

Habilidades procedimentales en inglés aplicado al turismo con herramientas digitales para fortalecer la comunicación oral de los estudiantes

Procedural skills in english applied to tourism with digital tools to strengthen students' oral communication.

Para citar este trabajo:

Quilumba, I., Ambuludi, A., Alvarado, B., y Rumbaut, B., (2025) Habilidades procedimentales en inglés aplicado al turismo con herramientas digitales para fortalecer la comunicación oral de los estudiantes. *Reincisol*, 4(7), pp. 1800-1826. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V4\(7\)1800-1826](https://doi.org/10.59282/reincisol.V4(7)1800-1826)

Autores:

Irene Amparo Quilumba Gudiño

Universidad Bolivariana Del Ecuador
Ciudad: Guayaquil, País: Ecuador
Correo Institucional: irene.quilumba@ube.edu.ec
Orcid <https://orcid.org/0009-0005-5083-3232>

Andrea Elizabeth Ambuludi Jiménez

Universidad Bolivariana Del Ecuador
Ciudad: Guayaquil, País: Ecuador
Correo Institucional: aeambuludij@ube.edu.ec
Orcid <https://orcid.org/0009-0009-9645-1669>

Beatriz Lourdes Alvarado León

Universidad Bolivariana Del Ecuador
Ciudad: Guayaquil, País: Ecuador
Correo Institucional: blalvaradol@ube.edu.ec
Orcid <https://orcid.org/0000-0002-7181-8673>

Dayron Rumbaut Rangel

Universidad Bolivariana Del Ecuador
Ciudad: Guayaquil, País: Ecuador
Correo Institucional: drumbautr@ube.edu.ec
Orcid <https://orcid.org/0009-0001-9087-0979>

Resumen

El presente artículo abordó el uso de herramientas digitales, específicamente podcasts, para fortalecer las habilidades procedimentales de comunicación oral en inglés de los estudiantes de bachillerato técnico en Ventas e Información Turística. El estudio se centró en una guía didáctica que integra métodos teóricos y empíricos, destacando la importancia de la educación en el desarrollo de competencias lingüísticas aplicadas al turismo. Se detalló el proceso de creación del podcast, que incluye la elaboración de guiones, grabación y edición, donde los estudiantes participan activamente en todas las etapas, lo que fomenta el aprendizaje colaborativo y la reflexión sobre su trabajo. Se llevó a cabo un estudio cualitativo y cuantitativo de encuestas a estudiantes y entrevistas a docentes. Donde el estudio cuantitativo permitió recolectar datos numéricos sobre el inglés aplicado al turismo y su impacto en el ámbito laboral, mientras que el enfoque cualitativo permitió recopilar información sobre vivencias y experiencias de los participantes en congruencia del uso del inglés en su trabajo. Los resultados de la investigación demuestran que el inglés es un factor clave para el éxito de los profesionales del área turística y se proponen recomendaciones para facilitar la enseñanza – aprendizajes adecuados para enfrentar los desafíos del mercado laboral actual.

Palabras clave: podcasts 1; competencias 2; empírico 3; turismo 4.

Abstract

This article addresses the use of digital tools, specifically podcasts, to strengthen the procedural skills of oral communication in English of technical high school students in Sales and Tourism Information. The study focuses on a didactic guide that integrates theoretical and empirical methods, highlighting the importance of education in the development of language skills applied to tourism. The process of creating the podcast is detailed, including scripting, recording and editing, where students actively participate in all stages, encouraging collaborative learning and reflection on their work. A qualitative and quantitative study of student surveys and teacher interviews was carried out. The quantitative study made it possible to collect numerical data on English applied to tourism and its impact on the workplace, while the qualitative approach made it possible to gather information on the participants' experiences in congruence with the use of English in their work. The results of the research show that English is a key factor for the success of tourism professionals and recommendations are proposed to facilitate the teaching and learning of English in order to face the challenges of today's labor market.

Keywords: podcasts 1; competencies 2; empirical 3; tourism 4.

INTRODUCCIÓN

La educación tiene como rol principal formar a los estudiantes, por medio de construcción de conocimientos y desarrollo habilidades, también es una guía fundamental para el crecimiento personal y profesional de los individuos, así pues, aporta en la formación de valores, la promoción del respeto, la tolerancia, y la construcción de una humanidad activa y participativa. Como lo afirmaba Aristóteles en el siguiente pensamiento, “La educación es el mejor medio para realizar el desarrollo de la virtud” (Aristóteles, 2006).

En esa misma opinión se mantiene que, la educación emerge como un proceso continuo que fomenta la productividad, la reflexión, el pensamiento crítico y la creatividad, permitiendo a las personas adaptarse a los cambios y desafíos de la sociedad actual. Por tal razón en el contexto ecuatoriano, según datos del INEC del 2014 el 3,51%, corresponde al hecho educativo en sus diferentes niveles, que aporta en gran medida al proceso de la cadena productiva por medio de la educación técnica y profesional; por lo tanto, se ha convertido en una herramienta invaluable para aquellos que desean incursionar en la industria del turismo, que en Ecuador representa el 4,4% de la economía ecuatoriana. (Ministerio de Educación, 2021)

En este sentido, dominar el idioma inglés en la actualidad se ha vuelto imprescindible para aquellos que desean destacar en este sector, pues permite comunicarse de manera efectiva con turistas de la mayoría de los países. Esta combinación ofrece innumerables oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, principalmente para la industria del turismo y la formación técnica. Sin embargo, el sistema educativo en la enseñanza de la lengua extranjera en Ecuador, ha estado influenciado por un enfoque conductista que se centra en el aprendizaje a través de la repetición y la recompensa, (Ivan P. Pavlov (1849-1936) (Correa y Pérez, 2022)). Este modelo se basa en la idea de que el comportamiento humano puede ser moldeado y controlado a través de estímulos externos, como premios y sanciones.

Dicha apreciación prácticamente consiste en que los estudiantes son motivados a seguir las reglas y cumplir con las expectativas del sistema, con poca atención a la creatividad, pensamiento crítico, la autonomía del individuo y a la práctica constante, más bien son meros receptores de información. A pesar de sus críticas, y la implementación de modalidades de enseñanza - aprendizaje como el ABP, principalmente en el bachillerato técnico, (MINEDUC, 2021) el enfoque tradicionalista sigue siendo predominante en muchas instituciones educativas del país, limitando el desarrollo integral de los estudiantes y fomentando un aprendizaje mecanicista, desmotivados y poco útil para el ámbito laboral y educativo.

