

# COMPETENCIAS COMUNICATIVAS EN LOS SERVIDORES TURÍSTICOS DE CARTAGENA: UN ANÁLISIS PEDAGÓGICO DE LOS PROCESOS ENSEÑANZA APRENDIZAJE DEL INGLÉS EN LOS GUÍAS TURÍSTICOS DE CARTAGENA

Carmita Barrios Vargas<sup>1</sup>  
Enyel Manyoma Ledesma<sup>2</sup>

## RESUMEN

Los resultados de investigación que se presentan hacen parte de un macro proyecto investigativo de la Fundación Universitaria Colombo Internacional - UNICOLOMBO, el cual está orientado a describir el estado actual de las competencias comunicativas (inglés) en los servidores turísticos de la ciudad de Cartagena, producto de un proceso de escolarización, que de acuerdo con lo que se plantea en el Plan de Desarrollo del Distrito de Cartagena, enfatiza una educación bilingüe desde el preescolar hasta la media como respuesta a la vocación de una ciudad turística y el desarrollo de las competencias laborales de los educandos. Bajo esta perspectiva se intenta promover el desarrollo de competencias en el manejo de una segunda lengua (el inglés), y por otro lado promover la calidad en los programas de enseñanza del mismo. Se trata de que los estudiantes “aprendan lo que necesitan aprender, lo sepan aplicar y aprovechar a lo largo de la vida” en cualquier contexto en que estos se desempeñen, sea a nivel turístico, cultural, social o educativo. Esto constituye un reto y desafío frente a las necesidades del contexto global que ubican a Cartagena como destino turístico por excelencia.

Los resultados de la tercera parte de esta investigación, responden a un análisis de los enfoques, métodos y teorías que fueron objeto de enseñanza del inglés en los guías turísticos de la ciudad de Cartagena, para develar una propuesta encaminada a mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje de una lengua extranjera en un contexto reconocido como patrimonio histórico de la humanidad.

## PALABRAS CLAVES

Adquisición de una lengua extranjera, autonomía, enfoques, métodos y teorías.

## ABSTRACT

Research findings presented here become part of an investigative macro project by the Fundación Universitaria Colombo Internacional-UNICOLOMBO; it focuses on evaluating the current level of the tourism servers' English communicative skills in the city of Cartagena as the fruits of an educational process that based on what is proposed by the Development Plan for the District of Cartagena emphasizes on bilingual education from pre-school up to middle-school as a response to the city's tourist status and the development of educators' work skills. From that perspective, the aim is to promote skills for mastering a second language (English) as well as the quality of this language teaching programs. The focus is on the fact that the students “learn what they need to learn, use it appropriately and benefit throughout their lives” in any type of contexts they perform in whether it is the tourist, cultural, social or educational field. That poses a challenge addressing the needs of the global context that recognizes Cartagena as a privileged tourist destination par excellence.

The results of this research's third stage respond to an assessment of the approaches, methods and theories that were implemented while teaching of English to the tour guides of the city of Cartagena to then formulate a proposal targeting the improvement or enhancement of a foreign language teaching learning processes in a context that was declared a World Heritage Site by Unesco.

## KEYWORDS

Foreign language acquisition, autonomy, approaches, methods and theories.

Artículo de investigación depositado en febrero 10 de 2012, aprobado en abril 16 de 2012.

1 Directora de investigación, Fundación Universitaria Colombo Internacional. Cartagena, Colombia. cbarrios@unicolombo.edu.co

2 Docente investigador, Fundación Universitaria Colombo Internacional. Cartagena, Colombia. emanyoma@unicolombo.edu.co

## INTRODUCCIÓN

El ejercicio investigativo que se presenta, plantea cómo ha sido el proceso de adquisición de una lengua extranjera (inglés) en los Guías turísticos de la ciudad de Cartagena; en él, se busca explicitar las teorías, enfoques y métodos que permitieron orientar los procesos de enseñanza-aprendizaje de este idioma. En consecuencia, se esboza una propuesta de mejoramiento en la enseñanza de una lengua extranjera.



Fuente: [http://turisticut.com/wp-content/uploads/2011/06/cartagena\\_de\\_indias1-300x223.jpg](http://turisticut.com/wp-content/uploads/2011/06/cartagena_de_indias1-300x223.jpg)

El contexto teórico que sirve de base para realizar el análisis se basa en los estándares del Marco Común Europeo y en los resultados de las encuestas aplicadas a los Guías turísticos de la ciudad de Cartagena, que interactúan a diario con extranjeros que hablan inglés.

### 1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El turismo es una de las fuentes principales de ingreso que posee la ciudad y el país; en los últimos cinco años, los comportamientos de las temporadas de vacaciones han evidenciado que Cartagena se ha constituido en uno de los destinos más atractivos para extranjeros, que ven en este contexto un escenario altamente competitivo. La vocación turística, de la ciudad de Cartagena propició que fuera declarada Patrimonio Histórico y Cultural de la Humanidad en 1984, por su legado arquitectónico, histórico y cultural; esto le hace exigencia en movilizar ciudadanos que comporten altas competencias en el manejo de una lengua extranjera, en este caso el inglés, para atender el gran flujo de extranjeros que la visitan.

Esta dinámica demanda la necesidad de generar iniciativas a nivel nacional para el fortalecimiento del “Proyecto Cartagena Bilingüe”, brindando una amplia gama de oportunidades a nivel laboral y cognitivo. El objetivo de este proyecto es conseguir que las instituciones educativas del Distrito brinden una enseñanza con calidad, con la finalidad de que los estudiantes desde los primeros años de escolaridad desarrollen competencias comunicativas en inglés con el componente gramatical, textual, ilocutivo y sociolingüístico, estrategia fundamentada en los conceptos nodales necesarios para afrontar situaciones reales de vida.

Actualmente, la población estudiantil menos favorecida de Cartagena no tiene acceso a la enseñanza bilingüe. Con el proyecto se busca integrarla a este proceso. Igualmente, tiene como finalidad el fortalecimiento del turismo y el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, capacitando a los docentes de inglés y a los estudiantes de educación media (grados 10° y 11°).

