

**Estrategias para Fortalecer las Competencias de Listening y Speaking de Algunos
Recepcionistas del Grupo Poblado Hoteles de Medellín para Mejorar su Desempeño
Laboral**

Mateo Marín Álvarez

Asesor:

Arlex Berrio Peña

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias de la Educación - ECEDU

Licenciatura en inglés como Lengua Extranjera

2023

Resumen

En el presente trabajo se presenta un proceso de implementación didáctica que tuvo como objetivo definir las estrategias para fortalecer las competencias de listening y speaking de algunos recepcionistas de dos hoteles de la ciudad de Medellín. Para cumplir con el objetivo se organizó un grupo de estudio enfocado en la enseñanza a partir de las experiencias personales y las necesidades de los participantes. Para realizar el análisis del proceso se tuvieron en cuenta las palabras habladas y escritas de los participantes, las grabaciones de las sesiones, dado que se desarrollaron de manera virtual, y las evaluaciones de los estudiantes con respecto a la mejora de las competencias laborales por medio del grupo de estudio. Dentro de los resultados obtenidos se definen tres estrategias que permitieron el desarrollo del grupo de estudio i) la flexibilización de los tiempos de interacción en el grupo de estudio, ii) el repaso constante del vocabulario aprendido por medio de actividades vivenciales, y iii) generar un ambiente de confianza con los participantes donde ellos no teman a equivocarse. En conclusión, se encuentra que al proponer grupos de estudio en ambientes laborales es importante reconocer las necesidades y experiencias de los participantes para que a partir de ellas se pueda desarrollar un ambiente de aprendizaje llamativo donde los resultados puedan ser más significativos.

Palabras claves: inglés, competencias laborales, adultos, listening y speaking

Abstract

This paper presents a didactic implementation process aimed at defining strategies to strengthen the listening and speaking skills of some receptionists of two hotels in the city of Medellin. In order to meet the objective, a study group was organized focused on teaching based on the personal experiences and needs of the participants. The analysis of the process took into account the spoken and written words of the participants, the recordings of the sessions, since they were developed virtually, and the students' evaluations regarding the improvement of work competencies through the study group. Among the results obtained, three strategies were defined that allowed the development of the study group i) the flexibility of the interaction times in the study group, ii) the constant review of the vocabulary learned through experiential activities, and iii) generating an environment of trust with the participants where they are not afraid of making mistakes. In conclusion, when proposing study groups in work environments, it is important to recognize the needs and experiences of the participants so that, based on them, a striking learning environment can be developed where the results can be more significant.

Keywords: English, job skills, adults, listening and speaking

Tabla de Contenido

Introducción	9
Diagnóstico de la Propuesta Pedagógica	11
Pregunta de Investigación	13
Diálogo entre la Teoría y la Propuesta Pedagógica	14
Marco de Referencia de la Planeación Didáctica.....	18
Planeación Didáctica.....	21
Enfoque Didáctico.....	27
Implementación.....	30
Sesión #1	30
Nombre de la Actividad.....	30
Aprendizajes Esperados.....	30
Reflexión de lo Ocurrido en la Sesión.....	31
Sesión #2	33
Nombre de la Actividad.....	33
Aprendizajes Esperados.....	33
Reflexión de lo Ocurrido en la Sesión.....	33
Reflexión y Análisis de la Práctica Pedagógica.....	35
Conclusiones.....	39
Referencias Bibliográficas	41

Apéndices..... 43

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Momentos Actividad 1</i>	22
Tabla 2 <i>Momentos Actividad 2</i>	23
Tabla 3 <i>Momentos Actividad 3</i>	25

Lista de Figuras

Figura 1 *Preguntas Diagnósticas Realizadas a los Participantes de la Investigación* 11

Figura 2 *Resumen de las Actividades Implementadas* 21

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Carpeta de Evidencias de la Práctica</i>	43
Apéndice B <i>Enlace del Video de Sustentación</i>	43

Introducción

En la historia de los bajos resultados en las pruebas “Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos”, que en sus siglas en inglés se conoce como PISA, del área de inglés demuestran grandes falencias de la enseñanza y el aprendizaje en nuestras escuelas (Rincón, 2022). Es común encontrar en ambientes laborales, personas que han tenido dificultades con el acercamiento al idioma o que han perdido posibilidades de mejorar sus ingresos económicos por no tener un buen dominio del inglés. En este sentido, algunas investigaciones reportan que una vez se llega a la adultez es complejo el proceso de aprendizaje y en muchas ocasiones las metodologías de enseñanza no se acoplan a las necesidades e intereses de los adultos, asunto que es común en el hotel donde laboro dado que muchos de los empleados han perdido posibilidades de ascenso por no contar con el segundo idioma inglés como requisito para este tipo de procesos laborales.

Este trabajo pretendió impactar la vida laboral y profesional de algunos trabajadores de Poblado Hoteles de la ciudad de Medellín por medio de un grupo de estudio para fortalecer e incrementar sus competencias hablando y escuchando el idioma inglés. Para el proceso investigativo se utilizó las palabras habladas y escritas de los participantes, sus percepciones con respecto a la experiencia vivida y las grabaciones de los encuentros para develar de las estrategias que permitieron un acercamiento al idioma y una posibilidad para continuar en el proceso de estudio e investigación dejando como línea abierta este tema para futuras investigaciones con un tiempo menos limitado.

A continuación, se desarrollan diez apartados que dan cuenta del proceso que se llevó a cabo. En el primer apartado el lector encontrará un diagnóstico de la propuesta pedagógica que permite desencadenar la pregunta de investigación y el objetivo descritos en el segundo apartado.

En el tercer apartado se presentan esos diálogos presentes entre la teoría y la propuesta pedagógica que articulan con el cuarto apartado que describe el marco de referencia utilizada para la propuesta pedagógica. Más adelante en el apartado cinco, seis y siete describo los elementos que caracterizaron la propuesta de intervención a partir del enfoque utilizado y lo que se logró en el proceso.

Finalmente, en el apartado ocho se presenta la reflexión y análisis de la propuesta desarrollada que permite llegar a los elementos concluyentes en el apartado nueve que dan respuesta a la pregunta planteada y el objetivo trazado. De igual forma, se presentan las referencias bibliográficas que orientaron todo el proceso.

Diagnóstico de la Propuesta Pedagógica

El proceso investigativo se pensó para desarrollarlo con un grupo de recepcionistas del grupo Poblado Hoteles de la ciudad de Medellín ubicados en el poblado a partir de la creación de un grupo de estudio de inglés que centró su interés en las necesidades actuales de los hoteles y de sus colaboradores dado que al ser trabajadores de hoteles requieren de unas habilidades básicas en inglés; a pesar de ello, la mayoría de ellos no se sienten capaces de entablar una conversación fluida en inglés, aunque comprenden algunas frases y palabras que leen o escuchan, como lo deja ver unas preguntas iniciales para la inscripción al grupo de estudio (imagen 1); la mayoría afirma tener un nivel de inglés básico en el que entienden algunas veces lo que les hablan, leen y comprenden algunas frases en inglés y son capaces de decir algunas frases básicas en inglés.