Para sostener lo indicado de acuerdo al enunciado general del currículo nacional en el bachillerato en ventas e información turística que tiene una competencia general la cual guía a que los estudiantes desarrollen habilidades lingüísticas en inglés necesarias para comunicarse de manera efectiva en situaciones profesionales, permitiendo a los alumnos interactuar con confianza y fluidez en contextos relacionados al turismo. (MINEDUC, 2016) sin embargo, en varias ocasiones, no llegan a cumplir los objetivos propuestos en el marco del inglés aplicado al turismo y queda como una mera expectativa, esto debido a la falta de adquisición efectiva de habilidades procedimentales lingüísticas por parte de los estudiantes y docentes, convirtiéndose en un obstáculo significativo para su desenvolvimiento en el proceso educativo. Dando como resultado la incapacidad para comunicarse de manera efectiva en este idioma y a su vez la escasa vinculación de la teoría y la práctica que puede limitar sus oportunidades de empleo y crecimiento profesional en un mundo globalizado y altamente competitivo.

Al respecto, el documento de actualización del instructivo de Proyectos Escolares del MINEDUC, (2019) señala que: “Según investigaciones realizadas por el Banco Interamericano de Desarrollo en el año 2012, se detecta una brecha entre las habilidades que los jóvenes latinoamericanos adquieren en la institución educativa y aquellas que demandan las empresas”.

Así también; menciona que: “uno de los resultados del análisis es que las habilidades cognitivas y aquellas de carácter socioemocional están poco correlacionadas entre sí (Bassi y Busso, 2012), esto demuestra que la escuela no entrega las herramientas necesarias para uno de los ámbitos de la vida, que es el

laboral”. Ante lo expuesto se suma la crisis ocasionada por la pandemia COVID 19 a nivel global, provocando consecuencias hostiles y repercusiones negativas en los resultados educativos actuales (UNESCO 2021).

Asimismo, Chalá-Pedroza (2017), menciona que la enseñanza del inglés en Ecuador se ve afectada por la falta de políticas educativas claras y consistentes además de la falta de capacitación adecuada para los docentes y la escasez de material didáctico actualizado ha hecho que se dificulte la implementación de metodologías efectivas y el desarrollo de habilidades comunicativas en los estudiantes, convirtiéndose en barreras determinantes que afectan el proceso de enseñanza-aprendizaje del inglés en el país. Es por ello que, es importante que las habilidades procedimentales de inglés, sean revisadas, actualizadas y contextualizadas periódicamente, a fin de garantizar que el programa educativo en la educación técnica cumpla con las exigencias que requieren la sociedad; además que los estudiantes puedan desempeñarse eficientemente y ser competitivos en el campo laboral demostrando el dominio de las competencias y habilidades requeridas. En este contexto, el presente artículo tiene como objetivo general diseñar una guía didáctica del módulo de inglés aplicado al turismo mediante el uso de herramientas tecnológicas (podcast) para el fortalecimiento de la comunicación oral (speaking) en las habilidades procedimentales en los estudiantes de bachillerato técnico. Así también se redactaron los objetivos específicos: fundamentar el estudio teórico del inglés aplicado al turismo, la comunicación oral y las habilidades procedimentales, luego en diagnosticar el nivel de comunicación oral (speaking) en las habilidades procedimentales de los estudiantes, así también, preparar las actividades comunicacionales (speaking) usando el podcast para la mejora del habla de los estudiantes y finalmente valorar la factibilidad de aplicación de la guía didáctica en los estudiantes.

Para ello, se abordarán diferentes aspectos relacionados con la importancia de estas habilidades como: el impacto en el desempeño laboral y las estrategias pedagógicas que pueden ser implementadas para su desarrollo. En este contexto se determinó las siguientes interrogantes de investigación. ¿Cuáles son las habilidades procedimentales esenciales que los estudiantes de tercero en bachillerato técnico en ventas e información turística deben desarrollar para satisfacer las demandas del mercado laboral turístico en la actualidad? En

referencia al tema se han realizado algunas investigaciones como en el colegio técnico profesional de Venecia, San Carlos, (2019), se analizó el dominio del inglés en los egresados de la especialidad de Turismo, mediante una investigación descriptiva y el resultado fue el idioma inglés permite laborar en la industria hotelera, y que los empleadores perteneciente a esta rama están satisfechos con el dominio del idioma, pero consideran que deben mejorarlo para ser competitivos como lo demanda la sociedad (Leal, 2007)

Así también, el investigador Zamora (2022) en su trabajo sobre una propuesta para el fortalecimiento del idioma inglés de los prestadores de servicios turísticos del sector hotelero del cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, realizó en primera instancia una investigación bibliográfica y luego trabajó en una de campo con los métodos descriptivos, explicativo y sintético. Dando como resultado que el idioma inglés es una gran herramienta para fortalecer la experiencia que se brinda al turista. Este autor adicionalmente realizó un análisis cualitativo de la información recolectada mediante el estudio de caso con entrevistas realizadas a cuatro prestadores de servicios turísticos del cantón Baños, obteniendo como conclusión que el intercambio de idioma, mejora las oportunidades de trabajo, permitiéndoles ser más competitivos.

Por otro lado, en Perú Cipriano (2019) evaluó el nivel de uso del inglés en las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Huaraz. Los resultados mostraron que el nivel medio es predominante es, en la comunicación escrita y oral; a su vez en la escucha y lectura. Todas estas investigaciones coinciden en la importancia del dominio del inglés para los profesionales del turismo, puesto que los empleadores del sector, demandan un nivel adecuado del idioma para la comunicación efectiva con clientes extranjeros, la gestión de reservas, promoción de productos y servicios turísticos y la atención al cliente en general. Para una mejor comprensión es preciso mencionar ciertas conceptualizaciones y aspectos técnico - descriptivos que se abordarán en la presente investigación:

En el Reglamento a la Ley Orgánica de Educación intercultural (RLOEI), (2021), en el art. 34, sobre el Bachillerato “El currículo del Bachillerato Técnico y del Bachillerato Técnico Productivo se basará en competencias laborales y su estructura será modular, la cual será definida por la Autoridad Educativa Nacional” p (11). El Bachillerato Técnico, brinda a los estudiantes competencias y habilidades

que al egresar son idóneas para sus objetivos propuestos, ya sea para continuar sus estudios de tercer nivel tecnológico o universitario; también para incorporarse directamente en el campo laboral, o a su vez generar las dos actividades para los que desean estudiar y trabajar simultáneamente. (Rentería,2021; Verdugo-Guamán et al., 2023)

De acuerdo al currículo oficial se manifiesta lo siguiente:

Tabla 1

Competencias curriculares de la figura profesional Ventas e Información Turística.