Pese a esta iniciativa, muchos jóvenes que han pasado por el proceso de escolaridad, como en el caso que compete, “los Guías turísticos de la ciudad de Cartagena”, no evidencian las competencias comunicativas adecuadas para interactuar con los extranjeros que hablan inglés.

Sin duda alguna, la comunicación en términos de competencias como función social, contribuye a la divulgación del conocimiento científico, a la solución de problemas prácticos, a la movilización de la información; sin contar los grandes beneficios que aporta desarrollar procesos de comunicación altamente efectivos y eficaces que movilizan acontecimientos tanto históricos como culturales.



Fuente: [http://turisticut.com/wp-content/uploads/2011/06/cartagena\\_de\\_indias1-300x223.jpg](http://turisticut.com/wp-content/uploads/2011/06/cartagena_de_indias1-300x223.jpg)

Se ha detectado que muchos de estas debilidades tienen su origen en las teorías, enfoques y métodos utilizados por los enseñantes del idioma inglés, muchos de ellos lo ponen de manifiesto cuando intercambian conversación y cuando se trata de seguir su propio proceso de aprendizaje, lo anterior permite plantear el siguiente problema:



Fuente: [http://turisticut.com/wp-content/uploads/2011/06/cartagena\\_de\\_indias1-300x223.jpg](http://turisticut.com/wp-content/uploads/2011/06/cartagena_de_indias1-300x223.jpg)

¿Qué tipo de teorías, enfoques y métodos están siendo utilizados y/o deberían utilizarse por los profesores para la formación de los Guías turísticos de la ciudad de Cartagena?

## 2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar las teorías, enfoques y métodos, empleados por los educadores en el proceso de adquisición de una lengua extranjera en los Guías turísticos de la ciudad de Cartagena para generar una propuesta de mejoramiento en la formación de estos servidores.

### 2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las teorías, enfoque y métodos que sirvieron como fuente de motivación en el aprendizaje de una lengua extranjera.
- Analizar los métodos, enfoques y teorías utilizados en los procesos de enseñanza aprendizaje para fomentar la autonomía y el respeto de sus procesos de aprendizaje.

- Valorar la funcionalidad de las teorías, enfoques y métodos en la adquisición de una lengua extranjera.
- Elaborar una propuesta basada en teoría, enfoques y métodos para la enseñanza efectiva de una lengua extranjera (inglés).

## 3. JUSTIFICACIÓN

El buen manejo de una lengua extranjera en el contexto turístico cartagenero, posibilita que la afluencia de turistas extranjeros encuentren en la ciudad una atención más efectiva, por lo anterior es motivante realizar este trabajo, no solo, con el fin de conocer el dominio que los Guías turísticos tienen de esta lengua, sino, también analizar el proceso que estos tuvieron al aprenderla, lo que incluye la revisión de teorías, enfoques y métodos, que además de facilitar la aprehensión de una lengua, guardan una estrecha relación con el buen o mal uso de las competencias comunicativas.



Fuente: [http://turisticut.com/wp-content/uploads/2011/06/cartagena\\_de\\_indias1-300x223.jpg](http://turisticut.com/wp-content/uploads/2011/06/cartagena_de_indias1-300x223.jpg)

Los resultados de este análisis permitirán generar una propuesta al distrito, orientada a revisar los planes curriculares de la enseñanza del inglés, con aras de fortalecer la iniciativa de una Cartagena Bilingüe.

#### 4. MARCO TEÓRICO

La enseñanza del inglés ha tenido cambios a través del tiempo, en cuanto a las teorías que lo validan, los enfoques que manejan y los métodos que se utilizan para hacer de la enseñanza de la lengua extranjera un proceso más fácil. La enseñanza del inglés se alimenta cada día de variadas teorías, enfoques y métodos que provienen de distintos campos como la psicología, la lingüística, la pedagogía, entre otras ramas; en consecuencia todos los profesores deben estar a la vanguardia de estas, para no quedarse atrapados en el tiempo; y para que su enseñanza sea dinámica. Desde este punto de vista se considera necesario analizar los enfoques teóricos, pedagógicos, teoría y método que influyen en la adquisición de lenguas extranjeras.

En primer lugar, se encuentra el concepto de teoría; este proviene del griego *theorein* (observar). El término solía utilizarse dentro del contexto de observación de una obra teatral, lo que puede explicar por qué hoy en día permite referirse a algo provisional o que no es completamente real.

De todas formas, la evolución histórica del término otorgó un sentido más intelectual y comienza aplicarse para la capacidad de entender la realidad más allá de la experiencia sensible a través de la comprensión de esta experiencia y mediante la comprensión de su lenguaje.

Según **Heidegger** la teoría se puede explicar como una condición hipotética de cumplimiento de reglas y normas de un modo ideal, pero que en la práctica no es así. Parece que tiene mucha relación con la idea de hipótesis en cuanto ésta es una serie de proposiciones posibles que deben ser verificadas para ser verdaderas. Es normal, ya que la teoría científica es sinónimo de hipótesis en cuanto una o más partes son integrantes de la misma, ya que **Popper** explica que las teorías científicas son conjeturas e invenciones, o sea, posibilidades que no son más que ideas que tienen que ser verificadas o falseadas; en el caso de Popper, para que tengan un significado de verosimilitud con la experiencia. Con esta última idea conceptual hay que partir para recuperar el sentido de teoría desde el punto de vista griego

como visión o especulación, donde Heidegger ha profundizado mejor en el asunto.

Dentro de las teorías de adquisición del lenguaje como el conductismo, el cognitivismo y el constructivismo se encuentran distintos personajes que comentan cómo se adquiere el lenguaje.

Según **San Agustín**, sobre la base de sus propios recuerdos infantiles, sostuvo que mientras los adultos nombraban y miraban las cosas - él miraba y recordaba el nombre pronunciado por los adultos, escuchando las palabras en diversas ocasiones fue gradualmente deduciendo a qué se referían y qué permitía expresar cuándo las nombraban-; mencionaba que el conocimiento se produce como especie de copia atendiendo a las características y condiciones observables que provienen del mundo externo, de este modo el origen del conocimiento lingüístico procedería del mundo externo.