Figura 1

Preguntas Diagnósticas Realizadas a los Participantes de la Investigación

3. ¿Qué nivel de inglés consideras que tienes? (0 punto)

[Más detalles](#)

- Nulo: No comprendo nada ni ta... 1
- Bajo: No comprendo cuando m... 0
- Básico: Entiendo algunas veces l... 3
- Alto: Entiendo la mayoría de las ... 0
- Superior: Entiendo todo lo que ... 0



Fuente: Informe de Formularios de Google.

Los cuatro participantes del grupo de estudio tienen la motivación de participar porque consideran esta una posibilidad de crecimiento laboral y ha sido un asunto en el que el hotel ha insistido y apoyado. Algunos de ellos nunca habían podido acceder a un curso o grupo de estudio por cuestiones de interés o dinero, pero en este momento lo ven como una necesidad para continuar creciendo.

Al indagar un poco más en torno a las necesidades educativas se encontró que su formación académica varía entre técnicos y profesionales y todos son mayores de 25 años. Lo cual permitió indagar en torno a la educación para adultos y qué alternativas pedagógicas se encuentran en la literatura.

Al realizar una indagación inicial de la literatura, se encontró que esta problemática no ha sido solo identificada en los hoteles participantes, sino que a lo largo de los años Colombia ha tenido bajos resultados en las pruebas PISA en el idioma inglés (Rincón, 2022). Al realizar una indagación en la literatura, esto se debe al poco énfasis y motivación que genera en los colegios el estudio de este idioma. Sin embargo, cuando se llega a la adultez y, mucho más, se desempeñan en cargos que requieren el uso del idioma inglés como una posibilidad para crecer profesionalmente, los jóvenes y adultos reconocen la importancia de aprenderlo y practicarlo.

Autores como Balboni (1994), Fernández (2001), entre otros reconocen que acceder al aprendizaje del idioma inglés en la adultez es una posibilidad que puede generar mejores resultados y este enfoque lo han denominado la enseñanza andragógica del inglés. Este enfoque es reconocido dentro de la literatura, dado que se basa en los principios de experiencia, autonomía, relevancia, orientación hacia los objetivos y respeto por la experiencia. En resumen, este enfoque busca a partir de las necesidades de los estudiantes proponer un plan para mejorar sus habilidades en el idioma inglés.

Pregunta de Investigación

Después de realizar un análisis de la literatura que destaca la importancia de llevar a cabo investigaciones sobre la enseñanza del idioma inglés en la etapa adulta y considerando las necesidades previamente señaladas en los apartados anteriores en relación con el entorno específico de la investigación, este estudio se propuso responder a la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las estrategias efectivas para fortalecer las competencias de listening y speaking de los recepcionistas pertenecientes al grupo Poblado Hoteles mediante la implementación de un grupo de estudio enfocado en la enseñanza basada en experiencias personales, con el fin de potenciar su rendimiento laboral?

Con el objetivo general de definir dichas estrategias, este trabajo también se propuso alcanzar los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las competencias fundamentales de listening y speaking que son esenciales para los recepcionistas de Poblado Hoteles.
- Organizar sesiones periódicas de grupo destinadas a los recepcionistas, en las cuales se llevarán a cabo actividades prácticas y discusiones centradas en experiencias personales relacionadas con su ámbito laboral.
- Proporcionar retroalimentación constructiva y personalizada durante estas sesiones, con el objetivo de abordar áreas específicas de mejora en las habilidades de listening y speaking de cada participante.

Diálogo entre la Teoría y la Propuesta Pedagógica

La investigación se ha convertido con los años en una posibilidad para mejorar las prácticas docentes. Hace algunos años era impensable que un docente pudiera desde su práctica proponer y ejecutar proyectos de investigación dado que en la academia solo eran admitidos los proyectos que llegaban de manos de teóricos que no tenían nada que ver con la práctica pero que se interesaban por los procesos educativos (Pérez, 2003). Sin embargo, desde Freire se viene insistiendo en la importancia de reconocer la práctica como eje fundamental para la investigación.

En este sentido la investigación desde la práctica posibilita la transformación, la toma de decisiones, ayuda a mejorar procesos de enseñanza y por ende procesos de aprendizaje. Así, el docente se convierte en el protagonista de su propia práctica sin depender de un externo que le diga qué hacer (Pérez, 2003). Su práctica se constituye como el punto de partida y genera ideas y pensamientos críticos que le permiten reconocer otros caminos de formación.

Considerando la investigación desde la práctica no se puede desconocer el carácter político de esta, lo anterior porque se debe reconocer que en la educación los procesos investigativos se dan con sujetos que piensan y sienten y que por ende se han formado en un contexto propio. Pérez (2003) plantea que cada investigación tiene sus particularidades y se deben enfocar acorde con tres elementos: la interpretación de la realidad, la construcción del sentido y la elaboración de posibles soluciones. El autor resalta la importancia de centralizar las investigaciones en el lugar en el que se realiza teniendo como punto de partida las necesidades de las personas que habitan dicho contexto, porque es de esta manera que se pueden tomar decisiones a partir de los estudios desde la práctica y no desde la teoría.

Con base en lo anterior, la propuesta de investigación abordará un carácter político dado que pretende tener en cuenta las necesidades latentes de un grupo de recepcionistas del grupo Poblado Hoteles y así reconocer cuáles estrategias funcionan para mejorar sus procesos de aprendizaje. De igual forma, dado que en la propuesta se espera tener como consecuencia el mejoramiento de su desempeño laboral se estaría apuntando a un proceso de transformación del contexto en el que se desarrollará el proyecto.

Así, se espera que los participantes puedan mejorar sus competencias en listening y speaking en inglés y que se vea reflejado en su desempeño laboral. En este sentido, la propuesta apunta a la práctica pedagógica porque permitirá al docente investigador reconocer cuáles son las estrategias metodológicas que mejor funcionan en este proceso de enseñanza-aprendizaje y de igual forma mostrará aquellas estrategias que no son tan útiles y que requieren ser replanteadas. En otras palabras, permitirá reconfigurar la práctica del maestro para mejorar los procesos de sus estudiantes.

Para reconocer un poco las investigaciones que se han realizado en el marco de la enseñanza del inglés a personas adultas se realizó una búsqueda sistémica de algunos autores que han explorado este asunto. Entre las indagaciones se encontró que existen varios estudios que revelan algunas dificultades que presentan personas en edad laboral que han tratado de mejorar sus procesos en el idioma inglés, según los investigadores es común encontrar personas con traumas académicos por las maneras de enseñar y evaluar por parte de sus maestros de la secundaria (Uribe y Valencia, 2019; Ricoy y Álvarez-Pérez, 2016; Echeverri-Sucerquia y Quinchia, 2016; Rodríguez y Flores 2008).