Concepto	Descripción
Competencia general	Describe los roles o funciones esenciales de desempeño en el campo laboral.
Asesor turístico	Valora la comunicación en el idioma inglés, vital en la atención a clientes y usuarios.
Vendedor de paquetes turísticos	Usa adecuadamente actitudes y comportamientos profesionales, en atención, venta de paquetes y servicios en las agencias de viajes.
Agente de reservas	Respeto las particularidades sociales, culturales y profesionales de los clientes que atiende en los diferentes escenarios turísticos.
Promotor turístico	Manifiesta una actitud ética en la interpretación y producción de textos inherentes a situaciones profesionales relacionadas con la atención a clientes del sector turístico.

Nota: Se detalla las competencias curriculares de la figura profesional Ventas e Información Turística, información tomada de la página (MEC, 2016).

Tabla 2

Generalidades de la figura profesional.

Generalidades	Características	Unidades de Competencias
vinculadas a los ámbitos laborales competencia específicos: Venta de paquetes y servicios turísticos, Información turística y Asistencia y mediación de grupos.		

Elementos de competencia. -	de	Desempeño en cada uno de los ámbitos laborales del sector turístico.
Criterios de realización	de	Indicadores del buen desempeño en el campo turístico, relacionados con cada elemento de competencia.
Especificación del campo ocupacional	Información utilizada, medios de trabajo, métodos y procedimientos, principales resultados del trabajo y	organizaciones o personas con quienes deberán relacionarse en el desempeño de sus funciones.
Módulos formativos	Cinco módulos de carácter transversal, soporte para el estudio de los contenidos curriculares más específicos, asociados a las unidades de competencias: Sistema y Normativa Turística, Destinos y Paquetes Turísticos Nacionales e Internacionales, Organización Administrativa Contable, Inglés Aplicado al Turismo, y Las TIC en la Gestión de las Agencias de Viajes.	

Nota: Se muestran generalidades de las unidades y elementos de competencias, especificación del campo ocupacional y módulos formativos de la figura profesional (MEC, 2016).

Es así que, en el Enunciado General del Currículo, las habilidades en inglés consideradas como primordiales son cuatro: comprensión e interpretación (Listening), expresión oral (Speaking), comprensión de lectura (Reading) y expresión escrita (Writing). Por tanto, es importante que estas habilidades sean practicadas todas de manera individual y a la vez integradas, de acuerdo a los diferentes contextos (MINEDUC, 2016).

De esta manera, la formación en habilidades lingüísticas y la especialización, se complementan para responder a las exigencias de un sector dinámico y globalizado, industrias en constante crecimiento que demandan profesionales capacitados y especializados en distintas áreas para satisfacer las necesidades de los viajeros. Por ello, el perfil de salida de los estudiantes debe conseguirse con calidad, ya que son los encargados de brindar un servicio con atención personalizada a los turistas, lo que implica desarrollar habilidades comerciales, comunicación efectiva, conocimiento de destinos y una actitud positiva para ofrecer experiencias únicas.

No obstante, es importante mencionar que, la educación técnica se diferencia de los programas de educación general o de humanidades debido a su enfoque de gran contenido técnico. De acuerdo a sus objetivos se forma a los estudiantes para ingresar al mercado laboral directamente, luego de graduarse, se espera que estos ya cuenten con el conocimiento y las habilidades necesarias para su profesión. En muchos países de la región americana, se fusionan las asignaturas bases en el aula con un componente de formación para puesto de trabajo o programas de aprendices. Estas experiencias prácticas ofrecen a los estudiantes oportunidades del mundo real para desarrollar sus habilidades profesionales, incluido el dominio de inglés (Stanton, 2021)

A continuación, se detallan las concepciones teóricas referentes al inglés aplicado al turismo, como lengua especializada presenta características distintivas en su lenguaje, incluyendo aspectos léxicos, semánticos, morfosintácticos y estilísticos. Por tanto, según Martínez (2015) “son campos semánticos relacionados con el turismo, el alojamiento, arte, cultura, clima, deportes, derecho, espectáculos, gestión, juegos, marketing, paisaje, gastronomía, seguros, y viaje” (p. 2).

La importancia del idioma inglés en la trayectoria profesional de los estudiantes de Turismo es indiscutible, debido a que en este sector la destreza adquiere una preponderancia máxima que busca desarrollar habilidades profesionales para interpretar mensajes orales complejos en inglés, expresados por los clientes y proveedores en el ámbito de la actividad turística y hotelera, con la intención de prestar un servicio de calidad, conseguir la satisfacción del cliente e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito (Miguel, 2021). Al mejorar la capacidad de comunicarse eficazmente en inglés, se favorece la dinámica y atrae un mayor flujo de visitantes internacionales.

En este ámbito, Kotler y Armstrong (2018) enfatizan que la comunicación efectiva en inglés es clave para construir relaciones duraderas con los clientes y fomentar la lealtad a una marca o destino turístico. Al considerar la distancia intercultural se destaca la importancia de la comunicación verbal y no verbal en la interacción entre personas de diferentes culturas, donde los encuentros interculturales son frecuentes, el dominio del inglés facilita la comprensión y evita malentendidos. Hall (1976) manifiesta que, de este modo, se puede dominar el inglés y los profesionales

del turismo aprovechan las herramientas digitales para promocionar destinos y gestionar reservas.

Por ende, dominar esta habilidad permite ofrecer un mejor servicio al cliente y contribuye al éxito de los negocios turísticos y al desarrollo de los destinos. Así mismo, Buhalis y Law (2003) indica que, para generar habilidades lingüísticas en inglés en los estudiantes, es importante para emplear herramientas dinámicas que incluyan el entrenamiento y aplicabilidad en el proceso educativo, de ahí que, el componente práctico en la formación docente es esencial para enfrentar los retos comunicativos en esta lengua. Al referirse al componente práctico, se manifiestan las experiencias directas que los docentes tienen en ambientes educativos simulados a las experiencias reales, como prácticas de enseñanza en aulas, observación de clases y la aplicación de teorías pedagógicas en contextos no teóricos.