Luego de las definiciones de San Agustín, nace una nueva concepción acerca de cómo se adquiere el lenguaje a partir del conductismo en donde uno de sus exponentes fue **B. Skinner**, el lenguaje se produce como el aprendizaje de cualquier otra conducta, el aprendiz de la lengua imita las actuaciones de un modelo y es reforzado de sus actuaciones correctas.

Para el conductismo se trata de un aprendizaje de palabras y no del aprendizaje de función compleja y creativa. Esta explicación sostiene que el conocimiento lingüístico se produce por simple imitación, repetición y refuerzo; situación que resulta insuficiente para el siglo XX, dado que el aprendizaje se da desde una conducta motora hasta una conducta lingüística. A partir de esto **Noam Chomsky** introdujo un enfoque mentalista, al considerar que los bebés no tienen una preferencia lingüística y llegan a hablar cualquier lengua con la misma facilidad y en forma muy temprana a pesar de la pobreza estimulante y postuló una competencia innata.

Para **Chomsky** el lenguaje es una estructura cognitiva, es un código mental y está en la mente y de ahí no puede salir. La adquisición del lenguaje es una función de dos elementos: uno es una capacidad innata que se llama facultad



del lenguaje y la otra es la experiencia lingüística, es decir, lo que la persona escucha.

Más tarde, aparece **Lev Vigostky**, entiende la génesis social del lenguaje a partir de la práctica intersubjetiva, comprende dos etapas: una etapa pre-lingüística del pensamiento y una etapa pre intelectual del lenguaje, organizándolo en un pensamiento lingüístico donde su función inicial está al servicio de la comunicación o habla externa.

En los postulados de **Vigostky**, en lo que hace referencia al pensamiento- lenguaje y a la teoría de la socioculturalidad, explica que el pensamiento y el lenguaje son producto de una interrelación dialéctica, donde las estructuras del habla se convierten en estructuras básicas del pensamiento.

La conciencia del individuo es primordialmente lingüística, debido al significado que tiene el lenguaje o la actividad lingüística en la realización de las funciones psíquicas superiores del hombre. El lenguaje está básicamente ligado al pensamiento. Entre ellos no hay una relación de paralelismo, el pensamiento es lingüístico por su naturaleza, el lenguaje es el instrumento del pensamiento. Es así como se establece esa relación con la memoria a largo plazo, -la verdadera memoria-, intermediadora que apoyada en el lenguaje da cuenta de los aprendizajes en cualquier circunstancia de la vida.

**Vigostky** en sus investigaciones demostró que en el marco de la colaboración social, el aprendizaje es muy concreto dado que es una construcción que se da entre el niño y el adulto. En estas dinámicas se estructura el pensamiento a través de las pedagogías visibles que dan fe del accionar familiar y docente.

En el final del desarrollo sensorio-motor del niño, según **Piaget**, emerge una capacidad general: la función semiótica o función simbólica, la cual, permite representar un objeto ausente, un significado a través de un significante diferenciado que sirve solo para esa representación, esta se expresa a través de la imitación diferida, el juego simbólico, el dibujo y el lenguaje como construcción social.

En otra perspectiva, **Jean Piaget** plantea que: “La meta de la educación es forjar individuos capaces de autonomía intelectual y moral, que respeten, con reciprocidad la autonomía del prójimo”. Esta autonomía moral se ha interpretado, sobre todo, en términos kantiano como uno de los síntomas de madurez del ser humano. El hombre plenamente desarrollado no necesita recibir las normas de afuera, sino que es capaz de dárselas a sí mismo, es decir, esto no es algo que se logra de la noche a la mañana, sino, que es una tarea para toda la vida.

Desde los planteamientos teóricos de **Bruner**, se asume el aprendizaje por descubrimiento, este constituye un aprendizaje para toda la vida, ya que es un proceso que instala en la conciencia del individuo un conocimiento altamente significativo, en que el maestro (mediador) jalona este proceso, hace parte de él. La dinámica entre estos dos pasa por la estrategia ensayo error, donde este último es el andamiaje perfecto para la reconstrucción cognitiva.

Siguiendo con la cadena de conceptos que hacen parte de esta investigación, que influyen y direccionan la adquisición de lenguas extranjeras, se encuentra a **Edward Anthony** quien fue el primer autor que propuso el concepto de enfoque, como parámetro para analizar los métodos de enseñanza de las lenguas extranjeras.

El enfoque teórico propuesto es un conjunto de principios, creencias o supuestos que conforman una teoría o una filosofía sobre la naturaleza del lenguaje y del proceso de aprendizaje de una lengua, el enfoque es el fundamento teórico de un método.

Otro concepto de enfoque fue propuesto por **Rodgers y Richards**, quienes lo definen como supuestos, creencias y teorías sobre la naturaleza del lenguaje y la naturaleza del aprendizaje de idiomas, que funcionan como un axioma de construcciones o puntos de referencia y proporciona una base teórica para que, los profesores de idiomas en última instancia, lo hagan con los alumnos en el aula de clases.

Por otro lado, se encuentra el concepto de método. Método es una palabra que proviene del

término griego *methodos* (“camino” o vía) y que se refiere al medio utilizado para llegar a un fin. Su significado original señala el camino que conduce a un lugar. También lo define **Edward Anthony**, quien dice que el método se basa en un enfoque teórico para la formulación de un plan general que sirve para presentar el contenido lingüístico en una forma ordenada, el método depende de varios factores como: la lengua nativa, la edad de los estudiantes, su cultura, los objetivos, etc.

En este sentido **Mackey**, define que el método se caracteriza por incluir el qué y el cuánto enseñar (selección), el orden en que se va a enseñar (gradación), el cómo se va a enseñar (significado), la estructura (presentación), y lo que se debe hacer para que el estudiante aprenda (repetición).