Henao y Valencia (2009) concuerdan con Ricoy y Álvarez-Pérez (2016) en que los procesos emocionales juegan un papel importante en el aprendizaje del idioma inglés y

reconocen que el enfoque desde las necesidades de los estudiantes son una posibilidad para mejorar su desempeño. Rodríguez (2012) reitera la importancia de tener en cuenta la motivación como eje fundamental del proceso de enseñanza del idioma inglés, esta autora reconoce que el gusto por los materiales y la relación con el tutor son elementos clave a tener en cuenta en el aspecto motivacional.

Al rastrear los estudios mencionados en los párrafos anteriores, y contrastarlos con lo planteado por Pérez (2003), se reconoce la importancia de centrarse en el contexto de los participantes del grupo de estudio, profundizar en sus necesidades y permitirles nuevas formas de aprender, asunto posibilitado por medio de una perspectiva crítica de la educación que aborde el análisis de las clases, las producciones habladas y escritas de los estudiantes para reconocer cuál es la mejor estrategia a utilizar en el grupo de estudio y tomar decisiones con respecto a ello.

Para lograr los análisis propuestos es necesario el uso de instrumentos de investigación que permitan poner en escena los pensamientos del investigador, reflexiones, ideas y errores y así transformar sus prácticas y el proceso de sus estudiantes.

Finalmente, se considera que este proyecto al estar inmerso en un contexto de enseñanza a adultos permite no solo formar en el conocimiento específico, sino también, brindar estrategias para desaprender hábitos que limitan su proceso de aprendizaje. Entre ellos esperar cumplir solo con las asignaciones que coloque el docente, esperar aprender solo con el espacio de la clase, entre otras que han sido motivadas por procesos de enseñanza tradicional con experiencias pasadas que han vivido los participantes. Con lo anterior, una manera de contribuir con la formación de la autonomía, la responsabilidad y la libertad tiene que ver con proponer espacios donde sean ellos y ellas los protagonistas de su aprendizaje en la medida en que propongan las

líneas temáticas a abordar y se apropien de las sesiones de clase, sin esperar solo escuchar al docente hablar, haré que la participación de ellos y ellas en la clase obedezca mínimo a un 70%.

Marco de Referencia de la Planeación Didáctica

A pesar de que la enseñanza basada en competencias tiene varios desarrollos investigativos, se encuentra que existe poca comprensión en cuanto a lo que en realidad se espera cuando las aplicamos en el aula de clase bajo esta consideración “podemos definir la competencia como la capacidad para seleccionar y movilizar conocimientos, habilidades y actitudes para responder con éxito a una determinada situación profesional” (Sanz y Pedreño, 2011, p.116-117). Irigoyen et al. (2011) y Medina (2010) reconocen que la enseñanza por competencias responde a tres dimensiones fundamentales: el saber, el saber hacer y el saber ser.

Con respecto al saber se espera que los estudiantes sean capaces de pasar de lo conceptual al análisis y aplicación de lo que aprende; el saber hacer apunta a que los estudiantes en la medida en que aprenden respondan a las demandas y necesidades del sector empresarial, generando posibilidades de competencia cuando se encuentren vinculados al sector laboral; finalmente, el saber ser corresponde a generar aplicaciones para la vida y el mejoramiento constante de sus competencias personales y profesionales, tiene que ver con lo ético.

Aunque la enseñanza por competencias se ha considerado como una gran posibilidad para mejorar la calidad educativa, es importante tener en cuenta que esto no asegura que la educación haya encontrado la “fórmula mágica” para desarrollar lo que los estudiantes requieren. Es necesario que los docentes, directivos e investigadores continúen reconociendo posibilidades de mejoramiento continuo, en donde se siga reflexionando en torno a las posibilidades, pero también las limitaciones de la enseñanza por competencias. Es decir, así como tiene muchos aspectos positivos como el enfoque en habilidades prácticas, el aprendizaje significativo, la flexibilidad y adaptabilidad, la preparación para la vida real y el pensamiento crítico; también, se dejan de lado asuntos como la evaluación (se enfoca más en la medición de resultados), la

cantidad de contenido académico y la falta de preparación de algunos docentes para enfrentarse a estas nuevas maneras de enseñar y aprender.

En este sentido, es pertinente la propuesta pedagógica que se propone, dado que en el desarrollo de este proyecto se apunta a que los estudiantes puedan utilizar ese saber del inglés, no solo para el desarrollo laboral siendo unos recepcionistas de hotel más competentes (saber hacer); sino también que lo tomen como una posibilidad de superación personal (saber ser) donde lo que saben este al servicio de la sociedad y puedan seguir impactando su vida con nuevos aprendizajes.

De igual manera, al retomar el aprendizaje basado en proyectos (ABP) es posible reconocer que cuando se plantean asuntos propios de la realidad de los estudiantes, evidentemente la enseñanza debe ser por competencias para generar una “necesidad” que apunte al mejoramiento de dicha realidad y en este sentido fomentar el desarrollo de las competencias de los estudiantes; sin embargo, para llegar a este objetivo es importante tener claras las competencias que como docentes debemos tener.

Según Tobón (2010), el trabajo en equipo, la comunicación, la evaluación del aprendizaje, la mediación del aprendizaje, la gestión curricular, la producción de materiales, las tecnologías de la información y la comunicación, y la gestión de la calidad del aprendizaje corresponden a las competencias que un docente debe tener para la gestión de su clase.

En este sentido, a partir de las intervenciones realizadas en las clases donde se utilizaron el trabajo colaborativo y la comunicación como alternativas para desarrollar en los estudiantes habilidades sociales, aprendizaje activo y significativo, la posibilidad de reconocer y discutir en torno a perspectivas diversas y solución de problemas, además permitieron una retroalimentación continua de los aprendizajes y fomentó el liderazgo y el empoderamiento ante algún tema.

Otra de las competencias utilizadas fueron las tecnologías de la información y la comunicación con el fin de que los estudiantes comprendieran la importancia de apoyarse de herramientas que permitan el desarrollo de sus habilidades en una segunda lengua y así les permitió mejorar a partir de estrategias, tips y estructuras que algunas plataformas permiten acceder.