Este componente es crucial para el desarrollo de habilidades pedagógicas y la integración de conocimientos teóricos con la práctica educativa real. Zeichner, K. M., & Conklin, H. G. (2008). El enfoque comunicativo en inglés, se centra en el componente práctico a través de actividades que promueven el uso efectivo del idioma en contextos comunicativos reales. Los métodos incluyen debates, discusiones grupales y simulaciones de situaciones reales, que ayudan a los estudiantes a desarrollar fluidez y competencia comunicativa en inglés. Richards, J. C., & Rodgers, T. S. (2014).

El Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) constituye un eje práctico que se aplica con una metodología de enseñanza en la cual los estudiantes trabajan en proyectos que requieren la aplicación de conocimientos y habilidades para resolver problemas reales o crear productos tangibles. Este enfoque promueve el aprendizaje activo y la integración de la teoría con la práctica, con esta metodología y la enseñanza del inglés a través de proyectos que implican que los estudiantes trabajen de forma colaborativa que integran el uso del idioma para alcanzar objetivos específicos. Este enfoque práctico permite a los alumnos aplicar sus habilidades lingüísticas en la creación de presentaciones, informes o productos, promoviendo el aprendizaje activo y la colaboración (Godwin-Jones, R. 2014). Así también, en la actualidad, la tecnología ha transformado significativamente diversos aspectos de la vida, incluyendo la educación y el turismo con la integración de tecnologías como las

plataformas de aprendizaje en línea, aplicaciones educativas y herramientas interactivas. Los entornos virtuales de aprendizaje, como Moodle y Blackboard, permiten a los estudiantes participar en cursos y actividades educativas desde cualquier lugar del mundo, promoviendo una educación más inclusiva y personalizada (Morrison, 2019). El uso de la tecnología también ha revolucionado el turismo, con las herramientas digitales juegan un papel crucial al facilitar el aprendizaje, es importante entender qué se entiende por herramientas digitales y cómo estas contribuyen al desarrollo de competencias lingüísticas y profesionales. Por consiguiente, Carcaño (2021) define las herramientas digitales como el software utilizado por la computadora y las clasifica como una de las TIC. Enfatiza su papel en el aprendizaje y el desarrollo de habilidades. Por otra parte, la UNESCO (2017), destaca los beneficios de las herramientas digitales en el ámbito pedagógico, como el aprovechamiento adecuado de la tecnología, la alfabetización informática y el desarrollo del pensamiento crítico y la creatividad. Díaz et al. (2020), plantean que las herramientas digitales influyen en diversas actividades cotidianas, incluyendo la educativa, y generan nuevos retos para lograr una cultura digital inclusiva. Las plataformas de reserva en línea, las aplicaciones móviles para guías turísticas y las tecnologías de realidad aumentada (AR) y virtual (VR) ofrecen a los viajeros experiencias más enriquecedoras y adaptadas a sus preferencias. Por ejemplo, las aplicaciones móviles como TripAdvisor y Google Maps permiten a los turistas encontrar y reservar alojamientos, restaurantes y actividades de manera eficiente, mientras que la realidad virtual permite a los usuarios explorar destinos antes de visitarlos físicamente, mejorando la planificación del viaje (Tuzunkan & Yaman, 2020)

Con lo expuesto anteriormente, se menciona que la tecnología ha facilitado la educación en el contexto del turismo. Las universidades y centros de formación utilizan simuladores y software especializado para capacitar a los estudiantes en áreas como la gestión hotelera y el marketing turístico. Proporciona a los futuros profesionales del turismo una experiencia práctica y realista, preparándolos mejor para enfrentar los desafíos del sector (Buhalis & Amaranggana, 2015). Sin embargo, utilizar de manera efectiva y eficiente la TIC, implica la capacidad de manejar hardware y software, sino también la comprensión de conceptos fundamentales relacionados con el procesamiento de información, la navegación

por internet y la seguridad digital. La alfabetización informática es esencial en la era digital, permite a los individuos acceder, evaluar y utilizar la información de manera crítica y competente en diversos contextos. Huffaker, D., & Calvert, S. L. (2005).

Una razón de la alfabetización informática radica en la creciente dependencia de las TIC en todos los aspectos de la vida cotidiana. En el ámbito educativo, por ejemplo, los estudiantes deben estar dotados de habilidades para realizar investigaciones en línea, utilizar herramientas digitales para la colaboración y proteger su información personal. Los docentes, por su parte, necesitan estar al tanto de las últimas tecnologías para integrar eficazmente estos recursos en sus prácticas pedagógicas y fomentar un entorno de aprendizaje digital (Ng, 2012). Además, la alfabetización es fundamental para la inclusión digital y la equidad en la era moderna. Las brechas detectadas provocan desigualdades sociales y económicas, limitando las oportunidades para aquellos que no tienen acceso o no están familiarizados en el uso de las tecnologías digitales. Por ello, las políticas educativas y los programas de capacitación deben enfocarse en cerrar estos espacios y garantizar que todos tengan acceso al desarrollo en esta área (Katz, 2017).

En este contexto, el podcast se ha convertido en un recurso valioso para la educación y la difusión de información, como menciona Quintana, et al. (2017), que el aprendizaje se fomenta a través de la escucha, facilita el acceso a contenido relevante y también abre nuevas posibilidades para la creación y distribución de conocimiento, desde la cultura hasta la ciencia y el entretenimiento. Para Berry (2006) es el proceso de descarga de archivos, así como la producción y el desarrollo de programas se conoce como podcasting. Según la UNESCO ha denominado como «aprendizaje móvil», por medio de dispositivos móviles, que están integrados en un ecosistema de educación mundial, y que pueden fomentar la alfabetización. A su vez, explica cómo las TICs pueden propiciar el avance de la consecución de las metas de la Agenda Educación 2030 (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2016).

Del mismo modo, el podcast se ha convertido en una herramienta eficaz para la expresión creativa, ya que permite compartir ideas, historias o conocimientos. A través de la voz y el sonido se fomenta la creatividad y el pensamiento crítico, que

son habilidades fundamentales para el desarrollo intelectual y profesional. Por otro lado, implica la capacidad de cuestionar y evaluar la información de manera objetiva, lo que permite a los individuos tomar decisiones fundamentadas y resolver problemas complejos (Paul & Elder, 2014). Esta habilidad es crucial en un mundo saturado de información, donde la capacidad de analizar es vital entre fuentes fiables y no fiables. El pensamiento crítico fomenta una mentalidad analítica que permite descomponer problemas en partes manejables y considerar múltiples perspectivas antes de llegar a una conclusión (Facione, 2015).