Para la enseñanza de la lengua extranjera existen diversos métodos que ayudan a la adquisición de la misma, dentro de estos se encuentran:

**Método de gramática y traducción:** Este se utilizó para estudiar latín. En aquel entonces, se utilizaba para propósitos de comunicación oral. Sus principales representantes y promulgadores son los alemanes Johann Seidenstucker, Karl Plöetz y Johann Meidinger. En este método se considera a la gramática como el arte de hablar y escribir bien.

**Método de series:** Francois Gouin, generó este método después de sus frustrados intentos por aprender alemán y observar la forma tan rápida como su sobrino de 3 años aprendió el francés. El nombre del método proviene de la colección de frases organizadas en una serie de eventos que forma un proceso. El Método de series se fundamentó en concepto empírico de tipo racionalista sobre el aprendizaje de la Lengua materna ( $L_1$ ), los cuales son transferidos a la enseñanza de la Lengua extranjera ( $L_2$ ).

**Método directo:** Charles Berlitz y Emile De Sauzé, fueron los promotores del método a través de lo que ellos llamaron el método Berlitz y el plan Cleveland, respectivamente. Aparece como reacción al método de gramática y traducción al sustituir la recitación gramatical por el

contacto directo con la Lengua extranjera ( $L_2$ ) y la traducción por el uso de la Lengua extranjera ( $L_2$ ). El método se inspiró en algunos principios llamados método natural, el cual sostenía que una Lengua extranjera ( $L_2$ ) se podría aprender de manera similar a la Lengua materna ( $L_1$ ).

**Método de lectura:** Coleman (1929). La lectura es un proceso silencioso con miras a comprender oraciones y párrafos extensos directamente en la Lengua extranjera ( $L_2$ ) sin necesidad de recurrir a la traducción. La lectura se clasificó en intensiva y extensiva. La primera conlleva a un análisis gramatical minucioso del texto de lectura y la obtención de detalles específicos de la lectura. La segunda se centra en la identificación de ideas principales y en la lectura recreativa, sin detenerse en el análisis gramatical, ni recurrir a la traducción.

**Método audio-lingual:** La fundamentación teórica del método audio – lingual (**MA – L**) proviene de la Lingüística Estructuralista y de la Psicología Conductista desarrollada por Skinner. Para él, el aprendizaje es un cambio de conducta que se logra a través de la práctica positivamente reforzada. Skinner afirma que el comportamiento verbal se controla por sus consecuencias. Es decir, que el niño aprende su Lengua materna ( $L_1$ ) por condicionamiento.

El orden de presentación de las estructuras gramaticales es lineal, siguiendo una progresión de acuerdo al grado de dificultad de la gramática, las habilidades se presentan en orden natural: escucha, habla, lectura, escritura; dando mayor importancia a la habilidad oral que giran alrededor de la gramática.

**Método audiovisual:** Peter Guberina, Paul Rivene y George Gougenheim. El nombre de este método corresponde al tipo de materiales que usa: cintas magnetofónicas y filminas. El método concibe a la lengua constituida por sonidos, vocabulario y gramática, en consecuencia, estos componentes se deben seleccionar adecuadamente para su enseñanza. Los sonidos, el ritmo y la entonación deben presentarse en un contexto situacional, no en forma individual ni aislada.

**Método del enfoque cognitivo:** Aparece como reacción al método audio – lingual. Este enfoque se basa en los principios racionalistas de la Lingüística Transformacional, busca desarrollar y activar los poderes mentales del estudiante.

**Método forma silenciosa:** Caleb Gattegno. El nombre del método se debe a que el profesor permanezca en silencio el mayor tiempo posible, de acuerdo al nivel, mientras los estudiantes tratan de producir la lengua extranjera ( $L_2$ ) cada vez más. El Silencio que se presenta en las clases con el Método forma Silenciosa, es un periodo en el cual el estudiante piensa, razona y lucha por conformar sus oraciones y transmitir sus ideas en la ( $L_2$ ); se considera que los sonidos son los elementos básicos de una lengua, y que las oraciones también son unidades que deben servir como mecanismo de enseñanza.

**Método de aprendizaje de una lengua en comunidad:** Charles Curran plantea que este método recibe la influencia del Psicoanálisis, la Psicología Humanística y la Educación Bilingüe. El Método de Aprendizaje de una Lengua en Comunidad, toma su nombre por su intención de estimular en el estudiante un sentimiento de pertenencia y del deseo de compartir con los demás. Este método se enfatiza en el papel del componente afectivo y las relaciones humanas como un factor fundamental en el aprendizaje de una lengua extranjera ( $L_2$ ); además, hace énfasis en el aspecto individual del ser humano, en el desarrollo personal, en los logros y éxitos, y en las relaciones entre los estudiantes.

**Método de respuesta física total:** James Asher, afirma que la conversación dirigida a los niños está compuesta, en su mayoría, de órdenes que ellos responden físicamente antes de producir la lengua hablada. De la humanística toma sus principios sobre el papel del componente afectivo y lo aplica en el aprendizaje de una lengua. Por lo tanto, el método incluye los movimientos físicos y elimina, en principio, las exigencias de tipo lingüístico.

**Método suggestopedia:** Georgi Lozanov este método recibe influencia del Yoga y de la Psicología Soviética, puesto que se usan técnicas de concentración mental y de respiración rítmica.

El método suggestopedia se lo conoce también por el tipo de salón donde se realizan las sesiones. Es prácticamente una sala muy bien alfombrada, con sillas cómodas y adornadas con piezas de arte y cuadros llamativos. A esto se le agrega música selecta. Este ambiente es importante para estimular el contacto informal, la comunicación libre y natural.

**Método del enfoque natural:** Su autor Tracy Terrell considera que la función primordial de la lengua es servir como medio de comunicación de mensajes y significados, especialmente cuando se aprende una lengua extranjera. La gramática es un componente de la lengua que debe introducirse en forma progresiva y de acuerdo a cierto nivel de dificultad y a los conocimientos de los alumnos.