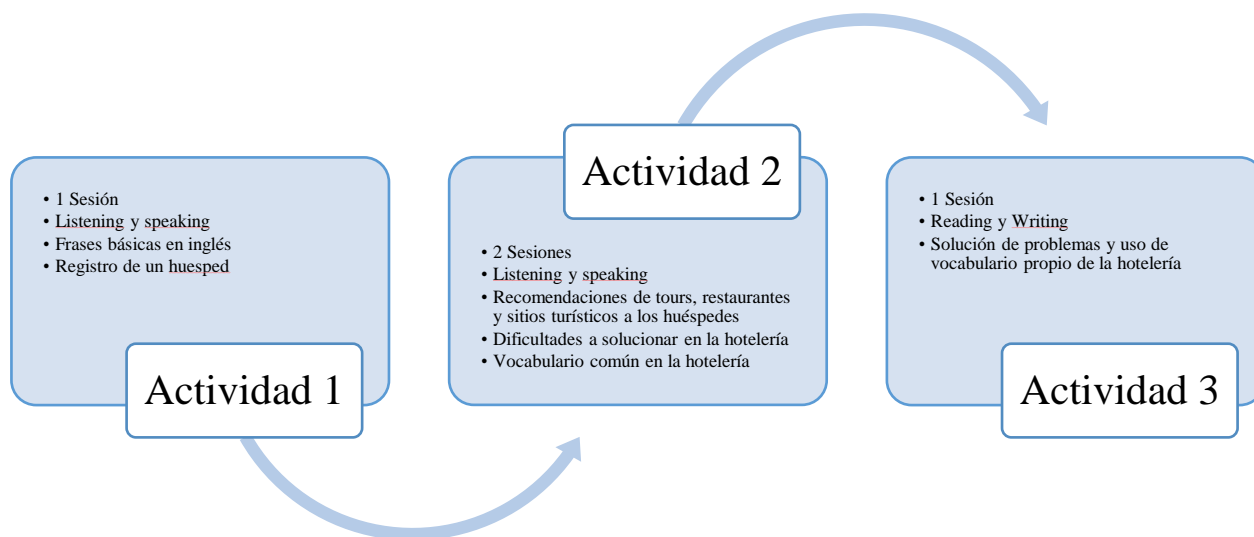
Planeación Didáctica

Para dar cumplimiento con el objetivo de definir las estrategias para fortalecer las competencias de listening y speaking de algunos recepcionistas del grupo Poblado Hoteles por medio de un grupo de estudio enfocado en la enseñanza a partir de las experiencias personales para mejorar su desempeño laboral, se realizó inicialmente un rastreo en la literatura con respecto a aquellas estrategias que han funcionado para la enseñanza del idioma inglés, encontrando que era importante tener en cuenta i) construir una relación de confianza entre el docente y los estudiantes, ii) involucrar las necesidades de los estudiantes y el contexto en el que se desenvuelven y iii) enfocar el proceso en la práctica dinamizando las clases para otorgar el mayor protagonismo a los estudiantes.

A partir de estos tres elementos se realizó una planeación con 3 actividades (Figura 1), en todas las actividades se definieron las competencias a desarrollar, los aprendizajes esperados, los momentos de cada sesión, las estrategias de evaluación y los recursos didácticos.

Figura 2

Resumen de las Actividades Implementadas



La primera actividad tuvo una duración de una sesión la cual permitió reconocer las posibilidades de los estudiantes y su acercamiento al idioma para transformar o complementar las demás actividades. Los estudiantes demostraron su habilidad para comunicarse efectivamente en inglés, haciendo hincapié en las áreas de Listening (Comprensión Auditiva) y Speaking (Expresión Oral), es de anotar que esta actividad fue realizada por medio del trabajo en equipo, en la tabla 1 se describe cada uno de los momentos y las acciones realizadas.

Tabla 1

Momentos Actividad 1

Momento de inicio	Momento de desarrollo de la actividad	Momento de cierre
Se inicia con el saludo en inglés esperando que los y las estudiantes respondan en el idioma. Luego de ello por medio de una ruleta se les hacen preguntas de su proceso en inglés: ¿Has estudiado de forma independiente (no formal) el idioma después de haber salido del colegio? ¿Has estudiado de manera formal el idioma después de haber salido del colegio?	Con esta introducción, se les presenta a los estudiantes el propósito del curso y se inicia con la siguiente actividad: En las diapositivas se presenta una lista de vocabulario relevante, como "check-in," "reservation," "room key," "ID," "credit card," "guest," "front desk," etc. Se explica el significado de cada palabra y cómo se usan en el contexto hotelero. Se practica la pronunciación con los estudiantes. Se observa un video de cómo se realiza un check in en inglés. https://www.youtube.com/watch?v=jLlqfPMzvKM	Después de las simulaciones, se discuten las experiencias y se pregunta a los estudiantes si enfrentaron algún desafío y cómo lo resolvieron. Se refuerza el uso del vocabulario aprendido. Se deja como tarea pensar en

¿Por qué crees que las estrategias utilizadas hasta el momento han o no han servido?	Se entrega tarjetas con roles escritos a los estudiantes. Algunos serán "Recepcionistas" y otros serán "Huéspedes."	recomendaciones que hayan tenido que hacer a los huéspedes o
¿Qué expectativas tienes con este curso?	Se le pide a los "Recepcionistas" y a los "Huéspedes" planear un discurso pequeño utilizando el vocabulario enseñado para llevar a cabo el proceso de registro de los	problemas que hayan tenido que solucionar.
¿Qué limitaciones has encontrado en tu entorno laboral por no saber inglés?	"Huéspedes." Se anima a los "Huéspedes" a hacer preguntas y a responder en inglés.	

La segunda actividad tuvo una duración de dos sesiones las cuales permitieron que los estudiantes demostrar capacidad para comunicarse efectivamente en inglés, haciendo hincapié en las áreas de Speaking (Expresión Oral) y Listening (Comprensión Auditiva). Los estudiantes realizaron recomendaciones de tours, restaurantes y sitios turísticos a los huéspedes y se enfrentaron a la construcción de diálogos que simularon algunas dificultades que se presentan en las habitaciones, el restaurante u otros espacios del hotel, en la tabla 2 se describe cada uno de los momentos y las acciones realizadas.

Tabla 2

Momentos Actividad 2

Momento de inicio	Momento de desarrollo de la actividad	Momento de cierre
Se socializó con los y las estudiantes la tarea y se	Sesión #1: Se realiza una actividad de asignación de roles en el que se propone planear un diálogo en el que uno de ellos será el huésped y otro el recepcionista.	En este momento se hace un recuento del

trabajó el vocabulario correspondiente de este tipo de intervenciones.	Las parejas se reúnen y utilizan una de las situaciones que trajeron de tarea y el vocabulario estudiado para planear un diálogo de mínimo 5 minutos en el que recomienden al huésped restaurantes, tours o sitios de interés en la ciudad. Se aclara a los estudiantes que deben utilizar el vocabulario aprendido.	vocabulario nuevo aprendido, cuáles fueron las palabras que les dan más dificultad y se practican de forma intencional.
Se visualizaron algunos videos de experiencias en hoteles.	Finalmente, el docente realiza recomendaciones generales de páginas que pueden servir para mejorar el vocabulario y la pronunciación. Se les deja de tarea consultar nuevo vocabulario para la solución de problemáticas de las que trajeron de tarea.	Se deja de tarea traer una queja escrita por parte de un huésped.
	Sesión #2	
	Se socializa el vocabulario nuevo traído y se practica la pronunciación. De igual forma desde la hotelería y turismo se trabajan algunas estrategias y formas de tratar a los clientes para mejorar la comunicación y brindarles una mejor experiencia.	
	Más adelante, se organizan a los y las estudiantes en parejas y por medio de una ruleta se les da una problemática de las que ellos y ellas habían manifestado en la sesión anterior que les había sucedido en algún momento.	
	Se reúnen las parejas y planean una conversación de mínimo 8 minutos en la que se presente una problemática y se proponga una solución.	
	Los equipos exponen la situación y los compañeros y profesor realizan retroalimentación de forma particular.	