Por otro lado, la creatividad es el motor que genera la innovación y el progreso. Conocida como la habilidad para pensar fuera de lo convencional y desarrollar soluciones únicas en un entorno en constante cambio (Runco & Acar, 2012). La creatividad no solo impulsa el avance en la tecnología y el arte, sino que también permite a los individuos adaptarse y encontrar oportunidades en situaciones desafiantes. Integrar el pensamiento crítico con la creatividad potencia la capacidad de generar ideas efectivas y viables. Las personas que desarrollan estas habilidades son capaces de abordar problemas de manera holística, combinar enfoques innovadores con un análisis riguroso y, en última instancia, contribuir de manera significativa a sus campos de trabajo (Cropley, 2006).

Tabla 3

Términos básicos utilizados en el turismo

		Productos Turísticos	
Guía Turístico			Turista
Profesional que proporciona información y asistencia a los turistas durante sus visitas a diversos lugares de interés. Crouch, G. I., & Perdue, R. R. (2003).	que	Persona que viaja a un destino fuera de su entorno habitual por ocio, descanso o exploración durante un período limitado de tiempo. Mathieson, A., & Wall, G. (1982).	Desarrollo turístico y experiencias mediante paquetes, nuevas atracciones y adaptación a la demanda del mercado. Pforr, C., & Hosie, P. (2008).
Atractivos Turísticos		Marketing Turístico	Cultura

Lugares, que atraen a los visitantes a un destino, con aspectos naturales y culturales que generen interés y motivación para viajar. Leiper, N. (1990).

Estrategias de promoción turística incluyen investigación de mercado, diseño de campañas, gestión de clientes y creación de experiencias atractivas para los visitantes.

La cultura es el conjunto de prácticas, valores y expresiones que definen la identidad de una comunidad y se transmiten entre generaciones. Hall, C. M., & Williams, A. M. (2008).

Middleton, V.

T. C., Fyall, A., Morgan, M., & Ranchhod, A. (2009)

Gestión de Destinos Turísticos Sostenibilidad en el Turismo Hospitalidad

La gestión turística planifica, equilibra las necesidades de turistas, industria y administración de medio ambiente, recursos para optimizar impactos el turismo, coordinando entidades, promoviendo un desarrollo equitativo.

infraestructura. Page, S. Weaver, D. (2006) J., & Connell, J. (2014)

La hospitalidad turística ofrece servicios que garantizan una experiencia agradable, abarcando atención al cliente, gestión de instalaciones y un ambiente acogedor.

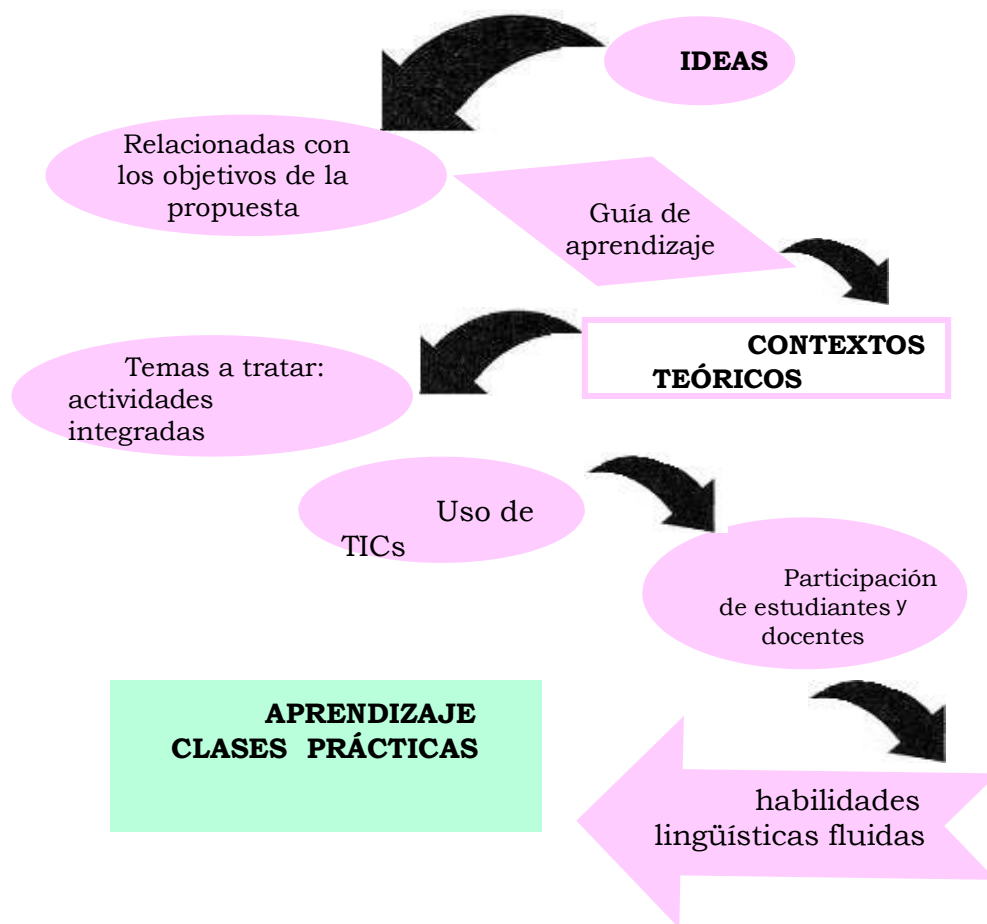
Brotherton, B., & Wood, R. C. (2008).

Nota: En la tabla 3 se detallan términos básicos utilizados en el área turística que todos los estudiantes deben conocer, desde el punto de vista de varios autores. Con lo expuesto anteriormente es imprescindible generar estrategias que en lo posible integren los diversos conceptos en estrategias educativas integrales.

Propuesta

Se propone la elaboración de una guía para docentes y estudiantes que facilite el uso de podcasts en la enseñanza del inglés aplicado al turismo en la Unidad Educativa Eduardo Salazar Gómez, replanteando el proceso de aprendizaje entre la “era analógica y la digital” para fortalecer nuevas formas de comunicación y trabajo. Esta herramienta busca desarrollar habilidades lingüísticas, fomentar la comprensión contextual del idioma en situaciones turísticas reales e integrar herramientas tecnológicas que potencien el aprendizaje y fortalezcan habilidades blandas, con el objetivo de mejorar la comunicación oral en inglés a través de metodologías innovadoras y acordes a las necesidades actuales de los estudiantes. En cuanto al enfoque de la propuesta, está concebida como una fase inicial de fortalecimiento pedagógico para los docentes, orientada hacia la creación de podcasts que promuevan el desarrollo de habilidades lingüísticas en inglés, con un enfoque específico en temas ambientales, culturales y turísticos. Su metodología, se realizará utilizando técnicas documentales en inglés, desde la elección del tema hasta la grabación y la difusión. Primero, se definirá el enfoque del podcast esto incluye identificar el público objetivo, se diseñará una estructura básica para cada episodio considerando la temática, esto implica investigar a fondo el tema a tratar, elaborar un guion, y, en caso de tener invitados, coordinar con ellos los detalles de su participación. Planificación del Podcast Figura 1.