**Metodología ecléctica:** Sweet creía que un buen método ante todo debía ser ecléctico y comprensivo, y basarse tanto en estudios lingüísticos como en las leyes psicológicas. Palmer afirmaba que un método ecléctico era un medio de adaptar lo mejor de cada método con el objeto de lograr los objetivos o metas que el profesor propone.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario que los profesores estén atentos a las nuevas generaciones de teorías, enfoques y métodos para una buena enseñanza, y por consiguiente para una buena adquisición de la lengua extranjera. A partir de esto, se puede identificar qué tipo de metodología utilizaron en la enseñanza de la lengua extranjera los Guías turísticos de Cartagena que se ve reflejado en su adquisición de la lengua en el campo profesional.

## 5. MARCO LEGAL

El documento del Marco Común Europeo de referencia para las lenguas: “**Aprendizaje, enseñanza, evaluación**”, tiene como objetivo fundamental proporcionar las bases para elaborar programas de lenguas con orientaciones curriculares, didácticas y metodologías propias. El Marco Común Europeo establece las directrices para el aprendizaje y la enseñanza del inglés y define las características así:

- Proporciona una **base común** para la elaboración de programas de lenguas, orientaciones curriculares, exámenes y manuales en toda Europa.
- Describe lo que tienen que aprender a hacer los estudiantes con el fin de utilizar una lengua para comunicarse.
- Define **niveles de dominio** de la lengua que permiten comprobar el progreso de los alumnos en cada fase del aprendizaje.
- Vence las barreras producidas por los distintos sistemas educativos europeos.
- Favorece la **transparencia de los cursos**, los programas y las titulaciones, fomentando la **cooperación internacional**.

Desde la perspectiva nacional, se establecen los Lineamientos Curriculares en idiomas extranjeros emanados por el Ministerio de Educación Nacional, estos constituyen orientaciones pedagógicas para que los docentes del área se apropien de los elementos conceptuales básicos y hagan efectiva la autonomía para guiar los procesos atendiendo las necesidades del diseño curricular dentro del Proyecto Educativo Institucional, (PEI). Del mismo modo, se busca que a partir de los Lineamientos, los docentes puedan establecer logros alcanzables en el desarrollo de la competencia comunicativa en lengua extranjera, efectuar evaluaciones continuas y tomar decisiones que hagan que el currículo específico sea pertinente y eficaz.

## 6. METODOLOGÍA

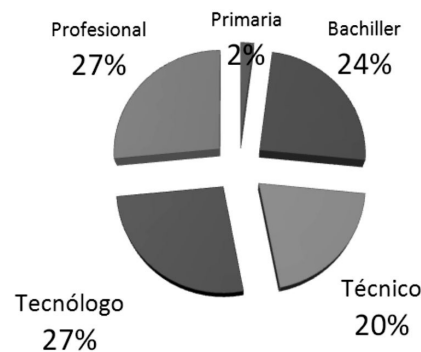
El enfoque metodológico que orientó este trabajo de investigación fue articulando aspectos tanto cualitativos como cuantitativos, el tipo de investigación es de orden descriptiva, en tanto muestra datos reales, precisos y sistemáticos en relación a los enfoques y métodos que fueron objetos de enseñanza aprendizaje de los guías turísticos.

La técnica de recolección de información que se utilizó fue la encuesta con preguntas cerradas y estructuradas, el instrumento consistía en un cuestionario de 18 preguntas, el cual fue aplicado a una muestra de 50 guías turísticos.

## 7. ANÁLISIS DE DATOS Y CONCLUSIONES

Antes de entrar de lleno a hablar de los problemas que existen dentro del gremio de guías turísticas, es importante resaltar el nivel de formación que éstos tienen, las estadísticas muestran que el 74% (gráfica 1) de ellos han realizado estudios superiores, un 27% son profesionales, el 24% son bachilleres y solo el 2% han logrado el nivel de la primaria. Los anteriores porcentajes evidencian que los guías turísticos existentes en Cartagena, son personas que tienen un nivel de formación que les permite establecer buenas relaciones interpersonales con los turistas.

Gráfica 1. Nivel de formación de los guías turísticos de Cartagena.



Fuente: Datos arrojados de encuesta aplicadas a los guías turísticos de Cartagena

A pesar de que estas cifras son alentadoras, se debe mencionar que su formación ha estado relacionada con carreras diferentes a las del turismo, algunos son profesores en diferentes áreas o abogados, otros han estudiado carreras técnicas en el Sena, pero para entrar en la industria del turismo han sentido la necesidad de aprender una lengua extranjera (inglés) y así encontrar una fuente de trabajo e ingreso; entonces se puede destacar, como se observa en la gráfica 2, que su fuente de motivación para aprender una lengua extranjera radica en la necesidad de mejorar su calidad de vida, solo el 35% realizó el aprendizaje por interés personal.



Grafica 2. Motivación para aprender inglés



Fuente: Datos arrojados de encuesta aplicadas a los guías turísticos de Cartagena

El 58% de ellos han estudiado en un instituto para adquirir las competencias comunicativas, como muestra la grafica 3, el 18% de los guías no han acudido a una institución para ser formados, sino que han aprendido la lengua extranjera empíricamente.

Con base en lo anterior y los resultados de campo, se puede decir que la mayoría de los guías turísticos, según las etapas de adquisición de una lengua extranjera se ubican en la categoría “Speech Emergency”, porque producen oraciones y frases cortas con errores gramaticales que, en muchas ocasiones, son memorizadas y el 12% con la guía de un profesor.

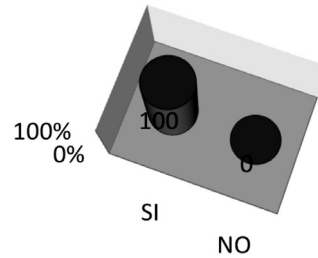
Gráfica 3. Aprendizaje del inglés



Fuente: Datos arrojados de encuesta aplicadas a los guías turísticos de Cartagena

Es importante destacar que el 100% de los guías turísticos de Cartagena afirman dominar una lengua extranjera (inglés) como se puede observar en la gráfica 4; este dominio está referido a un nivel básico o intermedio que permite desenvolverse en su campo laboral, evidenciándose deficiencias en el plano conversacional, para alcanzar un nivel avanzado.