El docente realiza recomendaciones generales al proceso y brinda recomendaciones para continuar mejorando.

La tercera actividad tuvo una duración de una sesión que permitió que los estudiantes comprendieran y analizaran los textos escritos en inglés (Reading) y para expresarse de manera efectiva y coherente por escrito en inglés (Writing). Los estudiantes dieron solución a una queja escrita utilizando vocabulario propio de la hotelería que han aprendido a lo largo del curso, en la tabla 3 se describe cada uno de los momentos y las acciones realizadas.

Tabla 3

Momentos Actividad 3

Momento de inicio	Momento de desarrollo de la actividad	Momento de cierre
Se socializa con los y las estudiantes la tarea propuesta y se proponen algunas estrategias desde la hotelería para la solución de problemas. Se repasa el vocabulario que han aprendido.	Se socializa con los estudiantes la estructura básica de una frase en inglés y las diferencias con el idioma español. S+V+C. Elección de una queja traída por los estudiantes (5 minutos): Entre todos y todas se elige una de las quejas traída por los estudiantes. De manera individual se le pide a los y las estudiantes tratar de dar respuesta a esta queja en el idioma inglés, se les sugiere solo utilizar el traductor para encontrar palabras desconocidas, pero utilizar la estrategia de creación de párrafos por medio de frases S+V+C. Se reúnen en parejas para contarles cómo dieron respuesta a la queja y revisar el uso de vocabulario entre ellos. Realizan	Se le pide a los y las estudiantes realizar un proceso de autoevaluación del proceso del curso y cómo este ha aportado a su mejora en el desempeño laboral. Se socializan las respuestas en

una nueva propuesta a partir de lo que hicieron de forma individual para ser presentado.	idioma inglés y se anima a los y las
Cada pareja presenta su escrito y son leídos por el docente haciendo correcciones precisas a cada proceso.	estudiantes para continuar con el grupo de estudio.

En todas las actividades se contó con rúbricas de evaluación que permitieron develar el proceso de los estudiantes con respecto al desarrollo de competencias y al final de las sesiones los estudiantes realizaron una autoevaluación con respecto a las actividades desarrolladas, lo que aprendieron y lo que consideran se pudo haber realizado de otra forma.

Enfoque Didáctico

En la enseñanza del inglés es común encontrar diversas estrategias metodológicas y apuestas para el aprendizaje (Mendoza, 2017); sin embargo, dado el diagnóstico realizado a los recepcionistas del grupo Poblado Hoteles y a las experiencias previas como docente se encuentra una desconexión entre las posibilidades que reporta la literatura y las percepciones que ellos y ellas tienen. Es decir, por muchas estrategias utilizadas hay diversos factores que inciden en que las personas no logren aprender el inglés de manera amigable como segundo idioma.

Una de las grandes preocupaciones entre los participantes del curso tuvo que ver con la motivación y la contextualización de la enseñanza a sus necesidades. En este caso ellos y ellas requieren aprender y/o mejorar su nivel de inglés para desempeñarse como recepcionistas bilingües ante las personas extranjeras que llegan a su lugar de trabajo. Por lo anterior, esta propuesta pretendía, no que ellos se acomodaran a la enseñanza de un idioma nuevo; sino que con el contexto hotelero pudieran reconocer los elementos de vocabulario y gramática que requieren para una comunicación eficiente y significativa, que puedan utilizar elementos comunes que usan a diario, pero desde un idioma nuevo y necesario para ellos y ellas.

De esta manera la evaluación propuesta por medio de rúbricas permitió identificar hasta donde llegaron los estudiantes (Molina, Velásquez y Abril, 2018). De igual forma, en todas las actividades, en cada momento de cierre fue propuesto un proceso de autoevaluación, el cual fue dando muestras del desempeño de cada uno y cómo de manera autónoma por medio del acompañamiento del docente investigador pudieron ir superando sus dificultades mediante un mejoramiento continuo.

A partir de lo anterior, fue necesario reconocer que no solo es importante tener en cuenta el contexto, en este caso hotelero, sino que era importante reconocer la manera en que ellos y

ellas aprendían. Por lo anterior, se ha realizado un primer diálogo informal, en la que se identifican ritmos y estilos de aprendizaje; algunos de los y las participantes manifiestan que la forma en que aprenden es memorizando algunos elementos, pero que eventualmente recuerdan y utilizan el conocimiento cuando es presentado de forma visual. Por otro lado, la mayoría de los y las participantes afirman que se han desanimado en cursos anteriores cuando él o la profesora van a un nivel más avanzado de lo que ellos logran tener; es decir, que los profesores avanzan y no se preocupan por reconocer si ellos comprendieron o no lo que se está enseñando.

Todo el proceso con los y las participantes dio a conocer que, aunque han sido pocas, ellos y ellas si han tenido un acercamiento al idioma inglés. Dicho acercamiento, aunque no grato, fue importante tenerlo en cuenta para acomodar el curso a las necesidades de los participantes. Lo anterior en la literatura es conocido como los conocimientos previos, y permite fijar un punto de salida para llegar a la meta. De esta manera lo que conocen y lo que no, permitió dirigir el curso por medio de una metodología ajustada a las necesidades de ellos y ellas donde reconocieron que lo que han hecho hasta el momento también es válido y que permitió de alguna forma seguir caminando hacia su meta de aprendizaje, una meta que tiene como base el aprendizaje por competencias más que el aprendizaje de contenidos sin sentido y descontextualizado.

La enseñanza por competencias ha sido un camino que le ha costado al investigador, pero que le ha permitido reconocer que los y las estudiantes más que contenido, requieren herramientas que orienten su aprendizaje, que orienten su camino para ser mejores profesionales. En este sentido la planeación por medio de secuencias didácticas permite no solo reconocer las necesidades de la población en palabras de Medina (2010); sino también, hacer un proceso de retrospectiva como docentes antes de su aplicación para reconocer su pertinencia o no. En

resumen, este proceso de planeación me ha permitido reconocer que es de esta forma como quiero seguir enseñando el idioma inglés, que mi enfoque será ir por diversos espacios laborales formando desde y para el contexto, una formación que apunte a las necesidades laborales y que por ende permita tener una mayor motivación.

Finalmente se recalca que este proceso ha permitido comprender las formas y maneras en que se debe plantear una enseñanza por competencias y me ha mostrado que es importante, necesario y posible dejar de lado los contenidos y mejor ponerlos en diálogo con las necesidades de los y las estudiantes y lo que en este momento exige la sociedad como el trabajo colaborativo, la resolución de problemas, la comunicación y el uso de nuevas tecnologías.