Actividades de planificación de los podcasts.



Nota: Se detallan las actividades planificadas para la creación de los podcasts:
La guía didáctica, contiene: Temática general, Información teórica, Talleres dinámicos y participativos de trabajo en grupo, Estructura de los podcasts, Contenidos, Materiales y equipos, Grabación y edición, Difusión y promoción del contenido y Rúbrica de evaluación.

En cuanto a su estructura, se abordará en un trimestre considerando tres módulos de trabajo, destinados para la preparación teórica, el repaso y el desarrollo para su publicación. Por consiguiente, los temas Generales; se plantea dos podcasts a modo experimental con los siguientes temas generales: Speaking with someone for the first time (hablando con alguien por primera vez); Knowing Ecuador (Conociendo el Ecuador)

Los módulos de trabajo definirán una temática con cuatro subtemas enfocados en proporcionar herramientas a los estudiantes para iniciar conversaciones casuales,

mejorar la escucha activa y aplicar correctamente gramática y vocabulario en el ámbito turístico.

Tabla 4.

Temas de Podcast

Tema general	Tema del podcast
Speaking with someone for the first time (hablando con alguien por primera vez)	Como expertos "like experts"
Knowing Ecuador (Ecuador)	(Conociendo el Ecuador Uncovered beyond the Landscapes " Ecuador, Más allá de los paisajes"

Nota: En la tabla 4 se detalla el tema general y específicos que se proponen para implementar el Podcast.

La estructura del podcast es importante porque refiere los contenidos establecidos en la asignatura, se elaborará un documento con episodios de la siguiente estructura; Introducción (presentación del tema y participantes), desarrollo del contenido (discusiones, narraciones y entrevistas), conclusiones (resumen y despedida), elementos interactivos (preguntas y datos curiosos). En la preparación del contenido, de los podcasts, se incluyen las competencias: Comunicación oral en idioma inglés, transmisión de la información, interpretación de la investigación escrita, aspectos socio profesionales, las características del sector y contextos sociales. El tiempo de duración para el podcast es de máximo 5 minutos, considerando la interpretación de la información escrita relativa a la temática.

Luego en el desarrollo de episodios, se definirá el tema central y se creará un esquema de acuerdo a los segmentos a tratar, los invitados potenciales y las preguntas clave que se abordarán. Después, se programará un calendario y lugar para la grabación, considerando los contextos y los temas, cuando se desean incluir invitados o coanfitriones se harán las gestiones necesarias por parte del docente y las autoridades.

Recurrirán en la investigación, deben indagar sobre el tema considerando los recursos enviados por el docente. Luego pasaran a la redacción del guion, la introducción, preguntas para entrevistas, puntos claves a discutir, frases

específicas y luego el docente responsable revisará y corregirá el guion elaborado. Por consiguiente, para iniciar la práctica del podcast, es necesario el consentimiento firmado por los padres de familia para el uso de la imagen, con los siguientes materiales y equipos básicos que garanticen el proceso de producción. Entre los materiales y equipos están considerados micrófonos y auriculares; grabadora digital o una interfaz de audio, computadora para grabar, editar y almacenar; el espacio de grabación, Software OBS Studio, software de edición de audio Audacity o GarageBand y herramientas de promoción que el docente asigne. El docente enviará información de las herramientas y software a utilizar para facilitar el manejo. La edición incluye cortar partes innecesarias, ajustar el volumen y añadir efectos sonoros o música de fondo si es necesario. En cuanto a la difusión y promoción del contenido, una vez editado, el podcast se subirá a las plataformas que maneje la institución educativa, además mediante encuestas o foros de discusión se fomentará la participación y ayudará a los estudiantes a reflexionar sobre su trabajo.

La validación de la propuesta estuvo realizada mediante un análisis de la información realizado a los docentes, conforme a los parámetros de valoración establecidos, muestra que lo que se plantea cumple con los parámetros establecidos, en cuanto al proceso de enseñanza en la asignatura de inglés se basó en la identificación de las áreas de mejora: Los comentarios de los expertos se dieron en base a la observación y el análisis del documento de acuerdo a los ítems que indica si la enseñanza se orienta predominantemente hacia contenidos teóricos referidos a la validación de la variable independiente. Aunque se emplean estrategias que fomentan el pensamiento crítico, se evidencia la falta de implementación de actividades que promuevan la innovación y la resolución creativa de problemas. Esta situación podría estar vinculada a deficiencias en la planificación docente o a la escasez de recursos que permitan incorporar actividades más dinámicas y prácticas en el aula y fuera de ella.

Esta limitación restringe su capacidad para comunicarse de manera efectiva y confiada en situaciones cotidianas o profesionales que requieren el uso del inglés, con énfasis en el campo turístico.

MATERIALES Y METODOS

El estudio realizado se hizo bajo un enfoque mixto con base en métodos teóricos, descriptivos y de revisión bibliográfica. En cuanto al método teórico, se usa para describir teóricamente las variables habilidades procedimentales y el perfil de salida de los bachilleres en el módulo de inglés aplicado al turismo. Se direcciona en la descripción de las dimensiones e indicadores de las variables. Para determinar en enfoque cuantitativo se recurrió a la aplicación de encuestas a los estudiantes cuyos datos se expresan en frecuencias y porcentajes, luego para el enfoque cualitativo

En cuanto a la población y muestra, se determina que la población de esta investigación constituyó a los estudiantes de la Unidad Educativa Fiscal Eduardo Salazar Gómez del bachillerato técnico en Ventas e Información Turística, año lectivo 2024-2025 en el módulo inglés aplicado al turismo. Su población total fue de 157 estudiantes, distribuidos en varios cursos y paralelos. Y la muestra conformada por 48 estudiantes de tercer año y 2 docentes del módulo inglés aplicado al turismo. Se utilizó el muestreo de la investigación, no probabilístico por conveniencia TABLA 5.