Gráfica 4. Manejo de una lengua extranjera

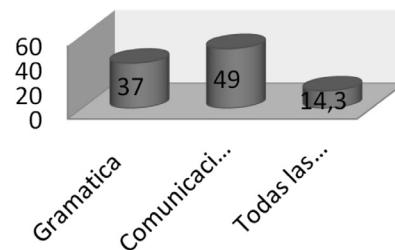


Fuente: Datos arrojados de encuesta aplicadas a los guías turísticos de Cartagena

Este tipo de pensamiento es reforzado por la “ayuda” que el Estado les ha proporcionado, mediante algunas entidades que certifican a los guías turísticos y otros gremios relacionados con el turismo, teniendo en cuenta el dominio que tengan de la parte histórica y comercial de la ciudad, y dándole poca importancia al manejo de una lengua extranjera como requisito indispensable.

Al realizar las encuestas e indagar sobre los métodos de aprendizaje del inglés, se puede observar que al 37% se le aplicó el método de traducción y gramática, al 49% el enfoque comunicativo y solo el 14% se formó con la unión de ambos, como muestra la gráfica 5.

Gráfica 5. Métodos de aprendizaje del inglés



Fuente: Datos arrojados de encuesta aplicada a los guías turísticos de Cartagena

La gráfica 6 señala que 33% de los guías turísticos presentó dificultades en la pronunciación, el 39% en la escritura, el 12% en la lectura; a pesar de ser estos puntos clave a reforzar en el método y enfoque que utilizaron para enseñar una lengua extranjera ( $L_2$ ).

Gráfica 6. Dificultades del aprendizaje del inglés

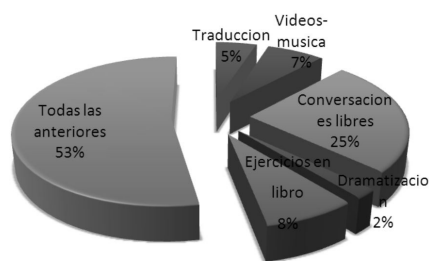


Fuente: Datos arrojados de encuesta aplicada a los guías turísticos de Cartagena

La gráfica 7 expone que los docentes utilizaban actividades donde se realizaban conversaciones libres en un 25% y solo el 8% actividades relacionadas con ejercicios en el libro.

Las competencias orales son importantes dentro del aprendizaje de una lengua, y deberían convertirse en el eje central de la enseñanza, quedan entonces los siguientes interrogantes si las clases eran basadas sobre todo en conversaciones: ¿Por qué los guías turísticos no tienen las competencias necesarias para mantener una comunicación efectiva? ¿Cómo fue el desarrollo de estas actividades que no permitió alcanzar las competencias necesarias para interactuar en inglés?

Gráfica 7. Actividades pedagógicas realizadas en clase



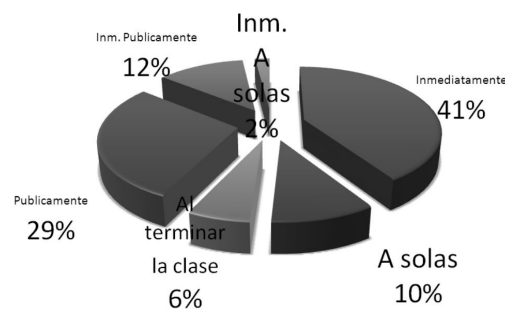
Fuente: Datos arrojados de encuesta aplicadas a los guías turísticos de Cartagena

Las conversaciones libres permiten la corrección de errores, si se toma como referencia a Bruner y Vigotsky, sus planteamientos giran en torno a la construcción del aprendizaje, en el cual el docente se convierte en una guía que orienta a sus estudiantes hacia la aprehensión del conocimiento, sin tomar en cuenta los errores como un punto negativo, sino como una ventaja frente al mismo.

La gráfica 8 muestra que los profesores en un 82% de los casos corregían los errores inmediatamente, públicamente y ambas modalidades, permitiendo la corrección y el mejoramiento continuo en la comunicación con la apropiación correcta de la información suministrada.

Sin embargo, se puede interpretar que al tomarse dichos errores como un punto negativo en el proceso, no fomentaron la fluidez, la autonomía y el respeto de los procesos de aprendizaje de cada uno de sus estudiantes al coartarlos en el momento de su comunicación oral, lo que dificultó la adquisición de una lengua extranjera.

Gráfica 8. Corrección de errores



Fuente: Datos arrojados de encuesta aplicadas a los guías turísticos de Cartagena

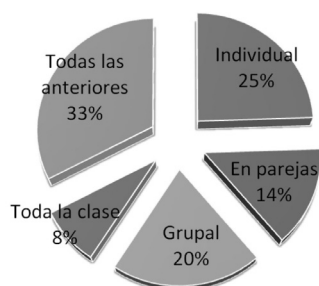
En primer lugar, Bruner plantea que el aprendizaje debe ser por descubrimiento, es decir, él abre un espacio para que los errores sean parte integral del proceso de enseñanza- aprendizaje.

Vigotsky menciona que el aprendizaje se da a partir de la interacción social, él habla de la ZDP (zona del desarrollo próximo) que consiste en la capacidad que tiene un individuo de solucionar sus problemas sólo o en compañía de un adulto u otra persona.

En la gráfica 9, se puede observar que los guías turísticos realizaban más actividades de tipo individual que grupal, al tener más actividades de tipo individual se limitaba la interacción, el proceso de comunicación se veía interrumpido y se generaban pocos espacios de práctica en la lengua extranjera ( $L_2$ ).

Lo antes mencionado se considera un factor que ocasiona que los guías cometan errores al momento de conversar con los turistas en un contexto real, afectando su desenvolvimiento en el campo laboral.

Gráfica 9. Actividades realizadas en clase



Fuente: Datos arrojados de encuesta aplicada a los guías turísticos de Cartagena

El Ministerio de Educación y los proyectos que se vienen adelantando para llegar a una Colombia Bilingüe en el 2019, deben permitir que los estudiantes de básica y media sean formados en competencias lingüísticas en inglés del nivel intermedio B1, las personas que han cursado estudios superiores deben estar ubicadas en el nivel B2 según la escala del Marco Común Europeo. Actualmente, solo el 19% de los guías turísticos de Cartagena están clasificados en el nivel B1.

Motivados por esta problemática, los estudiantes de UNICOLOMBO del programa de Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Inglés, orientados por los docentes investigadores han realizado una propuesta que permite mejorar los procesos de enseñanza- aprendizaje en la adquisición de una lengua extranjera.

## 8. PROPUESTA

Para lograr la adquisición de una lengua extranjera de manera satisfactoria, el grupo de investigación (docentes – estudiantes) propone que

los docentes de la educación básica y media usen teorías constructivistas combinadas con enfoques funcionalistas y métodos eclécticos, ya que estos permiten tener mayor flexibilidad en sus clases, se ajustan a las necesidades de los estudiantes y los temas que se desarrollan en ellas cambian la manera tradicional e ineficiente de construir el conocimiento.

Las clases para la enseñanza de una lengua extranjera, deben tener como objetivo desarrollar las cuatro habilidades: Reading, Speaking, Listening and Writing, por eso se ha definido elegir, en primera instancia, la teoría de Bruner, ya que él expone que el conocimiento se aprende por descubrimiento, además su teoría abre un espacio para que los errores sean parte integral del proceso de enseñanza- aprendizaje y brinda la posibilidad de que el docente asuma un rol de guía y no de trasmisor del conocimiento.

En segunda instancia, la teoría de Lev Vigostky, ya que él resalta la importancia del aprendizaje a partir de la interacción social y por último, se sugiere un método ecléctico conformado por:

- Método de Aprendizaje de la lengua en comunidad
- Método Natural
- Método Audio Lingual
- Método Audio Visual.
- Método Suggestopedia.

Con la unión de estos métodos se pretende, no solo, que el estudiante desarrolle las cuatro (4) habilidades, sino que además, las actividades se realicen en un ambiente agradable que lo estimule a aprender y no a memorizar el conocimiento, que interactúe no solo con el docente, sino también con sus compañeros de clases y con el entorno, que obtenga cierta base gramatical que sustente el conocimiento que va a aprender y sobretodo que aprenda cuándo y cómo se debe utilizar.

Con respecto a la teoría de Bruner del desarrollo cognitivo donde su principal interés es el desarrollo de las capacidades mentales, se señala la teoría de instrucción prescriptiva, porque propone reglas para adquirir conocimientos, habilidades y al mismo tiempo proporciona las técnicas

cas para medir y evaluar resultados. Esta teoría también motiva, puesto que establece metas y trata con las condiciones para satisfacerlos.

La teoría de la instrucción se preocupa por el aprendizaje, por el desarrollo y además se interesa por lo que se desea enseñar para que se pueda aprender mejor con un aprendizaje que no se limite a lo descriptivo.

En una clase de inglés esta teoría se hace muy práctica porque el alumno no va a ser receptor pasivo que absorbe un caudal de conocimiento, más bien, asumirá un papel muy activo, porque participa desde el primer momento en su proceso de aprendizaje, el docente juega un papel importante en dicho comienzo, porque realiza la tarea él mismo para mostrar que puede hacerse, algo interesante, luego induce al estudiante para que lo intente hacer él mismo, para realizarlo con éxito se lo presenta como un juego, para así minimizar las posibilidades de error, ésta idea es una de las características más definitorias del juego para Bruner.

Se acepta sólo aquello que el estudiante es capaz de hacer y el docente sólo completa el resto de la tarea. Luego de haber dominado una parte de la tarea, el profesor incita al alumno para realizar otra de orden superior.

El fin es ampliar la zona de desarrollo próximo sin que el estudiante pierda su atención, frente al hecho de haber sobrepasado el límite de la tarea y haberse alejado demasiado de su nivel de desarrollo, es posible el discurso entre maestro y estudiante, se intercambian conocimientos nuevos que van más allá de la tarea dominada, siendo posible gracias a los otros conocimientos que han compartido ambos y que fueron proporcionados por la tarea misma. El alumno se encuentra en estos momentos preparado para hacer preguntas más allá de la información que fue compartida y que a su vez las preguntas pueden iniciar una búsqueda de una información que el adulto antes no poseía.

Llevando a la práctica la anterior teoría, el docente podría empezar una clase de grado elemental, realizando una actividad relacionada con el aprendizaje de las partes del cuerpo en

inglés, por medio de una canción que implique seguir instrucciones en la lengua, que lleven al estudiante a tocar diferentes partes del cuerpo, el profesor podría tomar la iniciativa para animarlos, dejar que ellos lo intenten y luego de observar sus limitantes, él podría hacer énfasis por medio de su ejemplo en las partes del cuerpo difíciles de identificar, cuando logre que los estudiantes identifiquen la mayor parte del vocabulario, ya estarán listos para subir el nivel y aplicar ese vocabulario en un contexto real y muy conocido por ellos.

Por ejemplo, en una conversación sencilla donde ellos puedan expresar si sienten dolor o malestar en alguna parte del cuerpo al sufrir un accidente, jugando en el parque con sus amigos, pero teniendo cuidado que la conversación utilice estructuras no tan complicadas y que vayan acorde a su nivel de formación para que no sientan la actividad muy difícil de hacer, cuando todo esto se logre, entonces es posible que se abra una sesión de reconocimiento de la estructuras que se utilizaron en dicha conversación y así ellos podrán deducir la reglas gramaticales o en el caso que no las entiendan preguntar para aclarar dudas.

Por otro lado, Vigotsky expone que las contribuciones sociales tienen directa relación con el crecimiento cognoscitivo; ya que muchos de los descubrimientos de las personas, en especial los niños, se dan a través de otros, pero cada uno tendrá diferentes formas de aprender y de desarrollar sus funciones mentales superiores.

La teoría de Vigostky es útil para la enseñanza de inglés porque incentiva el aprendizaje entre pares y no solo entre la relación maestro - alumno, además motiva a la contextualización del conocimiento volviéndolo significativo y práctico para ellos.