Implementación

Al realizar la implementación de la propuesta didáctica se encontraron varios asuntos que impactaron el proceso del investigador y que permitieron que los estudiantes desarrollaran algunas competencias, objetivo de esta investigación, y que quedaran algunos elementos por discutir para próximas intervenciones. A continuación, se presenta de manera detallada lo encontrado en las sesiones desarrolladas.

Sesión #1

En la sesión 1 se implementó la actividad #1. Allí se inicia con una pequeña contextualización de lo que se encontrarán en el curso que tiene como objetivo fortalecer las competencias de listening y speaking de algunos recepcionistas del grupo Poblado Hoteles por medio de un grupo de estudio enfocado en la enseñanza del inglés a partir del contexto. La sesión fue desarrollada tomando como base la planeación propuesta que a su vez tuvo en cuenta las necesidades de los participantes al tomar en cuenta sus intereses. Algunas particularidades de la sesión las presento a continuación:

Nombre de la Actividad

Sesión diagnóstica: Aprendamos a realizar un registro de huéspedes. Esta actividad permitirá reconocer las posibilidades de los estudiantes y su acercamiento al idioma para transformar o complementar las demás actividades

Aprendizajes Esperados

Se espera que los y las estudiantes puedan reconocer las frases básicas del inglés como el saludo, decir su nombre y la despedida y algunas palabras propias del hotelería para el registro de los huéspedes.

Reflexión de lo Ocurrido en la Sesión

La sesión me permitió como profe reconocer la importancia de retomar la enseñanza y el aprendizaje del idioma inglés a partir de las necesidades de los estudiantes en su contexto próximo. La necesidad en este grupo de estudio de retomar los intereses de los estudiantes nace de una encuesta inicial que se realiza, pero también de una primera indagación en la clase, allí se les pregunta a los estudiantes con respecto a su relación con el idioma inglés. Una de las estudiantes confirma una cuestión que resaltó en el resultado de las encuestas y es que propone que para ella ha sido complejo el aprendizaje dado que no ha sido presentado en el contexto en el que lo requiere. Con respecto a esto el grupo de estudio responde de alguna manera a esa necesidad de mejorar las competencias dado que permite el estudio de vocabulario y los enfrenta a conversaciones propias del contexto.

Para poder responder entonces a estas necesidades y dado que las sesiones tuvieron que desarrollarse de manera virtual, por las particularidades de los tiempos de los participantes, se utilizó las diapositivas como una posibilidad para organizar la secuencia de las actividades y también para incorporar algunos elementos importantes para la visualización, de igual forma se utilizó videos y ruletas que permitieron una mejor participación de los estudiantes y una dinámica diferente en donde la cátedra magistral no se convierte en la principal herramienta sino que complementa otras prácticas.

Durante esta sesión y dado que los principales componentes del idioma inglés a desarrollar son el listening y el speaking considero que la estrategia de evaluación utilizada responde a las necesidades del grupo de estudio, pero también a lo que posibilita para mi como docente el hecho de poder evaluar de manera personalizada la pronunciación y la construcción gramatical de algunas frases. De esta manera el poder escuchar cómo lo hacían ellos desde la

experiencia y empezar a pulir las frases que más utilizan permitió que el aprendizaje fuera más significativo y que ellos se interesaran por preguntar y formalizar algunos términos que, aunque no estaban en la planeación resultaron importantes a la hora de construir el diálogo final.

En este sentido, la sesión fue muy productiva, y aunque solo pudieron participar 2 de los 4 invitados, permitió reconocer la importancia de escuchar primero las experiencias de los estudiantes. En el transcurso de la sesión y para cumplir con el producto de la planeación se orientó de manera directa la construcción de un diálogo convencional con respecto a un check-in, considero que un elemento que pudo haber sido muy exitoso hubiera sido permitir que ellos iniciaran primero de manera experimental con un diálogo sin necesidad de orientarlos como docente y luego en el momento de la retroalimentación proponerles un cambio en algunas estructuras gramaticales que permitan refinar un poco más el discurso.

Para finalizar, resalto que es importante pensar en espacios de tiempo más cortos para que los estudiantes puedan vivir el espacio de una manera un poco más significativa y lograr tener su atención por mucho más tiempo. Para mí como profe esta primera sesión me permitió reconocer la importancia de recurrir a diferentes herramientas y tener un poco más de posibilidades en vocabulario dado que tenía una percepción diferente y los estudiantes me permitieron ver que tienen un vocabulario más amplio del que esperaba y que en su contexto si tratan de desenvolverse, por lo anterior para la siguiente sesión me enfocaré más en perfeccionar lo que ya utilizan y proponerles nuevo vocabulario para mejorar la gramática. Como compromiso para la siguiente sesión le pedí a los estudiantes traer ejemplos de recomendaciones o dificultades que han tenido en el hotel, con esta tarea espero poder cumplir implementar lo propuesto anteriormente con respecto a poner a los estudiantes en el centro desde sus experiencias.

Sesión #2

En la sesión 1 se implementó la actividad #1 de 2 que se tenían previstas. Algunas particularidades de la sesión las presento a continuación:

Nombre de la Actividad

Recomendaciones para los huéspedes.

Aprendizajes Esperados

Se espera que los y las estudiantes puedan realizar recomendaciones de tours, restaurantes y sitios turísticos a los huéspedes.

Reflexión de lo Ocurrido en la Sesión

Durante esta sesión inicié implementando la estrategia con respecto a la que reflexioné en la sesión #1. Primero escuché lo que los estudiantes habían llevado como tarea y reconocí que mucho de lo que ellos plantearon fue lo que de alguna manera yo había llevado preparado para la clase. Nuevamente utilicé las diapositivas como una posibilidad para organizar el trabajo, pero allí más que el uso de herramientas me centré en reconocer el discurso de los estudiantes y a su vez utilizarlo para cumplir con el objetivo de la sesión.

En esta sesión primó de manera particular las experiencias de los estudiantes y traté de minimizar de alguna forma el tiempo en línea para lograr una mayor concentración e interés de los participantes. Para el logro de la competencia permití un desarrollo libre del discurso a tratar (construir un diálogo con un huésped para realizar recomendaciones) y luego empecé a darles tips con respecto a cómo mejorar eso que habían planteado. De esta forma identifiqué que los participantes se interesaron por reconocer sus errores y además se animaban a prender los micrófonos para repetir de manera correcta esos errores que habían cometido.

Para esta sesión considero que hubiera sido importante cerrar, como en la primera, con un video en el que se mostrará una interacción real y más completa de algunos huéspedes pidiendo

recomendaciones, espero contar con estos videos para la siguiente sesión y mostrar a los estudiantes nuevas formas de relacionarse con los huéspedes para evidenciar seguridad en si mismos y continuar mejorando la pronunciación.

