, R., 2001 Tourist's needs versus student's needs: A pedagogical approach to teaching English for tourism.

BROCA FERNANDEZ, A. y ESCOBAR MONTERO, M. , 2002 Fundamentos para la elaboración del programa de inglés en turismo. Universidad de Alcalá de Henares.

BROUGHTON, G., 1980 Teaching English as a foreign language. London: Routledge & Kegan Paul,

BALBONI, P. E., 1989 La microlingua del turismo come 'Fascio di microlingui'. En P.E. Balboni, Microlingue e letteratura nella scuola superiore. Brescia: La Scuola.

CABELLOS CASTILLA, M. R. y CATILLO GARCIA, G. S., 2002 Un estudio Comparativo de distintos Métodos de inglés para turismo.

CALVI, M. V., 2001 El Español del Turismo: Problemas Didácticos. En F. Luttikhuizen (Ed.), IV congrés internacional sobre llengües per finalitates especificques. The language of internacional communication. Español de los negocios.

CANTÓN RODRIGUEZ, M. L., 2000 Estudios de Turismo y Formación en Idiomas: la Lengua Francesa con Fines Específicos. En I Congreso Internacional sobre Turismo y Mediterráneo. Disponible en <http://www.Fes/Congresos/.htm>.

CARRIAGA SUZEL, A., 2003 La Lingüística Aplicada a la enseñanza del inglés técnico., en Revista de Lenguas No 15 de la Carrera de Lingüística e Idiomas, UMSA. Edit. Lateral La Paz – Bolivia.

CARRIAGA ZUCCEL 2003, Inglés técnico en la Universidad, revista lengua UMSA.

CERDÁ REDONDO, E., 2000 English Teaching for Tourism Studies: A methodological approach. En actas del X Congreso luso/español de lenguas aplicadas ás ciencias e às tecnologías. Portalegre: Escolar Superior de Tecnología e Gestao, Instituto Política de Portalegre.

COOK, R. A., YALE, L. J. MARQUA, J. J., 1999 Tourism. The business of travel. New Jersey: Prentice Hall.

CROCKER, A. y SWALES, J., 1984 Exploiting video in LSP: Towards an art of the improbable.

CRYSTAL, D. A., 1991 Dictionary of Linguistics and Phonetics. London: Blackwell.

CUNNINGGSWORTH, A., 1995 Choosing Your Course book. Oxford: Heinemann.

DALE, G. y OLIVER, H., 2000 Travel & tourism. London: Hodder & Stoughton,.

DANN, G.M.S., 1996 The language of tourism: A sociolinguistic perspective. Oxon: CAB international.

DUDLEY-EVANS, T. y ST JOHN, M.J., 1998 Developments in English for Specific purposes: A multi-disciplinary approach. Cambridge University Press.

DUCKWORTH, MICHAEL, 1993. English for the Hotel and Catering Industry. Oxford University Press.

ESTRATEGIA DE DESARROLLO ECONOMICO EDEL-GMEA, 2005 – 2020 El Alto productivo: “Diagnostico Urbano, Visión y Lineamientos, Programas-Proyectos y Planes de Negocios”.

EDEL 2005-2020, Estrategia de desarrollo económico.

FUNDACION PARA LA GESTION DEL DESTINO TURISTICO, 2006 Construimos turismo de los andes a la amazonia La Paz- Beni

GARCIA BERZOSA, M. J., 1999 El Inglés en turismo. En F. Luttkhuizen (Ed.). Barcelona: Universidad de Barcelona.

GARCIA MAYO, M. P., 2000 English for specific purposes: Discourse analysis and course design. Bilbao: Universidad del País Vasco.

GONZALES RODRIGUEZ, P., 2002 ¿Materiales auténticos o adaptados en una clase de francés empresarial? Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá de Henares.

GRADDOL, D., 1997 The future of English? London: The British Council.

G.M.E.A., 2005 “EL ALTO, Capital de oportunidades”.

G.M.E.A., 2004-2006-2010, Plan de Desarrollo Municipal – plan de desarrollo estratégico del turismo.

GIMENO Sacristán 1989, comprender y transformar la enseñanza

HALLIDAY, M.A.K., 1978 Language as social semiotic: the social interpretation of Language and meaning. London: Edward Arnold.

HAYES, M. ESP, 1998 course design: Teaching medical students EAP instead of EOP. Barcelona: Universitat de Barcelona.

HUTCHINSON, T. & A. WATERS, 1987 English for Specific Purposes: A learning-centred approach. Cambridge: Cambridge University Press.

HENANDEZ S., 1991 Metodología de la investigación. MCGRAW-HILL Internacional de México S.A.

HOLLIWAY, J.C., 2002 The business of tourism. Harlow: Pearson Education Limited/Prentice Hall.

JUAN, R.,\_2002 En hosteleria no sobra gente en ningún puesto. Monster. es. Disponible en <http://turismo.monster.es/articulos/hosteller/imprime>.

KENNEDY, C. y BOLITHO R., 1984 English for Specific purposes. London: Macmillan.

LITTLEWOOD, W., 1981 Communicative language Teaching. London: Logman.

MUNBY, J. 1978, Communicative syllabus design. Cambridge: Cambridge University Press,

MENDOZA J., 1999 El desafío de las lenguas nativas.

MARSCH A 2005, Aprendizaje de Idiomas

NUNAN, D., 1989 Designing tasks for the communicative classroom. Cambridge: Cambridge University Press.

RICHARDS J, 1990 Approaches and methods in language Teaching. Oxford University Press.

RICHARDS J, 2001 Desarrollo Curricular en la Enseñanza de la lengua

ROBINSONS, S., 1994 Content in English for Specific purposes has been focused on at the expense of methodology. London: Institute of methodology, University of London.

REVISTA 2005 – 2006. Los barrios de El Alto y sus empresas “ciudad joven”.

STURTRIDGE, G., 1997 Using simulation in teaching English for specific purposes. Oxford: Modern English Publications.

SECRETARIA DE TURISMO, 1990 Manual de Recursos Humanos en Hoteleria. Edit. Limusa S.A.

STREVENS, P., 1980 Teaching English as an international Language: From practice to Principle Oxford: Pergamon, Press.

SWEESCONTACT, 2005 Manual de gestión turística a nivel local.

STERN H.H., 1992 Issues and Options in Language Teaching. Oxford University Press, Oxford.

UE-GMEA 2004, El Alto, nueve aspectos que configuran la ciudad.

WIDDOWSON, H.H., 1998 Aspectos de la enseñanza del lenguaje. En Mendoza Fillola, A. Conceptos Clave en Didáctica de la Lengua y la Literatura. Horsori, Barcelona.

WIDDOWSON, H. G., 1983 Learning Purposes and Language Use. Oxford: Oxford University Press.

WWW. Fe y alegria.org/imagen 2004.