Población y muestra del objeto de estudio.

Estudiantes	Población	Muestra
1ro de bachillerato	60	
2do de bachillerato	49	
3ro de bachillerato	48	48
Total	157	48

Nota: En la tabla 5, se detalla la población y muestra que se utilizó para la presente investigación.

Herramientas utilizadas

Se utilizó como técnica la encuesta y un instrumento un cuestionario de 12 preguntas con una escala de Likert que ayudó a cuantificar los resultados obtenidos en su aplicación en lo que respecta a la validación del instrumento se lo hizo primero en una aplicación de una prueba piloto para medir la confiabilidad por medio del método estadístico Alfa de Cronbach con 0,85 que da como interpretación una alta confiabilidad y luego en la validación de expertos mediante

el criterio de la relación entre las variables de estudio, las dimensiones, los indicadores e ítems.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta aplicada a 48 estudiantes, donde se medirá el nivel de conocimiento de la importancia de la comunicación oral en las empresas turísticas.

Tabla 6

Herramientas indispensables para los profesionales del turismo

Niveles	Rango	Resultados	Porcentaje
Bajo	4_7	6	13%
Medio	8_11	29	60%
Alto	12_16	13	27%
TOTAL		48	100%

Nota: En la tabla 6 se detalla las herramientas indispensables para los profesionales del turismo.

En la tabla 6 se muestra a la variable sobre la comunicación oral de los estudiantes, tiene un 60% de mediano conocimiento, un 27% refleja un alto conocimiento y el 13% no identifican herramientas indispensables que usan los profesionales del turismo para mejorar la comunicación oral en inglés. La mayoría de los estudiantes tienen un conocimiento medio sobre la importancia de la comunicación oral en el turismo, es necesario mejorar el entendimiento de este aspecto crítico en el sector para optimizar su formación profesional.

TABLA 7

Calidad de servicio al cliente

NIVELES	RANGO	RESULTADOS	PORCENTAJE
Bajo	4_7	6	13%
Medio	8_11	23	48%

Alto	12_16	19	40%
TOTAL		48	100%

Nota: En la tabla 7 se detalla los niveles de calidad de servicio al cliente con los resultados en porcentaje.

Se muestra que el 40 % de los encuestados consideran que están en la capacidad de interactuar con un cliente fomentando una atención cálida y hospitalaria en entornos turísticos obteniendo un promedio alto en conocimientos de calidad de servicio al cliente, mientras que el 48% tiene un mediano conocimiento y el 13% considera que no han adquirido las habilidades lingüísticas y culturales necesarias para aplicar una cultura de servicio en inglés. Sin embargo, el grupo con nivel bajo sugiere la necesidad de fortalecer las habilidades culturales y lingüísticas, especialmente en inglés.

TABLA 8

Éxitos de los negocios turísticos.

NIVELES	RANGO	RESULTADOS	PORCENTAJE
Bajo	4_7	12	25%
Medio	8_11	24	50%
Alto	12_16	12	25%
		48	100%

Nota: Se detalla los niveles de éxito del uso del idioma inglés en los negocios turísticos.

En la tabla 8 se puede evidenciar que el 25% de los encuestados tienen un promedio alto, el 50% tiene un nivel medio y el 25% tiene un promedio bajo en conocimiento sobre la importancia que conlleva la expresión oral en inglés para el éxito de un negocio turístico. La mayoría (75%) se ubica en los niveles bajo o medio, lo que destaca la importancia de integrar más formación en este aspecto dentro de su educación.

Los resultados reflejan que la mayoría de los estudiantes tienen un conocimiento intermedio en áreas cruciales del turismo, como la importancia de la comunicación oral, la calidad del servicio al cliente y el éxito de los negocios turísticos. Sin embargo, una parte significativa de ellos muestra un bajo nivel de preparación en

estos temas, lo que subraya la necesidad de mayor capacitación, especialmente en habilidades lingüísticas en inglés y en la aplicación de herramientas que mejoren su desempeño profesional en el sector turístico. **DISCUSIÓN**

Para fortalecer el inglés aplicado al turismo, es esencial enfocarse en la comunicación oral (speaking). Investigaciones, como la de Eyner Esteban Cipriano Coronel (2019), resaltan que el nivel medio de uso del inglés en agencias de turismo limita la competitividad del sector. Buhalis y Law (2003) coinciden en que el speaking es una herramienta clave para el éxito de los negocios turísticos y el desarrollo de destinos.

Zamora (2022) subraya que el inglés mejora la experiencia turística y aumenta la competitividad laboral, mientras que Miguel (2021) enfatiza su relevancia para ofrecer servicios de calidad y lograr la satisfacción del cliente. En este contexto, la encuesta reveló que la mayoría de los estudiantes tiene un nivel medio de inglés, con un 27%, lo que refuerza la necesidad de optimizar la formación en este idioma y enfrentar ciertas limitaciones, como una dependencia excesiva de actividades teóricas, desconexión entre contenidos académicos y prácticos, y poca integración tecnológica en el proceso de enseñanza.

Como estrategia educativa, el podcast combina tecnología y didáctica para desarrollar el speaking en contextos reales (UNESCO, 2026). La presente investigación propone la creación de dos podcasts experimentales: Speaking with Someone for the First Time (Hablando con alguien por primera vez) y Knowing Ecuador (Conociendo el Ecuador). Los estudiantes crean episodios que mejoran su organización de ideas, expresión oral y adaptación a escenarios comunicativos, estimulando una práctica significativa. Según Kotler y Armstrong (2018), esta capacidad de comunicación eficaz promueve la fidelidad de los clientes y el éxito en el turismo.

La factibilidad de la guía didáctica fue analizada considerando diseño pedagógico, recursos disponibles y contexto educativo. El 85% de los estudiantes encontró útil la guía para mejorar su confianza, y el 70% reportó avances en fluidez gracias a los podcasts. Según Krashen (1982), el input comprensible facilita el aprendizaje al reducir la ansiedad, mientras que Bandura (1986) resalta el impacto positivo de la

práctica en la autoeficacia. Además, el 90% de los estudiantes adquirió vocabulario técnico relevante, respaldando la efectividad de materiales conectados con la vida real (Richards, 2006).

CONCLUSIÓN

Se diseñó una guía didáctica orientada al fortalecimiento de la comunicación oral (speaking) en estudiantes de Bachillerato Técnico en Ventas e Información Turística, mediante el uso de podcasts como herramienta tecnológica. Esta propuesta integra el desarrollo de habilidades procedimentales en contextos turísticos reales, optimizando el aprendizaje a través de un enfoque práctico y alineado con el interés juvenil en formatos digitales.