Uno de los asuntos más significativos en la sesión tuvo que ver con reconocer la evaluación como un proceso más que como un resultado final, el poder ver el avance de los estudiantes con respecto a la creatividad que le imprimieron para poder dar a conocer los diálogos que ellos propondrían me permitió reconocer posibilidad y asuntos por mejorar en cada uno de ellos y reconocer que, como lo mencioné en el diario de la sesión #1, el aprendizaje del idioma inglés por medio de experiencias que ya me han sucedido o que necesito para mi desempeño en algún ámbito permite un mejor desenvolvimiento. Lo anterior lo afirmo dado que en mi experiencia como profesor en la práctica pude evidenciar que una de las falencias en los procesos de participación tiene que ver con los intereses, en este grupo de estudio por su lado he podido evidenciar una participación activa, donde los estudiantes no esperan que sea yo como profe quién tome la vocería para el desarrollo de las acciones sino que incluso realizan preguntas concretas que permite un desarrollo de la clase desde el diálogo y sus necesidades.

Reflexión y Análisis de la Práctica Pedagógica

A lo largo de estas tres semanas de implementación, el investigador pudo reflexionar en torno a su práctica docente y las particularidades de la enseñanza y el aprendizaje del idioma inglés para continuar mejorando en el proceso y reconocer que finalmente todo lo que como profes se propone y plantea tiene su inicio en las necesidades de los y las estudiantes y sobre todo en las necesidades del contexto en el que se desenvuelven.

En la implementación de la secuencia didáctica se reconocieron aspectos positivos y por mejorar a lo largo de las sesiones. Uno de los asuntos positivos tiene que ver con la posibilidad de abrirnos espacios entre pares para mejorar nuestras habilidades y potencializar aquellos asuntos en los que no somos tan buenos. Es decir, en este caso, el investigador como recepcionista de un hotel pudo aportar al mejoramiento de algunas habilidades de mis compañeros y por ende de su desempeño laboral y la imagen del hotel; además, como docente ellos le permitieron al investigador aprender en torno a cómo quiere dirigir sus clases y en qué se quiere especializar. En este sentido y retomando a Hutchinson y Waters (1987) citados por Bella y Batista (2006) la enseñanza del inglés debe tener en cuenta el contexto de los estudiantes, sus necesidades, intereses y habilidades individuales. Es esencial adaptar los enfoques pedagógicos para garantizar que los estudiantes puedan relacionarse con el idioma y aplicarlo de manera significativa en sus vidas. Al hacerlo, se fomenta una educación más efectiva y relevante que capacita a los estudiantes para comunicarse en un mundo cada vez más globalizado

Otro de los asuntos positivos fue la posibilidad que brindan los medios tecnológicos para reuniones desde la virtualidad, en este caso se considera que es el mejor medio y en el que el investigador se quiere desempeñar como profesor. Esta práctica le permitió al investigador ratificar que quiere ser profesor de entornos virtuales con población adulta, dado que su

personalidad y lo que la práctica le ha permitido le hizo identificar que su enfoque será apoyar procesos educativos que no han sido tan reflexionados desde las necesidades de los estudiantes.

Ahora bien, no todo en el proceso fueron cosas positivas, también se resalta que quedaron asuntos por mejorar y repensar. Como se mencionó en el apartado anterior, tiene que ver con el tiempo de ejecución de las actividades, para estos momentos fue necesario recortarlo y realizar las actividades que inicialmente se habían planteado de una forma un poco más dinámica, de igual manera es importante reconocer que una de las limitaciones encontradas en la implementación de la unidad didáctica tuvo que ver con el número de participantes, dado que de los que se habían invitado solo 2 tuvieron la disposición de participar en todo el proceso, considero que si el número hubiera sido mayor podría haber mejorado las interacciones entre los participantes, es decir, es importante pensar en estos grupos de estudio con la participación de al menos 4 estudiantes que permitan generar diálogos y debates entre ellos minimizando al máximo la intervención del docente como único poseedor del conocimiento.

Una de las líneas abiertas que quedaron de este proceso y que permitirán continuar aportando tiene que ver con la importancia de reconocer al trabajador como un ser que está en constante cambio y crecimiento. Es de reconocer que no porque ya tengan un trabajo estable todas las personas se concentran en mantenerlo, con el grupo de estudio se identificó que como lo mencionan Rodríguez y Flores (2008) los entornos laborales permiten la enseñanza del inglés desde las necesidades y las posibilidades asunto que he resaltado a lo largo del proceso y que por lo que expresaron los participantes en la última sesión fue lo que los motivó a terminar con el proceso y a querer tener sesiones extra una vez culmine con el diplomado.

En este sentido, uno de los logros de la planeación tuvo que ver con involucrar a los participantes con tareas que tuvieran que sacar de su día a día como las quejas o situaciones que

se presentaban y que en ocasiones por no tener un buen dominio del inglés no pudieron resolver; es decir, es necesario motivar a los estudiantes a utilizar sus necesidades como una forma de aprender cosas nuevas (Henao y Valencia, 2009; Ricoy y Álvarez-Pérez 2016). De igual forma con esta implementación se reconoce la planeación como una posibilidad para organizar las intervenciones; sin embargo, como docentes es importante estar abiertos a la improvisación sana y a recortar las actividades en el momento en que consideremos necesario. En este caso fue necesario fomentar las actividades grupales e individuales dada la cantidad de participantes en cada sesión.

Después de realizar un recuento de los logros, dificultades y posibilidades que deja la implementación de la secuencia didáctica se retoma la pregunta de investigación ¿Cuáles son las características de un grupo de estudio enfocado en la enseñanza andragógica del inglés para fortalecer las competencias de listening y speaking de un grupo de recepcionistas del grupo Poblado Hoteles para mejorar su desempeño laboral? Para resolver de alguna forma esta pregunta se inicia reconociendo que la principal característica de un grupo de estudio que pretende mejorar las competencias laborales de personas adultas es la motivación. Como lo plantea Rodríguez (2012) es el eje fundamental del proceso de enseñanza del idioma inglés, de igual manera propone que la relación con el tutor son elementos clave a tener en cuenta en el aspecto motivacional, este asunto en particular es otra característica del grupo, dado que al ser todos compañeros de trabajo el poder interactuar y ver más al profesor como un par favoreció la participación activa y quitó de alguna forma el temor a equivocarse (Ricoy y Álvarez-Pérez, 2016).

Como recomendaciones o líneas abiertas quedan varios elementos. El primero de ellos tiene que ver con la importancia de dejar por escrito las experiencias de los estudiantes, es decir,

pedirles que realicen una bitácora o que lleven de alguna manera sus apuntes para aportar al aprendizaje a largo plazo y significativo. Otro de los elementos que me faltó implementar y que hubiera servido precisamente en la construcción de las bitácoras y que, por ende, recomiendo para futuras intervenciones con adultos, tiene que ver con retomar rutinas de pensamiento antes y después de iniciar cada sesión, rutinas para diferenciar lo que sé, lo que necesito y lo que he aprendido.

Finalmente, se reconoce este proceso como una posibilidad que permitió al investigador experimentar un sentimiento de satisfacción y alegría por el deber cumplido. Un espacio en el que con esfuerzo y dedicación pudo guiar a sus compañeros a identificar sus posibilidades y sus falencias, en el que tuvo que implementar cosas que nunca había utilizado como en ocasiones la enseñanza magistral de vocabulario para lograr un mejor desempeño. Una experiencia que permitió reconocer que no importa el lugar en donde estemos ni en el que nos desempeñemos, siempre tenemos algo que aportar a los demás.

Conclusiones

Este proceso investigativo se propuso como objetivo definir las estrategias para fortalecer las competencias de listening y speaking de algunos recepcionistas del grupo Poblado Hoteles por medio de un grupo de estudio enfocado en la enseñanza a partir de las experiencias personales para mejorar su desempeño laboral y responder a la pregunta de ¿Cuáles son las estrategias para fortalecer las competencias de listening y speaking de algunos recepcionistas del grupo Poblado Hoteles por medio de un grupo de estudio enfocado en la enseñanza a partir de las experiencias personales para mejorar su desempeño laboral?

En este camino se encontraron algunos asuntos que resolvieron la pregunta y permitieron cumplir con el objetivo y reconocer que en ocasiones como docentes debemos realizar varias adaptaciones acordes con las dinámicas de los grupos y de las sesiones. Así, la primera estrategia encontrada tiene que ver con realizar una *adaptación al tiempo* de las sesiones dado que solo se logró la participación real de 2 de los 4 participantes iniciales por cuestiones de tiempo laboral. En este sentido, reconocer que la planeación para este tipo de población debe ser flexible y acomodarse a las particularidades de los grupos. En este caso fue necesaria esta adaptación para no sobrecargar cognitivamente a los participantes y lograr tener su concentración y motivación toda la sesión.

La segunda estrategia utilizada surge de reconocer que sesión tras sesión era importante realizar un repaso de lo visto la clase anterior y el vocabulario utilizado porque para algunos participantes es este un elemento que dificulta su desenvolvimiento en el proceso. En este sentido trabajar de manera intencional el *vocabulario* es otra de las estrategias que se evidenció es importante en el proceso del aprendizaje del inglés en la adultez.

La última, pero no menos importante, estrategia tiene que ver con lo que reportó la literatura y en la experiencia como maestro del investigador en otros escenarios. Es importante generar un ambiente de confianza con los estudiantes donde ellos no teman a equivocarse y esto se logra a partir de retomar sus experiencias y necesidades en las clases, el haber propuesto actividades con las mismas vivencias de ellos en el hotel permitió que se sintieran más cómodos y cómodas y que su participación siempre fuera activa.

Dentro de los aspectos positivos desarrollados en la implementación se destaca que es importante que como docentes no solo se abran espacios en contextos formales de la educación, sino que también desde los contextos laborales se abran espacios con pares para aportar al crecimiento de las organizaciones desde las habilidades de cada uno.

Dentro de los aspectos por mejorar en la implementación queda como reflexión ser más flexibles con el tiempo de ejecución de los encuentros dado que al ser tan pocos estudiantes los tiempos largos se convierten en repetitivos y poco llamativos. De igual manera, se reconoce la importancia de proponer la creación de bitácoras por parte de los participantes para dejar de manera escrita las memorias de los encuentros para que los estudiantes puedan retomarlas cuando lo requieran.

Como líneas abiertas del proceso queda proponer trabajos que permitan reconocer como a partir de las necesidades de formación y de las experiencias de los trabajadores se puede mejorar las prácticas laborales de los adultos.

Referencias Bibliográficas

- Bella, E., y Batista, J. (2006). La educación a distancia y la enseñanza andragógica del inglés instrumental en postgrado. *Omnia*, 12(3), 79-108.
- Echeverri-Sucerquia, P. A., y Quinchia, M. C. (2016). Retos en el diseño curricular de un programa de inglés para adultos. *Colombian Applied Linguistics Journal*, 18(2), 131-148.
- Henao, C., y Valencia, M. (2019). Enseñanza de inglés a través de la Andragogia: un modelo educativo para adultos. *Universidad Tecnológica de Pereira*, 1.
<https://repositorio.utp.edu.co/items/e39084b7-b754-45b8-bc56-4b3d6dca48b1>
- Medina, E., (2010). Sergio Tobón Tobón. Formación integral y competencias. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación, 3a ed., Centro de Investigación en Formación y Evaluación CIFE, Bogotá, Colombia, Ecoe Ediciones, 2010. *Revista Interamericana de Educación de Adultos*, 32(2),90-95.
- Mendoza, F. E. M. (2017). Estrategias metodológicas para mejorar las habilidades de speaking y listening en idioma ingles en la escuela de educación básica de universidad laica Eloy Alfaro de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 588-641.
- Molina, N., Velásquez, A., y Abril, P. (2018). Rúbricas y su incidencia en el desarrollo de la destreza del habla en el idioma inglés. *Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 3(2), 83-94.
- Moreno, S. (2020). El Diario de Campo como instrumento de reflexión e investigación. [Objeto_virtual_de_Informacion_OVI]. Repositorio Institucional UNAD.
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/34866>
- Pérez Abril, M. (2003). La investigación sobre la propia práctica como escenario de cambio escolar. *Pedagogía y Saberes*, 18, 70–74.

- Ricoy, M. C., y Álvarez-Pérez, S. (2016). La enseñanza del inglés en la educación básica de personas jóvenes y adultas. *Revista mexicana de investigación educativa*, 21(69), 385-409.
- Rincón Aparicio, C. J. (2022). Percepciones sobre las estrategias didácticas para el aprendizaje de habilidades orales del inglés en estudiantes de Berlitz Colombia. Trabajo de grado. Universidad Pedagógica Nacional.
- Rodríguez, E. (2012). La motivación factor clave en el proceso de enseñanza y aprendizaje del inglés en un entorno virtual. *Revista Unimar*, 30(1), 98-105.
- Rodríguez y Flores (2008). Una experiencia en la enseñanza del idioma inglés para adultos. *Revista digital universitaria*, 9(11), 1-11.
- Uribe, C., y Valencia, M. (2019). Enseñanza de inglés a través de la Andragogia: un modelo educativo para adultos. Universidad Tecnológica de Pereira, 1.
<https://repositorio.utp.edu.co/items/e39084b7-b754-45b8-bc56-4b3d6dca48b1>

Apéndices

Apéndice A

Carpeta de Evidencias de la Práctica

<https://drive.google.com/drive/folders/1y8dDrF12yH7kZnRTN0Dids0QEK1rJOgm?usp=sharing>

Apéndice B

Enlace del Video de Sustentación

<https://youtu.be/FAEn2UDqRZU>