La gramática que se pretende enseñar será Non-count Nouns, How much and is/are there any? And would you like, pero no se iniciará específicándole a los estudiantes el tema o la estructura gramatical, el tópico se tomará de un situación de la vida cotidiana que será: "Offer and Ask for Foods at Table", partiendo de aquí se le pedirá a los estudiantes que expresen sus pun-



to de vista(MALC) mientras estén observando, escuchando y lee la pronunciación de diferentes tipos de alimentos (vocabulario seleccionado), como: pasta, fish, chicken, meat, cheese, some drinks (tea, Coffee, juice, milk, soda) estas imágenes se relacionarán con el contexto o situación de la vida cotidiana ya mencionada anteriormente, lo que ahorrará el trabajo de traducir su significado (MAV).

Luego se acercará al estudiante a la gramática sin que él note que lo está haciendo, partiendo de ejemplos propios: el alumno se motivará a usar las estructuras dentro de su propia situación, pensamientos, emociones y preferencias, así por ejemplo, se le mostraría nuestra situación (MAL, MALC)

A: I like juice Hanllely, would you like to drink some juice?

B: No, I don't like juice Marta, but is there some tea?

A: yes it is, here you go!

B: Thanks.

De seguro ellos imitarán, estructuralmente hablando, lo que se ha expresado, pero utilizando su realidad como base para construir su propia producción oral.

Si en el proceso cometen errores, estos servirán para ayudarlos a deducir cuál es la estructura gramatical correcta, por ejemplo; si luego de escuchar cómo deben expresar una idea sin ningún tipo de equivocación ellos notan que lo que están diciendo no es similar a lo que están escuchando, es decir, si se dan cuenta que están rompiendo con las reglas gramaticales, llegarán a la conclusión de cuál es la manera correcta de hablar y cuál estructura deben usar para transmitir bien el mensaje, tal como le sucede a los niños cuando están empezando hablar su lengua materna  $L_1$ ; como es debido, primero se escucha a los mayores como se comunican y luego de manera natural se va imitando el uso y corrigiendo las estructuras gramaticales, pero con sus propias necesidades, pensamientos y sentimientos (Método natural).

Luego si se hace necesario realizar una explicación de aspectos gramaticales, se realizará no

de una manera profunda ni dándole demasiado énfasis, más bien, por medio de ejemplos que se presenten dentro de la vida cotidiana, para que ellos capten la importancia y la funcionalidad de la información que están recibiendo(MAV and MALC).

Luego, se buscará que el alumno interactúe con su entorno y con sus compañeros, realizando actividades en grupos o en parejas, donde se aplique todo lo que se ha tratado de enseñar: el vocabulario, la pronunciación y por supuesto la nueva estructura que ha adquirido; la conversación basado en sus vidas reales previamente escritas que incluya todo lo anterior son de valiosa ayuda y le permite al estudiante ir construyendo su propio conocimiento.

La música juega un papel importantísimo porque si lo que se desea es que ellos recreen un situación cotidiana, ellos deben sentir que están dentro de ésta, herramientas como: grabadoras o parlantes que reproduzcan canciones o sonidos propios de una situación cotidiana relacionada; por ejemplo si se está hablando de comida, restaurantes, etc., ¿por qué no armonizar eso con una grabación musical que los haga sentir como si estuvieran en el lugar? Eso sería una gran idea y relajaría en gran manera al estudiante, sobre todo si se está en las primeras clases o en una evaluación, donde hay un alto grado de tensión y ansiedad (MALC and Suggestopedia).

Por último, la socialización refuerza los conocimientos y ayuda a ver qué parte del tema ha quedado o no claro; teniendo toda esta información a la mano es más fácil brindar la ayuda necesaria para que los estudiantes superen las debilidades que puedan tener en el manejo de las competencias comunicativas.

## CONCLUSIONES

Del trabajo de investigación se puede concluir que:

- Un gran número de los guías turísticos, que tienen la responsabilidad de atender a los extranjeros que arriban a la ciudad de Cartagena, no cuentan con las suficientes competencias comunicativas para ejercer su práctica

con los requerimientos necesarios en el manejo de una lengua extranjera como mínimo.

- Los docentes de las instituciones públicas objeto de estudio, no tienen en cuenta los lineamientos que ha establecido el Ministerio de Educación para lograr el objetivo de tener una Colombia Bilingüe en el 2019, ya que no están aplicando teorías, enfoques y métodos que realmente ayuden a los estudiantes, en este caso a los guías turísticos,
- en el proceso de adquisición de una lengua extranjera.
- Los docentes del área de lenguas extranjeras deben hacer uso de todo el caudal de información y herramientas que se tiene con respecto a la adquisición de una lengua extranjera, para transformar el modo como están enseñando y así lograr en los estudiantes un aprendizaje significativo.

## BIBLIOGRAFÍA

1. BRUNER, J., Hacia una teoría de la instrucción, Ediciones Revolucionarias, Cuba.
2. FRABONI Franco, Introducción a la pedagogía General, Siglo XXI, México 2006.
3. MEDINA R. Antonio, Didáctica general, Pearson, México, 2009.
4. PIMIENTA Julio, constructivismo- estrategias para aprender a aprender, Pearson, Tercera edición, Bogotá, 2008.
5. RODRÍGUEZ Esteban, Teorías del aprendizaje, Magisterio. 2007.
6. FRABONI Franco, Introducción a la pedagogía General, Siglo XXI, México 2006.
7. [cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/marco/cvc\\_mer.pdf](http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/cvc_mer.pdf), junio 14-2010
8. [www.slideshare.net/guestd348e7/aprendizaje-autnomo-presentation](http://www.slideshare.net/guestd348e7/aprendizaje-autnomo-presentation). junio 5-2010
9. [http://www.ateneonline.net/datos/55\\_03\\_Manrique\\_Lileya.pdf](http://www.ateneonline.net/datos/55_03_Manrique_Lileya.pdf). may 24-2010
10. [www.mineducacion.gov.co/1621/propertyvalue-32266.html](http://www.mineducacion.gov.co/1621/propertyvalue-32266.html) Altablero No. 37, OCTUBRE - DICIEMBRE 2005.