El diagnóstico inicial, basado en una encuesta de 12 preguntas, mostró que la mayoría de los estudiantes tienen un nivel intermedio de inglés, pero presentan deficiencias en comunicación oral y aplicación práctica en el ámbito turístico. Estos resultados resaltan la necesidad de fortalecer su formación con estrategias innovadoras que mejoren su competencia lingüística y preparación profesional. El uso de podcasts, respaldado por investigaciones sobre su efectividad en el desarrollo comunicativo, facilita la práctica en contextos auténticos, fortaleciendo la competencia lingüística en entornos laborales. Además, promueve la creatividad y la participación activa, mejorando la experiencia de aprendizaje.

Los resultados indican que la guía didáctica basada en podcasts mejoró la fluidez, confianza y preparación profesional de los estudiantes. No obstante, se identificó la necesidad de simplificar ciertas actividades y brindar apoyo adicional en aspectos específicos del idioma para optimizar futuras implementaciones. La evaluación de la guía consideró factores pedagógicos, tecnológicos y contextuales, garantizando su viabilidad. Su implementación, con retroalimentación continua, permite que sea una herramienta sostenible, adaptable y efectiva para las necesidades educativas y del sector turístico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aristóteles. (2006). Ética a Nicómaco. <https://posgrado.unam.mx//filosofia-éticaEudemia-Edos.pdf>

- Boote, D. N., & Beile, P. (2005). Académicos antes que investigadores: Sobre la centralidad de la revisión de literatura en la preparación de la disertación. *Investigador educativo*, 34(6), 3-15. <https://doi.org/10.3102/0013189X034006003>
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2015). Destinos turísticos inteligentes. En *Tecnologías de la información y la comunicación en el turismo 2015* (pp. 553-564). https://doi.org/10.1007/978-3-319-14343-9_41
- Brown, H. D. (2007). *Principios del aprendizaje y enseñanza de idiomas* (5ª ed.).
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2016). *Marketing digital: Estrategia, implementación y práctica* (6ª ed.).
- Cipriano, E. (2019). *Uso del idioma inglés en el servicio de las agencias de viajes y turismo*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Creswell, J. W. (2014). *Diseño de investigación: Enfoques cualitativos, cuantitativos y mixtos* (4ª ed.).
- Cropley, A. J. (2006). *Creatividad en la educación y el aprendizaje: Una guía para profesores y educadores*. <https://www.routledge.com/Creativity-in-Education-Learning-A-Guide-for-Teachers-and-Educators/Cropley/p/book/9780415365892>
- Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). *Encuestas por internet, teléfono, correo y métodos mixtos: El método de diseño personalizado* (4ª ed.).
- Facione, P. A. (2015). *Pensamiento crítico: Qué es y por qué es importante*. <https://www.insightassessment.com/article/critical-thinking-what-it-isand-why-it-counts>
- Fontana, A., & Frey, J. H. (2005). La entrevista: De preguntas estructuradas a textos negociados. En N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *El manual Sage de investigación cualitativa* (3ª ed., pp. 695-727).
- Geertz, C. (1973). *La interpretación de las culturas*.
- Guillen, A. P. (2015). *Importancia del manejo de una segunda lengua*. San Pedro Sula.

- Huffaker, D., & Calvert, S. L. (2005). Género, identidad y uso del lenguaje en los blogs adolescentes. *Revista de Comunicación Mediada por Computadora*, 10(2), artículo 1. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2005.tb00238.x>
- Katz, J. E. (2017). El impacto social de la tecnología digital: El contexto de inclusión y equidad. En *El impacto social de la tecnología digital* (pp. 23-45). <https://www.routledge.com/The-Social-Impact-of-DigitalTechnology/Katz/p/book/9780367338214>
- Kumar, R. (1999). *Metodología de la investigación: Una guía paso a paso para principiantes*.
- Leal, F. O. (2007). *Análisis del dominio del idioma inglés adquirido por los egresados, de la especialidad de turismo en hotelería y eventos especiales, del colegio técnico profesional de Venecia, San Carlos, en los años 2014-2015*. Venecia.
- MARTÍNEZ, C. C. (2015). *El catálogo turístico como recurso en la didáctica en inglés aplicado al turismo*. cervantes, 2.
- Miguel, F. M. (2021). *Inglés Aplicado I*. Universidad Peruana de Ciencias.
- Ministerio de Educación. (2016). *Enunciado General del Currículo de Ventas e Información Turística*. Quito.
- Ministerio de Educación, S. d. (2021). *Plan Nacional de Educación y Formación Técnica y Profesional*. Quito: Primera Edición.
- Morrison, D. (2019). *E-learning: Una guía para educadores*. Routledge. <https://www.routledge.com/E-Learning-A-Guide-forEducators/Morrison/p/book/9780367332415>
- Pavlov, C. y. (2022).
- Paul, R., & Elder, L. (2014). *Pensamiento crítico: Herramientas para hacerse cargo de su vida profesional y personal*. <https://www.pearson.com/store/p/critical-thinking-tools-for-takingcharge-of-your-professional-and-personal-life/P100000916829>
- Richards, J. C., & Rodgers, T. S. (2014). *Enfoques y métodos en la enseñanza de idiomas* (3ª ed.). Cambridge University Press.
- Salkind, N. J. (2010). *Enciclopedia de diseño de investigación*.

- Stanton, S. (2021). Inglés para el empleo. The dialogue, 17.
- Tuzunkan, D., & Yaman, S. (2020). Aplicaciones de realidad virtual en el turismo. Revista de Investigación Turística y Hospitalidad, 9(3), 2-8. <https://doi.org/10.4172/2155-6113.1000376>
- Zamora, G. J. (2022). Propuesta para el fortalecimiento del idioma inglés de los prestadores de servicios turísticos del sector hotelero del cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, año 2022. Quevedo.
- Zeichner, K. M., & Conklin, H. G. (2008). Programas y prácticas de formación de profesores. En M. Cochran-Smith, S. Feiman-Nemser, & D. J. McIntyre (Eds.), Manual de investigación sobre formación de profesores: Preguntas duraderas en contextos cambiantes (pp. 269-289).

Conflicto de intereses

Los autores indican que esta investigación no tiene conflicto de intereses y, por tanto, acepta las normativas de la publicación en esta revista.

Con certificación de:



