

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
UNAN-MANAGUA  
MAESTRÍA FORMACIÓN DE FORMADORES DE DOCENTES



Análisis de los factores que inciden en el bajo rendimiento académico en el módulo formativo de inglés de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I en la Escuela Nacional de Hotelería y Turismo (ENAH) del Instituto Nacional Tecnológico (INATEC) en el primer semestre del año 2016.

Tesis para optar al grado académico de Master en Formación de Formadores de Docentes.

Autora: Lic. Esther Carelia Blandón Garmendia.

Tutora: Msc. Martha González Rubio.

Managua, 31 de Mayo 2017.



## Contenido

I.	INTRODUCCIÓN .....	1
1.2	FOCO DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.3	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.4	REVISIÓN DE DOCUMENTOS .....	6
1.5	JUSTIFICACIÓN.....	8
1.6	INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN. ....	9
1.7	PROPÓSITOS DE LA INVESTIGACION .....	10
II.	MATRIZ DE DESCRIPTORES.....	11
III.	PERSPECTIVA TEÓRICA.....	14
3.1	FACTORES METODOLÓGICOS.....	15
3.2	FACTORES MOTIVACIONALES.....	27
3.3	FACTORES EXTERNOS. ....	31
3.4	ESTILOS DE APRENDIZAJE Y SU RELACIÓN CON EL BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO. ....	37
IV.	PERSPECTIVA DE ORIENTACIÓN INTERPRETATIVA.....	42
4.1	ENFOQUE SOCIOLOGICO .....	44
4.2	EL ESCENARIO .....	46
4.3	CONTEXTO DE LA INVESTIGACION. ....	50
4.4	SELECCIÓN DE LOS INFORMANTES.....	52
4.5	ROL DE INVESTIGADOR. ....	54
4.6	ESTRATEGIAS PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN EN EL CAMPO.....	56
4.7	CRITERIOS REGULATIVOS .....	60
4.8	ESTRATEGIAS QUE SE USARON PARA EL ACCESO Y RETIRADA DEL ESCENARIO. ..	62
4.9	TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LOS DATOS .....	66
4.10	TRABAJO DE CAMPO.....	68
V.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	74

<b>5.1 FACTORES METODOLÓGICOS QUE INCIDEN EN EL BAJO RENDIMIENTO EN EL MÓDULO FORMATIVO DE INGLÉS.....</b>	<b>74</b>
<b>5.2 FACTORES MOTIVACIONALES QUE INCIDEN EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO EN EL MÓDULO FORMATIVO DE INGLÉS.....</b>	<b>97</b>
<b>5.3 FACTORES EXTERNOS QUE INCIDEN EN EL BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO EN EL MÓDULO FORMATIVO DE INGLÉS.....</b>	<b>109</b>
<b>5.4 RELACIÓN ENTRE LOS ESTILOS DE APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES Y LAS ESTRATEGIAS UTILIZADAS POR EL DOCENTE.....</b>	<b>117</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>122</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>133</b>
<b>VIII. BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>139</b>
<b>IX. ANEXOS.....</b>	<b>143</b>

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a Dios, siendo el ser supremo que me dio la vida dos veces. Gracias a Dios he logrado culminar muchos retos y esta maestría es uno de ellos.

A mi padre que se encuentra lejos, pero muy cerca en mi pensamiento. Sus palabras y consejos me han formado a lo largo de mi camino.

A mi madre y mis hermanas que fueron pie de apoyo en todo momento. Sin la ayuda de todas ellas no estuviera en la posición de realizar una maestría.

A mi esposo y a mi hijo quienes son mi familia, brindaron de su tiempo para poder culminar este estudio académico. A ti esposo que por sus palabras de ánimo y tu pronto consejo logré terminar esta tesis.

A mis compañeros de maestría quienes realizaron tantos trabajos conmigo y a todas aquellas personas que contribuyeron al logro de culminación de esta tesis.

## **AGRADECIMIENTOS.**

Posiblemente en este momento no entiendas mis palabras, pero para cuando seas capaz, quiero que te des cuenta lo que significas para mí. Eres la razón por la que me levante a esforzarme por el presente y el mañana. Eres mi mayor motivación.

Este es el segundo logro en el que has estado presente.

Gracias Hijo.

A mi esposo Luis Miguel Dávila, por su ánimo constante y tu escucha en mis momentos de caer, sin tus palabras de esperanzas y ánimo no pude haber culminado este logro tan importante en mi vida.

Muchas gracias.

A mi madre que en paz descansa por sus enseñanzas y aunque no esté en este momento le agradezco, porque gracias a ella me he formado profesionalmente. Por su perseverancia en su instrucción que me dio de niña a ti mamá.

Muchas gracias.

A mi tutora, por estar presente en cada línea de revisión de esta tesis, por sus conocimientos brindados, por el tiempo y constancia en la corrección de la misma.

Muchas gracias.

## **RESUMEN.**

El aprendizaje de una lengua es un proceso complejo. Para algunas personas éste se da sin mayores tropiezos, sin embargo, otros no tienen un buen desempeño y su aprendizaje encuentra múltiples dificultades. Diversos investigadores del área del aprendizaje de las lenguas extranjeras, han identificado que factores como la motivación, la ansiedad, los estilos de aprendizaje y las estrategias de estudio son clave en el desarrollo del aprendizaje. La temática de la presente tesis aborda el análisis de los factores que inciden en el bajo rendimiento académico en el módulo formativo de inglés de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I en la Escuela Nacional de Hotelería y Turismo del Instituto Nacional Tecnológico (ENAH- INATEC) en el primer semestre del año 2016.

Con años consecutivos el bajo rendimiento en el área de inglés para los estudiantes de esta cualificación, ha sido una problemática difícil de superar. Es por ello, que con esta investigación se pretende saber cuáles son los factores que afectan dicho rendimiento. De esta manera, proponer acciones que ayudarán a mejorar las calificaciones y a la misma vez el desempeño de los estudiantes.

Esta investigación está basada en la filosofía de interpretar y comprender los motivos internos de la acción humana, mediante procesos libres y no estructurados. Interpretando a profundidad la realidad en que se encuentran estos estudiantes, tratando de analizar por qué ocurre la problemática sobre el bajo rendimiento académico, con base a ello se sugieren acciones de mejora para erradicar los factores incidentes.

En consecuencia, se utilizaron como medios de recolección de datos principales, la observación estructurada, la entrevista y la encuesta aplicada a los informantes de la muestra seleccionada. La descripción del problema está basada sobre los criterios de regulativos que le dan validez a esta investigación.

## I. INTRODUCCIÓN

El término competencias está ligado al conjunto de conocimientos y capacidades, que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo. El concepto de cualificación se refiere al conjunto de competencias profesionales con significación para el empleo que pueden ser adquiridas mediante formación modular u otros tipos de formación y a través de la experiencia laboral. Esta cualificación se sitúa, fundamentalmente, en el sector de hostelería, y especialmente, en el subsector de alojamiento turístico.

Como una competencia esencial para los estudiantes de la cualificación de atención al cliente y recepción hotelera, está gestionar el recibimiento y la atención a los clientes brindando asistencia e información de los servicios que presta el establecimiento, utilizando más de un idioma, controlando las operaciones de telefonía interna y externa, registro de entradas y salidas de huéspedes, organización, reservaciones, facturación y cobro de los servicios prestados utilizando los recursos y medios necesarios de acuerdo al avance tecnológico de la empresa hotelera. La enseñanza del inglés se hace prioritaria para el cumplimiento de esa competencia, debido a la importancia que tiene el manejo de esta lengua extranjera como un valor agregado al buen desempeño laboral.

Con este módulo formativo de inglés, se busca obtener como resultado la comunicación interactiva con clientes en inglés para la prestación de servicios turísticos, gestión y comercialización de los establecimientos, venta de servicios y destinos turísticos y negociaciones con clientes y proveedores. Interpretación y emisión de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad turística. El rendimiento académico se constituye en un indicador del nivel de aprendizaje alcanzado por el estudiante, representa el nivel de eficacia en la consecución de la adquisición de competencias del módulo formativo y en nuestro país se expresa mediante una calificación, siendo la nota mínima 60 para aprobar, por tanto lo que se obtenga por debajo de este indicador será reprobado.



Por ello que, esta investigación se hace importante, teniendo como propósito general analizar los factores que estén incidiendo en el bajo rendimiento de los estudiantes de la cualificación de Atención al cliente y recepción hotelera de la Escuela Nacional de Hotelería (ENAH- INATEC).

## **1.2 FOCO DE INVESTIGACIÓN.**

Análisis de los factores que inciden en el bajo rendimiento académico en el módulo formativo de inglés de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I en la Escuela Nacional de Hotelería y Turismo (ENAH) del Instituto Nacional Tecnológico (INATEC) en el primer semestre del año 2016

### **1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

Las nuevas políticas del estado en materia de evaluación de competencias y desempeño de los estudiantes del (INATEC) a nivel nacional, han provocado el surgimiento de cuestionamientos acerca de la calidad de la enseñanza y de aprehensión de los aprendizajes, específicamente en el área de inglés, es por esto que el foco de investigación se centra en el análisis de factores que inciden en el bajo rendimiento académico en el módulo de inglés de los estudiantes de Atención al Cliente y Recepción Hotelera en el primer semestre del 2016.

Además, debido a que el inglés es tomando como referente del fenómeno de la globalización, no es visto como un elemento adicional de un plan de estudio, sino que se ha convertido en una herramienta esencial de la comunicación mundial. La Escuela Nacional de Hotelería y Turismo no siendo ajena a este hecho, incorpora en el inglés como un módulo formativo de 667 horas impartidas en un año, teniendo el compromiso como institución de alcanzar estándares de calidad y una buena formación, siendo el inglés esencial tanto en lo laboral como en lo académico para dichos estudiantes.

El problema radica en que los estudiantes de Atención al Cliente y Recepción Hotelera, no han podido alcanzar el nivel requerido de aprendizaje del inglés que se necesita, tomando como parámetros una conversación fluida y la realización de actividades de comunicación entre cliente y recepcionista de un hotel, lo cual tiene una alta demanda y competitividad en el sector hotelero.

Este hecho se evidencia en las actas de calificaciones que presenta registro académico de la Escuela. Las cuales reflejan que los estudiantes de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera en años consecutivos, han obtenido un bajo rendimiento académico en el módulo formativo de inglés, en donde de un 100% de estudiantes matriculados solamente, el 42% logra terminar la cualificación y de ese 42% la mitad realiza examen de reparación en el módulo formativo de inglés, para poder realizar sus prácticas pre-profesionales.

Esto perjudica el promedio de rendimiento académico de la cualificación, puesto que, la calificación con mayor repetición es de 60 puntos siendo la nota máxima que se puede obtener en reparación como política del centro. Así mismo, al revisar la documentación en registro académico, se encontró el formato de llenado de retiro de matrícula en donde los estudiantes escriben el motivo de su retiro y en este semestre se encontraron 4 retiros formales expresando que se retiran por falta de recursos económicos, problemas familiares y por motivo del módulo formativo de inglés. *(Véase en anexos uno dos y tres en el acápite retiros de matrícula 9.17.1)*

Igualmente, es pertinente mencionar que sin la habilidad de hablar en un segundo idioma, esto afecta la situación de los futuros egresados, quienes se ven en desventaja con respecto a otros profesionales del campo. Es por ello que, para el departamento de relaciones externas, es una tarea compleja ubicar a los estudiantes en sus prácticas pre- profesionales, debido a que los grandes hoteles exigen un dominio del idioma inglés de sus recepcionistas y en ocasiones pasadas se han quejado con el responsable de la escuela cuando los estudiantes no pueden hacer actividades como recepcionista bilingüe.

En consecuencia, como medida correctiva el departamento de relaciones externas solamente ubica a los estudiantes en hoteles pequeños de cinco a diez habitaciones, en donde no exista tanta exigencia con el inglés. A su vez, esto perjudica el desempeño de los estudiantes en otras áreas, porque el flujo de turistas es menos y al no realizar sus prácticas de reservaciones con mucha afluencia, los estudiantes se ven obligados a hacer actividades de limpieza, lo cual conlleva a quejas por parte de los estudiantes.

#### 1.4 REVISIÓN DE DOCUMENTOS

Para efecto de esta investigación, se realizó una búsqueda de aquellos documentos relacionados al foco de estudio. Esta revisión se hace relevante debido a que permite visualizar la problemática desde diversas perspectivas y en diferentes contextos, lo cual le da enriquecimiento a esta investigación. A continuación se detallan los siguientes escritos cercanos al foco.

En 2014, Diana Margarita Díaz Mejía escribió una tesis para maestría en Educación con el título de “Factores de dificultad para el aprendizaje del inglés como lengua extranjera en estudiantes con bajo rendimiento en inglés de la universidad Icesi. Esta tesis fue realizada en Colombia en Santiago de Cali. Los objetivos de estas tesis fueron identificar y explicar la posible relación causal entre factores internos como la motivación, las actitudes, la ansiedad, los estilos y estrategias de aprendizaje y el proceso de aprendizaje del inglés como lengua extranjera, además de determinar la incidencia que cada factor tiene en el rendimiento académico de los estudiantes.

La autora empleo un enfoque cualitativo para el estudio y recolectó datos cualitativos a través de la realización de 5 grupos focales y de entrevistas individuales con los diez estudiantes que presentan dificultades en el aprendizaje de inglés, a quienes también se les aplicaron 3 pruebas: de motivación, de ansiedad y de estrategias de aprendizaje.

En el 2014, se escribe artículo científico de Trabajo de Seminario Permanente de Ciencias Sociales realizado por la Doctora Northon Gamiz, Catedrática de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango, México. En este se aborda el siguiente tema: La detección de los estilos de aprendizaje: ¿un objetivo o una necesidad? Este documento argumenta que el maestro requiere conocer su propio estilo de enseñanza y el estilo de aprendizaje de los estudiantes; ambos bajo un solo

objetivo: enseñar y aprender de acuerdo con las herramientas que poseemos, ya sean visuales, auditivas o kinestésicas.

En el 2005, la autora Eva Alcón Soler escribió un documento virtual llamado Socialización, Motivación e interacción en el aprendizaje del inglés como Lengua Extranjera, encontrado en el siguiente link [http://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/5114/1/0235347\\_01992\\_0028.pdf](http://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/5114/1/0235347_01992_0028.pdf)

La autora planteó sobre la incidencia de los factores afectivos en la interacción, escribiendo específicamente sobre la motivación. También, abordó la potenciación de un clima afectivo en la interacción, concluyendo en su importancia para el éxito en el desempeño escolar.

En el 2003, Coral González Barreda realizó una tesis doctoral sobre Factores determinantes del bajo rendimiento académico en educación secundaria en 20 comunidades de Madrid. A diferencia de esta tesis, su enfoque fue realizado cuantitativamente y tomaron como instrumento principal la encuesta, pero la autora se propuso como objetivo plantear propuestas de intervención para prevenir y disminuir fracaso escolar acorde con los resultados obtenidos. Lo cual es parecido a los objetivos específicos de este estudio aunque se está utilizando la encuesta, pero de manera auxiliar a los datos cualitativos.

### **1.5 JUSTIFICACIÓN.**

Actualmente, el bajo rendimiento académico se ha transformado en un problema frecuente en las instituciones educativas en Nicaragua. El investigar por qué ocurre el bajo rendimiento académico, podría dar soluciones y recomendaciones a seguir en base a los hallazgos encontrados en esta investigación. De igual manera, nuestro quehacer pedagógico, nos exige una participación activa y responsable en la investigación de los problemas y las necesidades de la comunidad educativa en la cual estamos inmersos como docentes.

Por otro lado, una de las mayores dificultades que presentan los estudiantes de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera, es el manejo del inglés dentro del perfil como recepcionista bilingüe, como una competencia necesaria para desempeñarse en un ambiente laboral hotelero. Es por ello que, determinar los factores que inciden en el bajo rendimiento en el módulo formativo de inglés, es de gran importancia, porque permitirá conocer la profundidad del problema y considerar las acciones pertinentes para llevar a una mejoría en el aprendizaje, convirtiéndolo en significativo y permanente.

Al identificar los factores que puedan estar incidiendo en el bajo rendimiento académico, se podría realizar una reflexión sobre la enseñanza del inglés que se está impartiendo en la escuela, en cuanto a sus procesos, prácticas, actividades, desarrollo de contenidos, proponer estrategias de mejoramiento que vinculen tanto al docente de inglés como a los estudiantes de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera.

Finalmente, a partir de los hallazgos, se comenzaría a realizar una práctica efectiva que conlleve al alcance de los promedios exigidos como estándares de buenas calificaciones para contribuir a la calidad de la educación de la Escuela Nacional de Hotelería y Turismo.

## **1.6 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN.**

### **1.6.1 Interrogante Principal.**

¿Qué factores inciden en el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés en los estudiantes de Atención al Cliente y Reservación Hotelera I de la Escuela Nacional de Hotelería (ENAH- INATEC) en el primer semestre del año 2016?

### **1.6.2 Interrogantes secundarias.**

- 1.6.2.1 ¿Cuáles son los factores metodológicos que inciden en el bajo rendimiento académico?
- 1.6.2.2 ¿Qué factores motivacionales inciden en el bajo rendimiento académico del módulo de inglés?
- 1.6.2.3 ¿Qué factores externos están incidiendo en el bajo rendimiento académico del módulo de inglés?
- 1.6.2.4 ¿Cuál es la relación entre los estilos de aprendizaje y el bajo rendimiento académico del módulo de inglés?
- 1.6.2.5 ¿Qué tipo de acciones se pueden tomar para mejorar el rendimiento académico en la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I de la Escuela Nacional de Hotelería en el primer semestre?



## **1.7 PROPÓSITOS DE LA INVESTIGACION**

### **1.7.1 Propósito General:**

Analizar los factores que inciden en bajo rendimiento académico en el módulo formativo de inglés en los estudiantes de Atención al cliente y Recepción Hotelera I de la Escuela Nacional de Hotelería (ENAH- INATEC) en el primer semestre del año 2016.

### **1.7.2 Propósitos Específicos.**

- 1.7.2.1 Determinar los factores metodológicos que inciden en el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés.
- 1.7.2.2 Identificar los factores motivacionales que están incidiendo en el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés.
- 1.7.2.3 Describir los factores externos están incidiendo en el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés.
- 1.7.2.4 Determinar la relación entre los estilos de aprendizaje y el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés.
- 1.7.2.5 Sugerir acciones se pueden tomar para mejorar el rendimiento académico en la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I de la Escuela Nacional de Hotelería (ENAH- INATEC).

## II. MATRIZ DE DESCRIPTORES.

Propósitos	Descriptores	Sub-descriptores	Fuentes	Técnicas de recopilación de información
<p><b>2.2.1</b> Determinar los factores metodológicos que inciden en el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Factores metodológicos que inciden en bajo rendimiento académico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estrategias didácticas aplicadas por el docente.</li> <li>➤ Asignación de actividades en el aula de clases.</li> <li>➤ Recursos didácticos.</li> <li>➤ Evaluaciones aplicadas por el docente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estudiantes de la cualificación de atención y reservación Hotelera</li> <li>➤ Docente de Inglés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuesta a estudiantes.</li> <li>➤ Entrevista en profundidad.</li> <li>➤ Guía de observación</li> </ul>

<p><b>2.2.2</b> Identificar los factores motivacionales que están incidiendo en el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés.</p>	<p>➤ Factores motivacionales que están incidiendo en el bajo rendimiento académico</p>	<p>➤ Motivación intrínseca del estudiante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La actitud</li> <li>➤ La afectividad en la interacción con otros. (la timidez, la ansiedad)</li> <li>➤ La afectividad en el entorno del aula.</li> <li>➤ La personalidad y las emociones.</li> </ul>	<p>➤ Estudiantes de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I.</p> <p>➤ Docente de inglés</p>	<p>➤ Grupo Focal</p> <p>➤ Guía de Observación</p> <p>➤ Entrevista</p>
<p><b>2.2.3</b> Describir los factores externos que están incidiendo en el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés.</p>	<p>➤ Factores externos que están incidiendo en el bajo rendimiento académico.</p>	<p>➤ Condiciones de estudio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recursos económicos</li> <li>➤ Entorno familiar.</li> <li>➤ Hábitos de estudio relacionados al idioma.</li> </ul>	<p>➤ Estudiantes de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I.</p>	<p>➤ Encuesta a estudiantes.</p> <p>➤ Grupo Focal</p>

<p><b>2.2.4</b> Determinar la relación que existe entre los estilos de aprendizaje y el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés.</p>	<p>➤ Relación que existe entre los estilos de aprendizaje y el bajo rendimiento académico</p>	<p>➤ Estilos de aprendizaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Visual. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades visuales con videos, imágenes, diagramas.</li> <li>- Lectura de documentos.</li> </ul> </li> <li>○ Auditivo. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades de escucha de diálogos</li> <li>- Lecturas dictadas.</li> <li>- Escucha de explicaciones.</li> <li>- Dictados</li> </ul> </li> <li>○ Kinestésico <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades practicas</li> <li>- Realización de diálogos, conversaciones en grupos.</li> <li>- Debates.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Estudiantes de la cualificación de Atención al cliente y Recepción Hotelera I.  Docente de Inglés.</p>	<p>➤ Encuesta a estudiantes.</p> <p>➤ Entrevista en profundidad</p>
--	---	---	---	---

### III. PERSPECTIVA TEÓRICA.

Al hacer una revisión sobre el tema del rendimiento académico en la lengua extranjera inglés, se encuentran múltiples investigaciones que refieren a diferentes factores que interfieren con dicho proceso. El rendimiento académico es una medida o indicador de las capacidades que manifiestan en forma estimativa, lo que una persona ha aprendido como consecuencia de un proceso de instrucción o formación Pizarro (1985). El autor también define el rendimiento desde la perspectiva del estudiante como la capacidad respondiente de éste, frente a estímulos educativos, susceptible de ser interpretado según objetivos o propósitos educativos pre-establecidos.

Para otros autores como Carrasco (1985) el rendimiento académico puede ser entendido en relación a un grupo social que fija unos rangos sobre los niveles mínimos de aprobación y máximos de desaprobación ante un determinado cúmulo de conocimientos y/o aptitudes. Por su parte, Villaroel (1987) define el rendimiento académico en forma operativa y tácita afirmando que “El rendimiento escolar previo definida como el número de veces que el estudiante ha repetido uno o más cursos”.

En relación a los factores que influyen en el bajo rendimiento académico, algunas investigaciones han tratado de identificar aquellos factores que mejor explican este análisis. Éstas destacan aspectos como la motivación, la actitud frente al aprendizaje de las lenguas, la ansiedad frente a la clase de inglés, el uso de la lengua, los diferentes estilos de aprendizaje que se privilegian para la recepción y análisis de la información o las estrategias utilizadas para estudiar idiomas.

En su trabajo sobre la dinámica del desempeño académico en la segunda lengua, Porto (2004) usando un modelo de regresión múltiple tomó como variable dependiente, la cantidad de materias aprobadas durante cierto período y como variables explicatorias, varias características del estudiante y de su familia, encontraron que hay varios factores explicativos del rendimiento académico: El

sexo (las mujeres obtienen un mejor desempeño); la edad de ingreso (mejor desempeño de los más jóvenes); la educación de los padres (mientras más educado el padre, mejor el rendimiento); las horas de estudio por parte del estudiante y el desempeño en la secundaria.

### **3.1 Factores metodológicos**

Para sustentar esta investigación, se realizó una búsqueda referente a los factores metodológicos que inciden en el bajo rendimiento académico. Como incidencia principal se encuentran las estrategias metodológicas utilizadas por los docentes.

#### **3.1.1 Estrategias metodológicas.**

Según Barriga (2003), las estrategias metodológicas son procedimientos que el docente utiliza en forma reflexiva y flexible para promover el logro de aprendizaje significativo en los estudiantes”, es decir que las estrategias de enseñanzas son medios o recursos para prestar la ayuda pedagógica. La efectividad de la intervención del maestro se podría medir a partir de la adecuada aplicación metodológica de aquellos contenidos que deben de desarrollar con sus estudiantes, para hacer eficiente su aprendizaje, por lo que esta área en la formación pedagógica es imprescindible.

Por ello no basta solo con conocer el contenido curricular, sino que es necesario saber enseñar con efectividad para que se produzcan los aprendizajes seleccionados y pertinentes en los estudiantes. El rendimiento académico como evidencia del aprendizaje logrado por el estudiante, después de concluido un proceso de enseñanza – aprendizaje es una variable que depende de múltiples causas, que puedan ser:

Los contenidos curriculares, material educativo utilizado en el proceso de enseñanza- aprendizaje, la infraestructura y recursos didácticos. La aplicación de estrategias adecuadas por el docente permitirá que el estudiante desarrolle su

capacidad de pensar y dar solución a los problemas en su vida práctica. Una permanente y consiente actualización pedagógica contribuirá a la formación integral del educando. De hecho puede decirse que aun teniendo o contando con recomendaciones sobre cómo llevar a cabo una propuesta o método pedagógico del inglés siempre será diferente y singular en todas las ocasiones.

En este sentido, Richards (2008) presenta algunas de las posibles razones metodológicas que inciden en el aprendizaje significativo pueden ser.

- Poco énfasis de la producción oral en el currículo y la evaluación.
- Las condiciones de la clase no favorecen las actividades orales.
- El tamaño de la clase dificulta la participación y la práctica de los estudiantes.
- Los docentes enfrentan dificultad para que los estudiantes se interesen en las actividades y usen la lengua extranjera.
- Limitadas oportunidades para practicar fuera de la clase.

Algunas de las estrategias que podemos incluir en el proceso de enseñanza aprendizaje del Inglés podemos mencionar la siguientes, que de una u otra forma han mostrado cierta efectividad, al ser introducidas ya sea como apoyo en textos académicos o en la dinámica del proceso de enseñanza aprendizaje. Cabe destacar, que la variación de las mismas puede traer buenos resultados en el rendimiento académico de los estudiantes, además de cambiar la monotonía de las clases, permitiendo así la motivación del estudiante.

A continuación se presenta algunas estrategias de enseñanza en el proceso de enseñanza- aprendizaje del idioma Inglés como segunda lengua Basadas en cuatro habilidades, propuestas por Acosta (2011).

### 3.1.1.1 Reading (Lectura)

Es la destreza que más se desarrolla, puesto que se busca principalmente que los estudiantes estén en la capacidad de comprender textos en inglés, así como:

- **Reading for specific information or Scanning**

Consiste en la realización de una lectura, en la cual se busca una información específica, y una vez que la encuentras a simple vista comienzas a leer con más cuidado, para tomar los elementos más interesantes de la misma.

- **Reading for gist or skimming.**

Consiste en una lectura rápida de forma general para obtener una idea general del texto.

- **Reading for details:**

Consiste en una lectura lenta y detallada a fin de comprender el significado de cada palabra, esto se aplica principalmente en la lectura de temas complejos, como poesía o temas muy técnicos de un área laboral específica.

### 3.1.1.2 Listening (Escucha)

A través de esta destreza se logra que el estudiante comprenda el idioma que se expresa oralmente sin necesidad de leer. Las más utilizadas son:

- **Listening for gist:**

Consiste en escuchar un segmento completo bien sea de una conversación o una lectura a fin de que el estudiante comprenda de forma general lo que el hablante quiere decir.

- **Listening for specific information:**

Se le pide al estudiante que escuche una grabación o al docente con el propósito de que ubique una información específica que le sea requerida.



- **Listening for detail:**

Consiste principalmente en escuchar una grabación para detectar las semejanzas y diferentes entre la pronunciación de las palabras y como deben ser pronunciadas las mismas. Al igual que se utiliza para la identificación de acentos.

- **Listening for attitude:**

El estudiante escucha una grabación para ayudarse sobre cómo debe ser la entonación e incluso para determinar las emociones del hablante.

### 3.1.1.3 Speaking (Habla)

Desarrolla la habilidad del estudiante para expresarse fácilmente de forma oral en una lengua extranjera. De ahí que se utilicen estrategias como:

Role play and dialogues:

Ayudan al estudiante a practicar el idioma de una manera segura para ellos, puesto que se les permite escribir situaciones ficticias que posteriormente tienen que presentar en público.

- **Speech:**

Consiste en la escritura y presentación de discursos sobre temas específicos que desee desarrollar el estudiante. Esto lo ayuda a practicar no solo la fluidez sino su capacidad de expresarse en público en situaciones formales.

- **Discussions:**

Se presentan temas controversiales que motivan al estudiante a hablar sin restricciones y de una manera libre en la que puede expresar sus ideas y defender sus puntos de vista.

- **Group or Pair work:**

Se realizan pequeñas actividades en el aula que requieren que los estudiantes intercambien ideas utilizando el idioma. Esto les ayuda con la práctica

del mismo mejorando su fluidez e incluso les da la oportunidad de corregirse entre ellos mismos o aclarar sus dudas sin ayuda del docente.

- **Choral Drill:**

Es la estrategia más utilizada para la repetición de palabras con el propósito de mejorar la pronunciación y entonación.

#### **3.1.1.4 Writing (Escritura)**

Ayuda al estudiante a desarrollar su forma de expresarse de forma escrita en el idioma. Las estrategias más usadas son:

- **Completing simple texts:**

El estudiante completa un texto bien sea con la forma correcta del verbo, o con alguna otra palabra que ayude a darle coherencia al texto.

- **Writing post cards and Letters:**

El estudiante puede escribir sus experiencias y emociones o incluso puede aprender cómo escribir una carta de manera formal y de esta manera practicar gramática y otros aspectos de la escritura.

- **Writing compositions and essays:**

Esta es una estrategia de escritura más formal que le permite al estudiante desarrollar un tema elegido libremente a la vez que se documenta de otros recursos para argumentar su trabajo. Se utiliza con los estudiantes avanzados.

#### **3.1.2 Asignación de actividades en el aula de clases.**

Para promover la responsabilidad de los estudiantes ante las tareas académicas de la clase, los maestros tienen que desarrollar e implementar estrategias que apoyan los esfuerzos de los estudiantes en los varios niveles de la realización de sus tareas de clase. El modo en que el docente presenta la información y destrezas a los estudiantes es parte esencial para un buen

rendimiento académico. La instrucción es de calidad alta cuando hace sentido al estudiante, le interesa, le es fácil recordar, aplicar y relacionar con su vida cotidiana.

El aprendizaje de los estudiantes está ligado a qué tan buenas son las formas de asignar actividades. Sin embargo asignar una tarea requiere organizarla, tomando en cuenta valores, concepciones o ideas pedagógicas y el objetivo de dicha tarea.

Por ejemplo, una de las estrategias que tiene el docente para favorecer la interacción entre participantes en el área de inglés, es a través de la moderación de los grupos de discusión, el trabajo colaborativo y asignaciones en pareja, estas permiten la construcción de conocimiento colectivo. Para que estas interacciones se den es muy importante la asignación de responsabilidades y roles, es donde el docente tiene que demostrar, controlar, retroalimentar y evaluar la actividad de la clase, de este rol es donde parte el éxito del estudiante en su rendimiento.

Según Harasmin (2000), para que los estudiantes no divaguen o pierdan tiempo en las asignaciones, además de perder energías y saber del porque realizan ciertas actividades, el docente debe de ser tutor para dar un acompañamiento, validación y asignación de roles entre los estudiantes. Para contribuir de una manera eficiente el docente debe tener presente que, sin su acompañamiento, retroalimentación y motivación, el estudiante difícilmente podrá alcanzar sus metas en términos de aprendizaje.

### **3.1.3 Recursos didácticos.**

La calidad de la enseñanza en general, exige introducir diversos materiales y recursos tratando que la clase sea más receptiva, participativa, práctica y amena. Los recursos didácticos son importantes, pero no tienen un especial valor por sí mismos. Su uso queda completamente justificado cuando son integrados,

de forma adecuada, en el proceso educativo, el cual debe ser compatible, a su vez, con el entorno más amplio que lo rodea.

Los materiales didácticos, también denominados auxiliares didácticos o medios didácticos, pueden ser cualquier tipo de dispositivo diseñado y elaborado con la intención de facilitar un proceso de enseñanza y aprendizaje. Los materiales didácticos son los elementos que emplean los docentes para facilitar y conducir el aprendizaje de los estudiantes. Mattos (1963).

Cuando los recursos didácticos son bien utilizados, se convierten en un gran soporte para el trabajo del docente y generan en los estudiantes situaciones pedagógicas que permiten aprendizajes significativos y de proyección en su contexto, incentivando sus intereses, sus expectativas, especialmente cuando ellos mismos son partícipes en la elaboración y manejo de los mismos.

Los medios y recursos didácticos brindan un vínculo directo de los estudiantes con la realidad del contexto físico y social, pues además de la simple información ellos necesitan crear, manipular, vivenciar diversos medios y recursos que los motiven a participar activamente en el proceso educativo fomentando el cuestionamiento, la discusión, el debate, la interacción, la experiencia, en un escenario donde se facilite la comunicación con el docente y con su capacidad de evidenciar que los medios y recursos didácticos fueron realmente útiles en la construcción de su aprendizaje, lo que conlleva al buen rendimiento académico.

La gama de recursos y medios que puede tener el docente en un momento dado son interminables, hay medios gráficos, audiovisuales, tridimensionales, ambientales, entre otros, como las tecnologías, el progreso tecnológico ha dejado sentir sus efectos en la educación, aumentando las posibilidades de medios para llevar a cabo la labor educativa, estos medios, se pueden constituir en soportes de procesos de comunicación y de representación simbólica, se convierten en elementos mediadores de las situaciones de enseñanza y de los procesos de aprendizaje.

Otro aspecto según Sánchez (2000) es que el docente tenga en cuenta en las estrategias de enseñanza la selección de medios didácticos acordes y coherentes con los estilos de aprendizaje de los estudiantes, sus motivaciones e intereses. Es así como, los medios o recursos educativos engloban todo el material didáctico al servicio de la enseñanza y son elementos esenciales en el proceso de aprendizaje del estudiante, el docente los selecciona atendiendo a los objetivos previstos, al contexto metodológico en el que se inserten y a la propia interacción entre todos ellos, pues, constituyen herramientas de gran apoyo para llevar a cabo la tarea formativa, siempre que se haga una selección coherente con las características, necesidades, intereses de los estudiantes y con las condiciones del contexto haciendo un uso correcto y adecuado de ellos.

#### **3.1.4 Evaluaciones aplicadas por el docente.**

Gual (2008) plantea que una de las preocupaciones del ámbito educativo ha sido mejorar el rendimiento académico en los estudiantes, sin embargo en ocasiones no se considera la evaluación, que debe ser el primer paso para proponer opciones de mejora, ya que a través de ésta se pueden identificar los factores y necesidades que inciden en el rendimiento del estudiante y así una vez identificadas, será posible generar un cambio para la mejora, que incluya formas de trabajo diferentes, uso de materiales, y una planeación que atienda los diversos factores que juegan un papel central en un buen desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje.

Es importante que el docente informe a los estudiantes de los objetivos y contenidos de la asignatura, así como de las actividades que se van a realizar y del sistema de evaluación, así los estudiantes se darán cuenta de lo que se espera de ellos en su desempeño. La variedad de las evaluaciones permiten evaluar diferentes partes del aprendizaje. En el área de inglés existen 4 habilidades esenciales en el aprendizaje: el habla, la escucha, la lectura y la escritura. El hacer abuso de la evaluación de una sola habilidad podría dar un resultado no fiable o completo de las capacidades de un estudiante.

Así mismo, el diseño de las evaluaciones y sus instrucciones deben estar bien redactas en el caso de que sean escritas, ya que de esto dependerá el rendimiento académico del estudiante. La forma en cómo evalúan los docentes es un elemento clave dentro de los resultados que se esperan de los estudiantes en su rendimiento académico. Además, a partir de la forma como se evalúe se generará la información que se utilizará para valorar el aprendizaje, se implementarán acciones de mejora y se determinará cómo comunicar los resultados.

Los métodos y herramientas para evaluar deben de estar en sintonía con los propósitos para los cuales se realiza la evaluación (sumativa y formativa) y al mismo tiempo, deben ser los adecuados para evaluar el tipo de objetivo de aprendizaje (cognitivos-de desempeño y afectivos-de disposición) y su nivel de complejidad (conocimiento, razonamiento, habilidades y generación de productos). De no ser así, las decisiones tomadas por el docente muy probablemente estarán hechas a partir de información sesgada y no estarán sustentadas de manera adecuada.

De acuerdo con Stinggins (2007) seleccionar objetos de evaluación a partir de la facilidad/dificultad con la cual se les puede evaluar, a través de los métodos y herramientas disponibles y dominados por el docente, no corresponde con un proceso de evaluación de calidad. Sería deseable, en todo caso, que el docente aprendiera a utilizar nuevos métodos y herramientas para evaluar los objetivos de aprendizaje, de acuerdo con su nivel de complejidad.

#### **3.1.4.1 Clasificación de la evaluación.**

Atendiendo al modelo típico de clasificación moderna, la evaluación por características funcionales y formales que adopta, se divide en diagnóstica, formativa y sumativa.

### 3.1.4.1.1 La evaluación diagnóstica.

Se habla de evaluación diagnóstica cuando se tiene que ilustrar acerca de condiciones y posibilidades de iniciales aprendizajes o de ejecución de una o varias tareas.

- **Propósito:**

Tomar decisiones pertinentes para hacer el hecho educativo más eficaz, evitando procedimientos inadecuados.

- **Función:**

Identificar la realidad de los alumnos que participarán en el hecho educativo, comparándola con la realidad pretendida en los objetivos y los requisitos o condiciones que su logro demanda.

- **Momento:**

Al inicio del hecho educativo, sea éste todo un plan de estudio, un curso una parte del mismo.

- **Instrumentos preferibles:**

Básicamente pruebas objetivas estructuradas, explorando o reconociendo la situación real de los estudiantes en relación con el hecho educativo.

- **Manejo de resultados:**

Adecuar los elementos del proceso enseñanza aprendizaje tomándose las providencias pertinentes para hacer factible, o más eficaz el hecho educativo, teniendo en cuenta las condiciones iniciales del alumnado. La información derivada es valiosa para quien administra y planea el curso, por lo que no es indispensable hacerla llegar al estudiante.

### 3.1.4.1.2 Evaluación formativa.

Se habla de evaluación formativa, cuando se desea averiguar si los objetivos de la enseñanza están siendo alcanzados o no, y lo que es preciso hacer para mejorar el desempeño de los educandos.

- **Propósito:**

Tomar decisiones respecto a las alternativas de acción y dirección que se van presentando conforme se avanza en el proceso de enseñanza aprendizaje.

- **Función:**

- Dosificar y regular adecuadamente el ritmo del aprendizaje.
- Retroalimentar el aprendizaje con información desprendida de los exámenes.
- Enfatizar la importancia de los contenidos más valiosos.
- Dirigir el aprendizaje sobre las vías de procedimientos que demuestran mayor eficacia.
- Informar a cada estudiante acerca de su particular nivel de logro. 6. Determinar la naturaleza y modalidades de los subsiguientes pasos.

- **Momentos:**

Durante el hecho educativo, en cualquiera de los puntos críticos del proceso, al terminar una unidad didáctica, al emplear distintos procedimientos de enseñanza, al concluir el tratamiento de un contenido.

- **Instrumentos Preferibles:**

Pruebas informales, exámenes prácticos, observaciones y registros del desempeño, interrogatorio.

- **Manejo de Resultados:**

De acuerdo a las características del rendimiento constatado, a fin de seleccionar alternativas de acción inmediata. Esta información es valiosa tanto



para el profesor como para el alumno, quien debe conocer no sólo la calificación de sus resultados, sino también el porqué de ésta, sus aciertos (motivación y afirmación) y sus errores (corrección y repaso).

#### **3.1.4.1.3 Evaluación Sumativa**

Se habla de evaluación sumativa para designar la forma mediante la cual se mide y juzga el aprendizaje con el fin de certificarlo, asignar calificaciones, determinar promociones.

- **Propósito:**

Tomar las decisiones pertinentes para asignar una calificación totalizadora a cada estudiante que refleje la proporción de objetivos logrados en el curso, semestre o unidad didáctica correspondiente.

- **Función:**

Explorar en forma equivalente el aprendizaje de los contenidos incluidos, logrando en los resultados en forma individual el logro alcanzado.

- **Momento:**

Al finalizar el hecho educativo (curso completo o partes o bloques de conocimientos previamente determinados).

- **Instrumentos preferibles:**

Pruebas objetivas que incluyan muestras proporcionales de todos los objetivos incorporados a la situación educativa que va a calificarse.

- **Manejo de resultados:**

Conversión de puntuaciones en calificaciones que describen el nivel de logro, en relación con el total de objetivos pretendido con el hecho educativo. El conocimiento de esta información es importante para las actividades administrativas y los alumnos, pero no se requiere. Una descripción detallada del

porqué de tales calificaciones, ya que sus consecuencias prácticas están bien definidas y no hay corrección inmediata, dependiendo de la comprensión que se tenga sobre una determinada circunstancia.

### **3.2 Factores motivacionales.**

Por otro lado, otras investigaciones han partido de la premisa que la motivación incide notablemente en todas las acciones que éste pueda realizar. En tal sentido, el rendimiento académico, puede estar determinado en gran medida por el factor motivacional.

Según Álvarez (1990) la motivación es la fuerza interior que dinamiza y energiza al individuo en dirección de una meta y a resultados específicos. Extendiendo esta afirmación al estudio del idioma inglés, asegura Álvarez que ésta puede observarse en las acciones y ejecuciones de una persona, específicamente, es el comportamiento en general y el desempeño académico.

Según las investigaciones de Clelland (1974) y otros autores sostienen que existen dos tipos de motivaciones:

#### **3.2.1 Motivación intrínseca:**

Se denominan pulsiones o fuerza Internas, llamadas también Psicofisiológicas y definidas como las intenciones que surgen de estados de necesidad biológica o fisiológica, tal como la alimentación y la sexualidad y motivaciones Externas (Sociales) denominadas extrínsecas y referida a aquellos motivos que dan dirección significativa al comportamiento en relación con los estímulos provenientes del contexto, del medio social. Estos suelen ser adquiridos en el curso del ajustamiento social.

Así mismo, Hamayan (1975) Señala que las variables individuales influyen en el aprendizaje al cuestionarse la influencia de las características afectivas en el aprendizaje de lenguas, y poner de manifiesto la importancia tanto de factores afectivos como cognitivos en el aprendizaje de lenguas. Esta misma afirmación la

encontramos en el trabajo de Curran (1972), al referirse al efecto de los factores afectivos en la interacción, y la importancia de desarrollar un clima afectivo favorable al aprendizaje. A finales de los años setenta se considera que la tensión actúa en contra de la voluntad de interactuar en lengua extranjera, y por consiguiente, impide la adquisición de nuevos conocimientos y como resultado el bajo rendimiento académico.

### **3.2.2 La actitud**

El trabajo más destacable sobre motivación es el desarrollado en Canadá por Gardner y su equipo desde 1950, Garner & Lambert (1988). En todos sus trabajos las características afectivas, especialmente la actitud hacia la lengua y la motivación, se consideran fenómenos inseparables, y se establece una distinción entre motivación integral e instrumental. La primera se identifica con una actitud positiva hacia la lengua, la segunda con aspectos más funcionales como obtener trabajo o pasar un examen. La distinción entre los dos tipos de motivación le permite a Gardner comprobar cómo la motivación integral conlleva mayor éxito en el aprendizaje de lenguas, en este caso, donde la actitud hacia la lengua es el factor determinante para el aprendizaje.

Según una investigación realizada en el Instituto Colombiano en Estudios Superiores de Incolda (ICESI) en Santiago de Cali, Colombia en el año 2014, de manera exploratoria estudió, la incidencia que tienen los factores de motivación, ansiedad, estilos y estrategias de aprendizaje en el lento y difícil aprendizaje del inglés. Se encontró que hay ciertas actitudes y comportamientos que diferencian a los estudiantes con buen desempeño de aquellos que presentan dificultades en el aprendizaje del inglés.

Los estudiantes que presentan dificultades manejan niveles altos de ansiedad, usan estrategias meta-cognitivas y sociales en menor medida, hacen una evaluación negativa del docente y del curso de inglés y tienen niveles más bajos de intensidad motivacional que los estudiantes con buen desempeño.

### **3.2.3 La afectividad en la interacción con otros (la timidez, la ansiedad).**

En cuanto a los problemas de orden psicológico, Vázquez (2000) afirma que uno de los factores que afectan negativamente la producción oral en los estudiantes y por ende al bajo rendimiento académico, es el miedo a cometer errores frente a sus compañeros de clase y maestros, lo cual podría deberse a la falta de un ambiente de confianza en el salón o al uso de inadecuadas técnicas de corrección por parte de los docentes. Adicionalmente, Oxford (1990) señala que los problemas de carácter psicológico más comunes en el aprendizaje de una lengua extranjera son la ansiedad, la inseguridad, el miedo y la vergüenza al enfrentarse a situaciones comunicativas.

Igualmente, Ausubel (1972) menciona los factores emocionales tales como la ansiedad, la motivación, el ambiente del aula de clase, el aferramiento a prejuicios o ciertas creencias e incluso el miedo interfieren negativamente en el aprendizaje no solo de una lengua extranjera sino también de cualquier aprendizaje.

### **3.2.4 La afectividad en el entorno del aula.**

El aula de clase no es un espacio neutro donde se relacionan únicamente los conocimientos y el intelecto, sino un espacio donde también se entretajan relaciones afectivas. Para mejorar la enseñanza y el aprendizaje, hay que interrogarse acerca de quién enseña y quién aprende, así como acerca de la relación que se da entre ellos: quién lo hace y con quién lo hace. Si el docente conoce la materia, la diferencia de logros entre un docente y sus estudiantes y otro docente y sus estudiantes, no está en la técnica que se utilice, sino que principalmente en los climas emocionales, en los tipos de interacciones que llevan a ese clima y en las características de las interacciones que ocurren dentro de ese entorno Maslow (1971).

Cuando se habla del entorno del aula. No se está haciendo referencia a las usuales caracterizaciones materiales tales como los textos, mobiliario, edificios

o número de docentes por estudiante. Se trata de algo más sutil e inmaterial. Se trata del clima emocional del aula. Por ello, el aprendizaje depende del grado de la conexión. El clima de aula por si solo es el factor que más explica las variaciones en aprendizajes. Es la variable que más explica por qué los estudiantes de un aula aprenden más que los estudiantes de otra. Poniendo el foco en la relación, se identifican por lo menos 4 tipos de relaciones que nos conducen a un clima emocional propicio al aprendizaje Piaget (1970).

#### **3.2.4.1 La relación del docente con la materia.**

El docente debe conocer la materia que enseña. Si el docente no conoce la materia, los estudiantes lo notarán de inmediato y el entorno del aula no será eficaz para el aprendizaje. Pero esto es necesario pero no suficiente. La materia debe ser entregada de manera entretenida, participativa, haciendo dialogar a los estudiantes, trabajando en grupos, con medios variados y con imaginación. Si los estudiantes se interesan en esto, no habrá problemas de disciplina.

#### **3.2.4.2 La relación del estudiante con la materia.**

La materia que es objeto del aprendizaje gatilla distintas emociones de apertura o de rechazo en los estudiantes. Por ello la selección de la materia a estudiar es algo de importancia.

#### **3.2.4.3 La relación del docente con el estudiante.**

Para que el estudiante pueda abrirse al aprendizaje, lo importante es que el estudiante sienta (no piense) que su experiencia es respetada y comprendida por el docente. El docente emocionalmente competente, es aquél que ve el trasfondo emocional detrás de los actos de los estudiantes.

#### **3.2.4.4 La relación entre los estudiantes.**

Un propósito de la tarea docente, es nutrir las relaciones entre los estudiantes. Cuando existe una tendencia a la crueldad y a la violencia entre los

estudiantes, hay mal clima, malos aprendizajes sociales y malos resultados académicos. Vigostsky (1970)

#### **3.2.4.5 La personalidad y las emociones.**

Desde otra perspectiva, varias investigaciones han relacionado el éxito de los estudiantes en la clase de Idioma con determinados rasgos de su personalidad y forma de ser. Por ejemplo, Naiman (1978) asociaron determinadas cualidades de los estudiantes con su aprovechamiento académico. De acuerdo, con los docentes de Idioma que participaron en la investigación, los estudiantes de alto rendimiento se comportaban en la clase de lenguaje con meticulosidad, madurez, responsabilidad y seguridad en sí mismos. Muchos se destacaban por su extroversión e independencia, y otros eran tímidos e introvertidos. Sin embargo, los de bajo rendimiento se caracterizaban por su falta de seguridad en sí mismos, timidez, nerviosismo y poco afán de participación. Se observa, pues, que en ambos grupos había estudiantes tímidos e introvertidos.

En el estudio de Hamayan (1977) se demostró que el alto grado de timidez iba asociado a un rendimiento bajo en comprensión lectora. Pritchard (1952) encontró una alta correlación entre la sociabilidad de los estudiantes y sus resultados en expresión oral. Esta relación entre el grado de sociabilidad y el aprendizaje de la lengua extranjera. Por su parte Valette (1964) en su estudio sostiene que los estudiantes introvertidos (y por consiguiente menos sociables) obtienen mejores resultados en clases en donde no se daba la interacción social que los extrovertidos, también encontraron que los estudiantes de alto rendimiento tendían a ser introvertidos y les faltaba espontaneidad en las actividades de socialización.

### **3.3 Factores externos.**

Con base en esto, diferentes aspectos afirman que existen factores que afectan el aprendizaje y que se evidencian en el desempeño escolar. En efecto, Schumann (1978) afirma que el aprendizaje de una lengua extranjera se puede

ver afectado por factores diferentes al medio en el cual se desenvuelva un individuo, es decir, por factores externos. Por ejemplo, una distancia creada por el estudiante hacia los miembros de la sociedad en donde se habla la lengua extranjera, una distancia de tipo social, o de tipo psicológico que sería el resultado de diversos factores afectivos que envuelven al estudiante; dichos factores pueden ser un choque hacia la lengua extranjera, un choque a nivel cultural, el efecto de la desmotivación de la temática, el desconocimiento del inglés y la intensidad horaria entre otras.

### **3.3.1 Condiciones de estudio.**

Aunque la mayoría de los estudiantes concedan muy poca importancia a los factores ambientales, sin embargo se ha demostrado, a partir de investigaciones realizadas, que estos factores influyen tanto en el éxito escolar como en el aprendizaje. Por tanto el lugar de estudio requiere de una serie de condiciones que favorezcan la sesión de estudio. En cualquier sitio se puede estudiar, pero es mejor buscar un lugar personal. El lugar que elijamos debería de ser siempre el mismo porque ayuda a crear un hábito de estudio y se asocia el lugar con la tarea académica. Este sitio puede ser tu habitación, un cuarto de estudio o una biblioteca pública (depende de las preferencias y posibilidades).

Sea cual sea el lugar elegido, debe permitirte la concentración y evitar las distracciones como conversaciones, interrupciones o ruidos. Este lugar debe de estar ordenado, donde puedas encontrar todo el material que haga falta (para evitar la pérdida de tiempo innecesaria). Además es necesario que reúna unas condiciones adecuadas de iluminación, temperatura, ventilación, mobiliario, estos y otros factores intervendrán en el rendimiento académico. Salas (1990).

La iluminación, es preferible que sea natural. La luz debe de entrar por el lado contrario de la mano con la que se escribe. La luz ha de estar distribuida de forma homogénea, evitando los contrastes de luce y sombras. La temperatura

que favorece la actividad mental es la que se sitúa entre los 18 y los 22 grados centígrados.

Por debajo de esta temperatura el frío provocaría inquietud o nerviosismo y, por el contrario, el calor provocaría somnolencia, sudor o inactividad. Tanto el frío como el calor afectan a nuestra concentración y atención. Se aconseja que la distribución de la temperatura sea homogénea. Barreiro (2006)

El aire de la habitación de estudio es importante que se renueve periódicamente, pues con el paso del tiempo disminuye la proporción de oxígeno y dificulta la oxigenación del cerebro. Esto provoca que podamos sentir cierto malestar como dolor de cabeza, picor de ojos, mareos, sensación de cansancio, nerviosismo, etc. Si sucede esto es mejor dar un pequeño paseo y ventilar la habitación. Además de contar con una habitación de estudio sería muy conveniente que ésta estuviese equipada con una silla, mesa y algún armario o estantería para poder ubicar el material necesario que empelaremos en el estudio y otro que tengamos de consulta. De esta forma se evitarán interrupciones innecesarias. Barreiro (2006).

El ruido es un distractor externo que dificulta la concentración ya que desvía nuestra atención. Para estudiar es aconsejable evitar todo tipo de ruidos ya sean conversaciones, voces o el televisión. No obstante hay personas a las que una música ambiental les relaja y concentra en dicha actividad. Otra opción que nos podemos plantear es la de estudiar sólo o acompañado. Si estudiamos solos, tenemos menos elementos distractores a nuestro alrededor. Sin embargo estudiar acompañado presenta unas ventajas puesto que favorece la memoria. Cuando repetimos o escuchamos algo se facilita la comprensión, pues el vocabulario y la forma de expresarlo otro compañero es más cercana a nuestra expresión. Barreiro (2006).



### **3.3.2 Recursos económicos.**

Los recursos económicos son una condición indispensable para proporcionar aprendizaje de calidad. Es decir, son necesarios para efectuar las acciones que promuevan el desarrollo y aprendizaje de los estudiantes y que conduzcan al cumplimiento de los propósitos educativos. Silva (2014) Añadió que es preocupante para la sociedad que uno de los factores que inciden negativamente en los resultados educativos, es la falta de recursos económicos, que obliga a los familiares de los jóvenes a que sus hijos abandonen las aulas para que se integren al sector laboral y aporten al sustento de la familia.

Así mismo, García (2013) los adolescentes con carencias económicas destacan por privaciones materiales, falta de apoyo, unas expectativas de éxito más bajas y, en definitiva, unos peores resultados académicos. Un estudio reciente confirma que "el 18,4% de los estudiantes de secundaria tiene carencias económicas severas" y cumplen las características mencionadas.

En primer lugar, la falta de recursos económicos influye en la alimentación: el 75% no puede comer carne o pescado al menos tres veces por semana. Una nutrición deficiente tiene consecuencias en los adolescentes. No solo afecta a su rendimiento escolar, sino físico. Una ingesta insuficiente implica cansancio y desgana en el momento de estudiar.

En segundo lugar, las carencias económicas en el hogar aumentan la preocupación en la familia y, en consecuencia, en los adolescentes, lo que supone un impedimento para concentrarse en los estudios y una reducción de sus expectativas al hecho de sacar buenas notas. García (2013)

En tercer lugar, la escasez de ingresos conlleva un menor acceso a actividades y apoyos de carácter extraescolar, "con lo cual su rendimiento se ve notablemente afectado", pero también a otras que mejorarían su formación, como los idiomas. El 75% de los estudiantes en riesgo de exclusión no acude a centros

especializados para mejorar sus estudios como academias de inglés. García (2013)

Por otro lado, los estudiantes en riesgo de exclusión tienen menos acceso a las nuevas tecnologías, lo que implica que estén menos familiarizados con la cultura digital y que dominen menos Internet (55%) que el resto de jóvenes de su edad (78%) o las redes sociales (56% frente al 79%), a las que se conectan cada día la mitad (26%) que los estudiantes que no están en riesgo de exclusión social (50%). García (2013)

### **3.3.3 Entorno familiar.**

También se encuentra que factores externos como la clase socio-económica y cultural, el colegio de egreso, el nivel de estudio de los padres, la exposición a la lengua, entre otros, inciden en el desarrollo de habilidades comunicativa.

Por otro lado, Castillo (2001) argumenta que los principales factores que influyen en el bajo rendimiento académico son los siguientes:

El estudiante adopta comportamientos derivados desde su entorno familiar, social y cultural relacionado también al desarrollo del adolescente, junto con la inestabilidad de emociones y sentimientos propios de la edad que explican por qué con frecuencia el adolescente se siente fatigado y es más difícil concentrarse.

El entorno del hogar influye en el éxito educativo, y el estatus socioeconómico puede reforzar sus efectos. La situación laboral de los padres está estrechamente vinculado con el desempeño de los estudiantes en aptitud para el inglés, el hecho que los padres dominen el inglés incide en la ayuda que ellos pueden brindar a sus hijos. Es por ello que el nivel educativo de los padres y su influencia para el estudio puede ser uno de los factores que inciden en rendimiento académico.

Los padres son piezas fundamentales para que sus hijos alcancen un aprovechamiento deseable en las aulas. Los conflictos familiares entre los padres u otros miembros de la familia, impide obtener resultados satisfactorios en los estudiantes. La orientación profesional dirigida a los padres es una necesidad para combatir el bajo rendimiento. Estas condiciones de vida, se ve reflejada en la relación de los padres hacia los hijos y éstos a su vez, la reflejan en su rendimiento académico. Cuando los padres se ocupan más en la búsqueda de recursos económicos o quehaceres de la casa y abandonan un tiempo para platicar y ayudar a sus hijos en las cuestiones escolares. Villacís (2006)

Las acciones y actitudes de los padres tienden a revelarse en la conducta y aprovechamiento de sus hijos en la escuela. La mayor parte de la conducta humana se aprende por observación, ello permite a las personas ampliar sus conocimientos y habilidades en base a la información manifestada y protagonizada por los demás. En el hogar se presentan diferentes situaciones que ponen en evidencia a los hijos, las características de sus padres debido a que muchos de ellos viven bajo el mismo techo. Los conflictos familiares como el divorcio, abandono del hogar, violencia familia, pobreza, entre otros, influye en los estudiantes quienes observan estas situaciones en sus padres. Si los padres no tienen ningún interés porque sus hijos estudien, mucho tendrán pocas probabilidades de tener un desempeño sobresaliente. Villacís (2006).

#### **3.3.4 Hábitos de estudio relacionadas al idioma.**

Un aspecto digno de mencionar con respecto a la motivación en el aprendizaje es reconocer que el estudiante a veces desarrolla hábitos que van en contra de su propio desempeño: copiar, desidia. Según Raffini (1993) El estudiante sabe lo que debe hacer y reconoce que su actitud no va de acuerdo con al grado de responsabilidad que se espera de él, y aun así persiste en actitudes que contradicen los estándares de calidad. Muchos de estos factores pueden atribuirse a rasgos propios de los estudiantes jóvenes adultos:

impuntualidad, desgano, desinterés por el estudio en general y no solo por la clase de idiomas, además de la pobre elección de lugares apropiados para el estudio.

Pero a que concepto podemos asociar los hábitos de estudio. De acuerdo con García (2000) la definición de Hábito de Estudio es: La repetición del acto de estudiar realizado bajo condiciones ambientales de espacio, tiempo y características iguales. El hábito de estudio es el primer paso para activar y desarrollar la capacidad de aprender en los estudiantes".

Otro concepto de hábitos de estudio lo aporta Kancepolski (2006) afirmando que estos tienen por fin lograr el aprendizaje, entendido este desde una postura cognitivista como "un proceso de comprensión, de integración, de interacción entre el sujeto y el medio, de asimilación y acomodación. En este sentido, la capacidad que tiene el sujeto de pensar, percibir y relacionar hechos o ideas es determinante para lograr el aprendizaje.

Algunas investigaciones han demostrado que los hábitos de estudio bien cimentados conllevan al estudiante a tener un buen rendimiento académico Para Aldecoa (1993) el estudiante que tiene deficiente hábito de estudio obtendrá un bajo rendimiento. Todas las dimensiones correspondientes a los hábitos de estudio: espacio y ambiente de estudio, tiempo y planificación de estudio, métodos de estudio y motivación por el estudio son significativos en el rendimiento académico de los estudiantes, por lo tanto se debe reforzar cada uno de estos aspectos.

### **3.4 Estilos de Aprendizaje y su relación con el bajo rendimiento académico.**

Los estilos de aprendizaje se constituyen otro factor que incide en el bajo rendimiento académico, debido a que la aproximación de los estilos de enseñanza al estilo de aprendizaje de sus estudiantes requiere como señala Bernard (1993) que los docentes comprendan la gramática mental de sus estudiantes derivada de los conocimientos previos y del conjunto de estrategias, guiones o planes utilizados por los sujetos en la ejecución de las tareas.

Las últimas investigaciones en la neurociencia y en la psicología han dado como resultado un nuevo enfoque sobre cómo los seres humanos aprendemos: no existe una sola forma de aprender, cada persona tiene una forma o estilo particular de establecer relación con el mundo y por lo tanto para aprender. Con respecto a este enfoque, se han desarrollado distintos modelos que aproximan una clasificación de estas distintas formas de aprender.

Entendemos por estilo de aprendizaje el conjunto de hábitos, formas o estilos de cada persona para actuar o pensar en cada situación. Son los modos característicos por los que un individuo procesa la información, siente y se comporta en las situaciones de aprendizaje Smith (1988). El estudiante, con la orientación del maestro, aprende a descubrir cuáles son los rasgos que perfilan su propio estilo y, a la vez, identifica cuáles de esos rasgos debe utilizar en cada situación de aprendizaje para obtener mejores resultados.

Otro aspecto importante de destacar la importancia que los estudios actuales otorgan tanto a estrategias como a estilos de aprendizaje. La diferencia entre los conceptos, a nivel general, es clara: Estilo de aprendizaje es la forma, diversa y específica de captar la información y de enfrentarse a la solución de tareas Beltrán (1996) y plantea que una estrategia de aprendizaje es una regla o procedimiento que permite tomar decisiones en cualquier momento del proceso de aprendizaje. Se trata de actividades u operaciones mentales que el estudiante puede llevar a cabo para facilitar su tarea, cualquiera que sea el contenido de aprendizaje

Pero qué ventajas nos ofrece conocer y potenciar los estilos de aprendizaje de nuestros estudiantes. Como docentes podemos orientar mejor el aprendizaje de cada estudiante si conocemos cómo aprende. Es decir, que la selección de nuestras estrategias didácticas y estilo de enseñanza será más efectivo. La aplicación en el aula de los estilos de aprendizaje es el camino más científico de

que disponemos para individualizar la instrucción. Si nuestra meta educativa es lograr que el estudiante aprenda a aprender, entonces debemos apostar por ayudarlo a conocer y mejorar sus propios estilos de aprendizaje.

Por lo anterior, Saldaña (2010) señala que “En el proceso enseñanza-aprendizaje es primordial que el docente conozca los estilos de aprendizaje que poseen sus estudiantes. Cada estudiante aprende de diferente manera, por lo que detectarlo sirve para poder crear ambientes de aprendizaje donde se utilicen estrategias didácticas que le permitan ir construyendo su aprendizaje y que propicien el *aprender a aprender*. A mayor emoción en el aprendizaje mayor producción.” Por esto es apropiado que los docentes cuenten con conocimientos respecto a nuevas temáticas educativas y sobre todo las pongan en práctica.

Ortiz (2010) Considera que es necesario determinar el nivel de preparación de los docentes en la temática, ya que serán precisamente ellos los mediadores en la utilización de las estrategias didácticas personalizadas. Estas temáticas son necesarias por el papel del maestro es dirigir el trabajo docente-educativo y metodológico del colectivo pedagógico, es él quién garantiza que este proceso pueda ser exitoso. El colectivo de docentes debe establecer vínculos interdisciplinarios a partir del contenido de las asignaturas, que permitan ofrecerles a los estudiantes fundamentos psicológicos, pedagógicos y didácticos” Esto con la finalidad de caracterizar sus perfiles estilos de aprendizaje y que asuman una posición activa en la autorregulación del proceso de aprendizaje que realizan.

La elección del modelo de programación Neurolingüística de Bandler & Grinder (1988), también llamado visual – auditivo -kinestésico (VAK), fue debido a que toma en cuenta tres grandes sistemas para representar mentalmente la información, el visual, el auditivo y el kinestésico. Utilizamos el sistema de representación visual siempre que recordamos imágenes abstractas (como letras y números) y concretas. Con el sistema de representación auditivo podemos oír en nuestra mente voces, sonidos, música. Por último, cuando recordamos el sabor de

nuestra comida favorita, o lo que sentimos al escuchar una canción estamos utilizando el sistema de representación kinestésico.

Los sistemas de representación con sus características específicas, tales como:

#### 3.4.1 Visual:

Relaciona ideas y conceptos distintos. Utiliza la abstracción y tiene la capacidad de planificar. En este el estudiante aprende mejor cuando leen o ven la información.

#### 3.4.2 Auditivo:

Es el recordar palabra por palabra. Los estudiantes aprenden mejor cuando reciben las explicaciones oralmente, cuando la hablan y explican a otra persona.

#### 3.4.3 Kinestésico:

Es el que asocia la información con las sensaciones y movimientos. El estudiante aprende cuando hace cosas, cuando pasean y se balancean para estudiar, el que se mueve y levanta. Véase la siguiente figura 1

### EL COMPORTAMIENTO SEGUN EL SISTEMA DE REPRESENTACION PREFERIDO

	VISUAL	AUDITIVO	KINESTÉSICO
CONDUCTA	Organizado, ordenado, observador y tranquilo. Preocupado por su Aspecto. Voz aguda, barbilla levantada Se le ven las emociones en la cara	Habla solo, se distrae Fácilmente. Mueve los labios al leer Facilidad de palabra, No le preocupa especialmente su aspecto. Monopoliza la conversación. le gusta la música Modula el tono y timbre de voz Expresa sus Emociones verbalmente.	Responde a las muestras físicas de cariño le gusta tocarlo todo se mueve y gesticula mucho Sale bien arreglado de casa, pero en seguida se arruga, porque no para. Tono de voz más bajo, pero habla alto, con la barbilla hacia abajo. Expresa sus emociones con movimientos.

En consecuencia, si los estudiantes tienen preferencia por los estilos activos, aprenderán más con estrategias que privilegien las experiencias directas, con elementos ambientales, como tareas competitivas en equipo, juegos tanto de roles, como de armar, asociar, encajar, completar, que impliquen resolución de problemas, juegos al aire libre, juegos musicales, entre otros, teniendo en cuenta que si privilegian estilos de aprendizaje lógicos, aprenderán mejor con actividades que les permitan explorar metódicamente las asociaciones y las relaciones entre ideas, acontecimientos y situaciones.



#### **IV. PERSPECTIVA DE ORIENTACIÓN INTERPRETATIVA**

En este apartado se detalla el método utilizado para realizar este estudio orientado a explicar y descubrir las regularidades del foco de estudio. Al ser una investigación cualitativa, presenta un paradigma fenomenológico o interpretativo, esta se orienta a la descripción e interpretación de las experiencias vividas, es por ello que se eligió el método etnográfico partiendo del análisis de las interacciones entre el maestro de inglés y los estudiantes.

Se seleccionó la etnografía para este estudio porque ayuda a conocer la identidad de una comunidad humana y como se desenvuelve en un ámbito sociocultural concreto. Cabe mencionar que la etnografía es muy útil para las ciencias sociales de investigación como la sociología que se dedica al estudio de los grupos sociales o conjunto de individuos que conviven agrupados en diversos tipos de asociaciones. En este estudio se describe y explica el orden en el mundo en que viven los actores sociales, para dar sentido a sus prácticas cotidianas, quienes fueron el docente de inglés y los estudiantes de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I.

Para poder realizar el análisis de los factores que inciden en el bajo rendimiento académico, se tuvo que interactuar mucho con los informantes claves aportando un compromiso en la participación de los procedimientos interpretativos y expectativas. En la información recolectada se escribe el lenguaje natural de las interacciones de los estudiantes, sin embargo en este estudio se utilizó la interpretación de la investigadora como parte del método etnometodológico que se utilizó.

El diseño de la investigación se considera etnográfica porque se realizaron las siguientes acciones en su proceso:

- Se identificaron los informantes claves para el estudio (docente y estudiantes).

- La Escuela Nacional de Hotelería y Turismo (ENAH – INATEC) fue seleccionada como escenario de investigación.
- Se realizaron varias estrategias para tener acceso al escenario, así como: cartas de solicitud y algunos periodos de sensibilización.
- Se recolectó material acerca del escenario, así como imágenes, para tener una mayor descripción del mismo. *(Véase en anexos en el acápite escenario 9.2.1)*
- Se diseñó y elaboró los instrumentos que serían útiles para la recogida y análisis de los datos.
- Se determinó el tiempo máximo disponible para realizar el estudio, considerando la viabilidad de la investigación, teniendo en cuenta los horarios de clases de los estudiantes, su disponibilidad para aplicar los instrumentos de recolección de datos.
- Se realizó validación de instrumentos. (cartas de solicitud a los jueces o expertos).
- Se interpretó las vivencias, significados o percepciones que tenían el docente y sus estudiantes para dar sentido a su práctica cotidiana.

#### 4.1 ENFOQUE SOCIOLOGICO

El enfoque cualitativo seleccionado para esta investigación, ha adquirido gran relevancia en el ámbito educativo, dado que permite un acercamiento más holístico y comprensivo de la realidad. La naturaleza de este trabajo está centrada en la descripción de la realidad vivida por el maestro de inglés y sus estudiantes, es por ello que cumple con el paradigma interpretativo o fenomenológico, porque este método es privilegiado para el estudio de las realidades escolares, en especial las vivencias de los docentes y los estudiantes.

Cabe destacar que en esta investigación, los informantes claves no solamente actuaron como objetos de estudio o solamente aportan datos, sino que fueron personas activas sobre el mismo. Esto permitió una participación democrática y comunicativa entre los sujetos investigados y la investigadora. Así mismo, los valores aportados por ellos determinan la mejoría de ellos mismos, por lo cual su involucramiento con el problema en estudio, llevo a la sensibilización de los mismos pues los resultados de la investigación traerán consigo la mejora del rendimiento académico del módulo formativo de inglés.

El diseño de esta investigación es cualitativo porque presenta las siguientes características:

- Es flexible, es decir que pudo adaptarse a lo que se descubrió mientras se recogían los datos en el aula de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I.
- Es holista, porque se esfuerza por comprender en su totalidad la incidencia de los factores que inciden en el bajo rendimiento académico en la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I.
- Se centra en comprender el fenómeno o el entorno social. No busca hacer predicciones sobre dicho escenario, ni hacer juicio sobre el mismo. Esto

quiere decir que fue una investigación émica, tratando de escribir la información de cómo se percibe como investigadora de acuerdo a mis experiencias como docente de inglés.

- Buscó comprender el comportamiento de los estudiantes teniendo en cuenta su realidad social y sus características.
- Exige gran dedicación por parte del investigador, puesto que se realizaron diferentes instrumentos de recolección de datos, se realizaron varias observaciones en el escenario de trabajo, permaneciendo en el ambiente del aula de los estudiantes para dar una detallada descripción del fenómeno en cuestión.
- Usa la vía de la inducción, esto quiere decir que se apoya totalmente en las evidencias encontradas a través de los instrumentos de recolección de datos.
- Requiere un análisis continuo de los datos, lo que determina las estrategias a seguir, las técnicas de recolección de datos como la entrevista en profundidad, la observación guía, la revisión documental y el grupo focal fueron de tipo cualitativo a excepción de la encuesta que fue utilizada como instrumento auxiliar.

## 4.2 EL ESCENARIO

Para realizar la investigación sobre el análisis de los factores que inciden en el bajo rendimiento académico en el módulo formativo de inglés de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I en la Escuela Nacional de Hotelería y Turismo (ENAH) del Instituto Nacional Tecnológico (INATEC) en el I semestre del año 2016. El escenario, se encuentra ubicado geográficamente, en el costado norte del Instituto Manuel Olivares, en Reparto Linda Vista, Managua, Nicaragua.

La ubicación geográfica del centro educativo, permitieron optimizar los recursos económicos, el tiempo y a ello se le suma la disponibilidad que han mostrado la directora del centro, el docente de inglés y los estudiantes. El centro es accesible para los educandos, este se encuentra ubicado cerca del Hospital Lenin Fonseca y el Instituto Manuel Olivares Rodríguez donde circulan las rutas 101, 114, 119, 103,118. Es por ello que la escuela antes mencionada es accesible para la presente investigación.

En la entrada de la escuela se encuentra un amplio parqueo y una caseta de seguridad en la entrada. Seguido de las áreas de recreación de los estudiantes se encuentran dos áreas verdes con bancas y una cancha de basquetbol. A mano izquierda se encuentra caja y en el centro un amplio vestíbulo con vista a las aulas, recepción, registro académico y dos escaleras que llevan al primer piso. Desde el centro del lobby se pueden observar el amplio edificio de 3 pisos en buenas condiciones.

En la planta baja se encuentran algunos casilleros junto al vestíbulo en donde los estudiantes pueden almacenar sus pertenencias. La escuela cuenta con una bodega de almacenamiento de productos de alimentos y bebidas. Subiendo las escaleras del primer piso se encuentran 2 laboratorios de cómputos cada uno equipados con 25 computadoras y 1 data show para el uso de los estudiantes. También, se encuentra la biblioteca equipada con libros de cocina, pastelería,

turismo, mesero bartender y con documentación relacionada a los servicios hoteleros.

La (ENAH) está dotada de áreas administrativas como Recursos Humanos, Administración, Dirección y Subdirección y otras oficinas como el Departamento de Relaciones Externas y el Departamento de Formación continua. La escuela tiene 9 aulas tradicionales y 6 aulas poco convencionales debido a que la (ENAH) ofrece 6 cualificaciones y cada una posee su ambiente didáctico, a excepción de la cualificación de Actividades de Guía de Turistas y Dirección de alimentos y bebidas.

#### **4.2.1 Escenario principal**

La recepción didáctica es el aula de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera, es el lugar en donde permanecen entre las 7:15 am y las 4:00 pm. El aula se encuentra ubicada en frente de una cafetería, la apariencia externa del aula es transparente debido a que sus paredes de vidrio, lo que permite observar a los estudiantes y al maestro dentro de ella desde cualquier posición.

Este escenario cuenta con 12 sillas en buen estado y con 10 sillas en mal estado, el aula es pequeña con una medición de 15 metros cuadrados, cuenta con un mostrador de una recepción, este cuenta con papelería, una campana para huéspedes, un Pos, calculadoras y archivadores de papeles. También contiene un estante para llaves, llamado rack. Se encuentra una mesa tipo escritorio para el docente y una silla giratoria. El aula está adornada con un escudo de madera del centro, en la única pared del fondo del aula se encuentra la pizarra y un aire acondicionado de gran tamaño en la parte frontal de la recepción.

No se observó material de estudio colgado en las paredes puesto que al ser de vidrio se evita elaborarlo y no deteriorarlo. El aula tiene una pequeña bodega de 4 metros cuadrados, ahí se encuentran sillas en mal estado, materiales para reciclar y algunos desperdicios de los estudiantes. El uso que le dan los

estudiantes es de un closet para cambiarse de ropa, puesto que usan dos tipos de uniforme durante el día, cabe señalar que esta bodega no tiene puerta.

El escenario al ser transparente y encontrarse en frente de la cafetería y el restaurante didáctico, atrae las miradas de las personas que visitan la escuela. De la misma manera ocurre con los estudiantes, estos tienen la posibilidad de mirar a cualquier ángulo de la escuela.

#### **4.2.2 Escenarios utilizados para la recolección de datos.**

El laboratorio de idiomas, es usado por los estudiantes en ocasiones necesarias en las que la recepción didáctica está ocupada. Esto puede ocurrir cuando la recepción didáctica es utilizada para pre- matriculas. Los estudiantes utilizan este entorno en otros módulos como facturación y caja, pero para el módulo de inglés solamente sí el docente lo solicita con anticipación o existe la posibilidad del préstamo, debido a que otros docentes que imparten otras clases también lo utilizan. Al aplicar la observación guiada al docente y a los estudiantes, este escenario fue utilizado en las 2 ocasiones, debido a que el centro estaba en periodos de pre matrículas.

Su descripción es la siguiente: presenta 24 computadoras de escritorios, contiene un área de 42 metros cuadrados, las computadoras están ubicadas de dos en dos, existen 1 pasillo entre ellas de un metro de distancia. Todas las computadoras tienen los programas de office y tienen internet con restricciones al Facebook y You tube. Se encuentra una pizarra en la pared, dos mesas estilo escritorio y un archivero al lado de una de las computadoras.

Encima del archivero se encuentra un data show. El número de sillas sobrepasa el de computadoras. Por tal motivo al final del aula se encuentran más sillas apiladas. Solamente hay una silla giratoria para el maestro y las demás son de plástico azul, hay 4 ventanas con cortinas plásticas que no permite la visualización hacia el lado afuera del aula. El aula tiene lámparas en

funcionamiento. En las paredes se encuentran frases escritas en inglés y un aire acondicionado que climatiza el aula.

Por otro lado, para realizar el grupo focal se utilizó el aula número dos de la escuela. Es un espacio de 42 metros cuadrados con 20 pupitres, ventanas en ambos lados estilo francés por un lado y con persianas por el otro. Un escritorio y 4 mesas. Se encuentran también dos pizarras acrílicas y dos cuadros pintados con acuarela.

Otro escenario utilizado fue la sala de docentes en donde fue realizada la entrevista, esta se encuentra en el primer piso al lado de la biblioteca. En la entrada se encuentra un mural y al lado izquierdo los servicios, utilizados solamente por docentes. En el centro de la sala se encuentra un mesón de 10 metros y alrededor se encuentran 15 computadoras al servicio de cualquier docente que la quiera utilizar. Al fondo de la sala se encuentra el cubículo de la responsable de los docentes y al lado izquierdo de la sala se encuentran 30 casilleros para los docentes. También se encuentra un gabinete y un perchero.

El último escenario trata de registro académico, la entrevista fue realizada desde la ventana de atención al cliente. Es una habitación de 12 metros cuadrados en donde se encuentran dos computadoras y 4 archiveros, dos mesas. Del lado externo se puede visualizar el rótulo de registro académico y una pantalla plana de 40 pulgadas en donde se reflejan las fechas o información importantes para el centro.



### **4.3 CONTEXTO DE LA INVESTIGACION.**

La Escuela Nacional de Hotelería forma parte de la Red de los 34 centros de Formación Profesional del Instituto Nacional Tecnológico (INATEC) que se encuentran alrededor del País. La escuela cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado, bajo la norma europea UNE-EN ISO 9001:2008. Está conformada por la organización internacional para la estandarización por sus siglas (ISO) proponiendo modelos de gestión de la calidad. No se trata de normas que propongan límites cuantitativos, sino que más bien prescriben conductas o modelos de gestión cualitativos por las cuales se rige la escuela.

La función de la escuela se centra en la impartición de educación técnica, capacitación y certificación de competencias profesionales, en las áreas de alimentos y bebidas, servicios hoteleros y guía turístico. El centro únicamente atiende de lunes a viernes en sus dos turnos matutino con horario de 7 am a 4 pm y el turno vespertino con horario de 4 pm a 7 pm.

Como misión la escuela se plantea definir e implementar políticas, programas y estrategias nacionales de educación y capacitación para el fortalecimiento de habilidades y conocimientos técnicos y tecnológicos en las personas, familias y comunidades.

Así mismo, la Escuela Nacional de Hotelería y Turismo define su visión consolidarse como referente Nacional de educación y capacitación técnica y tecnológica de calidad, que garantice la formación y especialización en las diferentes áreas de la ciencia y la tecnología, en correspondencia con el plan de nacional de desarrollo humano.

La (ENAH) basa su formación en el desarrollo de competencias técnicas determinadas en los módulos formativos para cada cualificación. Se basan en el lema aprendo haciendo, por lo cual los contenidos procedimentales se imparten en aulas talleres equipadas para tal efecto, reflejando la realidad laboral.

Las cualificaciones que cuentan con su ambiente didáctico o aulas talleres están ubicadas en la planta baja del centro.

- Servicio de alojamiento y limpieza (aula didáctica de lavandería, equipada con lavadoras y planchadoras industriales y herramientas de limpieza).
- Cocina y gastronomía (cocina didáctica equipada con utensilios de cocina, hornos y cocinas industriales).
- Pastelería y panadería (Pastelería didáctica equipada con utensilios de cocina, hornos y cocinas industriales).
- Servicio en el restaurante, bar y cafetería (restaurante didáctico, equipada con mesas, sillas, bar y utensilios de cubertería y bar)
- Atención al cliente y recepción hotelera (recepción didáctica equipada equipos de oficina y un mostrador de recepción).

La escuela ofrece 3 servicios al público de alimentos y bebidas en los cuales los estudiantes les atienden:

El primer servicio al público es el restaurante popular, el cual es un buffet de comida tradicional elaborada por los estudiantes de primer nivel de cocina. El segundo ambiente es la cafetería en donde atienden estudiantes de Atención al Cliente y Recepción Hotelera en el área de caja, en el área de la barra estudiantes de Servicio I y quienes elaboran son los estudiantes de Pastelería I y cocina II. El tercer ambiente es el restaurante en donde atienden los estudiantes de Servicio II y Cocina III. Estos ambientes están abiertos al público a partir de las 11 de la mañana. En eventos especiales de reservación el restaurante está abierto al público.

#### 4.4 SELECCIÓN DE LOS INFORMANTES

En los estudios cualitativos casi siempre se emplean muestras pequeñas y no aleatorias, lo cual no significa que los investigadores naturalistas no se interesen por la calidad de sus muestras, sino que aplican criterios distintos para seleccionar a los participantes. En la presente investigación cualitativa, se trabajó con una muestra intencional, la selección se hizo antes de aplicar instrumentos de recolección de datos y utilizando criterios regulativos de selección.

Para este estudio, considero pertinente mencionar que usé 4 instrumentos para obtener información de sujetos involucrados en el contexto, y para cada una de ellas, seleccioné una muestra, es decir, se eligieron 4 tipos diferentes de muestras que se detallan a continuación. Para seleccionar a los informantes claves se diseñó el perfil o los criterios de selección, esto indica que se realizó una tabla de doble entrada. Para ilustrar la técnica de selección de muestra por el diseño del perfil o de criterios de inclusión, se presenta la siguiente tabla. Suponiendo que el total de estudiantes fuesen de 3:

<b>Criterios de inclusión.</b>			
Nombre de los Participantes	Rendimiento académico del este entre 0-65	Estudiante de la cualificación de Atención al cliente y recepción Hotelera	Estudiante de primer ingreso del año 2016.
María Pérez	x	X	X
Carlos Pérez	x	-	X
José Pérez	x	X	X

*(nota: Los nombres utilizados en la tabla son ficticios, por motivos de confidencialidad y ejemplo)*

En la columna de la izquierda están los nombres de los sujetos de la población. En este caso, los estudiantes. En la fila superior están los diferentes criterios que debieron cumplir los candidatos para ser seleccionados. En las celdas en las que se cruzan la entrada izquierda y la entrada superior, por lo que se escribió es una X si el sujeto cumplía el criterio. En el caso contrario se escribió un guion (-).

Aquellos estudiantes que cumplieron con todos los criterios o con la mayoría de ellos, quedaron automáticamente seleccionados y fueron miembros del grupo de muestra de los informantes claves para la encuesta y la observación guiada. Sin entender nunca que estos representan a los demás estudiantes considerando que cada ser es único.

Sin embargo, para el grupo focal, se seleccionaron a los estudiantes que demostraron disponibilidad para ser sujetos de investigación, además de eso se tuvo en cuenta que fueran los estudiantes que tenían los más bajos rendimientos en el módulo formativo de inglés, esto con el propósito de garantizar conocimientos relevantes según el foco de esta investigación. También se tomó en cuenta el número de participantes que deben de participar en un grupo focal.

A diferencia de la selección del maestro se hizo por selección intencional por muestreo de tipo de caso único, por ser el único maestro de inglés que imparte clases al grupo en estudio, siendo el caso la misma muestra, el cual fue participe de la observación guiada y una entrevista en profundidad. Para la selección de la muestra cuantitativa de la encuesta que se aplicó, se seleccionaron a todos los estudiantes de la cualificación, esto se realizó así debido a que representan un número pequeño de 22 estudiantes.

#### **4.5 ROL DE INVESTIGADOR.**

El rol del investigador es determinante para la ejecución de la investigación, la disposición para acceder a los escenarios posibles permite en gran medida el éxito de este trabajo. El primer rol asumido, fue de investigadora, es decir la obligación de tener conocimientos sobre metodología de la investigación y dominar una serie de habilidades y técnicas que me permitieron planificar y realizar una investigación cualitativa. Este rol es externo al propio desarrollo del trabajo del campo de la investigación, porque fue lo que he aprendido a lo largo de mi formación académica y como fruto de mi experiencia en estudios anteriores como la investigación Cualitativa.

Dentro del campo investigativo mi participación ha sido mucha, es aquí donde describiré mi relación con los estudiantes, el docente de inglés y el escenario. Soy docente de Inglés de la Escuela Nacional de Hotelería y Turismo desde el 2011, siempre he impartido clases a los estudiantes de Atención al Cliente y Recepción Hotelera, sin embargo desde hace 3 años solo les he impartido en el segundo Semestre. Por lo tanto, estuve muy relacionada al escenario y a los estudiantes y aún más al docente de inglés, por ser mi compañero de trabajo.

He estado presente en las elaboraciones de las planeaciones didácticas de inglés que se utilizaron hace dos años, pero ultimadamente no he tenido esta participación en estos últimos 3 años. En este período he sido la docente de inglés del segundo semestre de los estudiantes de Atención al Cliente y Recepción Hotelera. Las calificaciones de estos estudiantes en el primer semestre son bajas, lo que afecta el segundo semestre debido a que la nota final se constituye al promediar la nota del primer semestre y la del segundo semestre.

El hecho de que solamente seamos dos maestros de inglés, mi acercamiento al otro docente ha sido bastante, antes de realizar esta investigación el docente siempre me había reportado verbalmente y por escrito las notas de los

estudiantes. Mi rol como investigadora, no se vio perjudicado por las previas conversaciones con el docente, en cambio esto me ha permitido tener una conciencia más crítica, teniendo un rol de objetividad y parcialidad, en encontrar los factores que están incidiendo en ese bajo rendimiento académico, también el hecho de ser parte del problema como docente de la institución y tener la expectativa que se realizarán cambios en la escuela, me lleva a encontrar las razones verdaderas por el cual está ocurriendo esto con el bajo rendimiento académico de los estudiantes en el primer semestre.

También, desempeñé roles como los de observadora externa realizando un análisis de las experiencias vividas e interpretación de conductas y significados de los estudiantes y evaluador porque aporté una valoración de la enseñanza que se imparte en la Escuela Nacional de Hotelería. La vocación de maestra de maestra de inglés me ha llevado a la preocupación y querer realizar un cambio de mejora en mi institución, es por eso que motivó a llevar la propuesta de tema de tesis para optar al título de master.

Mi rol desde el inicio fue activo y contempló el acercamiento y manejo de los diferentes momentos en que se logró llevar a cabo dicha indagación, la cercanía con los estudiantes a pesar que nunca les he dado clases, solamente era de saludos por los corredores, sin embargo al momento de sensibilizarlos se mostraron con mucha confianza al aplicarles los instrumentos de recopilación de datos.

Mi cercanía con los trabajadores del centro y la directora me permitieron realizar preguntas y solicitar accesos de manera fácil e incluso validar los instrumentos con algunos colegas, la relación con cada uno de ellos permitió la culminación de este informe investigativo. No obstante, el análisis de la información, interpretación y reporte del mismo lo ejecuté tomando la referencia y fundamentación teórica necesaria que le dieron validez y confiabilidad.

#### **4.6 ESTRATEGIAS PARA RECOPIRAR INFORMACIÓN EN EL CAMPO.**

Al analizar la realidad relacionada al foco de estudio sobre el análisis de los factores que inciden en el bajo rendimiento académico en el módulo formativo de inglés, se utilizaron variadas estrategias para recolectar información prestando atención a la situación natural mediante la observación, la entrevistas en profundidad, análisis documental y grupo focal y la encuesta como instrumento auxiliar para presentar datos cuantitativos que le dieron un enriquecimiento a los datos cualitativos encontrados.

Este apartado contiene una descripción de cómo se recopiló la información, partiendo de la entrada al escenario, la aplicación de los instrumentos, organizar la información recolectada en los instrumentos y como se manejó la información. Recopilar la información significó dedicar tiempo para poder aplicar los instrumentos debido a las constantes actividades en que la (ENAH) se ve envuelta y por ende tratar de coincidir con el tiempo entre los informantes claves y mi persona como la investigadora para la aplicación de los instrumentos.

##### **4.6.1 Entrevista al docente.**

En la aplicación de entrevista al docente, primeramente se conversó de manera informal sobre el tema del bajo rendimiento académico, posteriormente se le hizo una invitación para ser partícipe de la investigación. Una vez aprobada su respuesta se procedió a elaborar la documentación formal. Debido a que su horario y el mío como investigadora, no coincidían se pospuso la entrevista 2 veces, en el tercer acercamiento se logró entrevistar al docente. Al momento de entrevistar al docente se tuvieron que explicar las preguntas para su debida comprensión y se habló lo más natural posible, dejando formalismos para obtener la información por parte del maestro de manera más confiable y rica en información.

La entrevista duró hora y media y al escribir se utilizaron códigos y símbolos que me permitieron escribir de una manera rápida todos los detalles que el maestro estaba expresando.

#### **4.6.2 Entrevista al responsable de registro académico.**

Al realizar la entrevista al responsable de registro académico pasó similar, ya que el horario entre él y yo como investigadora nunca coincidían. Esta entrevista fue realizada en dos momentos. En el primer momento se le realizaron solamente dos preguntas debido a que él tiene que atender estudiantes o personas que buscan información. En este primer momento se le pidió al compañero que mostrara documentación relevante al foco sobre bajo rendimiento académico, por lo que él expresó que necesitaba más tiempo para revisar la documentación y se estableció otra fecha para darle seguimiento a la entrevista, mientras se recopilaban los documentos solicitados por la investigadora. En el segundo momento, se procedió a realizar las últimas dos preguntas de la entrevista, se procedió a revisar la documentación entregada por el compañero y se tomaron fotos de los mismos, ya que estos documentos son exclusivos de la institución.

#### **4.6.3 Entrevista a la responsable del departamento de Relaciones Externas.**

En cambio la entrevista con la responsable de registro académico fue diferente a las demás, por poder acceder a su oficina de manera fácil. Llevé la carta de solicitud de entrevista y le expliqué el motivo de la misma. Con esto, ella accedió rápidamente a contestar la entrevista. La entrevista fue de 30 min, obteniendo la información esperada.

#### **4.6.4 Grupo Focal.**

Para proceder a la aplicación del grupo focal, lo primero fue identificar los estudiantes con los más bajos rendimientos académicos con la ayuda del maestro quien es el que lleva el seguimiento, después se procedió a hablar con los estudiantes para empezar un proceso de concientización del problema y su voluntad al participar al grupo Focal. Primeramente se realizó un proceso de concientización y se les aclaró que sus respuestas no afectarían en sus calificaciones, por lo que los estudiantes tuvieron mayor seguridad al participar.



Cabe destacar, que por la inasistencia del primer día por algunos estudiantes del grupo a participar al grupo focal se pospuso, además de otras actividades que yo como investigadora me vi envuelta. La actividad principal que afecto la inasistencia de los estudiantes, fue el período de pre matrícula que el centro estaba llevando a cabo en esos momentos, los estudiantes fueron movidos de su aula de clases a otro ambiente el cual no lo utilizan con mucha regularidad en la clase de inglés.

Una vez terminado el grupo focal, los estudiantes firmaron el documento, pero una vez ingresando los datos a la computadora, me vi en la necesidad de volverlo a imprimir para pedirles datos como cedula y número de teléfono, esto me llevó más tiempo por la inasistencia de algunos estudiantes que ya habían participado en el grupo focal.

En la ejecución del grupo focal, debido a la gran emoción que tenían los estudiantes por expresarse, algunos estudiantes se expandían y redundaban en la respuesta, en otros casos resultó que se salían del tema o de la pregunta a responder. A veces tuve que realizar pequeñas preguntas como ¿Por qué? ¿Cuándo? ¿Qué? debido a la expansión del tema, estas preguntas no estaban contempladas en la guía del grupo focal, pero fueron necesarias para mantener una línea de comunicación. Fue durante la aplicación del grupo focal que experimente la necesidad de tratar de adecuar el lenguaje y explicar las preguntas al nivel de los estudiantes de manera tal que facilitara la obtención de las respuestas y que les permitiera a los entrevistados expandirse al respecto.

#### **4.6.5 Guía de Observación.**

Con relación a la guía de observación, se contó con el apoyo del docente quien les imparte la clase de inglés y que con anticipación se le presentó el tema y él estuvo abierto a ser objeto de observación. Se realizaron 4 observaciones de las cuales las primeras dos fueron realizadas en el laboratorio de idiomas, puesto que la recepción didáctica estaba siendo utilizada para pre matrículas del centro.

Se tomaron fotografías del escenario y se redactó directamente toda información en una computadora, se utilizaron codificaciones debido a la rapidez en que estaban sucediendo las acciones dentro del aula.

Los estudiantes tomaron una conducta de clase, no me dirigieron la palabra, ni el docente ni los estudiantes, tampoco se realizó alguna acción que llamara la atención de los estudiantes. Las fotografías fueron tomadas en momentos que los estudiantes estaban observándome, aunque posterior a esto se les pidió su autorización para ser utilizadas en el estudio.

#### **4.6.6 Revisión documental.**

Mediante esta técnica se pudieron identificar los estudiantes que presentan bajo rendimiento académico y el promedio del grupo. Para poder identificar esta problemática se realizó una revisión del seguimiento de las evaluaciones que tiene el docente de inglés constatando a 8 estudiantes. En la segunda revisión con el responsable de registro se identificó el número de estudiantes que ha desertado de la cualificación por motivo del inglés y además de las actas de notas finales del módulo formativo de inglés de los estudiantes de Atención al Cliente y Recepción Hotelera.

#### **7.6.7 Encuesta.**

Para aplicar la encuesta se realizaron dos intentos fallidos debido a problemas de impresión, inasistencia de algunos estudiantes del grupo, además de incompatibilidad en el tiempo disponible de la investigadora y los informantes claves. Para esta encuesta, se le pidió permiso de aplicación al docente presente en ese momento, esta tomó 30 minutos en aplicarla, pero solamente fue aplicada a 16 estudiantes, debido a que el grupo nunca estuvo completo, se tomaron 10 minutos para explicar sus objetivos, instrucciones y concientizar al grupo.

## **4.7 CRITERIOS REGULATIVOS**

En este acápite se abordan los criterios regulativos que dan el carácter científico a la investigación cualitativa, dichos criterios están presente en todo el proceso investigativo debido a la importancia que tiene la validez de la información de los resultados, lo cual indicará credibilidad en todo proceso investigativo, esto permite tomar este estudio como punto de referencia en los estudios relacionados al bajo rendimiento académico de asignaturas o módulos formativos del idioma inglés.

Fue esencial la revisión de argumentos fiables que puedan ser demostrados en los resultados del estudio realizado, en este caso es importante mencionar el hecho de la valoraciones de los jueces expertos en la validación de los instrumentos, el haber llevado a cabo la triangulación de la información proveniente de los instrumentos aplicados y la comprobación con los participantes de la veracidad de los datos expuestos en este informe.

### **4.7.1 Criterio de credibilidad.**

Este criterio se cumple al haber realizado de manera creíble todo el trabajo a la luz de la base teórica de la investigación cualitativa, garantizando que el tema fuera identificado y descrito con propiedad. Se buscaron argumentos fiables que pueden ser demostrados en los resultados de la investigación, la presencia de las observaciones, permitieron una vinculación directa con los informantes claves. También, es preciso mencionar el proceso de triangulación tanto de la información como de los instrumento permitiendo un cruce de la información obtenida por los informantes claves.

### **4.7.2 Criterio de Transferibilidad.**

Este foco de estudio puede ser transferible a otros contextos aportando a la mejora de la calidad educativa del país, debido a que es descriptivo en cuanto al muestreo intencional que se utilizó, la descripción exhaustiva de recogida de los datos producto de la aplicación de las líneas de conversación que se abordaron en

el grupo focal y la entrevista aplicada, siendo más abundante la información en cada una de las fases para este fin. Podría ser referente para reutilizar las ideas que subyacen el diseño de los instrumentos, dependiendo de la condición o grado de acercamiento o similitud del problema que se investiga.

#### **4.7.3 Criterio de confirmabilidad.**

La garantía suficiente sobre el proceso de la investigación, producto de la información arrojada por los instrumentos aplicados, donde los datos no están sesgados, ni responden a ningún tipo de manipulación de naturaleza personal, hecho que se llevó a cabo cuando los informantes pudieron confirmar la presencia de sus aportes, expuestos en las tablas de transcripción de datos encontrados en el cd de los anexos de este estudio. A lo largo de la investigación se desarrolló de manera permanente un proceso de reflexión sobre el tema de estudio y los actores involucrados.

#### **4.7.4 Criterio de consistencia.**

El criterio de consistencia es el grado en que se repetirán los resultados de volver a repetir la investigación o el nivel de consistencia o estabilidad de los resultados y hallazgos del estudio. Este estudio se puede apreciar la conectividad de los resultados en la triangulación los cuales arrojan a la veracidad de los mismos, también se puede corroborar la aplicación de los instrumentos a través de los números telefónicos que los informantes claves accedieron a brindar para una confirmación de que en realidad se les fue aplicados.

La riqueza de esta investigación se ponen en evidencia al determinar los grados de dependencia existente entre cada uno de los aspectos que se presentan en este trabajo, pues ninguno de ellos está presentado de manera independiente, su consistencia se encuentra en la vinculación existente entre cada uno de los acápites, destacando la habilidad del investigador en mantener la conectividad entre las descripciones minuciosas de los informantes, y técnicas de análisis aplicadas y la vinculación con los propósitos y el foco de estudio.

#### **4.8 ESTRATEGIAS QUE SE USARON PARA EL ACCESO Y RETIRADA DEL ESCENARIO.**

Una de las tareas importantes en la investigación cualitativa es el acceso al espacio seleccionado para realizar el estudio. El escenario, es aquel donde se manifiesta con intensidad el fenómeno de interés, además de poder realizar un proceso de sensibilización para establecer buena relación con las personas involucradas, creando ambientes afectivos que permitan una negociación previa y poder obtener el permiso y la aceptación por parte de los informantes claves, a fin de recoger la información necesaria con la mayor calidad posible.

Una vez tomado los datos del escenario puedo afirmar que el desarrollo de las etapas de acceso, permanencia y retirada del escenario y todas las condiciones fueron dadas para una investigación de calidad en el tiempo y espacio, con la información necesaria y fiel sobre la realidad educativa del centro objeto de observación.

##### **4.8.1 Entrada al escenario.**

###### **4.8.1.1 Sala de docentes**

Primer escenario la sala docente, al ser docente de la escuela, no me fue necesario una autorización de entrada, es por ello que solamente se contactó al docente, se le explicó el foco de estudio, los propósitos y se realizó un proceso de concientización sobre la importancia de los resultados de los datos obtenidos con la entrevista que le fue aplicada.

###### **4.8.1.2 Aula de clases.**

Segundo escenario, un aula de la escuela, que fue necesaria la autorización verbal con la responsable de formación inicial, quien tiene los horarios y así podía ver la disponibilidad de uso del aula. Esta solicitud se realizó para poder aplicar el grupo focal con 8 estudiantes sujetos de estudio del foco. La utilización de este escenario fue con tiempo determinado de una hora y media.

#### **4.8.1.3 Ambiente didáctico de Atención al cliente y recepción hotelera.**

Tercer escenario, el aula de clases de los estudiantes: Para poder entrar, primero se realizó un proceso de negociación y permisión para la aplicación de las observaciones. El primer contacto realizado fue con la directora del centro, a fin de explicarle el propósito y foco de la investigación y la importancia de los resultados que se encontrarían con la aplicación. De igual manera, se realizó carta de solicitud a la sub directora del centro, explicando cuales eran mis intenciones del acercamiento hacia los estudiantes y los ambientes a los cuales se pedía permiso a ingresar. Ambas cartas fueron aprobadas, firmadas y selladas dando pautas para un inicio del de trabajo de campo. *(Véase en el acápite de las cartas de solicitud para entrar a los escenarios de los anexos 9.3)*

Posteriormente, procedí a conversar con el docente de inglés quien sería sujeto de estudio y quien no dudó con afirmar su participación, demostrando una actitud muy positiva. El primer escenario observado fue el laboratorio de idiomas y el segundo fue la recepción didáctica.

En todas las ocasiones se pidió autorización por el docente, estableciéndose 4 días diferentes para ejecutarlas, estas no fueron realizadas en tiempo y forma debido a las afectaciones que tuvieron las clases, como adelanto de horario o de actividades extracurriculares que impidieron se aplicaran de esa manera. Sin embargo todas fueron aplicadas con la autorización del maestro, a quien se le presentó la carta de autorización de la dirección. Aunque, esto se realizó por formalismo, ya que el docente dueño de su clase ya había autorizado la entrada con previas conversaciones informales que se entablaron con él.

Para la entrada al escenario se presentaron las guías de observación con todos los datos llenos y las cuales fueron firmadas por el maestro demostrando que toda información recopilada fue llenada en ese momento demostrando unos de los criterios regulativos de esta investigación. Al entrar al escenario, solamente

se me anunció como investigadora y los estudiantes actuaron de manera natural ignorando mi presencia dentro del mismo.

#### **4.8.1.4 Registro Académico.**

Cuarto escenario, fue registro académico y para poder ingresar a esta oficina, se llevó consigo la carta de aprobación por la dirección y la subdirección, aunque se respetó el espacio de trabajo del entrevistado como uno de los acuerdos de negociación en la carta realizada a la directora en donde dice que no se afectará el trabajo de mi compañero de trabajo.

#### **4.8.1.5 Oficina de Relaciones Externas.**

El último escenario visitado fue relaciones externas, para poder realizar la entrevista a la responsable, solamente se hizo una negociación verbal, en la cual se estableció la hora de visita, una vez en la oficina, se procedió a realizar la entrevista sin ninguna interrupción lo que benefició la indagación sobre el foco de estudio y así mismo poder recopilar más información que fue relevante sobre la inserción del mundo laboral de los estudiantes de Atención al cliente y recepción Hotelera.

### **8.8.2 Retirada del escenario.**

Para salir de todos los escenarios, se creó un ambiente que mantuvo la confianza de los informantes claves, dejando claro los criterios regulativos de la investigación. Cuando se constató que se contaba con la información necesaria, en todos los escenarios se agradeció de manera muy respetuosa y educada a todos los actores seleccionados por haber apoyado en el proceso del llenado de los instrumentos aplicados. De igual forma se aprovechó para dejar abierta la oportunidad de regresar a los escenarios para realizar otra visita referida a la misma investigación.

Se realizó una revisión detenida de la información recopilada para asegurarse que los datos estaban completos y que los mismos respondieran a los

propósitos de la investigación. Al constatar que faltaban datos personales de los participantes del grupo focal, se regresó al aula de clases para completarlos. Una vez más se agradeció a cada uno de los informantes por la información proporcionada y por la disposición de atender las solicitudes a fin de obtener la información requerida. De igual manera se estableció la fecha para la entrega de los resultados del estudio realizado una vez dado el proceso de ordenamiento, interpretación y elaborado el informe final.



#### 4.9 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

En las ciencias sociales la triangulación se ha extendido como un concepto que permite dar mayor fiabilidad a los resultados finales, en consecuencia cuanto mayor sea la variedad de las metodologías, datos e investigadores empleados en el análisis de un problema específico, mayor será la fiabilidad de los resultados. Según Oppermann, (2000) el prefijo tri de triangulación no hace referencia literal a la utilización de tres tipos de medida, sino a la pluralidad de enfoques e instrumentos de investigación.

Para empezar, la triangulación fue la técnica principal que se utilizó para realizar el análisis de la información recopilada, mediante la aplicación de instrumentos diseñados para este proceso, el cual fue realizado de manera efectiva por la revisión constante, flexibilidad y por la buena disposición de los informantes claves, además de la validación y revisión de los jueces.

El análisis de los datos que se obtuvieron durante el desarrollo de este proceso investigativo sobre el análisis de los factores que inciden en el bajo rendimiento académico en el módulo formativo de inglés, fue a través de la organización de la información en matrices para obtener unidades manejables, clasificando y tratando de encontrar patrones de comportamientos generales. Así mismo, se comparó y contrastó la información entre un instrumento y otro contemplando todos los elementos, desprendiendo las diferencias y semejanzas encontradas, las que resultaron al tener finalizadas las matrices de reducción de datos y después de valorar la información que se presentó en dichas matrices.

El primer paso fue transcribir los datos de la información recopilada de todos los instrumentos y de las notas de campo, tal y como se encontraron en el campo, sin hacer cambios, aun cuando la redacción pareciera incoherente, a fin de tener la esencia de lo expresado por ellos; convirtiéndolo en un proceso detallado y largo.

Se utilizaron matrices para la simplificar la información recabada, con el objetivo de convertir la información en un lenguaje manejable que permitiera manipular los datos, esto permitió elaborar conclusiones descriptivas e interpretar la información. El tratamiento y análisis de los datos se concretizó mediante la aplicación de pasos que paulatinamente llevaron a la extracción de la esencia.

Para finalizar, el momento de interpretar los datos es donde se obtuvo sentido cada uno de los sub-descriptores elaborados en las matrices durante la reducción de los datos, siempre consistió en un proceso de contrastación y comparación que permitió evidenciar la correspondencia del uso de diversos instrumentos de investigación, para lograr el encadenamiento sucesivo de evidencias que fueron ordenadas siguiendo los criterios regulativos de esta investigación.

#### **4.10 TRABAJO DE CAMPO.**

El trabajo de campo, es una de las fases que fue realizado de manera perseverante, para de recabar la información que dio respuestas al foco de la investigación acerca del análisis de los factores que inciden en el bajo rendimiento académico de los estudiantes de Atención al cliente y Recepción Hotelera, esto requirió de la investigadora la entrega total al caso, sin olvidar los criterios fundamentales sobre los cuales descansa la investigación cualitativa. Se expone en este apartado, la descripción de todos los pasos que se llevaron a cabo al momento de realizar la investigación en la (ENAH).

Los contactos iniciales para realizar la investigación, fueron la directora y subdirectora de la (ENAH), realizando cartas de solicitudes para entrada al escenario. También, otras personas contactadas fueron los jueces para la validación de los instrumentos, para ello se realizaron solicitudes escritas. Cabe destacar, que cada uno de los participantes mencionados en este informe investigativo, demostraron una actitud de colaboración y compromiso para que los resultados de la investigación fueran fiables y válidos. Las incidencias más relevantes en el trabajo de campo estuvieron relacionadas con el tiempo, tratando de adecuar los horarios de cada uno de los participantes.

El primer reto de la investigadora fue la sensibilización de cada uno de los participantes, ese hecho de hacer ver la necesidad de llevar a cabo el estudio investigativo y cual serían los beneficios de su participación fue una tarea que implicó la persuasión, principalmente con el docente y los estudiantes de Atención al Cliente y Recepción Hotelera, tratando de eliminar la idea de que esta investigación afectaría de alguna manera sus calificaciones. En cuanto al docente, eso significó utilizar tiempo de su planeación de clases para participar en la investigación y además de aceptar a una persona observadora en su aula de clases y ser parte de una entrevista con preguntas sobre sus conocimientos sobre estilos de aprendizaje y sus métodos de enseñanza.

Una vez sensibilizados los sujetos, se logró una comunicación de confianza, que permitió recopilar los datos de manera confiable y rápida carente de situaciones que perjudicarán la aplicación de los instrumentos de recopilación de los datos. La permanencia constante en el sitio, fue efectiva para dar cumplimiento con cada uno de las fases que requiere este trabajo, el ser docente de la escuela me permitió accesos a las diferentes áreas sin ninguna incidencia y con mayor facilidad, aun así realicé solicitudes formales obtener la participación de los informantes claves y dar a conocer mi trabajo de investigación.

La primer entrada al campo de trabajo fue en la validación de los instrumentos, a una de las áreas de la escuela en donde se encontraba el primer juez que valoró los instrumentos, para ello se elaboró una carta en donde se le pidió su colaboración presentando la documentación formal para poder llevar a cabo este proceso.

La entrevista al docente fue el primer instrumento que apliqué en la escuela, esta se pospuso como mencioné antes en otros acápite, debido a que el tiempo del entrevistado no coincidía con el de la investigadora, esta fue aplicada a las 11 de la mañana, el día 03 de noviembre. Se tomaron como 10 minutos para explicar de que se trataban las preguntas y el motivo de su selección para ser parte de los informantes claves.

La entrevista fue realizada en la sala docente, se llevó a cabo en este lugar, porque el docente se sentía a gusto estar en frente a su computadora donde usualmente se sienta. Esto permitió la confianza de responder a todas las preguntas de manera fluida, en algunos casos se trató de explicar algunas preguntas de manera más detallada y se agregaron otras preguntas que no estaban contempladas en la guía.

Una vez terminada la entrevista, se procedió a hablar sobre las evaluaciones de los estudiantes, el docente me mostró su seguimiento evaluativo

en su computadora y me dio por escrito los nombres de los estudiantes con más bajo rendimiento académico, siendo la cantidad de ocho. Posteriormente, una vez se consideró que ya se había recopilado la información suficiente en las dos horas que duró la entrevista, se realizó retirada del escenario y se agradeció su colaboración.

La entrevista realizada al responsable de registro académico fue realizada en dos momentos, el primer momento se trató de la introducción al tema, las explicaciones del porque se estaba realizando la entrevista y el valor sustantivo que traería su participación a través de su colaboración. La entrevista fue realizada a través de la ventanilla de registro. *(Véase en anexos, en el acápite escenarios en 9.2.9).*

La entrevista fue realizada en dos momentos, debido a que cuando pregunté por documentación el responsable de registro no la tenía a mano, por lo cual negocié que regresaría para tener acceso a tomar evidencias de la documentación. Una vez realizada la segunda visita, se pudo concluir con la recopilación de datos que necesitaba, agradecí de su voluntariedad y deje en claro que regresaría si necesitaba alguna aclaración, con lo cual estuvo de acuerdo el entrevistado.

La tercera entrevista realizada a la responsable del departamento de relaciones externas, fue realizada de manera más rápida, ya que fue una coincidencia encontrarla en su oficina con tiempo disponible para atenderme debido a su cargado horario de trabajo. Debido a su acercamiento hacia mí como investigadora y como compañera de trabajo, me permití a hablar con ella primeramente de manera formal, explicándole que regresaría al día siguiente con la documentación formal, para iniciar la entrevista. En efecto la entrevista fue realizada al día siguiente respondiendo a todas las preguntas de manera extensa y detallada, en la oficina de la responsable y donde se dio un ambiente silencioso

propicio para llevar a cabo la entrevista. *(Véase en anexos 9.4 la asignación de los estudiantes de Atención al Cliente y Recepción Hotelera)*

Al momento de aplicar el grupo focal, los estudiantes se encontraban recibiendo clases de técnicas de caja. Lo cual solicité al docente presente para sacar a los estudiantes seleccionados de la clase y poder aplicar el grupo focal. La selección de los estudiantes ya se había realizado con ayuda del docente de inglés, por lo que ya se llevaba la lista de los nombres de los estudiantes, se les explicó del porque su selección y se les pidió su colaboración una vez realizada la sensibilización y explicados los objetivos de la investigación. Se procedió a entrevistar a los estudiantes utilizando la guía de preguntas previamente validada por los jueces.

Al inicio de la aplicación de las preguntas, noté a los estudiantes un poco tímidos, por lo que procedí a acercar una silla y senté con ellos para lograr una horizontalidad entre ellos. Se tenía previsto tener a ocho estudiantes como participante, pero sólo asistieron siete porque una de ellos desertó sin alguna explicación a la escuela. Como medida se incluyó a la presidenta del grupo como otra fuente de recopilación de datos. Para la aplicación de los Grupos focales contempló el mover los estudiantes hacia un aula que permitiera hacerlo sin interrupciones, esta se encontraba en frente del laboratorio de idiomas, la entrada a esta aula fue autorizada verbalmente por la responsable de formación inicial.

Este grupo focal duró una hora y media, permitiendo una explicación exhaustiva del trabajo que se estaba realizando y exponer como su colaboración sería de mucha ayuda para esclarecer el problema que se estaba tratando. Se requirió realizar repeticiones pautadas, ya que se salían rápidamente del tema. El levantamiento de cada una de las participaciones se hizo mediante el uso de un lapicero y cuaderno, lo cual fue ensayado el día anterior, pero se presentaron problemas al momento de transcribir los datos, tuve intención de grabar a los

estudiantes, pero sentí que ocasionaría disconformidad y traería tensión al grupo, por lo que me limité a solamente escribir sus respuestas en el cuaderno.

Otro aspecto, que fue negativo, fueron las características del grupo, siendo personas tímidas así como se describieron ellos, no eran tan explicativos en sus respuestas por lo que siempre realicé preguntas como ¿Por qué? ¿Qué? ¿Cuándo? Este grupo focal se aplicó a eso de las 10.30 am y 12 del mediodía. Hubiera querido seguir entrevistando a los estudiantes, pero la hora del almuerzo tenía que respetarla. Pero esto no quiere decir que la información quedó incompleta, sino que fue tan amena la conversación que al final se pudo entablar una conversación suelta con los estudiantes. Una vez terminado el grupo focal, se les agradeció y se procedió a transcribir la información en una matriz de depuración sin hacer cambios.

Como parte del trabajo de campo también es importante detallar como se efectuó la aplicación de la guía de observación, misma guía que fue aplicada después de obtener el consentimiento del docente de inglés y una vez él organizara su tiempo con respecto a las actividades de evaluación que tenía que elaborar anteriormente. En este proceso se constataron algunos aspectos que los estudiantes habían mencionado en el grupo focal.

Con respecto a la aplicación de la guía de observación y levantamiento de los hallazgos se utilizó una lista de cotejo marcando los aspectos que se cumplían o no cumplían de la misma, además de anotaciones de campo y fotografías. El llenado de la guía solo fue posible a través de la puesta en marcha de la clase, la cual inició a la una de la tarde y terminaba a las cuatro de la tarde, pero solamente se permaneció en el escenario hora y media. (*Véase en anexos en el acápite escenarios 9.2.3*)

Los resultados de la primera visita fueron contrapuestos con los resultados de la segunda, tercer y cuarta visita, las que reflejaron desempeños bastante similares por parte de los estudiantes y el docente. La presencia de imprevistos es

ciertos momentos, detuvieron la ejecución de la planificación de las actividades, debido a que por órdenes de la dirección se debieron retirar algunas estudiantes, por periodos cortos en donde tenía que realizar actividades como atención a la caja de la cafetería y atención al teléfono de la recepción del (ENAH).

El último trabajo de campo, fue la encuesta aplicada a todo el grupo de Atención al Cliente y Recepción Hotelera, antes de imprimir las encuestas, validé información del número de matriculados, con registro académico y aquellos estudiantes que están retirados. El número brindado por registro fue de 26 estudiantes y 4 estudiantes retirados, siendo 22 los estudiantes activos. (*Véase en anexos 9.4*)

Otra constatación que realicé fue con el docente de inglés, debido a que hay estudiantes que se retiran del centro, pero no realizan un retiro de matrícula formal en registro académico. El docente confirmó que el número de estudiantes es de 22 pero siempre faltan a clases dos o tres estudiantes. Se imprimieron 22 encuestas en un primer momento, pero por mala impresión se pospuso la aplicación de la misma. En el último intento, se imprimieron de nuevo y fueron aplicadas el 10 de noviembre, para esa fecha el número de estudiantes había variado, puesto que solamente se le pudo aplicar a 16 estudiantes de los 22 que el docente decía que se encontraban activos.

Finalmente, después de haber finalizado la aplicación de cada instrumento se procedió a agradecer a los estudiantes por haber colaborado desde sus realidades. Hubo estudiantes que se destacaron por sus comentarios y realizando participaciones pertinentes y estrechamente relacionadas con la ejecución de grupo focal y la guía de observación. De manera general, la aplicación de los instrumentos transcurrió bajo control por parte del investigador, tomando el rol de moderador en las intervenciones especialmente del grupo focal.



## V. Análisis de la información.

El análisis de los resultados obtenidos se realizó en función de los propósitos planteados en este estudio. Dichos hallazgos, son provenientes de los datos recopilados en los instrumentos aplicados, estos datos fueron transcritos a tablas para ser reducidos, planteando lo más relevante y cercano al foco de estudio, dichas tablas se pueden encontrar en anexos en las tablas de reducción de datos en el acápite 9.2. En esta tarea, se incluyó los criterios regulativos de la investigación, que le dan confiabilidad y veracidad, cabe destacar que la información encontrada fue contrastada con los diferentes referentes teóricos planteados en la perspectiva teórica de este estudio, esto con el propósito de obtener congruencia en todas las secciones de la investigación y obtener una visión clara los factores que inciden en el bajo rendimiento académico del módulo de inglés.

### 5.1 Factores metodológicos que inciden en el bajo rendimiento en el módulo formativo de inglés.

#### 5.1.1 Estrategias Didácticas aplicadas por el docente.

Al preguntarle al docente que tipo de estrategias utilizaba en su aula de clases el contesto lo siguiente:

**Docente:** *“Bueno aplico presentaciones orales y escritas, presentación del contenido, la práctica controlada y libre y la producción de ejercicios comunicativos orales y escritos”.*

En tanto que los 16 estudiantes expresaron lo siguiente a través de la encuesta aplicada. Se realizaron cuatro preguntas sobre la frecuencia en que ellos realizan actividades de escritura, de escucha, de expresión oral y de lectura. Para una mayor descripción de los resultados estos fueron diseñados en un gráfico de sectores. *Véase la siguiente página.*

En este gráfico se muestran cuatro sectores correspondientes a cuatro preguntas, tomando en cuenta solamente los porcentajes más altos de cada pregunta realizada a los 16 estudiantes. En cuanto a estrategias de escritura el mayor porcentaje fue de 50 % en respuesta pocas veces. En cuanto a estrategias de escucha el 75% de los estudiantes expresó a veces. En cuanto a estrategias de expresión oral un 37.5% contestó a veces y en referencia a las estrategias de

## Estrategias Basadas en las Actividades



lectura un 37.5% contestó siempre.

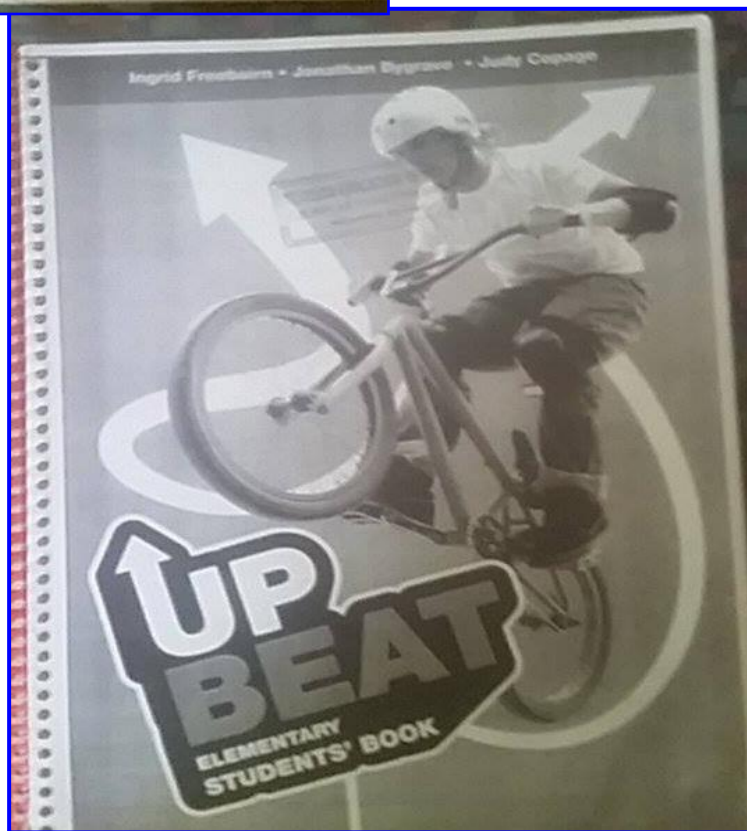
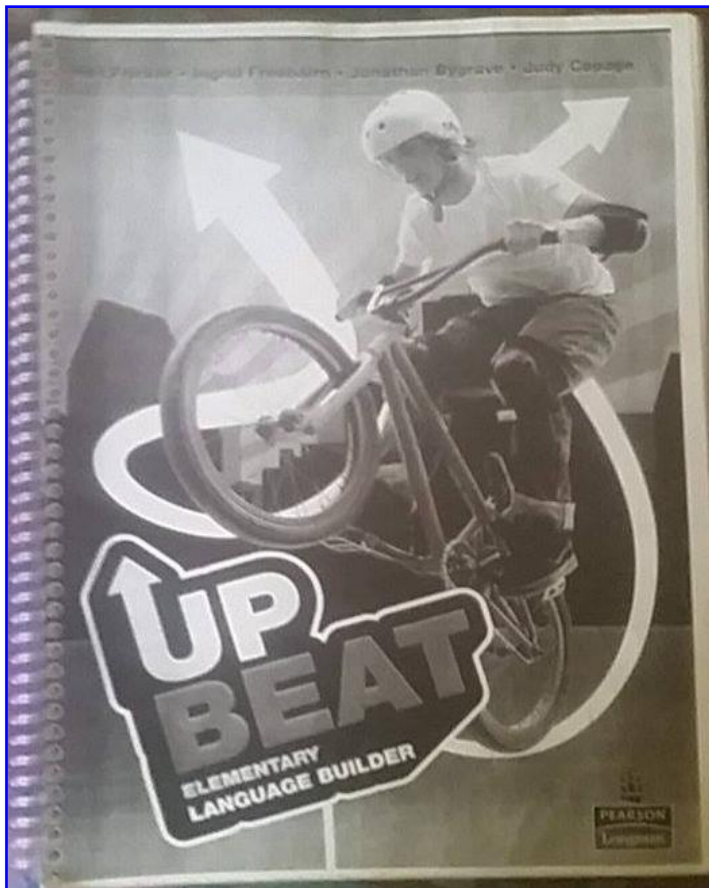
En resumen se observa que las estrategias más utilizadas por el docente según los estudiantes, son aquellas relacionadas a la lectura, ya sea en ejercicios de selección múltiple o de complete. Las estrategias aplicadas a la lectura pueden estar relacionadas a la escritura y pronunciación en mucho de los casos de la enseñanza del inglés. Además del aprendizaje de nuevo vocabulario.

A través de las observaciones realizadas a la clase de inglés, se encontró que el docente siempre realiza actividades iniciales como: revisión de tareas y

toma de asistencia. Las estrategias didácticas que aplica el docente son las que aparecen prescritas en el libro de texto Up beat, las cuales ya están diseñadas y estructuradas. Esto significa que, el contexto del libro no está aplicado para estudiantes de recepción, por lo tanto no se toma en consideración el contexto y el nivel de cultura por el idioma inglés que tienen los estudiantes. Sin embargo, el docente depende de este libro para desarrollar sus actividades.

De acuerdo a lo expresado anteriormente, las estrategias que aparecen en el libro Up beat están centradas en gramática, lectura, escucha y ejercicios de complete. Las lecturas están basadas en la cultura de Inglaterra, cada lectura contiene ejercicios de comprensión escrita, en donde los estudiantes tienen que identificar el vocabulario, las lecturas pueden estar combinadas con ejercicios de selección múltiple y de escucha.

Véase las siguientes imágenes sobre las fotocopias del libro que utilizan los estudiantes, el primer libro referente al Up Beat Elementary Language Builder se utiliza para las tareas en casa asignadas por el docente y el segundo libro utilizado en clase, llamado Up Beat Elementary Student's book.



**Las estrategias aplicadas en la clase se inglés se resumen en la siguiente tabla.**

Tipo de estrategias aplicadas durante las observaciones.	Habilidad que se pretendió desarrollar.	¿Cómo fue desarrollada la actividad?	¿Cómo se comportaron de los estudiantes?
a) Scanning	Lectura. Aprendizaje de vocabulario. Pronunciación.	<p>Consistió en la lectura individual en voz alta, mientras el docente identificaba palabras mal pronunciadas para luego corregirlas.</p> <p>De acuerdo al significado de las palabras por contexto consistió en la búsqueda de información específica, buscando por respuestas o significados.</p> <p>Los estudiantes leyeron una lectura relacionada a la cultura de Europa. La</p>	<p>Los niveles de participación de los estudiantes fue poca, dado que existe una cultura en el aula en donde el maestro es quien asigna a un determinado estudiante que lea un ejercicio.</p> <p>También, la participación estuvo orientada a la posición de en qué se encuentran los estudiantes en el aula de clases. Esto quiere decir que, la participación espontánea y permanente por parte de los estudiantes no se dio, permitiendo decir que no hay una libertad de participación que indique el dominio del idioma en los estudiantes.</p> <p>En esta actividad pocos estudiantes lograron comprender lo que las lecturas expresaban, esto se notó a través de las preguntas dirigidas</p>

lectura de los estudiantes no fue fluida.

que el docente realizó a las cuales no tuvo respuestas y el docente tuvo que contestarlas. Lo cual evidencia que no se dio un verdadero aprendizaje.

Fotos tomadas del libro Up Beat 1 elementary language builder página 19 y el Student Book pág 40 en este libro los estudiantes trabajan diariamente, una vez realizan los ejercicios en casa, la actividad de revisión en la pizarra, es la primera actividad que realizan en clase. Las lecturas están enfocadas en la cultura de Europa.

**1d Across cultures**

**We all love football.**

*Have you work*

**Before you read**

1 Before you read, check the meaning of these words.

**New words**  
 • to download • everyone • expensive • movie • park (n)  
 • party • to rent

**Read**

2 ★ Match the headings (1-3) to the correct sections of the letter (A-C).

1 Sports 2 Films 3 Music

Dear Luke,  
 Thanks for your postcard about life in America. Here are some things about me and my friends here in England.

A Music

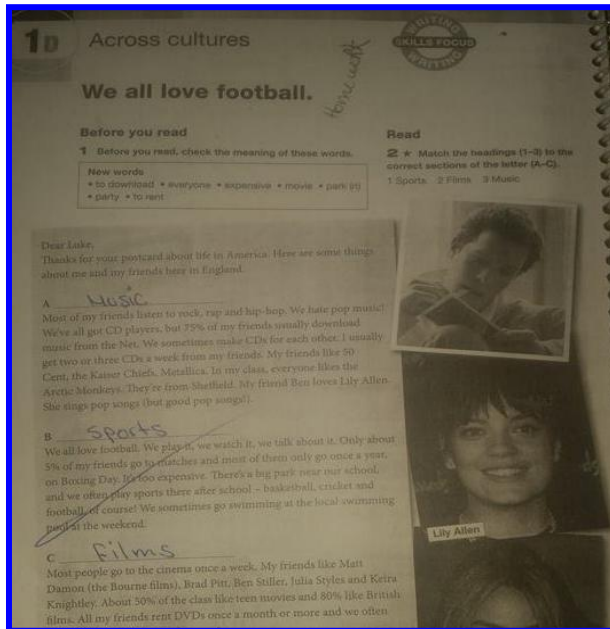
Most of my friends listen to rock, rap and hip-hop. We hate pop music! We've all got CD players, but 25% of my friends usually download music from the Net. We sometimes make CDs for each other. I usually get two or three CDs a week from my friends. My friends like 50 Cent, the Kaiser Chiefs, Metallica. In my class, everyone likes the Arctic Monkeys. They're from Sheffield. My friend Ben loves Lily Allen. She sings pop songs (but good pop songs).

B Sports

We all love football. We play it, we watch it, we talk about it. Only about 5% of my friends go to matches and most of them only go once a year, on Boxing Day. It's so expensive. There's a big park near our school, and we often play sports there after school - basketball, cricket and football, of course! We sometimes go swimming at the local swimming pool at the weekend.

C Films

Most people go to the cinema once a week. My friends like Matt Damon (the Bourne films), Brad Pitt, Ben Stiller, Julia Styles and Keira Knightley. About 50% of the class like teen movies and 80% like British films. All my friends rent DVDs once a month or more and we often



**4d Modern landmarks in the UK**

**Famous landmarks of today**

What are the most popular landmarks in the UK? The Tower of London? Big Ben? In our teenage survey, the answers are different! The top two favourite landmarks of the 21st century are these:

**The London Eye**

My favourite is The London Eye. The views from the top are amazing. It moves all the time but it goes very slowly. It takes half an hour to go round once.

*Rosie, 15*

The London Eye is a huge wheel on the River Thames in London. It is 135 metres high. Each of the 32 capsules on the London Eye holds 25 people. The Eye is the most popular tourist attraction in the UK. It has over three and a half million visitors a year.

**Wembley Stadium**

I love Wembley Stadium, especially the arch. They say it's the longest roof arch in the world. It's three football pitches long! My dad has got tickets for the Cup Final at Wembley in May!

*Nick, 15*

Wembley Stadium is England's national football stadium. It is in the west of London, ten miles from the centre. However, you can see it from the centre of London. The huge arch is 133 metres high. The stadium holds 90,000 people and has two giant screens. Each screen is the size of 600 normal TV screens. The stadium cost £778 million to build so it's the most expensive stadium in the world.

**New words**  
 • landmark • century • view • go round • huge  
 • wheel • capsule • tourist attraction • visitor  
 • stadium • arch • roof • pitch • giant • screen

40




Tipo de estrategia aplicada por el docente	Habilidad que se pretende desarrollar.	¿Cómo fue desarrollada la actividad?	¿Cómo se comportaron de los estudiantes?
Listening for gist	Comprensión oral, a través de la escucha.	Los estudiantes realizaron actividades de comprensión oral, tratando de comprender lo que el hablante quería decir. El docente dio play a la conversación 3 veces sin pausa alguna. Mientras los estudiantes se concentraban en encontrar las respuestas.	El primer comportamiento de los estudiantes fue de enfocarse en el ejercicio para poder identificar las respuestas. Algunos de los estudiantes no pudieron completar los ejercicios, puesto que les era muy difícil identificar las palabras desconocidas, otros estudiantes optaban por preguntarle las respuestas al compañero de la lado.
Listening for specific information		El propósito de esta actividad es que el estudiante complete o escriba información específica que le sea requerida en espacios en blanco o realice ejercicios de selección múltiple.	


Foto tomada del libro de trabajo Up Beat 2, en este ejercicio fue utilizada una grabadora y los Cds que trae el libro, en el ejercicio los estudiantes escucharon una conversación y encerraron la respuesta.

**New words**

- grow • travel • thousands • plate
- total • food miles • steps • fuel
- carry • planet



**Comprehension**


**3**  Read the article. Match the food (1-7) in the photo to the countries.

1 beans - Kenya

**4** Read the article again and answer the questions.

- 1 In what season do tomatoes grow in the UK?
- 2 Which fruit doesn't grow in the UK?
- 3 What are the total food miles of the dinner?
- 4 Who thinks the farm shop is cheap?
- 5 Who lives in a city?
- 6 Who has got a garden?

**Listen**

**5**  Listen to a conversation in a supermarket and choose the correct answer.

- 1 The customer is buying \_\_\_\_\_.  
a) fruit b) vegetables c) meat.
- 2 The strawberries are from \_\_\_\_\_.  
a) Spain b) the UK c) China.
- 3 The peaches are from \_\_\_\_\_.  
a) South Africa b) the UK c) the USA.
- 4 The total number of food miles is \_\_\_\_\_.  
a) 5,000 b) 11,000 c) 19,000.
- 5 The customer \_\_\_\_\_ thinks about food miles.  
a) never b) always c) sometimes



En similitud con los resultados obtenidos en la encuesta y las observaciones realizadas, las estrategias de producción de lenguaje no estuvieron presentes, a excepción de las respuestas cortas que los estudiantes expresan referente a los ejercicios de complete.

Las estrategias del docente al ser encaminadas solamente a la lectura, fomentan la práctica guiada como él lo menciona al inicio de este acápite, pero en las observaciones, no se encontraron estrategias como presentaciones orales, ni comunicativos en donde los estudiantes se expresen con espontaneidad como el docente afirma.

Sí el docente siempre desarrolla las clases de la manera en que fueron observadas, esto significa que los estudiantes no están teniendo un aprendizaje significativo que los lleve a lograr las competencias necesarias para un mundo laboral. El no tener una práctica oral permanente y la falta de interactividad en las estrategias de enseñanzas permite el fracaso de los estudiantes en la adquisición de habilidades del idioma inglés para poder comunicarse en un ámbito hotelero, empezando por el libro, el cual está alejado del contexto que viven los estudiantes.

La falta de interacción en las actividades, les quita la práctica necesaria para introducirse en la cultura de aprender un nuevo idioma. Sin elementos como estos, los estudiantes no serán capaces de desenvolverse en un ambiente totalmente bilingüe, permitiendo el fracaso y un bajo rendimiento académico en cuanto a la producción de lenguaje de manera oral. Esta última parte es preocupante, debido a la exigencia por parte de las empresas en donde los estudiantes realizan sus prácticas y el habla de la lengua extranjera es primordial para los recepcionistas de los hoteles. Debido al permanente flujo de turistas extranjeros que se comunican solamente en inglés y para brindar un servicio de hostelería, se necesita personal capacitado para la comunicación en un segundo idioma, refiriendo al inglés.

### 5.1.2 Asignación de Actividades en el aula de clases.

A partir de la manera en que el profesor de una lengua extranjera (LE) da las instrucciones de cómo realizar una actividad y el momento en que éstas son dadas, de ahí dependerá si los alumnos logran o no la buena realización de las tareas o sí se logran o no los objetivos de la clase. De acuerdo a este acápite se entrevistó al docente sobre como los estudiantes realizaban las actividades. Y contestó lo siguiente:

**¿Cómo considera el comportamiento de sus estudiantes ante las explicaciones en clases?**

**¿Por qué cree que ocurre esto?**

**Docente:** *“Si, si ponen atención en la clase, siempre que estoy en la clase ellos ponen atención”.*

**¿Los estudiantes realizan las tareas o actividades asignadas en su totalidad? ¿Cumplen en tiempo y forma?**

**Docente:** *“No las hacen en su totalidad, nunca investigan el vocabulario nuevo, ni saben porque completan ni porque escribieron eso de respuesta, uno se encarga de hacerla porque sabe más y los demás solo copian. Ahí los miro haciéndola en la clase o en los pasillos de la escuela o en aquellas escaleras”.*

**¿Los estudiantes demuestran disponibilidad al momento de realizar las asignaciones?**

**Docente:** *Sí, si siempre demuestran disponibilidad, aunque a veces se ponen a chatear en clase o solo platicando en español.*

Al comparar las respuestas del docente con las de los estudiantes ellos aducen que a veces no entienden lo que el maestro les asigna. Esto se refleja en las respuestas que expresaron en el grupo focal:

**¿Cuál es su actitud cuando el docente les dice que hagan una asignación?**

**Estudiante 1:** *“A veces entiendo pedacitos y es que nunca, nunca había estudiado inglés”.*

**Estudiante 3:** *“A veces creo que si no le entendí a un tema, como le voy a entender a otro tema nuevo, a veces me siento perdida”.*

**Estudiante 4:** *“A veces me da pena, la actitud del docente me da miedo y no me siento segura”.*

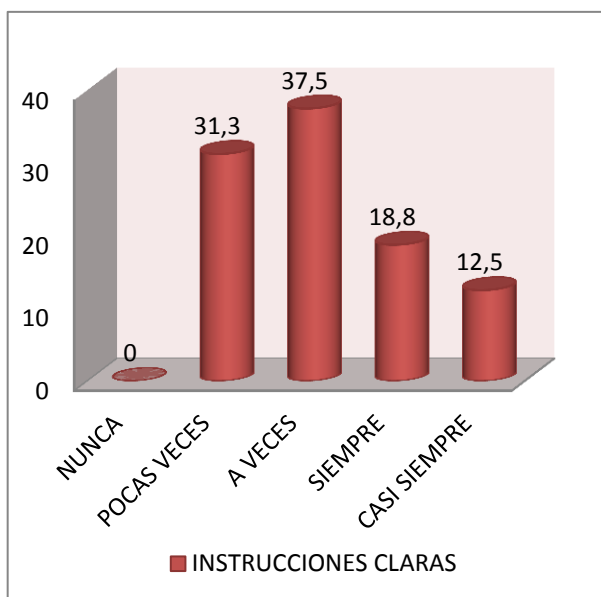
**Estudiante 5:** *“Siempre hay nerviosismo, hasta dolor de cabeza me da.”*

**Estudiante 6:** “A veces me da ganas de irme solo cuando lo veo que ya va para el aula.

De igual manera, los estudiantes expresaron en la encuesta que a veces entienden que es lo que se espera que hagan en las actividades. *Obsérvese el siguiente grafico sobre la claridad de las instrucciones.*

**¿Con qué frecuencia las instrucciones de las asignaciones son claras?**

El porcentaje mayor fue de un 37.5 reflejando “a veces” con mayor frecuencia. Esto puede estar relacionado con el nivel de conocimiento del idioma incluyendo el vocabulario y la habilidad de escucha desarrollada por los estudiantes, de esto dependerá de que ellos perciban claras las instrucciones del docente.



En las observaciones realizadas a la clase de inglés, las asignaciones de actividades predominantes en el aula de clase que fueron observadas, fueron lecturas individuales en voz alta, realización de ejercicios de complete referidos a la gramática, ejercicios escritos en la pizarra y cuadernos a través del uso de la grabadora. La desventaja de estas actividades es que no permite la expresión de ideas u opiniones de los estudiantes, más que la escritura de las respuestas en la pizarra o ejercicios de complete del libro, además que la participación de los

estudiantes es realizada a través de una palabra o frases cortas, lo cual no conlleva a la producción de oraciones orales en inglés. La lectura complementaria a los ejercicios escritos siempre se realiza, debido a que al revisar la tarea, el docente pide a los estudiantes que lean una oración tratando de que todos participen.

Durante la asignación de las actividades, se observó al docente retroalimentando aspectos de pronunciación, embargo se notó que el comportamiento de los estudiantes no fue crítico en cuanto a la aplicación de correcciones de su pronunciación, porque no repiten o no escriben el sonido que indica el maestro. Esto conlleva a la repetición de errores constantes en su pronunciación afectando un aprendizaje significativo.

También se evidenció que existen dudas cuando el docente orienta las asignaciones, una de las razones que puede incidir es que no hubo clarificación de las mismas. Esto se puede relacionar al poco dominio del vocabulario que los estudiantes tienen y esto les impide entender que es lo que el maestro está orientando. Además que tampoco se determina el tiempo en que los estudiantes deben de realizarlas, esto trae consigo un poco de desorganización de la clase, perdiendo tiempo en actividades, divagando en lo que tienen que realizar.

El comportamiento de los estudiantes fue de confusión en un momento inicial, tratando de descifrar que es lo que asigna el maestro. En general se observó siempre a los estudiantes solicitando ayuda de sus compañeros para clarificar sus propias dudas, puesto que la importancia de atender a la instrucción era crucial para poder realizar las actividades. En relación con el bajo rendimiento académico, las asignaciones eran evaluadas diariamente, como parte de las evaluaciones formativas. Como resultado de las observaciones se concluye que el bajo rendimiento académico en los estudiantes está relacionado a la mala ejecución de las actividades, por no entender que se les asigna.

Con respecto a la proxémica o la disposición de organización de las actividades se observó que los estudiantes interactuaron en pareja solamente en actividades como juegos de mesa, esto permitió la expresión oral de oraciones cortas en inglés. A pesar de que se puede organizar la clase en tríos o grupos, no se observó este tipo de organización en las tres visitas que se hicieron al aula, la proxémica entre los estudiantes y el maestro siempre es en semicírculo, esto permitió al maestro dirigir preguntas en el mismo orden en que se encuentran posicionados los estudiantes, dirigiendo respuestas de derecha a izquierda o viceversa.

La ubicación de los estudiantes siempre fue frente al maestro, en semicírculo. En las tres observaciones realizadas las sillas estuvieron organizadas de la misma manera, la distancia entre un estudiante y otro fue mínima, esto puede ser una dificultad al momento de realizar un examen escrito. *Véase las siguientes figuras.*



En la figura se puede observar a los estudiantes atendiendo a las asignaciones y tomando notas de lo que el maestro está diciendo.



Con base a lo anterior, en el análisis de investigadora se cree que el docente debe de ser tutor para dar un acompañamiento, validación y asignación de roles entre los estudiantes. Cuando el docente no realiza preguntas de confirmación como: ¿Me di a entender? ¿Están claros? permite que la duda permanezca en los estudiantes, puede permitir el desánimo en realizar la asignación porque no saben qué hacer. Al no utilizar el tiempo de manera adecuada permite que malgasten el tiempo, realicen una actividad de manera prolongada o que terminen muy rápido una asignación perdiendo la importancia de la misma.

En cuanto a la asignación de las actividades, con el rápido crecimiento de la enseñanza del idioma inglés como lengua extranjera, importantes métodos se han puesto en práctica en las salas de clases. Estos, tanto el comunicativo como el cooperativo hacen énfasis en la interacción de grupos. Durante las observaciones a la clase, esta interacción ocurrió en su mayoría entre el docente y el estudiante y

pocas veces entre un estudiante y otro, debido a que esta se da mayormente entre el docente y el estudiante.

El realizar otro tipo de actividades como juegos de roles o diálogos son propicios para la interacción y la producción de lenguaje, esto mejorar la práctica oral y fortalece el vocabulario aprendido. Sin embargo, no se observó que los estudiantes fueran asignados a realizar este tipo de actividades, por lo tanto al no haber una práctica continua sobre actividades orales, podría estar afectando a habilidades como la fluidez o comprensión oral.

Además que, al tomar en cuenta que una de nuestras tareas como profesor es ayudar a los alumnos para identificar y alcanzar sus propios objetivos educacionales y en varios momentos de la clase, los alumnos pueden estar involucrados en actividades individuales, en pares o pequeños grupos, o pueden hacer actividades en que todo el grupo participe mientras que el profesor u otro alumno realiza una presentación. Cada uno de esos patrones de interacción es valioso y los alumnos se benefician con la variedad y el equilibrio entre los patrones de interacción.

### **5.1.3 Recursos didácticos.**

Se observó que los únicos recursos didácticos utilizados por los estudiantes en la clase son la fotocopia del libro de trabajo llamado Up beat y algunas fotocopias que el docente les facilita tomadas de páginas webs. El docente realiza sus actividades en correspondencia al libro del docente de llamado Up Beat, en referencia a esto, el docente expresó lo siguiente en la entrevista.

***Docente:** “Bueno utilizo el libro de texto UP BEAT con todos sus componentes, que este libro fue un obsequio personal, la escuela no me lo proporciona. También, realizo Photocopies de la la website englishworksheet.com, aah y vos sabes que no uso otras porque tengo un montón de limitantes porque no se pueden utilizar aah también uso el teachthis.com y eslgalaxy.com y algunos boardgames de ahí. Y como de hace como dos años que no utilizo el laboratorio de idiomas, solo tengo una computadora en la*

*recepción didáctica y es una odisea prestar el laboratorio, a veces pongo a los chavalos en la computadora de la recepción y como son un montón no todos pueden observar en esa máquina”.*

Por lo ya antes expresado, el docente confirma que realiza solamente este tipo de actividades porque que carece de variedad de recursos en la (ENAH). El docente aduce que es un libro muy completo porque tiene ejercicios de escucha, lectura y engloba las demás habilidades que se deben de desarrollar en el inglés. En cuanto a las fotocopias las utiliza, porque es una manera más rápida de producir el material y ahorrar tiempo copiando en la pizarra.

La falta de color en el material del estudiante, al ser una fotocopia no es llamativa, de acuerdo con Bonilla (1999) al utilizar los colores en cualquier tipo de material es posible “levantar” o resaltar ciertos puntos que queremos que tome en cuenta el estudiante. Además, tener documentación en blanco y negro no es recomendable porque despierta poco interés, se pierde la calidad del texto, haciendo difícil visualizar las imágenes o información que se encuentra en el mismo. Esto puede guiar a malas interpretaciones del texto y a veces afectar la motivación y el buen rendimiento académico.

El libro de texto utilizado por el docente, si bien es cierto tiene riqueza en contenidos y presenta líneas de comunicación interactivas del idioma inglés, no incorpora contenidos con el perfil laboral, por tanto el mismo está descontextualizado y desvinculando de la realidad del estudiante en su proceso de formación, al no tener características de un inglés técnico llamado comúnmente (ESP) English for specific purpose.

Otro factor que conlleva a que se incremente el problema del bajo rendimiento académico es que el docente no puede utilizar las paredes del aula como recurso de proyección de material didáctico, debido a una disposición administrativa, realizada verbalmente por el área de mantenimiento de la (ENAH)



que prohíbe la utilización de las paredes que están construidas de vidrio, lo que permite la falta de interactividad en el entorno del aula.

La calidad de la enseñanza en general, exige introducir diversos materiales y recursos tratando que la clase sea más receptiva, participativa, práctica y amena. Muchos procesos de aprendizaje están mediados por el empleo de algún tipo de material y de alguna tecnología, sobre todo audiovisual o informática, lo que condiciona incluso la forma de aprender.

En el grupo focal en referente al aula de clases se les hizo la siguiente pregunta: ¿Les gusta su aula de clases? ¿Qué cambiarían? Los estudiantes contestaron lo siguiente:

**Estudiante 1:** *“el problema es que es muy chiquita y a veces no podemos hacer actividades que nos pongamos todos de pie”.*

**Estudiante 2:** *“A mí me gusta porque estamos viendo todo lo que pasa alrededor”.*

**Estudiante 3:** *“no es buena para aprender porque es chiquita y no se pueden hacer muchas actividades por el espacio, no se puede somos muchos”.*

**Estudiante 4:** *“Las sillas no sirven ni el 50% y somos 22 estudiantes”.*

**Estudiante 5:** *“Nada se puede pegar en las paredes porque es de vidrio”.*

En cuanto a los recursos tecnológicos, docente solamente utiliza una grabadora, una computadora, los discos compactos de audio y disco compacto de multimedia del libro up beat, el marcador y pizarra. En la encuesta los estudiantes expresaron la frecuencia del uso que hace el docente de estas herramientas didácticas. Para ello obsérvese la siguiente tabla

<b>Recursos didácticos</b>	<b>¿Con qué frecuencia el docente utiliza los siguientes recursos didácticos en la enseñanza?</b>				
	<i>siempre</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>A veces</i>	<i>Pocas veces</i>	<i>nunca</i>
<i>Computadora y data show</i>				x	
<i>Libros y documentos</i>	x				
<i>Grabadora</i>			x		
<i>Pizarra y marcadores</i>	x				

Según la tabla, los recursos didácticos que el docente utiliza con sus estudiantes son los libros de textos, fotocopias, pizarra y marcadores y en una menor frecuencia de a veces la grabadora. Al respecto se puede entender al docente de cierta manera con la siguiente respuesta que ya fue reflejada por anterioridad.

**El docente:** *“Y como de hace como dos años que no utilizo el laboratorio de idiomas, solo tengo una computadora en la recepción didáctica y es una odisea prestar el laboratorio, a veces pongo a los chavalos en la computadora de la recepción y como son un montón no todos pueden observar en esa máquina”.*

Desde la perspectiva como investigadora al utilizar otras herramientas como videos y algunas redes sociales como whatsapp o Facebook entre otras se podría sustituir herramientas más tradicionales o convencionales, con esto se pretendería crear contenidos más dinámicos con una característica distintiva fundamental: la interactividad. Ello fomenta una actitud activa del estudiante frente al carácter de exposición o pasivo, lo que hace posible una mayor implicación del estudiante en su formación. Los nuevos contenidos permiten la creación de simulaciones, realidades virtuales, hacen posible la adaptación del material a las características nacionales o locales y se modifican y actualizan con mayor facilidad.

#### 5.1.4 Evaluaciones aplicadas por el docente.

Atendiendo al modelo típico de clasificación moderna, la evaluación por características funcionales y formales que adopta, se divide en diagnóstica, formativa y sumativa.

Durante la entrevista realizada al docente, sobre qué tipo de evaluaciones realizaba en su aula de clase él contestó lo siguiente:

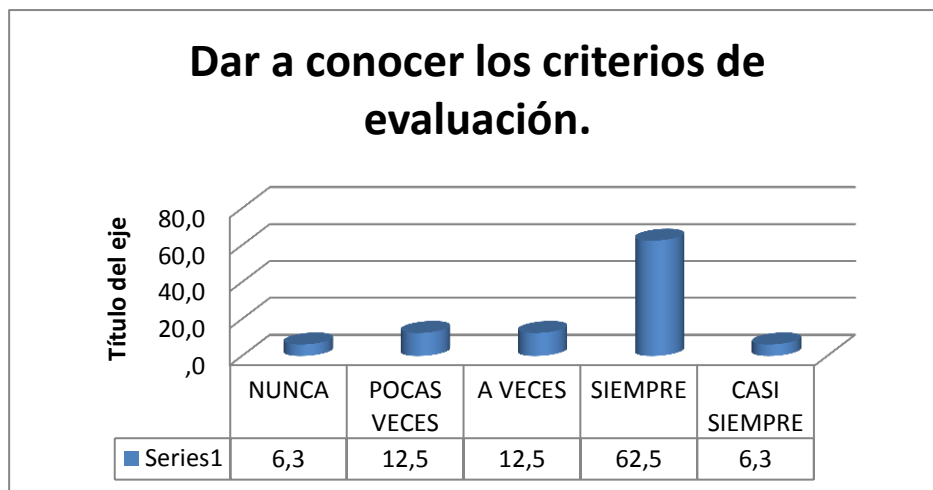
*“Bueno el examen mensual lo hago escrito y ese trae grammar, escucha, functions y también hago de carácter oral, pruebas para evaluar, al inicio del curso y después de cada prueba hago retroalimentación vos sabes”.*

Realizando un análisis sobre lo que dijo el docente, esto quiere decir que aplica los tres tipos de evaluaciones: las pruebas para evaluar al inicio del curso se constituirían diagnósticas, el examen mensual se constituiría sumativa y las pruebas de carácter oral y escritas serían las evaluaciones formativas.

Las evaluaciones son realizadas de manera semanal en un programa virtual llamado (SEGAL) que por sus siglas significa seguimiento- estudiante, dentro de los criterios relacionados con el inglés que se encuentran en el (SEGAL) está la pronunciación, comprensión escrita, comprensión oral y fluidez, también existen otros criterios como actitud y asistencia, las cuales restan puntos a la nota final si se incumplen. *(Ver en anexos acápite 9.5)*

Esto quiere decir que si un estudiante no muestra buena actitud hacia la clase en general, como por ejemplo: no participar en clase, no realizar la tarea, no poner atención en clase esto puede causar un bajo rendimiento académico. Así mismo, las inasistencias, siendo evaluadas de la siguiente manera; el docente resta dos puntos menos de la nota final por cada hora no asistida a clases, a menos que se justifiquen. Todo esto se establece en el reglamento de la escuela que se puede encontrar en el siguiente link <http://enah.edu.ni/documentos/>

Aunque el docente les da a conocer los criterios de evaluación, para los estudiantes estos pasan desapercibidos en su actuar en clase. Como muestra de ello se representa el siguiente gráfico.



Se observó en las tres visitas realizadas a la clase, en donde ellos no anotan aspectos importantes de su evaluación o no ponen en práctica la retroalimentación que hace el maestro. El docente expresó lo siguiente:

**Docente:** “.. Si siempre los retroalimento y les estoy diciendo cuales fueron sus errores. A veces lo hago al final de las asignaciones o se las escribo si es una prueba escrita claro está, pero no siguen cometiendo los mismo errores porque nunca estudian, son unos haraganes”

En la encuesta, los estudiantes expresaron lo siguiente:

“A veces se realiza retroalimentación sobre las evaluaciones y siempre el docente les da a conocer cómo serán evaluados.

Durante las observaciones como evaluaciones iniciales de cada clase, estaban las tareas en casa como una indagación por parte del docente, si había entendido o no el material. La revisión de tareas es diaria en la primera hora de clases, por lo tanto un estudiante que incumpla con la misma, tendrá como consecuencia una evaluación baja en cuanto al rendimiento académico. Con respecto a las tareas en casa el docente contestó lo siguiente:

**¿Los estudiantes realizan las tareas o actividades asignadas en su totalidad? ¿Cumplen en tiempo y forma?**

*“No las hacen en su totalidad, nunca investigan el vocabulario nuevo, ni saben porque completan ni porque escribieron eso de respuesta, uno se encarga de hacerla porque sabe más y los demás solo copian. Ahí los miro haciéndola en la clase o en los pasillos de la escuela o en aquellas escaleras”.*

**Los estudiantes en el grupo Focal expresaron lo siguiente:**

**Estudiante 1:** *“cambiaría la disponibilidad que tengo para hacer las tareas, es que no tengo tiempo.*

**Estudiante 2:** *“a veces me acuesto noche haciendo las tareas, pero no estudio”.*

El cumplimiento de tareas también puede ser utilizado como una evaluación formativa, puesto que el docente también evalúa las tareas de esta manera, así como la realización de glosarios, expresados claramente por el docente:

*“Nunca traen diccionario, ahhh ya me acordaste que les tengo que pedir un glosario, si si siempre demuestran disponibilidad aunque a veces se ponen a chatear en clase o solo platicando en español”.*

Como una de las evaluaciones formativas esta la participación como un elemento constitutivo en las evaluaciones de los estudiantes en el idioma Inglés, por ser un punto clave para evaluar habilidades como fluidez y expresión oral. Sí la participación de los estudiantes es muy pasiva, le será muy difícil al docente evaluarlas por no haber mucha producción de lenguaje. Por lo tanto sino existe una participación significativa o un involucramiento en la clase, esto afectará la evaluación provocando un bajo rendimiento académico en los estudiantes.

En las visitas realizadas al aula, se observó que la participación fue dada solamente cuando el docente preguntaba por las respuestas de algún ejercicio escrito, esto quiere decir que no hubo espontaneidad de responder sin necesidad de la petición del maestro. Con respecto a esto en el grupo focal los estudiantes respondieron lo siguiente:

**¿Consideran que participan en clases? ¿Por qué?**

**Estudiante 1:** *“El profe nos hace que participemos”*

**Estudiante 2:** *“Tratamos de participar (Los demás estudiantes afirmaron con un movimiento de sus cabezas)”*

**¿Sienten timidez al participar en una situación en la que tenga que utilizar el inglés?**

**Estudiante 1:** *“Bastante timidez y peor cuando paso al frente”.*

**Estudiante 2:** *“Me da un estado de ansiedad, nervios, pena de todo”.*

**Estudiante 3:** *“En español no, pero en inglés sí”.*

**Estudiante 4:** *“Reaccionamos con pena y peor cuando le digo I don't understand” (no entiendo).*

Si los estudiantes presentan ansiedad, timidez, pena. Esto quiere decir que la participación no está siendo efectiva y que la evaluación de habilidades de como fluidez y pronunciación, no es satisfactoria convirtiéndose en un indicador de bajo rendimiento académico.

Otras evaluaciones formativas realizadas en clases por el docente son las pruebas orales y escritas que utiliza el docente, estas en su mayoría son en pareja o individual, predominando esta última. Durante las visitas realizadas, no se observaron evaluaciones sin embargo en la entrevista el docente afirmó que se realizan semanalmente como el reglamento de evaluación de la escuela lo establece.

Otros factores metodológicos encontrados que no se habían planteado en la matriz de sub-descriptores. Fue la incidencia en las interrupciones continuas a la que la clase es sometida, ya sea por estudiantes que entran y salen del aula o por otras personas que entran para dar recados a algún estudiante o pasan por el salón de clases.

Una de las causas de lo dicho anteriormente, es que en la clase de inglés cuatro o tres estudiantes tienen que salir del aula a cambiarse el uniforme para ir a

cubrir áreas como la caja de cafetería y la recepción de la escuela que debido al plan de estudio, los estudiantes deben realizar horas prácticas referidas a las asignaturas de caja y telefonía dentro de la institución y de acuerdo a la programación estas coinciden con en el horario de la clase de inglés. El docente, tiene que permitir la salida y la entrada de estos estudiantes, unos entregan turno y otros reciben el turno que les corresponde.

Ocasionalmente cuando se realizan actividades orales en las cuales ocurrió un aprendizaje significativo de comunicación, el estudiante que esta fuera del aula cumpliendo con el horario la programación de caja o telefonía, pierde la continuidad de la clase si asistió solamente una o dos horas aunque esté justificado en la asistencia del docente de inglés. Esto va a incidir en el bajo rendimiento académico porque el estudiante no podrá entender el tema que se está abordando por estar presente en la mitad de la explicación. También, puede perder las instrucciones de cómo realizar una tarea y perderá la interacción oral que se esté dando, como resultado todo esto desmotivará al estudiante.

Otro factor incidente en el bajo rendimiento, es que al realizar evaluaciones los estudiantes pueden realizar comentarios a los compañeros que están fuera del aula sobre las respuestas que debe de escribir en la prueba. Como medida el docente tiene que realizar otra prueba para evitar que esto suceda y obtener resultados verdaderos en las calificaciones, aunque conlleve un doble trabajo para el docente.

Continuando con las interrupciones a la clase de inglés, la distracción de los estudiantes se hace mayor debido a que el aula al ser de vidrio permite la visualización de todo lo que ocurre alrededor de la misma. Esto provoca desconcentración de la explicación que está dando el docente o la discontinuidad de la información referente al aprendizaje. *Ver fotos en los anexos en el acápite escenario)*

Además del mal uso de la tecnología que hacen los estudiantes porque al tener la facilidad de acceso al wifi que tienen el aula, ellos se conectan en sus celulares a las redes sociales, promoviendo la distracción en la clase.

Según la perspectiva de la investigadora, el uso de la tecnología puede ser negativa dependiendo del usuario, es por ello que el docente prohíbe el uso de los celulares en la clase. Pero tomando en cuenta como este elemento se puede volver positivo, podría lograrse la motivación en la clase utilizando la misma tecnología como recurso didáctico para promover el estudio con diccionarios virtuales, grupos en whatsapp o en otra red social, además de la toma de apuntes a través de las fotos, pero esto irá en dependencia de las creencias del maestro en tanto las encuentra efectivas o no al aplicarlas en clase.

## **5.2 Factores motivacionales que inciden en el rendimiento académico en el módulo formativo de inglés.**

### **5.2.1 Motivación intrínseca del estudiante.**

El concepto de la motivación intrínseca, se evidencia cuando el individuo realiza una actividad por el simple placer de realizarla sin que nadie de manera obvia, le de algún incentivo externo. Un pasatiempo es un ejemplo típico, así como la sensación de placer, la auto-superación o la sensación de éxito.

Si trasladamos este concepto a la motivación que sienten los estudiantes al estudio del inglés. Se encontró que las principales fuentes de motivación de los estudiantes se centran en la necesidad de superación o encontrar un trabajo y desarrollarse como personas independientes. Para mayor descripción se escribió textualmente lo que piensan los estudiantes en cuanto a sus motivaciones por el estudio del inglés:

***Estudiante 1:** “Creo que lo que más me motiva es el saber que voy a hablar en otro idioma, también cuando el profe saca unas fotocopias y nos pone al jugar en pareja, no me acuerdo como es que se llama”.*



**Estudiante 2:** *“que voy a ganar más pienso, porque en todos lados piden el inglés”.*

**Estudiante 3:** *“El atender a un cliente, a mí me gustaría, pero en aquel hotel que queda en carretera norte ¿cómo es que se llama? Aah si camino real. Ahí me gustaría”.*

**Estudiante 5:** *“Entender todo en inglés y tener un trabajo, además cuando hacemos ejercicios prácticos y jugamos bingo”.*

**Estudiante 6:** *“sí estudiamos un segundo idioma, esto nos generará mayores oportunidades para encontrar un trabajo con respecto a una persona que no domina el inglés”.*

**Estudiante 7:** *“Yo no creo a mí no me gusta, yo quería estudiar cocina, pero no pude porque no habían cupos y me ofrecieron recepción”.*

**Estudiante 8:** *“talves no como recepcionista de un hotel, sino como recepcionista, pero en otra empresa”.*

Por otra parte, el docente expresó en la entrevista que los estudiantes no tienen la vocación por su carrera lo cual coincidió en parte con los hallazgos encontrados en el grupo focal, lo cual es necesario para realizar una actividad con placer o incentivo y esto quiere decir, que aunque los estudiantes están motivados por los resultados positivos que conlleva aprender un nuevo idioma, no tienen el agrado por el idioma y la vocación por la carrera. Se detalla las palabras textuales expresadas por el docente:

**Docente:** *“Pocas veces se sienten motivados, toman el inglés como otra clase más, a veces dicen que se tienen que ir a hacer algún mandado y ellos copian y se ponen al día pero vos sabes que la práctica no la tienen y eso no es así no más. Solo se motivan si hay juegos, si estamos llevando la clase al suave sin mucho ejercicio”.*

**Docente:** *A ellos les gusta los boargames y están practicando abiertamente porque no están bajo el control del docente, pero a veces no me resulta porque son 22 estudiantes y deberían ser al menos 15 y los libros que utilizamos todos los días que esos están bien completos traen listening, speaking, readings y claro solo eso uso porque no tengo acceso a otro medio, sino la cosa fuera diferente.*

**Docente:** *“Vienen a la escuela con la falsa concepción de la cualificación y se sienten asustados cuando se les exige el inglés y no piensan que se les va a exigir tanto, algunos mejor se retiran cuando se dan cuenta al inicio de que es mucha la exigencia, pero les cuesta no creo se interesen lo suficiente”.*

De acuerdo, al grupo focal los estudiantes expresaron que el docente es el principal factor de desánimo siendo la raíz de sentimientos de tensión, nerviosismo y ansiedad, especialmente cuando pregunta por la tarea.

Con respecto a esto, como investigadora creo que cuando una clase se percibe como difícil, raras veces los estudiantes tendrán una afinidad con el docente, se tiende a tener una percepción negativa, porque se cree que es el docente quien no les deja comprender los contenidos. Esto también puede estar relacionado con la confianza y las relaciones entre el docente y los estudiantes.

En el grupo focal, uno de los estudiantes expresaron su desmotivación en cuanto al docente. A continuación se escribe lo que ellos expresaron.

**Estudiante 1:** *“A veces no por el docente, una vez avergonzó a Josué y yo fui una de las que me quejé con la subdirectora, por eso caigo mal”.*

**Estudiante 2:** *“El tono de voz, como nos grita es que las mujeres somos más sensibles y aquí solo mujeres habemos jaja bueno esta Josué”.*

**Estudiante 3:** *“Lo que más nos desmotiva es el docente, ya no hayo las horas de que terminemos”.*

**Estudiante 4:** *“me da pena, la actitud del docente me da miedo y no me siento segura”.*

**Estudiante 5:** *“Siempre hay nerviosismo, hasta dolor de cabeza me da”.*

**Estudiante 6:** *“Me da ganas de irme solo cuando lo veo que ya va para el aula”.*

**Estudiante 7:** *“A veces cuento los minutos para que acabe la clase”*

**El docente expresó lo siguiente al respecto:**

*“parece que cuando hablo estoy gritando, pero no reconozco esté de mal humor”.*

Cuando se le preguntó al maestro en que situaciones encontraba a los estudiantes motivados por la clase, él contestó lo siguiente:

**Docente:** *“Pocas veces se sienten motivados, toman el inglés como otra clase más, a veces dicen que se tienen que ir a hacer algún mandado y ellos copian y se ponen al día pero vos sabes que la práctica no la tienen y eso no es así no más. Solo se motivan si hay juegos, si estamos llevando la clase al suave sin mucho ejercicio”.*

En cuanto a la motivación por aprender nuevos contenidos, los estudiantes expresan la dificultad de aprenderlos, porque no consideran dominarlos y los contenidos se imparten de manera simultánea y eso les desmotiva. Piaget (1970) en ese sentido expone que la relación entre los contenidos y los estudiantes La materia que es objeto del aprendizaje activa distintas emociones de apertura o de rechazo en los estudiantes. Por ello la selección de la materia o contenidos a estudiar es algo de importancia.

En el grupo focal uno de los estudiantes expresó la dificultad en aprender los contenidos de la siguiente manera:

*“.. difícil, pero con interés se puede, es difícil porque llevamos otras clases y no tenemos tiempo, además que tenemos clases de 1 a 4 de la tarde y no tenemos una hora de estudio”.*

Dentro de las expectativas que desmotivan a los estudiantes es que al realizarse una autoevaluación no consideran han aprendido lo suficiente para desempeñarse como recepcionista bilingüe de un hotel. También expresaron que sienten temor de iniciar el otro semestre, porque estas sugestionados a pensar que será más difícil al realizarse una autoevaluación de lo que han aprendido. Aunque los estudiantes se motivan por los beneficios que traería el aprender un nuevo idioma, pero lo ven muy difícil. A continuación se detallan lo que expresaron en el grupo focal:

**Estudiante 1:** *“Yo creo que si no le entendimos a esto que supuestamente es lo más fácil como le vamos a entender al otro semestre, yo ni se si continúe”.*

**Estudiante 2:** *“Es cansado”*

**Estudiante 3:** *“No es fácil de aprender”*

**Estudiante 4:** *“yo creo que a esta altura y no he aprendido nada, no terminas un logro.*

Otro aspecto sobre la motivación intrínseca de los estudiantes, se determina que el horario de clases de una a cuatro de la tarde es desmotivante para los estudiantes porque en todo el semestre han tenido el mismo horario, los estudiantes y el docente expresaron que es muy prolongado y no les permite realizar tareas por gran cantidad de horas que están en la escuela, algunas veces utilizan su tiempo libre para realizar tareas del módulo de inglés o de otros módulos, además de las otras clases en las que tienen que rendir buenas calificaciones.

**Estudiante 1:** *“no nos sentimos motivados el horario siempre es en la tarde de 1 a 4 y llegamos tarde a nuestras casas, yo vivo en el crucero”.*

**Estudiante 2:** *“yo vivo en Masaya”.*

**Estudiante 3:** *“difícil, pero con interés se puede, es difícil porque llevamos otras clases y no tenemos tiempo, además que tenemos clases de 1 a 4 de la tarde y no tenemos una hora de estudio”.*

**Estudiante 4:** *“que ya no nos dejen tanta tarea y que nos cambien el horario”.*

De acuerdo a esto la responsable de departamento de relaciones externas, quien está a cargo de los convenios con los hoteles, en donde se asigna a los estudiantes para sus prácticas pre profesionales, hace los siguientes comentarios.

**Comentario 1:** *“Ahora los Hoteles solamente piden gente que les resuelva, y obviamente no van a aceptar alguien que no hable inglés. Se me hace difícil encontrar un hotel que cumpla con las expectativas de la escuela”.*

**Comentario 2:** *“Bueno te vuelvo a repetir, con esto de la globalización, vos sabes que cada día la tecnología va avanzando y se necesita de gente calificada para que pueda desempeñarse en dos lenguajes, ya no es como antes que el inglés era algo opcional, el turismo está inmerso en ese cambio y las empresas exigen que sus trabajadores hablen otros idiomas y más un recepcionista que es la cara del hotel”.*

**Comentario 3:** *“En varias ocasiones los hoteles nos han llamado diciendo que los estudiantes no pueden responder una llamada en inglés y que ellos no pueden estar*

*en el área de recepción, peor haciendo reservaciones porque el hotel, perdería mucho. Nos hacen comentarios que si recibieron clases de inglés y que si no les podemos mandar a otra persona”.*

Es por esta razón que al final de la cualificación de muchos matriculados, por lo general se gradúan entre seis y ocho estudiantes. Esto puede corroborarse con las actas de notas emitidas por registro académico, encontradas en anexos en el acápite 9.6. Como medida el departamento de relaciones externas también expresó lo siguiente:

**Comentario 4:** *“Como medida ahora se está tomando solamente asignar a los estudiantes en hoteles pequeños de cinco a diez habitaciones en donde la exigencia del hotel sea poca en cuanto al inglés. Esto trae otras inconveniencias como no hacen muchas cosas en la recepción los ponen a lavar trastes, sé que tienen razón los estudiantes, pero de cierto modo eso no se puede controlar tan fácilmente, mira ahorita dos dejaron botadas las prácticas que porque las ponían a limpiar y eso no es así, ellas debieron de informar primero y seguir los canales”.*

Como se espera que los estudiantes puedan salir bilingües al terminar el año, es uno de los motivos el cual genera estrés en los estudiantes, el docente expresó lo siguiente en la entrevista:

**Docente:** *“Cuando se les exige el inglés y no piensan que se les va a exigir tanto, algunos mejor se retiran cuando se dan cuenta al inicio de que es mucha la exigencia, pero les cuesta no creo se interesen lo suficiente”.*

En el grupo focal los estudiantes expresaron que sí hubieran sabido que la clase de inglés tenía tanta exigencia, no hubieran matriculado la clase y recomiendan a registro académico mencionarlo al momento de la matrícula.

**Estudiante 1:** *“Si me gusta la recepción, pero yo no sabía nos iban a exigir tanto inglés”.*

**Estudiante 2:** *“En registro deberían de avisarle a uno”*

**Estudiante 3:** *“yo no sabía por lo menos”*

**Estudiante 4:** *“yo si vi que llevaba inglés pero no sabía nada de los horarios”*

**Estudiante 5:** *“Nunca me imaginé de haberlo sabido mejor ni me hubiera metido a esto, ahora dejar algo así a medio palo, ahora lo termino”.*

La percepción de la investigadora en cuanto a la exigencia del inglés, la comunicación entre los estudiantes y registro académico debe de ser mejor en cuanto a la información que se les brinda al momento de matricular la carrera. Evitando así la disconformidad entre los estudiantes, sintiéndose engañados en cuanto a lo que ellos esperaban recibir en clase, teniendo en cuenta el énfasis en las horas que tienen que recibir en la clase de inglés, para predisponer al estudiante al estudio y pensar en si será capaz de cumplir con dicha exigencia.

### **5.2.2 La actitud.**

Se comprobó que los estudiantes no realizan tareas, no tienen hábitos de estudio y esto puede estar relacionado a una mala actitud ante el aprendizaje, esta comprobación fue contrastada con el docente diciendo lo siguiente:

*“No creo que tengan actitud para el estudio, muchos de ellos ni deberían de estudiar eso, porque no estudian, no les gusta el inglés y creen que solamente se van a pasar así no más sin hacer en nada en clase. A veces los veo acalambrados copiando la tarea, poco se interesan por la clase y caigo mal porque jodo! Porque les corrijo, siguen copiando de los demás y les molesta porque soy ogro que soy care diablo porque los voy a morder”*

*“No las hacen en su totalidad, nunca investigan el vocabulario nuevo, ni saben porque completan ni porque escribieron eso de respuesta, uno se encarga de hacerla porque sabe más y los demás solo copian. Ahí los miro haciéndola en la clase o en los pasillos de la escuela o en aquellas escaleras”.*

Esto indica que al llamarles la atención por el incumplimiento de tareas genera negatividad de los estudiantes hacia el docente. Los estudiantes en el grupo focal expresan porque no realizan tareas.

**Estudiante 1:** *“Sinceramente no hago tareas, porque no tengo tiempo y soy casada”.*

**Estudiante 2:** *“Cambiaría la disponibilidad que tengo para hacer las tareas, es que no tengo tiempo”.*

**Estudiante 3:** *“a veces me acuesto noche haciendo las tareas, pero no estudio”.*

De acuerdo al SEGAL (seguimiento- estudiante) un estudiante, que no realiza tareas puede ser considerado como mala actitud. Es por ello, que algunos estudiantes son evaluados con notas bajas y esto afecta la nota final, en la escuela se toma la actitud como un criterio importante, debido a que se quiere formar personas con actitudes y aptitudes para el ámbito laboral, mejorando el servicio al cliente en los hoteles. De acuerdo al grupo focal y la entrevista aplicada al docente estos son los hallazgos en cuanto a actitudes.

**Docente:** *No creo que tengan actitud para el estudio, muchos de ellos ni deberían de estudiar eso, porque no estudian, no les gusta el inglés y creen que solamente se van a pasar así no más sin hacer en nada en clase.*

**Estudiante 1:** *“Cambiaría la actitud del docente, porque es muy drástico no tiene forma de corregirlo a uno, por eso muchas personas se salieron de la carrera”.*

**Estudiante 2:** *“yo no creo a mí no me gusta, yo quería estudiar cocina, pero no pude porque no habían cupos y me ofrecieron recepción”.*

Por otro lado en el grupo focal los estudiantes expresaron que una de las causas de esto, es que la actitud del docente no les ayuda a comprender, por su forma de corregirles o clarificarles las ideas. Para una mayor descripción se detallan algunas frases fueron tomadas del grupo focal aplicada a los estudiantes y algunas respuestas del docente expresadas en la entrevista.

***¿Qué aspectos cambiarían en cuanto a la clase de inglés? ¿Por qué?***

**Estudiante 1:** *“a mí lo que me gustaría que cambiara, es la forma de ser del docente, a veces llega de buen humor y a veces como que se las desquita con nosotros”.*

**Estudiante 2:** *“La actitud del docente, porque es muy drástico no tiene forma de corregirlo a uno, por eso muchas personas se salieron de la carrera”*

Los procesos de comunicación entre el docente y los estudiantes que se observaron no son los más idóneos para desarrollar el proceso de enseñanza y aprendizaje, ya que es necesario que la experiencia del estudiante debe ser respetada por el maestro, teniendo una actitud comprensiva en ciertas situaciones.

Según Raffini (1993) el estudiante sabe lo que debe hacer y reconoce que su actitud no va de acuerdo con el grado de responsabilidad que se espera de él, y aun así persiste en actitudes que contradicen los estándares de calidad. Muchos de estos factores pueden atribuirse a rasgos propios de los estudiantes jóvenes adultos: impuntualidad, desgano, desinterés por el estudio en general y no solo por la clase de idiomas, además de la pobre elección de lugares apropiados para el estudio.

En relación a esto, Rodríguez (1991) afirma también que existen actitudes personales que guardan relación con características particulares de los individuos, mientras que existen ciertas actitudes sociales que inciden en las conductas de un grupo o colectivo. Además se establece que para desarrollar una actitud adecuada al proceso de aprendizaje es necesario intervenir aspectos cognitivos (conocimientos y creencias), aspectos afectivos (sentimientos y preferencias) y aspectos conductuales (intenciones o acciones manifiestas) Todo esto, además debe estar vinculado con las múltiples experiencias y relaciones que las personas o grupos hayan ido acumulando a lo largo de su historia de vida.

Como otro aspecto incidente de la actitud de los estudiantes, es el uso habitual de sus celulares, debido a la desconcentración que ocasiona hacia la clase, por ser un factor de distracción. La mala actitud consiste en no prestar atención a lo que dice el docente, por atender a lo que dicen las redes sociales a través del uso del celular.

### **5.2.3 La afectividad en la interacción con otros (la timidez, la ansiedad).**

Sobre la afectividad no se encontraron hallazgos que prueben que este incidiendo en el bajo rendimiento académico, puesto que los estudiantes expresaron en el grupo focal que tienen muy buenas relaciones entre sí y que entre ellos se ayudan o aportan para realizar sus tareas. Al igual que los estudiantes el docente expresó que los estudiantes no tienen discordias entre sí,



ni se ha escuchado algún comentario sobre malas relaciones entre ellos. En el siguiente dialogo se muestra lo que dicen los estudiantes y el maestro:

**Estudiante 1:** *“yo creo que hablando por mis compañeros creo que sí, al inicio ps no nos conocíamos ahora mejor.*

**Estudiante 2:** *“.. Yo lo que hago es que le mando mensajes a \*\*\* y ella me contesta y me dice de que se trata el ejercicio o sino le pregunto a cualquiera”.*

**Estudiante 3:** *“Yo me llevo mejor con estudiantes de otras carreras ellos siempre me buscan a mí”.*

**Estudiante 4:** *“Creo que nos llevamos bien”.*

**Estudiante 5:** *“hay algunos grupitos pero si nos llevamos bien.*

**En la entrevista el docente contesto:**

*“No pues si se llevan bien entre sí nunca los he escuchado peleando, ni demuestran caras al trabajar con otros”*

*“Si, tienen una buena relación”.*

La relación entre el docente y los estudiantes es considerada el principal factor incidente en el bajo rendimiento académico de los estudiantes de Atención al cliente y recepción hotelera. La timidez se genera principalmente al hablar con el docente. Piaget, (1970) plantea que para que el estudiante pueda abrirse al aprendizaje, lo importante es que el estudiante sienta (no piense) que su experiencia es respetada y comprendida por el docente. El docente emocionalmente competente, es aquél que ve el trasfondo emocional detrás de los actos de los estudiantes. Porque aun sabiendo que los estudiantes son tímidos, el docente tiene que acomodarse a esa condición para que se pueda dar un aprendizaje.

#### **5.2.4 La afectividad en el entorno del aula.**

El aula de clase no es un espacio neutro donde se relacionan únicamente los conocimientos y el intelecto, sino un espacio donde también se entretajan relaciones afectivas. Para mejorar la enseñanza y el aprendizaje, hay que interrogarse acerca de quién enseña y quién aprende, así como acerca de la relación que se da entre ellos: quién lo hace y con quién lo hace.

Las expresiones de los estudiantes fueron positivas y negativas en cuanto a su aula, a continuación se detalla algunas:

**Estudiante 1:** *“el problema es que es muy chiquita y a veces no podemos hacer actividades que nos pongamos todos de pie”.*

**Estudiante 2:** *“a mí me gusta porque estamos viendo todo lo que pasa alrededor”.*

**Estudiante 3:** *“hay aire.”*

**Estudiante 4:** *“la sillas no me gustan”*

**Estudiante 5:** *“no es buena para aprender porque es chiquita y no se pueden hacer muchas actividades por el espacio, no se puede somos muchos”*

**Estudiante 6:** *“ las sillas no sirven ni el 50% y somos 22 estudiantes”.*

**Estudiante 7:** *“las cosas que nos motivan son el aire acondicionado y la computadora”*

**Estudiante 8:** *“ a veces en el laboratorio de idiomas tenemos más computadoras”*

**Estudiante 1:** *“yo la siento bien, tiene un front desk, el profe usa una grabadoras”.*

Como ya se había expresado anteriormente, la falta de interactividad del ambiente, en cuanto al tamaño y de la manera en que está construida, no crea un ambiente afectivo para el aprendizaje del inglés. La distracción que produce por su transparencia al estar construida de vidrio y estar enfrente de una cafetería y un restaurante hace propicio la desconcentración a la clase.

### **5.2.5 La personalidad y las emociones.**

En la observación tanto como el grupo focal se notaron estudiantes que no participan, los noté en silencio, como revisando documentación y por lo general sentados en los últimos asientos o en los laterales del aula.

Cuando se les preguntó en el grupo focal, acerca de la timidez contestaron lo siguiente:

#### **¿Se consideran personas tímidas?**

**Estudiante 1:** *“bastante timidez y peor cuando paso al frente”.  
me da un estado de ansiedad, nervios, pena de todo.*

**Estudiante 2:** *“en español no, pero en inglés sí”.*

**Estudiante 3:** *“reaccionamos con pena y peor cuando le digo I don't understand”*

**Estudiante 4:** *“con pena cuando paso al frente”.*

**Estudiante 5:** *“A veces se reían pero ya me acostumbre y de todas maneras no estoy aquí para aprender”.*

**Estudiante 6:** *“Yo sí, me da pena, me quedan viendo y me da más nervio”.*

**Estudiante 7:** *“Solo cuando hablo en inglés”.*

**Estudiante 8:** *“Una vez preferir quedarme con las ganas de orinar porque no pedir permiso en inglés, es que me cuesta”*

**Estudiante 1:** *“no somos así en las otras clases sí”*

**Estudiante 2:** *“ \*\*\* si es bien tímido”.*

**El docente comentó lo siguiente en la entrevista.**

*“A veces no quieren entrar a clases, me quedan viendo como si los voy a tratar (regañar) jajaja no participan en inglés y a veces prefieren quedarse en silencio, aunque algunos si si las hacen las cosas”.*

*“Si algunas veces demuestran timidez, se sienten inseguros porque al no estudiar ellos no se sienten seguros de sí mismo, pero tampoco preguntan porque saben que no cumplen, siempre los regaño, les digo que no hacen tareas, que no estudian pero les entra por un oído y les sale por el otro”.*

Se demuestra mucha inseguridad en estudiantes que tienen bajo rendimiento académico, actuando de manera pasiva en clases. Esto no tiene dependencia con las relaciones entre los compañeros, más bien se comprueba que la timidez se da en torno al docente.

En este sentido es necesario retomar lo que expresa Vásquez (2000) en cuanto a la timidez, el afirma que uno de los factores que afectan negativamente la producción oral en los estudiantes y por ende al bajo rendimiento académico, es el miedo a cometer errores frente a sus compañeros de clase y maestros, lo cual podría deberse a la falta de un ambiente de confianza en el salón o al uso de inadecuadas técnicas de corrección por parte de los docentes. Adicionalmente, Oxford (1990) señala que los problemas de carácter psicológico más comunes en el aprendizaje de una lengua extranjera son la ansiedad, la inseguridad, el miedo y la vergüenza al enfrentarse a situaciones comunicativas.

En estudios anteriores se ha comprobado que los estudiantes que presentan características de personas tímidas como: tendencias a la introversión, como por ejemplo estudiantes que no les gusta trabajar en grupo o se aíslan en las esquinas del aula, aquellos estudiantes que prefieren pasar desapercibidos, se ruborizan fácilmente o frecuentemente están pendiente de que se rían de ellos por una mala pronunciación. Entre ellos, el bajo rendimiento académico es común, porque muchas veces es difícil evaluarles la participación oral o la interacción con los demás compañeros y no necesariamente porque no tengan conocimientos, sino porque se limitan a respuestas cerradas como sí o no.

Para el aprendizaje del idioma inglés es necesaria la socialización con otras personas con extroversión sin miedo o pena al qué dirán. Comúnmente entre los estudiantes se escucha la frase “es que se van a reír de mí” o “es que voy a cometer errores”. Muchas veces pensamientos como esos evitan que el estudiante tenga un mejor desempeño en clase y logre la práctica. Las mayores dificultades de estudiantes de inglés se ven envueltas en perder el miedo a expresarse en una lengua extranjera. Hablando en inglés muchas personas se sienten fuera de su zona de confort y sienten nerviosismo o bloqueo mental por el hecho de hablar en otra lengua diferente a la nuestra.

### **5.3 Factores externos que inciden en el bajo rendimiento académico en el módulo formativo de inglés.**

#### **5.3.1 Condiciones de estudio**

Para saber qué condiciones de estudio tienen los estudiantes en sus casas se les aplicó una encuesta y los resultados fueron los siguientes:

- Poseen buenas condiciones de estudio.
- Tienen lugar en donde pueden estudiar.
- A veces tienen un ambiente tranquilo y agradable de estudio.
- La habitación está fuera de ruido que perturbe su estudio.

También se les preguntó si tienen un lugar determinado de estudio. Ellos contestaron lo siguiente en el grupo focal, cinco estudiantes contestaron que no, y otros dos contestaron así:

**Estudiante 1:** *“En mi cuarto a veces, o sino en la sala.*

**Estudiante 2:** *“Cuando estudio siempre me voy al patio, porque ahí no hace tanto calor”.*

**En cuanto a las perturbaciones o ruido:**

*“Cuatro estudiantes contestaron que “a veces” y los otros cuatro dijeron “no tengo perturbaciones para estudiar en mi casa”*

El lugar de estudio requiere de una serie de condiciones que favorezcan la sesión de estudio. En cualquier sitio se puede estudiar, pero es mejor buscar un lugar personal. El lugar que elijamos debería de ser siempre el mismo porque ayuda a crear un hábito de estudio y se asocia el lugar con la tarea académica. Este sitio puede ser tu habitación, un cuarto de estudio o una biblioteca pública (depende de las preferencias y posibilidades).

En general, de conformidad a estos hallazgos, se puede deducir que las condiciones de estudio de los estudiantes no están incidiendo en el bajo rendimiento académico, puesto que sus respuestas indican que tienen buenas condiciones de estudio que les facilita tener hábitos de estudio en casa además de la realización de tareas.

De hecho se convierten en un factor positivo porque les favorecen en la sesión de estudio, debido a que el ambiente agradable les sirve para tener un alto coeficiente intelectual a través de la planificación de los hábitos de estudio y sobre todo la voluntad de hacerlo.

### **5.3.2 Recursos económicos**

Los recursos económicos son una condición indispensable para proporcionar aprendizaje de calidad. Es decir, son necesarios para efectuar las

acciones que promuevan el desarrollo y aprendizaje de los estudiantes y que conduzcan al cumplimiento de los propósitos educativos. Silva (2014) Añadió que es preocupante para la sociedad que uno de los factores que inciden negativamente en los resultados educativos, es la falta de recursos económicos, que obliga a los familiares de los jóvenes a que sus hijos abandonen las aulas para que se integren al sector laboral y aporten al sustento de la familia.

En el grupo focal se les preguntó:

***¿Tienen apoyo de algún familiar, ya sea económica o emocionalmente?***

***Estudiante 1:*** “solamente mi mama me ayuda para los estudios”

***Estudiante 2:*** “A mí, mi papa y mi mama”.

***Estudiante 3:*** “A mí también”

***Estudiante 4:*** “Mi papa cuando tiene, sino le digo a mi hermano”

***¿Cuentan con recursos económicos necesarios para estudiar?***

***Estudiante 1:*** “Esta semana ha sido difícil porque no tengo riales, ayer falte porque no tenía como pagar el pasaje”

***Estudiante 2:*** “A veces cuando me sobregiro, pero no ha sido un impedimento para el inglés”.

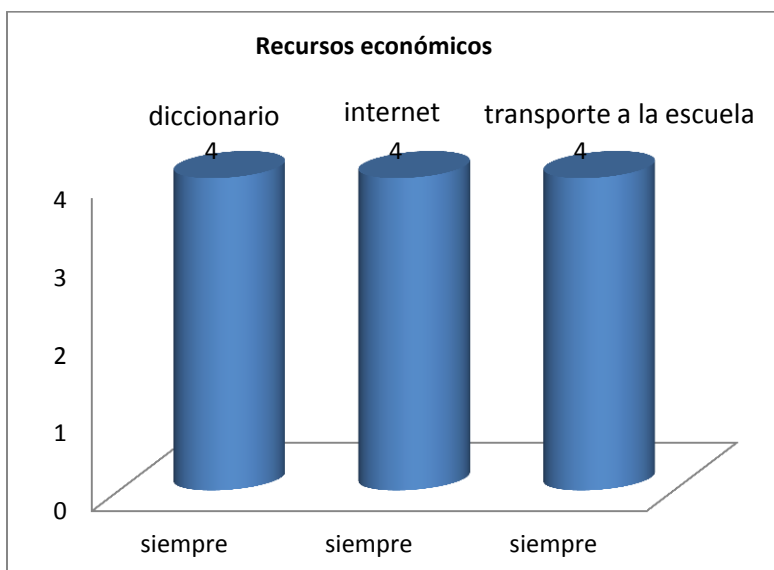
***Estudiante 3:*** “a veces por esto (el estudiante hacia señas con las manos refiriéndose al dinero) no vengo a clases”.

***Estudiante 4:*** “Más que toda la fotocopia”

***Estudiante 5:*** “.. al inicio el docente nos pidió que le sacáramos copia a todo un libro y nos salió caro y..”.

Aunque en el grupo focal, los estudiantes se expresaron que tenían problemas económicos, no así en la encuesta en donde se refleja claramente que no tienen problemas de recursos económicos. Las respuestas difieren, pero de acuerdo a la sinceridad demostrada en el grupo focal, se toman como veraces estas preguntas. Para los estudiantes de Atención al cliente y recepción hotelera, los recursos económicos han sido un factor que incide en el bajo rendimiento académico, porque al faltar a clases o no tener dinero para comprar el material didáctico se le hace difícil al estudiante tener un aprendizaje continuo.

Según la encuesta, se refleja el siguiente gráfico, se refleja que siempre tienen el acceso a un diccionario que, siempre tienen internet y dinero para transportarse a la escuela.



Comparando las respuestas de la encuesta con las del grupo focal, se encontró una discrepancia al encontrar que los estudiantes reflejan que tienen internet en la encuesta, pero en el grupo focal contestaron diferente:

**Estudiante 1:** "la mayoría de nosotros creo que sí"

**Estudiante 2:** "no yo no tengo, pero me voy donde mi tía"

**Estudiante 3:** "no"

**Estudiante 4:** "no tengo internet, ya quisiera"

**Estudiante 5:** "Si tengo"

Los estudiantes en riesgo de exclusión tienen menos acceso a las nuevas tecnologías, lo que implica que estén menos familiarizados con la cultura digital y que no dominen el uso del Internet. Aunque en el caso de los estudiantes de Atención al cliente y recepción hotelera, en su mayoría cuentan con este recurso, y no se constituye un factor incidente en el bajo rendimiento académico de los estudiantes de Atención al cliente y recepción hotelera.

Las afectaciones en las calificaciones se dan al generar una inasistencia injustificada, restando puntos en la nota final según el sistema SEGAL (seguimiento – estudiante). A menos que el estudiante justifique la inasistencia con el docente, quedando al criterio del maestro si aplica la justificación. Pero, desde que existe una discontinuidad, cuando el estudiante falta a clases periódicamente, sumándole las horas prácticas que realizan en otras clases, el tiempo real que estos estudiantes están en clase es poco, en cuanto a inasistencias se refiere.

Relacionando lo anterior con el aprendizaje este se ve afectado claramente al haber esa discontinuidad siendo el aprendizaje fragmentado faltando una integralidad de aspectos educacionales

### 5.3.3 Entorno familiar.

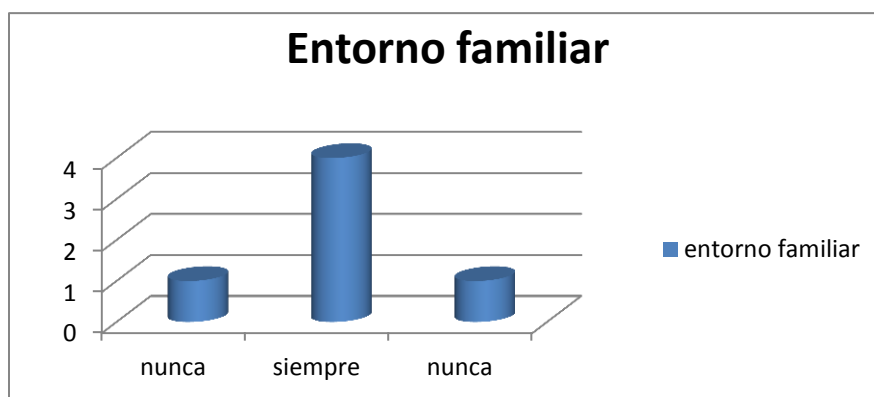
La familia es pieza fundamental para que los estudiantes alcancen resultados deseables en las aulas. En muchas ocasiones los conflictos familiares entre los miembros de la familia, impide la concentración del estudiante y la motivación por el estudio en búsqueda de un alto rendimiento académico.

Cuando se les preguntó sobre la influencia de los familiares en sus estudios los estudiantes contestaron lo siguiente:

**Estudiante 1:** “En mi casa nadie habla inglés”.

**Estudiante 2:** “tengo un primo pero no vive aquí, vive en los estados y a veces le pregunto”.

**Según la encuesta los estudiantes respondieron de la siguiente manera:**





Según gráfico, la primera barra refleja “nunca”, esto se refiere a que ningún familiar supervisa el desempeño en clases. La segunda barra refleja “siempre” indicando que los familiares de los estudiantes siempre tienen una influencia positiva en sus estudios. La última barra indica que ningún familiar cercano habla el inglés a quien pudieran recurrir a solventar una duda o puedan ayudarles con sus estudios.

Contrastando estos dos resultados entre la encuesta y el grupo focal, se podría decir que aunque ningún familiar habla el idioma inglés, el rendimiento académico no se ve afectado por el entorno familiar, porque según la encuesta, los estudiantes siempre reciben influencias positivas por parte de sus familiares.

### 5.3.4 Hábitos de estudio relacionados al idioma.

Los hallazgos en relación a los hábitos de estudio reflejan en ambos instrumentos que los estudiantes no tienen ningún hábito de estudio, los estudiantes justifican esto al horario de clases, saliendo de clases a las cuatro de la tarde, no les permite realizar tareas por la lejanía entre la escuela y sus casas. Véase textualmente lo que los estudiantes contestaron:

#### *¿Qué tan frecuente estudian? ¿Por qué?*

**Estudiante 1:** *“No estudiamos seamos sinceros (el estudiante miró a sus compañeras) y ellas solamente sonrieron”.*

**Estudiante 2:** *“yo no estudio porque soy casada y no me da tiempo porque vivo largo además”*

**Estudiante 3:** *“con que ánimos voy a llegar a estudiar”*

**Estudiante 4:** *“a veces me acuesto noche haciendo las tareas, pero no estudio”*

**Estudiante 5:** *“no estudio”*

**Estudiante 6:** *“tampoco”*

**Estudiante 7:** *“Es lo que le decía como vamos a estudiar con tantas clases a la vez, ahorita con el docente \*\*\* estamos haciendo un montón de trabajo”.*

**Estudiante 8:** *“Principalmente en las de habla porque me trabo demasiado, a veces me pongo a estudiar con un vecino mío, pero siempre se me olvida lo que tengo que decir”.*

**¿Ustedes dedican horas de estudio para aprender el idioma?**

**Estudiante 1:** “A veces”.

**Estudiante 2:** “sinceramente no, porque no tengo tiempo y soy casada.

**Estudiantes 4:** “es difícil combinar clases”.

**Estudiante 5:** “a veces llegamos perdidos en clases”

**Estudiante 6:** “no tenemos tiempo, además que tenemos clases de 1 a 4 de la tarde y no tenemos una hora de estudio”.

**Al respecto el docente en la entrevista hizo los siguientes comentarios en cuanto a los hábitos de estudios de los estudiantes:**

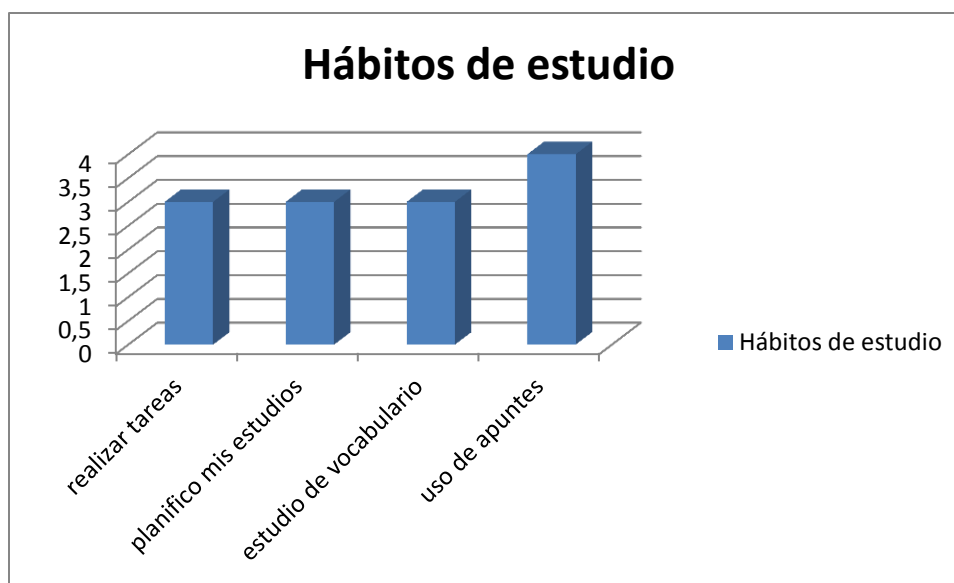
**Docente:** siempre los regaño, les digo que no hacen tareas, que no estudian pero les entre por un oído y les sale por el otro.

**Docente:** “No las hacen en su totalidad, nunca investigan el vocabulario nuevo, ni saben porque completan ni porque escribieron eso de respuesta, uno se encarga de hacerla porque sabe más y los demás solo copian. Ahí los miro haciéndola en la clase o en los pasillos de la escuela o en aquellas escaleras”.

**Docente:** “No creo que tengan actitud para el estudio, muchos de ellos ni deberían de estudiar eso, porque no estudian, no les gusta el inglés y creen que solamente se van a pasar así no más sin hacer en nada en clase”.

**Docente:** “siguen cometiendo los mismo errores porque nunca estudian, son unos haraganes”.

Según la encuesta las respuestas se reflejan en el siguiente gráfico.



Según la numeración del gráfico enumerado del cero al cuatro, siendo a veces representado por el número tres, esto indica que a veces realizan tareas, planifican sus estudios y hacen estudio de vocabulario, sin embargo el gráfico también refleja que los estudiantes siempre realizan apuntes en clases.

Aunque las respuestas de la encuesta difieren del grupo focal y de la entrevista con el docente, contrastando las respuestas es evidente que los estudiantes no tienen hábitos de estudio. Esto tiene un impacto negativo en el rendimiento académico de manera directa, al no estudiar esto es un predictor de un mal desempeño comprobado con la teoría de esta investigación. Los resultados en las calificaciones son en su mayoría el reflejo de la falta de estudio de los estudiantes. Esto quiere decir los estudiantes reconocen que su actitud no va de acuerdo con el grado de responsabilidad que se espera de ellos, pero aun así sabiendo la gravedad del hecho persisten en actitudes que contradicen un buen rendimiento académico. En resumen los estudiantes justifican su falta de estudios por la distancia, el tiempo y el desánimo.

En el ejercicio docente se han encontrado estudiantes que demuestran tener mucha capacidad intelectual y se desempeñan bien en clase, pero no logran obtener buenas notas porque no tienen los llamados hábitos de estudio. Entre el deseo de estudiar y los hábitos de estudio existe una gran diferencia, no basta con desear ser un buen estudiante, basta con aplicar técnicas de estudio que logren triunfar en los estudios y obtener buenas calificaciones.

Algunas investigaciones han demostrado que los hábitos de estudio bien cimentados conllevan al estudiante a tener un buen rendimiento académico. Para Aldecoa (1993) el estudiante que tiene deficiente hábito de estudio obtendrá un bajo rendimiento. Todas las dimensiones correspondientes a los hábitos de estudio: espacio y ambiente de estudio, tiempo y planificación de estudio, métodos de estudio y motivación por el estudio son significativos en el rendimiento académico de los estudiantes, por lo tanto se debe reforzar cada uno de estos aspectos.

#### **5.4 Relación entre los estilos de aprendizaje de los estudiantes y las estrategias utilizadas por el docente.**

La enseñanza centrada en el aprendizaje obliga a diseñar, incorporar y difundir acciones que lleven a nuestros estudiantes a asumir y entender los contenidos de aprendizaje planteados, a través del autoaprendizaje y la responsabilidad compartida; así como una nueva visión del proceso de enseñanza-aprendizaje, en la cual se considera que cada persona aprende de manera diferente y posee un potencial, conocimientos y experiencias distintas, es decir, existen diversos estilos de aprendizaje, a partir de los cuales procesamos la información recibida del medio y la transformamos en conocimiento.

En cuanto a los estilos de aprendizaje, primeramente se entrevistó al docente en referencia a:

##### ***¿Qué estilos de aprendizajes conoce?***

*Docente: El matemático, el espacial hay un montón.*

##### ***¿Conoce el visual, el auditivo, el Kinestésico?***

*Docente: Aah si esos los vimos en aquel curso. (el docente abrió un documento y buscaba en internet información) Leyendo decía.. el visual vos sabes es el que ellos te vean, el auditivo.. usas la grabadora y el kinestésico aprenden haciendo.*

##### ***¿Qué tipo de actividades adecua para incluir los estilos de aprendizaje?***

*Docente: “A ellos les gusta los boardgames y están practicando abiertamente porque no están bajo el control del docente, pero a veces no me resulta porque son 22 estudiantes y deberían ser al menos 15 y los libros que utilizamos todos los días que esos están bien completos traen listening, speaking, readings y claro solo eso uso porque no tengo acceso a otro medio, sino la cosa fuera diferente”.*

##### ***¿Usted trata de incluir los estilos de aprendizaje de sus estudiantes en las actividades que realiza en clase? Mencione dos estrategias.***

*Docente: “Como es un grupo pues ahí vas a encontrar los 3 estilos de aprendizaje, pero yo siempre utilizo el libro se me hace más fácil y es un buen libro, vos sabes que me lo conseguí por mis propios medios”.*

El docente conoce de una manera superficial los estilos de aprendizaje, el mencionó el matemático, el espacial, el visual, el auditivo, pero no los tiene presente en sus enseñanzas, no ha identificado que tipo de estilo de aprendizaje tienen sus estudiantes. Aunque si afirmó que les gusta los boardgames siendo su traducción en español juegos de mesa, pero dentro de una aula siempre están presentes diferentes estilos de aprendizaje y por ende el libro que el utiliza, incluye todos los estilos.

Otro aspecto encontrado es que el docente trata de incluir aprendizajes auditivos a través de ejercicios escritos utilizando la grabadora. El docente expresó que no tiene acceso a otros recursos que mejorarían la inclusión de los estilos de aprendizaje, que en todo caso los recursos didácticos irían en dependencia del enfoque, del contenido y sus objetivos. Expresó que el aula es pequeña para realizar actividades de interacción. Véase la pregunta realizada al docente:

***¿Utiliza actividades lúdicas en su clase?***

*“Bueno eso va a depender del enfoque, del contenido de la fluidez del objetivo o exactitud, pero si utilizo juegos y trato de no sobre utilizarla, pero el aula es pequeña y a veces no tenemos espacio para hacer otras cosas se vuelve ruidoso”*

Con base a lo expresado anteriormente, el docente no ha identificado que estilos de aprendizaje tienen sus estudiantes, puesto que menciona que existen muchos en un aula de clases. Además, él solamente realiza las actividades que están prescritas en el libro, por sus creencias en que el libro es muy completo y ahí engloba los estilos de aprendizaje, dicho anteriormente estas estrategias que aparecen en el libro Up beat están fuera de la realidad de los estudiantes.

Según Saldaña (2010) señala que en el proceso enseñanza-aprendizaje es primordial que el docente conozca los estilos de aprendizaje que poseen sus estudiantes. Cada estudiante aprende de diferente manera, por lo que detectarlo sirve para poder crear ambientes de aprendizaje donde se utilicen estrategias

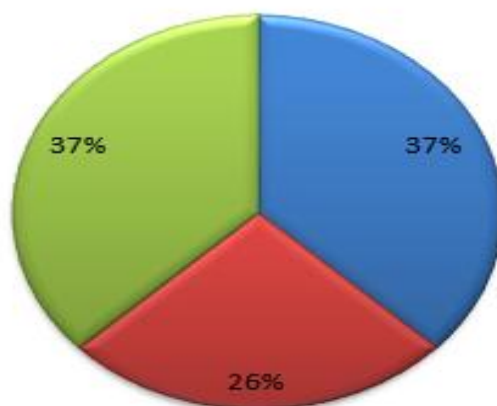
didácticas que le permitan ir construyendo su aprendizaje y que propicien el aprender a aprender: A mayor emoción en el aprendizaje mayor producción. Por esto es apropiado que los docentes cuenten con conocimientos respecto a nuevas temáticas educativas y sobre todo las pongan en práctica.

En la perspectiva de la investigadora, toda persona recibe información, la procesa por su vía preferente, y la expresará según sus características comunicativas, su estilo y sus dominancias sensoriales y cerebrales. Si comprendemos este hecho, nos tendremos que cuestionar si la forma en que estamos enseñando cotidianamente, impartimos clases, o la forma en la que nos comunicamos, es la más adecuada a los diferentes estilos y procesos existentes, y a modificar nuestro estilo propio comunicativo para que pueda resultar el más eficaz en un momento dado y para que todos los estudiantes puedan comprendernos aunque tengan un estilo muy diferente al nuestro.

Para identificar los estilos de aprendizaje que referentes al modelo de programación Neurolingüística de Bandler & Grinder (1988) se aplicó una encuesta a los estudiantes de Atención al cliente y Recepción Hotelera. Los resultados fueron dados a través de preguntas relacionadas a actividades que les gusta realizar a los estudiantes. *Véase el siguiente gráfico.*

### **Estilos de Aprendizaje.**

■ VISUAL ■ AUDITIVO ■ KINESTESICO



Los resultados indican que de los 16 estudiantes encuestados hay un mismo porcentaje de estudiantes con estilos de aprendizaje kinestésico y visual, de acuerdo a las siguientes a la frecuencia en que les gusta realizar las actividades:

- Los estudiantes a veces asimilan con la lectura, imágenes, videos y presentaciones en power point.
- Los estudiantes a veces aprenden escuchando al maestro, canciones, repeticiones y dictados.
- Los estudiantes siempre se interesan cuando el docente explica.
- A los estudiantes siempre les gusta cuando realizan role plays, realizar juegos en donde se involucre juegos en el aula y realizar prácticas orales y escritas, además realizar juegos en el aula.

Sin embargo los estudiantes en la encuesta pudieron haber elegido que les gusta realizar actividades como canciones, juegos, diálogos porque son actividades que raras veces realizan, puesto que el docente realiza con mayor frecuencia las actividades del libro Up beat. Pero basados en la encuesta, según las características de los estilos de aprendizaje de estos estudiantes se realiza la caracterización de los mismos a través de la siguiente tabla.

Estilo de aprendizaje visual	Estilo de aprendizaje Kinestésico
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprende principalmente mediante imágenes</li> <li>▪ Se fija en las características que puede ver e imaginar.</li> <li>▪ Si utiliza este canal para el aprendizaje, necesita que sus habilidades en visión de cerca sean buenas (lo que no siempre sucede).</li> <li>▪ Este tipo de aprendizaje suele</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Percibe con gran intensidad sensaciones, emociones.</li> <li>▪ Procesa por el tacto, el gusto, el olfato, y la visión y audición.</li> <li>▪ Aprende mediante el tacto, el movimiento y las percepciones sensoriales.</li> <li>▪ Prefiere las clases prácticas y mientras lee o estudia puede estar “meciéndose” o</li> </ul>

ser muy rápido, recordarán la página del libro y los esquemas existentes.	caminando, pues necesita continuamente el movimiento.
---	---

En relación con el bajo rendimiento académico, como el docente no ha identificado los estilos de aprendizaje, puede estar realizando actividades que no motiven el aprendizaje del estudiante y no despierten el interés al estudio y participación de los estudiantes.

Estas son algunas de las actividades que pueden ser utilizadas por los docentes de inglés de acuerdo a los tres estilos de aprendizaje.

- **Visual:** Anotar en la pizarra, utilizar recursos visuales para acompañar la información como presentaciones, láminas, fotografías, diagramas, lecturas, películas, exhibiciones, programas de computadoras, entre otros.
- **Auditivo:** Realizar exposiciones orales, dictados, instrucciones verbales, diálogo, debates.
- **Kinestésico:** Utilizar gestos para acompañar instrucciones orales, prácticas, experimentos, juegos, bailes, pinturas, entre otros.



## VI. CONCLUSIONES

Este apartado presenta las conclusiones relevantes que guardaron relación con las interrogantes, los propósitos y foco de investigación de este estudio, donde se toma como base los hallazgos encontrados producto de la aplicación, ordenamiento y categorización de la información recabada en los instrumentos aplicados como fueron: un grupo focal, tres guías de observación, una entrevista en profundidad al docente y una encuesta aplicada a los estudiantes.

La presentación de los resultados se hace en conformidad con cada propósito, donde la parte comparativa desempeñó un papel muy importante, debido a que se pudo conocer dos realidades que se vivieron en un mismo grado y ayudó a comprender el fenómeno con respecto al análisis los factores que inciden en el bajo rendimiento académico en el módulo formativo de inglés de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I en la Escuela Nacional de Hotelería y Turismo (ENAH) del Instituto Nacional Tecnológico (INATEC) en el primer semestre del año 2016.

Como propósito general en este estudio se propuso: Analizar los factores que inciden en bajo rendimiento académico en el módulo formativo de inglés en los estudiantes de Atención al cliente y Recepción Hotelera I de la Escuela Nacional de Hotelería (ENAH- INATEC) en el primer semestre del año 2016. Las evidencias encontradas que ayudaron a alcanzar este propósito general, se desglosan en conclusiones para cada propósito específico detallado a continuación:

### **6.1 Determinar los factores metodológicos que inciden en el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés.**

#### **6.1.1 Estrategias didácticas aplicadas por el docente.**

Las estrategias que el docente realiza están centradas más en actividades de lectura que en otras actividades que involucren las cuatro habilidades del

idioma siendo estas, la escritura, el habla, la escucha y la lectura. Esto indica que no existe mucha producción de lenguaje oral, más de la participación de las respuestas cortas que dan los estudiantes ante las preguntas que realiza el docente.

De las estrategias principales encontradas fueron scanning, listening for gist y listening for specific information, el comportamiento de los estudiantes ante las mismas reflejado en su desmotivación al realizar ejercicios escritos y de lectura sobre países europeos, en donde el llenado de espacios en blanco y ejercicios gramaticales siempre dominó.

Por lo tanto, los estudiantes no están desarrollando habilidades comunicativas que los lleve a un aprendizaje significativo para el mundo laboral debido a que no tienen una práctica oral continua y permanente en clases, la falta de interactividad está permitiendo el fracaso en la adquisición de las habilidades básicas del idioma inglés.

La participación de los estudiantes siempre es dirigida por el docente, se evidenció que no hay una espontaneidad en la expresión oral, el docente siempre asigna quien debe de responder mencionando sus nombres. Esto ocurre por el bajo dominio de vocabulario de los estudiantes, quienes no se sienten capaz de dar una participación fluída, debido a factores de timidez y poca afinidad con el maestro.

No existe una participación significativa por parte de los estudiantes. Es por ello que sus calificaciones en cuanto a los criterios de evaluación en correspondencia con la fluidez y expresión oral es muy baja, al no existir una participación activa que permita ser evaluada por el maestro.

La revisión de tareas constantes al inicio de la clase convierten el ambiente rutinario o monótono, lo cual permite la predicción de lo que va a ocurrir todos los

días, logrando que el estudiante pierda la curiosidad e interés en la clase perdiendo la motivación de los estudiantes.

### **6.1.2 Asignación de actividades en el aula de clases.**

De acuerdo a las estrategias que utiliza el maestro las asignaciones en el aula de clases siempre van dirigidas a desarrollar las habilidades de lectura, al momento de asignar actividades el docente retroalimenta como son realizadas, sin embargo los estudiantes son críticos en cuanto a la aplicación de correcciones, esto conlleva a la repetición de errores constantes en las evaluaciones, así como un mal desempeño de actividades en clases.

A veces, las instrucciones de las asignaciones no son entendidas por diversos factores como: falta de vocabulario, distracciones, inasistencias, el cumplimiento de horas prácticas para otras clases y por falta de estudio. Por lo tanto, la eficacia de las actividades se ve afectada cuando los estudiantes no saben qué hacer divagando o perdiendo tiempo tratando de entender que es lo que tienen que realizar permitiendo la desorganización de las actividades.

El aula de los estudiantes no puede ser utilizada en ciertas actividades de aprendizaje debido a que es muy pequeña para la cantidad de estudiantes. Esto trae consecuencias como: la frecuencia de asignación de actividades lúdicas es poca, las actividades siempre son realizadas de manera individual o en pareja, la proxémica entre el estudiante y el docente siempre es en semicírculo. La estructura del aula, al ser de vidrio fomenta la distracción y discontinuidad a la clase, trayendo consigo bajo rendimiento académico.

No se observaron asignación de actividades comunicativas como juegos de roles, dramatizaciones o actividades en donde el estudiante ponga en práctica sus habilidades de habla, esto afecta el desarrollo de su comprensión oral y fluidez.

### **6.1.3 Recursos didácticos.**

La dependencia del docente y de los estudiantes por el libro Up beat afecta la producción del lenguaje necesario para el ámbito laboral, esto se debe a que el libro esta descontextualizado, esto quiere decir que sus contenidos no están centrados en líneas de comunicación referidas a Atención al Cliente y Recepción Hotelera. Sin embargo el libro contiene aspectos de gramática, escucha, lectura y de escritura, a esto el docente se apegaba fielmente, basando sus estrategias y evaluaciones, trayendo consigo monotonía y desmotivación al no estar cercano a la realidad de los estudiantes.

La falta de variedad de recursos didácticos utilizados en el módulo formativo de inglés y el uso de fotocopias del libro de texto Up Beat u otros documentos, no resulta llamativo para los estudiantes y no despierta interés en el estudiante al ser en blanco y negro haciendo difícil visualizar y entender las imágenes o información que se encuentra en el mismo, afectando la curiosidad de aprender afectando el rendimiento académico.

En cuanto a los recursos tecnológicos, el docente solamente utiliza una grabadora, una computadora, los discos compactos de audio y disco compacto de multimedia del libro up beat, el marcador y pizarra. Las (TICS) conocidas como las tecnologías de la información no son utilizadas como medios didácticos.

### **6.1.4 Evaluaciones aplicadas por el docente.**

Se dan a conocer los criterios de evaluación, los estudiantes no toman conciencia de su actuación en clase. Las evaluaciones más importantes según lo investigado, son las tareas en casa y el examen escrito que se realiza de manera mensual. Siempre se realizan evaluaciones de manera escrita y oral al momento de realizar la tarea, debido que es la actividad principal en el aula.

Las evaluaciones no solamente refieren a las habilidades del inglés, sino que también se incluyen criterios como actitud y asistencia a clases Esto quiere

decir que algunos estudiantes presentan bajo rendimiento académico por no tener buenas evaluaciones en estos criterios, considerados como buena actitud participar en clases, realizar tareas, poner atención en clases.

## **6.2 Identificar los factores motivacionales que están incidiendo en el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés.**

### **6.2.1 Motivación intrínseca del estudiante.**

Partiendo de que algunos de los estudiantes sienten desánimo por la carrera, encuentran el módulo formativo estresante. Los estudiantes creen que como idioma el inglés es difícil de aprender esto desmotiva a los estudiantes en sus creencias de que sí pueden aprenderlos. Aunque otras fuentes de motivación, es la superación personal sabiendo que sí se esfuerzan en mayor medida, pueden encontrar un trabajo que los lleve a obtener un buen salario.

Se puede decir que el factor desmotivante principal se encuentra en las relaciones entre el docente y los estudiantes no es buena, en el sentido de que el docente genera sentimientos de tensión, nerviosismo y ansiedad, especialmente cuando pregunta por la tarea. Ellos consideran que no tienen agrado por el docente, siempre se encuentran en una situación de desánimo en clase desde que lo ven entrar al aula. El docente aduce que eso se debe a que él es exigente con las asignaciones y esto no le agrada a los estudiantes. Esto provoca que usen estrategias meta-cognitivas y sociales en menor medida, y tengan una percepción negativa del docente y del módulo formativo de inglés.

Los estudiantes solamente se motivan en las actividades lúdicas realizadas por el maestro, permitiendo decir que no existe motivación por la clase en general. Debido a que no sienten motivación por aprender nuevos contenidos, los estudiantes expresan la dificultad de asimilarlos. Esto les hace reflexionar sobre su aprendizaje asumiendo que no son capaces de obtener buenas notas en el siguiente semestre y poder realizar un rol de recepcionista de Hotel.

El horario de clases se describe como desmotivante puesto que la distancia entre sus casas y la escuela y el tiempo en que están en clases saliendo a las cuatro de la tarde no les permite realizar tareas en casa y por ende la longevidad de las clases les fomenta cansancio que desmotiva el aprender un nuevo contenido. Muchos de ellos aducen que si hubieran sabido sobre el plan de estudio y los horarios desde un inicio no optarían por la cualificación.

Con respecto al aula, les gusta que pueden ver desde diferentes ángulos, no les gusta el tamaño y la gran cantidad de sillas dañadas. Aprecian que tenga aire acondicionado como un factor motivante del ambiente, sin embargo la facilidad de observación que tienen en los alrededores del aula se convierte en negativo cuando se trata del aprendizaje.

Otros aspectos que les desmotiva a los estudiantes es la monotonía del uso de los mismos recursos didácticos utilizados por el docente, ya que solamente tienen disponible una computadora para todo el grupo. El no tener un ambiente como carteles alrededor del aula que les incite al aprendizaje o utilizar el aula para visualizar material didáctico no les crea un ambiente de aprendizaje del inglés.

### **6.2.2 La actitud.**

La actitud de los estudiantes afecta en el rendimiento académico debido a que es parte de la evaluación semanal, el no tener hábitos de estudio y la falta de realización de tareas, sumando a su actuar en clases como distracción y el desánimo por la clases, es evaluado por el docente con calificaciones bajas considerándose inaceptable este comportamiento debido que en la escuela se toma la actitud como un criterio importante, debido a que se quiere formar personas con actitudes y aptitudes para el ámbito laboral, mejorando el servicio al cliente en los hoteles.

Hablando de la actitud del docente, se considera por los estudiantes que esto les afecta en cuanto a la corrección y retroalimentación, porque la las líneas

de comunicación no son las más idóneas afectando en la confianza de los estudiantes al sentirse descomprendidos por el maestro.

También la actitud de los estudiantes es negativa, en cuanto al uso del teléfono, en este aspecto distrae el enfoque hacia la clase y el estudio, además de uso del español en frases que ya conocen en inglés, no permite la práctica que el inglés por constituirse una lengua diferente al español, necesita de la práctica continua para que el cerebro logre acostumbrarse a los nuevos conocimientos.

### **6.2.3 La afectividad en la interacción con otros (la timidez, la ansiedad).**

Se comprueba que la afectividad entre los estudiantes es buena puesto que los estudiantes tienen buenas relaciones entre sí y se ayudan mutuamente en las tareas, sin embargo la interacción con el maestro les genera timidez y ansiedad en consecuencia de su personalidad tímida, falta de confianza entre el docente y los estudiantes sintiéndose avergonzados cuando el docente les llama la atención especialmente al momento de revisión de las tareas.

El desempeño de los estudiantes en actividades orales les genera ansiedad y esto afecta el bajo rendimiento académico en criterios como fluidez, comprensión oral y pronunciación debido a la inseguridad que sienten al expresarse frente al maestro sintiendo temor por la corrección.

### **6.2.4 La afectividad en el entorno del aula.**

Las características del aula en cuanto a su estructura de vidrio y su tamaño no propician una afectividad en el entorno del aula, no es un lugar apropiado para el aprendizaje debido a que el entorno se vuelve un distractor incidente en el aprendizaje por su transparencia y falta de espacio no permite la realización de actividades interactivas que promuevan el uso del inglés en el aula.

La ubicación del aula frente al restaurante y la cafetería de la escuela también promueve la distracción teniendo la facilidad de visualizar personas en todo su alrededor, lo que afecta en el aprendizaje de los estudiantes.

### **6.2.5 La personalidad y las emociones.**

La mayoría de los estudiantes presentan emociones de inseguridad, miedo, timidez, insatisfacción, ansiedad que afecta su desempeño en el aula de clases, estas emociones han sido generadas por el docente a quien los estudiantes consideran una persona rígida.

Aunque los estudiantes actúan de manera natural en otras clases, en la clase de inglés su personalidad cambia al no tener un dominio del idioma, los estudiantes se auto denominaron de personalidad tímida al querer interactuar con el docente al sentir vergüenza al enfrentarse a situaciones comunicativas del inglés.

## **6.3 Describir los factores externos están incidiendo en el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés.**

### **6.3.1 Condiciones de estudio**

De conformidad a los hallazgos, las condiciones de estudio son buenas en cuanto a un ambiente agradable, aunque no tengan el mismo lugar definido para el estudio ellos pueden utilizar partes de la casa para poder estudiar, lo cual es propicio para el hábito de estudio en cierta medida.

### **6.3.2 Recursos económicos.**

Para los estudiantes de Atención al cliente y recepción hotelera, los recursos económicos son un factor incidente en el bajo rendimiento académico porque la falta de dinero en ocasiones consecutivas les impide sacar las fotocopias de material didáctico, además de las inasistencias generadas a las



clases causan discontinuidad en el aprendizaje convirtiéndolo en fragmentado no existiendo una integralidad funcional.

La falta de recursos económicos para tener internet en sus casas y diccionarios causando limitantes en sus horas de estudio y el acceso a una mejor comprensión de los contenidos implicando que los estudiantes estén menos familiarizados con la cultura digital excluyéndolos de muchas facilidades como ver videos, imágenes de vocabulario y paginas excelentes para mejorar las habilidades del idioma.

### **6.3.3 Entorno Familiar.**

La influencia de los familiares en el estudio de los estudiantes ha sido positiva, aunque si tiene afectaciones en el apoyo que podrían brindar si algún familiar hablara el idioma inglés como segunda lengua. El apoyo de los familiares se ha centrado en la parte económica, más que en la académica relacionado a solventar dudas o en la realización de tareas.

### **6.3.4 Hábitos de estudio relacionados al idioma.**

No existen hábitos de estudio en los estudiantes esto se debe a una serie de descriptores incidentes que ya se abordaron en este estudio. Por ejemplo, la motivación intrínseca del estudiante, sus actitudes junto con la del maestro, los recursos didácticos y económicos, el horario de estudio de los estudiantes, las emociones del estudiante como ansiedad, miedo y timidez, las responsabilidades en el hogar como padres de familia y la organización de tiempo entre una clase y otra.

La falta de hábitos de estudio tiene un impacto negativo en el rendimiento académico en consecuencia de su mal desempeño en clases cuando el profesor pregunta y no saben la respuesta de algún ejercicio, la continuidad en la aplicación de los mismos errores, la falta de practica que no ayuda a mejorar la fluidez puesto que no estudian el vocabulario nuevo o las reglas gramaticales del idioma.

#### **6.4 Determinar la relación que existe entre los estilos de aprendizaje y el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés.**

En primer lugar el docente conoce los estilos de aprendizaje de sus estudiantes de manera superficial, creyendo que en su aula de clase siempre pueden estar incluidos los tres estilos de aprendizaje referidos al visual, auditivo y kinestésico, además que sus creencias sobre el libro Up Beat lo lleva a concluir que este integra todos los estilos, por lo tanto el aplica las estrategias de enseñanza referidas a los contenidos del libro.

Las estrategias didácticas que el docente más utiliza es la lectura de ejercicios de complete, lecturas pequeñas y ejercicios de selección múltiple referidas a scanning y skimming, también se realizan actividades de complete utilizando la grabadora referidas a listening for gist y listening for specific information.

En relación a que si las estrategias están relacionadas a los estilos de aprendizaje, según la encuesta aplicada a los estudiantes los estudiantes reflejaron tener solamente estilos de aprendizaje visual y kinestésico, según los estilos de aprendizaje propuestos por Bandler y Grinder.

Esto conlleva a concluir que parte de las estrategias que utiliza el maestro han incidido a un bajo rendimiento académico, puesto que las estrategias de lectura puede estar favoreciendo solamente a aquellos estudiantes con estilos visuales, pero no así a los que tienen estilos kinestésicos. Las estrategias de escucha han favorecido al 26% de su clase. Los menos favorecidos han sido los estudiantes con estilos kinestésicos, puesto que no se realizan ninguna estrategia que propicie su aprendizaje.

Por lo anterior, como el docente no ha identificado que tipo de estilo de aprendizaje tienen sus estudiantes, esto conlleva una serie de consecuencias.

- Las actividades que el docente está utilizando están afectando en la motivación e interés de sus estudiantes por la clase de inglés.
- Las estrategias didácticas no están siendo efectivas para desarrollar el aprendizaje de todos los estudiantes, puesto que algunos quedan excluidos y se tienen que acoplar al aprendizaje por una sobrevivencia.
- El ambiente de aprendizaje no propicia a aprender a aprender, puesto que no hay emoción por parte de los estudiantes.
- Existe una mayor dificultad para comprender los contenidos que se están abordando.
- Está ocasionando ansiedad y frustración en algunos estudiantes y si se da un aprendizaje este tienen un ritmo lento, momentáneo o superficial.
- Hace que los estudiantes sean aprendices pasivos en lugar de activos.
- Las distracciones se dan fácilmente puesto que las actividades no son de interés para algunos estudiantes.
- No se está respetando las características de los estudiantes, hay una exclusión porque no se les está dando una apertura a la participación activa.

## **VII. RECOMENDACIONES.**

De conformidad con los hallazgos sobre el análisis de la temática abordada a lo largo de este trabajo Final de Tesis sobre Análisis de los factores que inciden en el bajo rendimiento académico en el módulo formativo de inglés de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I en la Escuela Nacional de Hotelería y Turismo (ENAH) del Instituto Nacional Tecnológico (INATEC) en el primer semestre del año 2016.

Así mismo, en correspondencia al último propósito de esta investigación sobre: Sugerir acciones se pueden tomar para mejorar el rendimiento académico en la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I de la Escuela Nacional de Hotelería (ENAH- INATEC). Se dan las siguientes recomendaciones o sugerencias:

### **7.1 Al docente:**

- Incorporar estrategias didácticas interactivas que estimulen el desarrollo de las cuatro habilidades del idioma con la finalidad de realizar un balance entre las mismas y lograr un aprendizaje significativo para el mundo laboral, cambiando así la rutina y fomentando la motivación en los estudiantes.
- Incluir desde el inicio de clases actividades correspondientes a desarrollar el habla, más que enfocarse en la lectura y ejercicios con la grabadora. Algunas actividades como diálogos, juegos de roles o discusiones sobre temas polémicos que despierten la motivación por expresar opiniones las que permitirían la interacción en clase y mejoría de esta habilidad a través de la práctica continua.

- Para realizar actividades lúdicas, debido a que el espacio es pequeño, solicitar autorización para poder realizarlas fuera del aula o utilizar otra aula del centro específicamente cuando vaya a realizar alguna.
- Mejorar la participación de los estudiantes de manera voluntaria y permanente por parte de los estudiantes a través de la flexibilidad su actitud frente al proceso de enseñanza aprendizaje.
- Variar el horario de revisión de tareas para que la clase no sea predictiva todos los días, al iniciar siempre con su revisión, además de evitar la tensión de la clase al ser evaluados a través de la misma.
- Enfatizar más con la retroalimentación de las actividades de tal manera que el aprendizaje sea crítico se evite la continuidad de cometer los mismos errores, además de promover la motivación en los estudiantes y deseos de aprender otro idioma.
- Dirigir las instrucciones utilizando un lenguaje sencillo de acuerdo al nivel de los estudiantes, procurando dirigirlas antes que los estudiantes se organicen en parejas o en grupos para centrar la atención en el docente. La comprobación del entendimiento de las instrucciones también es importante, para realizarlo se puede pedir a un estudiante que parafrasee la instrucción ya dicha por el maestro o realizar preguntas de sondeo para saber si las instrucciones fueron claras.
- Para incluir la organización de los estudiantes en grupos, el docente podría organizar algunos grupos que trabajen fuera del aula, esto para evitar la monotonía de que siempre trabajen en pareja o individual.

- Aplicar la variedad de recursos didácticos en el aula, así como la implementación de las tecnologías de la información (TIC'S) le permitirá una continua actualización en sus clases. Utilizar las redes sociales como WhatsApp o Facebook para fomentar el estudio e incluir actividades de ocio relacionadas al estudio, se puede utilizar la motivación fuera del centro utilizando las (TIC'S).
- Utilizar textos relacionados a la cualificación siendo el caso del inglés para propósitos específicos que por sus siglas en ingles se denomina (ESP).
- Minimizar la impresión o fotocopia de papel escribiendo en la pizarra información necesaria, además que se mejoraría la práctica escrita y ayudaría con el medio ambiente.
- Promover el uso del diccionario en la clase realizando préstamos de diccionarios en la biblioteca, los cuales está comprobada su existencia y el uso de los celulares para propósitos de aprendizaje del idioma inglés.
- Aplicar las autoevaluaciones constantes en los estudiantes permitiría la reflexión de su actuar en clases y mejorar su rendimiento académico. No enfocar las evaluaciones solamente en las tareas en casa, evitando una negatividad en la realización de tareas y el examen de modulo el cual equivale al 30% de la nota final.
- Al iniciar cada semestre el docente y conceso con los estudiantes debe de realizar un contrato didáctico que establezca los parámetros de comportamiento en el aula de clases y normas básicas de convivencia. Entre ellas deben estar plasmadas las prohibiciones del uso del teléfono para temas no pedagógicos y el hablar español en clase para evitar
- interrupciones, distracciones, promover los hábitos de estudio y conductas no deseadas en clase.

- Relacionar los estilos de aprendizaje con las estrategias didácticas para propiciar un aprendizaje significativo, favorecer a los estudiantes y mejorar el ritmo de aprendizaje ante los contenidos eliminando las emociones negativas como frustración y ansiedad en los estudiantes.

### **7.2 A los estudiantes:**

- Cambiar sus actitudes en cuantos a sus hábitos de estudio y el uso del teléfono en clases.
- Aplicar el contrato didáctico consensuado con el maestro.
- Mejorar sus niveles de participación tratando de incluirse en el aprendizaje tomando roles activos dentro del aula de clases.
- Aplicar las correcciones u observaciones que hace el maestro en la retroalimentación para evitar cometer los mismos errores.
- Realizar las tareas en casa como parte de la responsabilidad de aprendiz.
- Evitar las inasistencias a las clases de inglés, puesto que incide en el bajo rendimiento académico faltar el 40 % al módulo formativo.

### **7.2 A la Directora, Subdirectora y a la Responsable de Formación Inicial.**

- Planificar dentro del plan anual un fondo de tiempo para el módulo formativo de inglés al menos dos actividades extracurriculares como giras de campo de manera que exista una interacción más plena y abierta,

fomentar la empatía entre el docente y los estudiantes. Logrando mejores relaciones que eliminen la tensión, el nerviosismo y la ansiedad en la interacción del docente y el estudiante.

- Realizar charlas motivacionales sobre el idioma inglés, seguridad personal y la timidez, para mejorar la percepción negativa que tienen del idioma y el pesimismo ante temas nuevas o un nuevo semestre.
- Reorganizar la carga horaria de las clases de inglés, de manera alterna entre otras clases, para la una mayor asimilación de los contenidos, mejorar el tiempo disponible para realizar tareas en casa, eliminar el aburrimiento por largos periodos de clase tanto para los estudiantes como para el maestro.
- Organizar actividades extracurriculares como: talent shows referidos a las habilidades del idioma o competencias entre las cualificaciones que reciben módulos de inglés para fomentar la motivación y por el estudio con recompensas o estímulos utilizando los recursos de la escuela como el restaurante o el hotel escuela Casa Luxemburgo.
- Facilitar las fotocopias del material didáctico de los estudiantes para no incurrirlos en gastos como lo establece las disposiciones del INATEC.
- Incluir en las planificaciones anuales sobre formación continua sobre capacitación sobre estrategias didácticas, en uso de recursos didácticas y sobre los estilos de aprendizaje visual, auditivo y Kinestésico.
- Incluir al docente de inglés en el horario del uso del laboratorio de idiomas que se encuentra en el centro, esto le permitirá mayor apertura a las (TIC'S).



### **7.3 Al Responsable de Registro Académico.**

- Es necesario que los estudiantes antes de matricularse en la cualificación, se les dé a conocer los horarios que tienen la carrera y explicar la exigencia que conlleva el inglés para que las personas conozcan de que se trata el estudio a matricular.
- Estimular a los buenos estudiantes por cualificación con diplomas certificados por la escuela, referentes a su buen desempeño por trimestre logrando la motivación por el estudio.

### **7.4 Al Responsable de Servicios Generales.**

- Colocar cortinas dentro del aula para minimizar los elementos distractores alrededor del aula que afectan el proceso de enseñanza aprendizaje del idioma inglés.
- Ambientar la sala de clases con mobiliario útil sacando del espacio del aula la sillas dañadas para aumentar el espacio del cual se tiene disponible, además que se evitaría el mal aspecto del aula.

### **7.5 Al Responsable de Relaciones Externas.**

- Asignar estudiantes en hoteles de cadenas reconocidas para elevar los niveles de calidad del manejo del idioma inglés antes mejorado el proceso de enseñanza aprendizaje para evitar la deserción de los estudiantes, mejorar las oportunidades de buenos empleos en las prácticas pre-profesionales.
- Establecer las funciones que realizan los estudiantes en los convenios con los hoteles, para que estos no realicen funciones que son ajenas a lo que aprendieron en su cualificación de Atención al cliente y recepción hotelera.

## VIII. BIBLIOGRAFIA

- Acosta, J. (19 de Julio de 2011). *monografías.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos91/propuesta-estrategias-ensenanza-aprendizaje/propuesta-estrategias-ensenanza-aprendizaje2.shtml>
- Aldecoa, E. Q. (1993). *Rasgos de continuidad del rendimiento académico*. Perú.
- Álvarez, F. (1990). *Desempeño y Productividad*. Medellín, Colombia: Cindel Ltda.
- Ausubel. (1972). *Psicología educativa un punto de vista cognoscitivo*. MEXICO.
- Barreiro. (2006). *Estudiar Mejor todo un deporte*. Galicia: Nova galicia.
- Barriga, F. D. (2003). *Estrategias Docentes para un Aprendizaje significativo*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Beltrán, J. y. (1996). *Psicología de la Instrucción I. Variables*. Madrid.
- Bernard, J. A. (1993). *Estrategias de aprendizaje y enseñanza: evaluación de una actividad compartida en la escuela*.
- Bonilla Espinosa Eduardo. (1999). *El Material Didáctico en el Aula. Ventajas y Desventajas*. Mexico: trillas.
- Carrasco. (1985). *Autoestima en educadores*. Chile.
- Carrasco. (1985). *Autoestima en educadores*. Chile.
- Castillo, G. (2001). *Los adolescentes y sus problemas*. 7ma.
- Clelland, M. (1974). *Informe sobre el Perfil Motivacional para la Fundación Venezolana para el Desarrollo de Actividades Socioeconómicas*. caracas, Venezuela.
- Curran, C. A. (1972). *Counseling learning in second language*. Apple Rivers Press.
- Dunn, R. &. (1984). *La enseñanza y el estilo individual del aprendizaje*. España: Anaya.
- Ebbinghaus, H. (1985). *La curva del olvido*.
- Garcia, A. (Noviembre de 2013). *como afecta la crisis a los estudiantes*. Obtenido de Eroski consumer.
- García, H. &. (2000). *actores condicionantes del aprendizaje en lógico matemático*. . Lima universidad de Martín de Porras.

- Gardner, R. C., & Lambert, W. E. (1988). *Motivational Variables in Second-Language Acquisition*. Montreal: Canadian Journal of Psychology,.
- Grinder, R. B. (1988). *La estructura de la magia*. Santiago de Chile: cuatro vientos.
- Gual, L. M. (19 de septiembre de 2008). *Evaluación Integral del rendimiento escolar en la Educación superior*. Obtenido de <http://www.ieia.com.mx/materialesreuniones/1aReunionInternacionaldeEvaluacion/PONENCIAS18Septiembre/5.EvaldelaEficaciaEducativa/EE.2-FlorMartell-Luis%20Medina.pdf>
- Hamayan. (1975). *Affective factors and language exposure in second language learning*.
- Hamayan. (1977). "Affective factors and Language Exposure in Second Language.
- Harasmin, L., Hiltz, S., & Turoff, M. (2000). *redes de aprendizaje. Guia para el aprendizaje en red*. Barcelona.
- Kancepolski, M. &. (2006). *El rendimiento escolar y la inteligencia*. . Buenos Aires: Paidos.
- Kolb, D. A. (1984). *experimental Learning*. Londres: Prentice Hall.
- Maslow. (1971). *A theory of meta motivation*. New York: viking press.
- Mattos. (1963). *Compendio de Didáctica General*. Buenos Aires.
- Naiman, N. F. (1978). *The Good Language Learner*. Toronto Ontario Institute for studies .
- Opperman, M. (2000). "*Triangulation - A Methodological discussion*". *International Journal of Tourism Research*. (Vol. Volumen 2).
- Ortiz, E. A. ( 2010). LA CARACTERIZACIÓN DE PERFILES DE ESTILOS DE APRENDIZAJE EN LA EDUCACION SUPERIOR. *Estilos de aprendizaje vol5, 1,20*.
- Oxford, R. L. (1990). *Language Learning Strategies: What every teacher should*. Boston.
- Piaget. (1970). *Phychology and Epistemology*. Paris: Gonthier.

- Pizarro, R. (1985). *Rasgos y Actitudes del Docente Efectivo. Tesis para optar al Grado de Magister en Ciencias de la Educación. Pontificia Universidad Católica de Chile.* Chile.
- Porto, A. y. (2004). *Características y rendimiento de estudiantes universitarios.* Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata.: n 24.
- Pritchard. (1952). *Investigation into the Relationship of Personality Traits and Ability in.*
- RAFFINI, J. (1993). *Winners without losers: Structures and Strategies for increasing Students motivation to learn.* Boston.
- Richards, J. C. (2008). *Teaching Listening and Speaking from theory to practice.* New York: Cambridge University Press.
- Rodriguez, A. (1991). *Psicología social.* Mexico: Trillas ISBN.
- Rubio, J. R. (martes, 22 de Enero de 2013). *En Educación, sitio en donde converge el análisis, crítica, opinión y propuesta en educacion.* Obtenido de La monotonía un problema común en un salón de clases: <http://en-educacion.blogspot.com/2013/01/la-monotonia-un-problema-comun-en-un.html>
- Sadler, R. (1989). *Formative assessment and the design of instructional systems.* queensland, santa Lucia, Australia.
- Salas, M. (1990). *Técnicas de estudio para enseñanzas medias y universitarias.* Madrid.
- Saldaña. (2010). Estilos de aprendizaje y rendimiento académico. *Estilos de aprendizaje. La importancia de reconocerlos en el aula, 2.*
- Sanchez. (2000). *Universidad de Santo Tomas.* Obtenido de [http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/mariachalelaPreescolar\\_Expresion\\_MediosyRecursosPedagogicos\\_MariaSChalela.-1/importancia\\_de\\_los\\_recursos\\_de\\_apoyo\\_pedaggico.html](http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/mariachalelaPreescolar_Expresion_MediosyRecursosPedagogicos_MariaSChalela.-1/importancia_de_los_recursos_de_apoyo_pedaggico.html)
- Schumann. (1978). The pidginization process: a model of second language. Rowley M, A. new bury House.

- Silva, S. (2014). *LA FALTA DE RECURSOS ECONÓMICOS, FACTOR NEGATIVO EN LA EDUCACIÓN*. Colima, Mexico.
- Smith, R. M. (1988). *Learning how to Learn*. United Kingdom: Open University Press, p. 24. .
- Stiggins, R., Arter, J., & Chappuis, J. y. (2007). *Classroom assessment for student learning: Doing it right- using it well*. pearson.
- Valette. (1964). *Some reflections on Second Language Learning in Young Children"*.
- Vasquez, G. (2000). *La destreza Oral* . madrid: edelsa.
- Vigotsky. (1970). *Mind in Society. The development of higher psychological processes*. Harvard University Press.
- Villacís, M. G. (06 de Marzo de 2006). *Influencia de los padres en el rendimiento escolar de sus hijos*. Obtenido de Comunicación y Diseño en circulación Electronica CODICE: <http://codice.anahuacmayab.mx/2117-1-Influencia+de+los+padres+en+el+rendimiento+escolar+de+sus+hijos..html#.WAeZsuRvTIU>
- Villaroel, H. &. (1987). *Caracterización de algunos factores del estudiante y su familia de escuelas urbanas y su incidencia en el rendimiento de Castellano y Matemática en el primer ciclo de Enseñanza General Básica*. . CPEIP.

# ANEXOS

## **9.1 Instrumentos de recopilación de Datos.**

### **9.1.1 Entrevista al docente.**

#### **Estimado Profesor:**

Se solicita de su valiosa colaboración, para que me permita realizarle una **entrevista** como instrumento, que facilite la recolección de información en el estudio investigativo que se realizará para optar al Título: Master en Formación de Formadores de Docentes.

De ante mano, muchas gracias por su apoyo

**Tema de Tesis:** Análisis de los factores que inciden en el bajo rendimiento académico en el módulo formativo de inglés de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I en la Escuela Nacional de Hotelería y Turismo del Instituto Nacional Tecnológico (ENAH- INATEC) en el I semestre del año 2016

#### **Correspondiente al siguiente propósito de general de investigación:**

- Analizar los factores que inciden en bajo rendimiento académico en el módulo de inglés en los estudiantes de Atención al cliente y recepción Hotelera I de la Escuela Nacional de Hotelería- INATEC en el primer semestre del año 2016.

#### **Propósitos específicos.**

- Determinar los factores metodológicos que inciden en bajo rendimiento académico en el módulo de inglés.
- Identificar los factores motivacionales que están incidiendo en el bajo rendimiento académico del módulo de inglés.
- Determinar la relación que existe entre los estilos de aprendizaje y el bajo rendimiento académico del módulo de inglés.

**Contesta a las siguientes preguntas con sinceridad.**

➤ **Estrategias metodológicas.**

1. ¿Qué tipo de estrategias o actividades de aula realiza para mejorar el rendimiento académico?
2. ¿Con que frecuencia utiliza recursos que no sean pizarra, marcador y borrador en su aula?
3. ¿Con que frecuencia realiza evaluaciones orales y escritas?
4. ¿Cuándo realiza evaluaciones para conocer los criterios de evaluación?
5. ¿Retroalimenta el desempeño de los estudiantes después de una evaluación? o en qué momento?

➤ **Motivación intrínseca de los estudiantes.**

1. ¿Qué estrategias motivacionales utiliza en clase?
2. ¿Qué tan frecuente los alumnos se sienten motivados en su clase? ¿Por qué cree eso?

➤ **La actitud de los estudiantes.**

3. ¿Sus alumnos se interesan por la clase en general?
4. ¿Considera que sus estudiantes tienen buena actitud para el estudio?
5. ¿Cómo considera el comportamiento de sus estudiantes ante las explicaciones en clases? ¿Por qué cree que ocurre esto?
6. ¿Los alumnos tienen un papel activo en clase?
7. ¿Los estudiantes realizan las tareas o actividades asignadas en su totalidad? ¿Cumplen en tiempo y forma?
8. ¿Los estudiantes demuestran disponibilidad al momento de realizar las asignaciones?
9. ¿Los estudiantes han demostrado rechazo o desmotivación a las actividades?



➤ **La afectividad en la interacción con otros. (La timidez, la ansiedad)**

10. ¿Cuándo asigna actividades los alumnos demuestran rechazo al trabajar con otros?
11. ¿Cree usted que los estudiantes tienen buenas relaciones entre sí?
12. ¿Qué situaciones han generado un ambiente de timidez en los estudiantes?
13. ¿Qué ha hecho usted al respecto?
14. ¿Cómo es su interacción con sus estudiantes?
15. ¿Ha sentido tensión en la interacción entre usted y los estudiantes?

➤ **La personalidad y las emociones.**

16. ¿Qué estrategia utiliza para integrar las diferentes personalidades que tiene en clase?
17. ¿Tiene alumnos pasivos? ¿Cómo trata con estos estudiantes?
18. ¿Crees que sus alumnos tienen una personalidad apta para ser recepcionista de Hotel? ¿Por qué?
19. ¿Qué características presentan estos estudiantes?

➤ **Estilos de Aprendizaje.**

20. ¿Qué estilos de aprendizajes conoce?
21. ¿Qué tipo de actividades adecua para incluir los estilos de aprendizaje?
22. ¿Utiliza actividades lúdicas en su clase?
23. ¿Usted trata de incluir los estilos de aprendizaje de sus estudiantes en las actividades que realiza en clase? Mencione dos estrategias.

➤ **Rendimiento académico. (Planteamiento del problema)**

24. ¿Cómo está el rendimiento académico de sus estudiantes?
25. ¿Me podría decir cuántos estudiantes tienen bajo rendimiento académico?
26. ¿Qué porcentaje de estudiantes tiene un bajo rendimiento académico en su clase?
27. ¿Por qué cree que presentan un bajo rendimiento académico?
28. ¿Por qué se les dificulta el idioma a estos estudiantes?

**Recomendaciones de mejora.**

29. ¿Qué aspectos usted que se debería de cambiar para mejorar el rendimiento académico?

### **9.1.2 Entrevista al Responsable de Registro Académico.**

Responsable de Registro Académico.

Escuela Nacional de Hotelería y Turismo.

Se solicita de su valiosa colaboración, para que brinde información relevante a la siguiente entrevista, además de la revisión de documentos que faciliten la recolección de datos para el estudio investigativo que se realizará para optar al título de Master en Formación de Formadores de Docentes.

De ante mano, muchas gracias por su apoyo

**Tema de Tesis:** Análisis de los factores que inciden en el bajo rendimiento académico en el módulo formativo de inglés de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I en la Escuela Nacional de Hotelería y Turismo del Instituto Nacional Tecnológico (ENAH- INATEC) en el I semestre del año 2016

**Correspondiente al siguiente propósito de general de investigación:**

- Analizar los factores que inciden en bajo rendimiento académico en el módulo de inglés en los estudiantes de Atención al cliente y recepción Hotelera I de la Escuela Nacional de Hotelería- INATEC en el primer semestre del año 2016.

**Contesta a las siguientes preguntas con sinceridad.**

1. ¿Describa el rendimiento académico de los estudiantes de Atención al cliente y recepción Hotelera en el módulo formativo de inglés?
2. ¿Cuáles son las últimas 3 actas de notas de los estudiantes de Atención al cliente?
3. ¿Estas reflejan un bajo rendimiento académico?
4. ¿Cuál es la nota mínima para pasar una clase?
5. ¿Cuál es el promedio más alto de los estudiantes de Atención al cliente y Recepción Hotelera?
6. ¿Cuántos alumnos se matriculan y cuántos alumnos se gradúan?

7. ¿Los alumnos realizan un retiro formal de la cualificación? ¿Expresan el motivo de tu retiro?

**Recomendaciones de mejora.**

8. ¿Qué cosas crees que se debería de cambiar para mejorar el bajo rendimiento académico?

### **9.1.3 Entrevista al Responsable del Departamento de Relaciones Externas.**

Departamento de Relaciones Externas.

INATEC.

Su oficina.

Se solicita de su valiosa colaboración, para que me permita entrevistarla para la obtener información relevante para el estudio investigativo final que se tiene que realizar para optar al Título: Master en Formación de Formadores de Docentes.

Su participación en la misma, traerá validez a la información de la tesis, enriqueciendo con aportes relacionados al siguiente tema:

Análisis de los factores que inciden en el bajo rendimiento académico en el módulo formativo de inglés de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I en la Escuela Nacional de Hotelería y Turismo del Instituto Nacional Tecnológico (ENAH- INATEC) en el I semestre del año 2016

Este tema corresponde al siguiente propósito de general de investigación:

Analizar los factores que inciden en bajo rendimiento académico en el módulo de inglés en los estudiantes de Atención al cliente y recepción Hotelera I de la Escuela Nacional de Hotelería- INATEC en el primer semestre del año 2016.

De ante mano, muchas gracias por su apoyo

Atenta,

Esther Blandón Garmendia.

Docente de Inglés.

Escuela Nacional de Hotelería y Turismo.

**Contesta a las siguientes preguntas con sinceridad.**

1. ¿Cuál ha sido su experiencia, asignando a los estudiantes de Atención al Cliente y Recepción Hotelera?
2. ¿Qué tan exigente es el inglés para los hoteles?
3. ¿Alguna vez ha tenido alguna queja con respecto al inglés de los estudiantes?
4. ¿Cree que el nivel de inglés de los estudiantes? Asociado a la siguiente escala (Malo, Regular, Bueno, Muy bueno o excelente? ¿Por qué?
5. ¿Cuál cree usted es la causa del bajo rendimiento del Módulo formativo del inglés?
6. ¿Se le es fácil o difícil asignar a los estudiantes en las empresas?
7. ¿En qué tipo de hoteles asignan a los estudiantes? ¿Por qué?

**Recomendaciones al problema.**

8. ¿Cuál cree usted, pueda ser la solución al problema del dominio del inglés como segunda lengua?
9. ¿Qué se puede hacer en la escuela para mejorar el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés?

#### **9.1.4 Grupo focal**

Estimado estudiante:

Se solicita de su valiosa participación en el siguiente **grupo focal**, el cual facilitará la recolección de información para un estudio investigativo que se realizará como requisito para optar al título de tesis para optar al título de Master en Formación de Formadores de Docentes.

De ante mano, muchas gracias por su apoyo

**Tema de Tesis:** Análisis de los factores que inciden en el bajo rendimiento académico en el módulo formativo de inglés de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I en la Escuela Nacional de Hotelería y Turismo del Instituto Nacional Tecnológico (ENAH- INATEC) en el I semestre del año 2016

**Correspondiente al siguiente propósito de investigación:**

**Propósito general:**

- Analizar los factores que inciden en bajo rendimiento académico en el módulo de inglés en los estudiantes de Atención al cliente y recepción Hotelera I de la Escuela Nacional de Hotelería (ENAH- INATEC) en el primer semestre del año 2016.

**Propósito específico:**

- Identificar los factores motivacionales que están incidiendo en el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés
- Describir los factores externos están incidiendo en el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés.

**Datos generales del grupo focal:**

<b>Nombre de la cualificación:</b>	<b>Atención al cliente y Recepción Hotelera I</b>		
<b>Fecha de aplicación.</b>			
<b>Semestre:</b>	<b>I</b>		
<b>Firmas:</b>	<b>Sexo</b>	<b>Número de Teléfonos.</b>	<b>Numero de cédulas.</b>
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			



**Contesta a las siguientes preguntas con sinceridad.**

- **La actitud**

1. ¿Cómo se comportan en el aula de clases?
2. ¿Creen que el idioma Inglés es un idioma fácil de aprender? ¿Por qué?
3. ¿Ustedes dedican horas de estudio para aprender el idioma?
4. ¿Consideran que participan en clase? ¿Por qué?
5. ¿Cuál es su actitud cuando el profesor les dice que hagan una asignación?
6. ¿Qué aspectos de sus actitudes cambiarían en cuanto a la clase de inglés? ¿Por qué?
7. ¿Cuál es su actitud ante un contenido de clase nuevo?
8. ¿Les gusta el idioma inglés? ¿Por qué?
9. ¿Se sienten motivados en la clase de inglés?
10. ¿Qué es lo que más les motiva o desmotiva de la clase?
11. ¿Qué necesitan para motivarse?

- **La afectividad en la interacción con otros**
- **la timidez, la ansiedad, tensión**
- **La afectividad en el entorno del aula.**

12. ¿Sienten timidez al participar en una situación en la que tenga que utilizar el inglés?
13. ¿Alguna vez han sentido nerviosismo, tensión o estado de ansiedad en la clase?
14. ¿Cómo reaccionan ustedes cuando pronuncian mal una palabra?
15. ¿Cómo se sienten cuando participas en clase?
16. ¿Tienen buena relación con tus compañeros de clase?
17. ¿Les gusta su aula de clases? ¿Qué cambiarían?
18. ¿Sienten empatía con tu profesor de inglés?
19. ¿El profesor les motiva al estudio?
20. ¿Creen que su motivación les afecta en sus calificaciones? ¿Por qué?

- **La personalidad**

21. ¿Se consideran personas tímidas?
22. ¿Tienen dificultades para interactuar con otros?
23. ¿Se consideran sociables? ¿Se les es fácil tener una conversación con otros en español?
24. ¿Están satisfechos con la carrera que escogieron, el inglés es parte de esa elección?
25. ¿Qué es lo que más te motiva de aprender un nuevo idioma? ¿Porque?
26. ¿Tienen la meta de encontrar trabajo de recepcionista bilingüe al terminar esta cualificación? Explica las razones de tu respuesta.
27. ¿En qué actividades del aula se sienten más motivados?
28. ¿En qué actividades se sienten desmotivados?
29. ¿Tienen motivación por el estudio en casa?
30. ¿Por qué se sienten motivados o desmotivados por la clase de inglés?

**Factores externos.**

1. ¿Tienen un lugar determinado de estudio? ¿Dónde?
2. ¿Tienen internet en sus casas? ¿Consideras que tienes buenas condiciones de estudio?
3. ¿Pueden estudiar sin perturbaciones de cualquier tipo en tus casas?
4. ¿Tienen apoyo de algún familiar, ya sea económica o emocionalmente?
5. ¿Cuentan con recursos económicos necesarios para estudiar?
6. ¿Qué tan frecuente estudian? ¿Por qué?
7. ¿Qué actividades realizan para mejorar su aprendizaje?

### **9.1.5 Guía de Observación**

Estimado Profesor:

Se solicita de su valiosa colaboración, para que me permita observar su clase, comprometiéndome a no ser una interrupción en la misma, esto con el objetivo de aplicar una guía de observación como instrumento que facilite la recolección de información en el estudio investigativo que se realizará para optar al Título: Master en Formación de Formadores de Docentes.

De ante mano, muchas gracias por su apoyo.

**Tema de Tesis:** Análisis de los factores que inciden en el bajo rendimiento académico en el módulo formativo de inglés de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I en la Escuela Nacional de Hotelería y Turismo del Instituto Nacional Tecnológico (ENAH- INATEC) en el I semestre del año 2016

#### **Correspondiente al siguiente propósito de general de investigación:**

- Analizar los factores que inciden en bajo rendimiento académico en el módulo de inglés en los estudiantes de Atención al cliente y recepción Hotelera I de la Escuela Nacional de Hotelería (ENAH- INATEC) en el primer semestre del año 2016.

#### **Propósitos específicos:**

- Determinar los factores metodológicos que inciden en bajo rendimiento académico en el módulo de inglés.
- Identificar los factores motivacionales que están incidiendo en el bajo rendimiento académico del módulo de inglés.

Para poder lograr este objetivo se requiere observar la clase del módulo de inglés 3 veces por semana en sesiones de 45 minutos, lo que corresponde a una hora de clase.

Grupo de clase			Hora de entrada:	Hora de salida:	Observaciones
Firma del profesor			Fecha:		
N°	<b>Sub-descriptores</b>	<b>Registro del cumplimiento</b>			
I.	<b>Estrategias didácticas aplicadas por el docente.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>		
1	El profesor utiliza un plan de clase estructurado.				
2	Se realizó una actividad de “warm up” o de inicio.				
3	Se realizaron estrategias de lectura. Skimming. <input type="checkbox"/> Scanning <input type="checkbox"/>				
4	Se realizaron estrategias de habla Juego de roles <input type="checkbox"/> diálogos <input type="checkbox"/> Speech <input type="checkbox"/> repeticiones <input type="checkbox"/> Discusiones <input type="checkbox"/> interacciones entre alumnos <input type="checkbox"/>				
5.	Se realizaron estrategias de escucha Listening for gist. <input type="checkbox"/> Listening for detail information <input type="checkbox"/> Listening to fill gaps. <input type="checkbox"/> Listening for attitude <input type="checkbox"/>				
6.	Se realizaron estrategias de escritura. Writing post cards and Letters <input type="checkbox"/> Writing compositions and essays <input type="checkbox"/> Completing simple texts <input type="checkbox"/>				
II.	<b>Asignación de actividades en el aula de clases.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>		

7.	Las actividades tienen un orden lógico			
8.	Las instrucciones de las actividades son claras.			
9.	Las asignaciones del docente son fáciles de entender porque utiliza vocabulario sencillo.			
10.	El profesor menciona el tiempo para realizar cada actividad.			
11.	Se realizaron diferentes actividades individuales <input type="checkbox"/> grupales <input type="checkbox"/> en pareja <input type="checkbox"/>			
III.	<b>Recursos didácticos.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12.	Se utilizaron diferentes recursos didácticos Diapositivas <input type="checkbox"/> Flascards <input type="checkbox"/> Computadora y data show <input type="checkbox"/> Grabadora <input type="checkbox"/> Papel <input type="checkbox"/> Marcadores <input type="checkbox"/> Pizarra <input type="checkbox"/> Videos <input type="checkbox"/> Textos <input type="checkbox"/>			
IV.	<b>Evaluaciones aplicadas por el docente.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13.	El profesor evalúa las actividades durante su ejecución.			
14.	El profesor realiza evaluaciones Orales <input type="checkbox"/> Escritas <input type="checkbox"/>			
15.	El profesor retroalimenta las actividades			
16.	Los estudiantes son críticos en cuanto a la corrección de las asignaciones.			
17.	Las evaluaciones son relevantes a los contenidos estudiados.			
V.	<b>Motivación Intrínseca.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18.	Se observó a los estudiantes y maestros motivados en la clase.			

19.	Se observó un ambiente de aprendizaje			
20.	Los alumnos se esfuerzan para realizar las actividades.			
VI.	La actitud	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21.	Todos los alumnos se mantuvieron enfocados en la clase			
22.	Los alumnos tienen un papel activo en la construcción del aprendizaje.			
23.	Los alumnos muestran interés en participar cuando el profesor hace preguntas.			
24.	Los estudiantes participaron en las actividades.			
VII	- La afectividad en la interacción con otros. (la timidez, la ansiedad)	<b>Si</b>	<b>No</b>	
25.	Hubo interacción entre todos los estudiantes			
26.	Las actividades realizadas generaron ansiedad en los alumnos.			
27.	Las actividades realizadas generaron timidez en los alumnos.			
28.	Se percibió un ambiente de respeto ante la interacción con los estudiantes y maestros.			
29.	Se percibió un ambiente de tensión o ansiedad ante la interacción del maestro y alumnos.			
VIII	- La personalidad y las emociones.	<b>Si</b>	<b>No</b>	
30.	Se realizaron actividades que integraron a			

	los estudiantes tímidos.			
31.	Existen dentro del aula de clases alumnos introvertidos			
32.	Existen alumnos pasivos en clase			
33.	Existen alumnos que hablan con madurez y seguros de sí mismos.			
34.	La personalidad de los estudiantes cabe dentro del perfil del recepcionista.			

**Observaciones generales:**

### **9.1.6 Encuesta**

Estimado estudiante:

Se solicita de su valiosa colaboración para la recolección de información relevante en la siguiente **encuesta** del investigativo que se realizará para optar al título de Master en Formación de Formadores de Docentes, cabe destacar que la información recolectada es manejada de forma confidencial, es decir no necesitamos que escribas tu nombre, por lo cual no afectará de ninguna manera sus calificaciones en el módulo de Inglés.

De ante mano, muchas gracias por su apoyo

**Tema de Tesis:** Análisis de los factores que inciden en el bajo rendimiento académico en el módulo formativo de inglés de la cualificación de Atención al Cliente y Recepción Hotelera I en la Escuela Nacional de Hotelería y Turismo del Instituto Nacional Tecnológico (ENAH- INATEC) en el I semestre del año 2016

#### **Propósito general:**

- Analizar los factores que inciden en bajo rendimiento académico en el módulo de inglés en los estudiantes de Atención al cliente y recepción Hotelera I de la Escuela Nacional de Hotelería (ENAH- INATEC) en el primer semestre del año 2016.

#### **Propósitos específicos.**

- Determinar los factores metodológicos que inciden en el bajo rendimiento académico del módulo de inglés.
- Describir los factores externos están incidiendo en el bajo rendimiento académico del módulo de inglés.
- Determinar la relación que existe entre los estilos de aprendizaje y el bajo rendimiento académico del módulo de inglés.



**DATOS DEL ENCUESTADO:**

Nombre de la cualificación:

Sexo:

Semestre:

Edad:

**Lea cada ítem y marque en la casilla que usted considere. Marque su respuesta con un (X)****➤ Estrategias didácticas aplicadas por el docente.**

<b>Indica la frecuencia de lo siguiente:</b>	<b>Nunca (1)</b>	<b>Pocas veces (2)</b>	<b>A veces (3)</b>	<b>Siempre (4)</b>	<b>Casi siempre (5)</b>
1. Realizas actividades de lectura.					
2. Realizas actividades de escucha					
3. Realizas actividades de escritura					
4. Realizas actividades orales.					

**➤ Asignación de actividades en el aula de clases.**

5. Las instrucciones del docente son claras					
6. El profesor asigna actividades en pareja.					
7. El profesor asigna actividades grupales					
8. El profesor asigna actividades individuales					

**➤ Recursos didácticos.**

9. Haces uso de libros o documentos.					
10. El profesor utiliza computadora y data show					
11. El profesor utiliza una grabadora					

12. Marcadores y Pizarra					
<b>➤ Evaluaciones aplicadas por el docente.</b>					
13. El profesor realiza evaluaciones individuales					
<b>Indica la frecuencia de lo siguiente:</b>	<b>Nunca (1)</b>	<b>Pocas veces (2)</b>	<b>A veces (3)</b>	<b>Siempre (4)</b>	<b>Casi siempre (5)</b>
14. El profesor da a conocer los criterios de evaluación.					
15. El profesor realiza pruebas escritas u orales.					
16. El profesor realiza retroalimentación.					
<b>➤ Condiciones de estudio.</b>					
17. Tu casa tiene un ambiente tranquilo y agradable de estudio.					
18. Tu casa posee una habitación en donde puedes estudiar.					
19. En tu casa no hay ruido que disturbe tu estudio.					
<b>➤ Recursos económicos</b>					
20. Cuentas con un diccionario para estudiar.					
21. Tienes acceso a internet para realizar tareas o investigaciones.					
22. Tienes recursos económicos para tu transporte a la escuela.					
<b>➤ Entorno familiar.</b>					
23. Tus padres supervisan y apoyan tu desempeño en clase.					
24. Tus familiares tienen una influencia positiva en tus estudios.					
25. Tus padres hablan inglés o algún miembro de la familia que pueda ayudarte en tus estudios.					

➤ Hábitos de estudio relacionadas al idioma.						
26. Tienes hábitos de estudio de vocabulario.						
27. Realizas todas tus tareas en casa.						
28. Planificas tus hábitos de estudio con tiempo y lugar.						
29. Cuando estudias utilizas apuntes, diccionario o el uso del internet.						
<b>Indica la frecuencia de lo siguiente:</b>		<b>Nunca (1)</b>	<b>Pocas veces (2)</b>	<b>A veces (3)</b>	<b>Siempre (4)</b>	<b>Casi siempre (5)</b>
En cuanto a tus estilos de aprendizaje.						
visual	30. Asimilo más con la lectura					
	31. Adquiero más rápido los mensajes cuando veo imágenes					
	32. Aprendo más rápido si veo una demostración					
	33. Me gustan las presentaciones en power point.					
	34. Aprendo mejor cuando veo videos de cómo hacer algo					
auditivo	35. Asimilo más escuchando al maestro.					
	36. Aprendo fácilmente cuando realizo actividades de escucha como canciones.					
	37. Me agradan las actividades de escucha y repetición.					
	38. Cuando me dictan adquiero más rápido la información.					
	39. Me interesa escuchar al profesor cuando explica.					

kinestésico	40. Me gusta realizar actividades como rol plays y dramatizaciones.					
	41. Cuando realizo proyectos de creación como maquetas asimilo mejor.					
	42. Las actividades que incluyen la práctica oral o escrita me facilita mi aprendizaje.					
	43. Me gusta realizar juegos en clase en donde involucre el movimiento dentro del aula.					
	44. Me gusta realizar actividades como rol plays y dramatizaciones.					

## 9.2 Tablas de reducción de datos.

### 9.4.1 Matriz de reducción de recopilación de los datos de las observaciones

Propósito de la Investigación.	Conclusiones descriptivas e interpretación de las técnicas de recopilación de la información.				
	Técnicas de recopilación de datos correspondiente al propósito de investigación.				Conclusiones de la Triangulación
	Observación de la clase día 1	Observación de la clase día 2	Observación de la clase día 3	Observación de la clase día 4	
<p>➤ Determinar los factores metodológicos que inciden en el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés.</p>	<p>➤ Se presentó un plan de clases.</p> <p>➤ Se realizó una actividad de calentamiento.</p> <p>➤ Se tomó asistencia.</p> <p>➤ Se revisó la tarea.</p> <p>➤ Hubo interrupciones a la clase por otros estudiantes que irrumpieron el aula.</p> <p>➤ No se realizaron actividades de lectura.</p> <p>➤ Se hizo una actividad de escucha.</p> <p>➤ Se completó el texto</p>	<p>➤ Se presentó un plan de clases.</p> <p>➤ No se realizó una actividad de calentamiento.</p> <p>➤ Se escribió el vocabulario en la pizarra y se incitó a escribirlo en el cuaderno.</p> <p>➤ Se tomó asistencia.</p> <p>➤ Se revisó la tarea, pero ningún estudiante la realizó y se realizó esta actividad como calentamiento.</p> <p>➤ Hubo interrupciones a la clase por otros estudiantes que</p>	<p>➤ Se presentó un plan de clases.</p> <p>➤ No se realizó una actividad de calentamiento.</p> <p>➤ Se tomó asistencia.</p> <p>➤ Se revisó la tarea.</p> <p>➤ Hubo interrupciones a la clase por otros estudiantes que irrumpieron el aula.</p> <p>➤ Se realizaron repeticiones orales.</p> <p>➤ Los alumnos copiaron su tarea unos con otros, el profesor no dio puntaje.</p> <p>➤ No se realizaron actividades de lectura.</p> <p>➤ Se realizaron actividades</p>	<p>➤ Se presentó un plan de clases.</p> <p>➤ No se realizó una actividad de calentamiento.</p> <p>➤ Se tomó asistencia.</p> <p>➤ Se revisó la tarea.</p> <p>➤ Se percibió un ambiente de desorden</p> <p>➤ No hubo interrupciones a la clase por otros estudiantes que irrumpieron el aula.</p> <p>➤ Se realizaron repeticiones orales.</p> <p>➤ Los alumnos realizaron la tarea parcialmente.</p> <p>➤ No se realizaron actividades de</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre se presentó un plan de clases estructurado.</li> <li>2. Siempre se revisó la tarea como una actividad inicial y se pasó asistencia.</li> <li>3. Solamente se observaron dos días en los que se realizaron juegos.</li> <li>4. En la mayoría de las veces hubo interrupciones a la clase.</li> <li>5. Siempre se utilizó la pizarra y marcadores como medios del maestro.</li> <li>6. La grabadora y la computadora fueron utilizadas la mitad de las veces.</li> <li>7. Los</li> </ol>

	<p>que se utilizan diariamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Utilizaron pizarra y marcadores, sus libros de texto, lapiceros y cuadernos,</li> <li>➤ Se realizaron evaluaciones escritas y orales de contenidos estudiados.</li> <li>➤ Las actividades tuvieron un orden lógico.</li> <li>➤ Las asignaciones fueron a veces entendidas por los estudiantes.</li> <li>➤ El profesor nunca mencionó el tiempo a realizar las actividades.</li> <li>➤ Se realizaron actividades grupales.</li> <li>➤ El profesor retroalimentó cada una de las actividades.</li> <li>➤ No todos</li> </ul>	<p>irrumplieron el aula.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se observó a los estudiantes en actividades que no tenían que ver con la clase, como observando hacia afuera, chateando, platicando en español.</li> <li>➤ Ninguno de los estudiantes realizó la tarea.</li> <li>➤ No se realizaron actividades de lectura.</li> <li>➤ Se realizaron actividades en grupo</li> <li>➤ Se hizo una actividad de escucha con ayuda de la grabadora.</li> <li>➤ Se completó el texto que se utilizan diariamente.</li> <li>➤ Utilizaron pizarra y marcadores, sus libros de texto, lapiceros y cuadernos,</li> <li>➤ Se realizaron evaluaciones</li> </ul>	<p>individuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se hizo una actividad de escucha con ayuda de la computadora.</li> <li>➤ Se completó el texto que se utilizan diariamente.</li> <li>➤ Utilizaron pizarra y marcadores, sus libros de texto, lapiceros y cuadernos,</li> <li>➤ Se realizaron evaluaciones escritas y orales de contenidos estudiados.</li> <li>➤ Las actividades tuvieron un orden lógico.</li> <li>➤ Los estudiantes no realizaron un juego</li> <li>➤ Las asignaciones no fueron entendidas por los estudiantes.</li> <li>➤ El profesor nunca mencionó el tiempo a realizar las actividades.</li> <li>➤ Se realizaron actividades grupales.</li> <li>➤ El profesor retroalimentó cada una de las actividades.</li> <li>➤ No todos los estudiantes fueron críticos en cuanto a las</li> </ul>	<p>lectura.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se realizaron actividades individuales.</li> <li>➤ Se hizo una actividad de escucha con ayuda de la grabadora.</li> <li>➤ Los estudiantes demostraron dificultades para entenderle a la conversación de la grabadora.</li> <li>➤ Hubieron menos estudiantes en la clase.</li> <li>➤ Se completó el texto que se utilizan diariamente.</li> <li>➤ Utilizaron pizarra y marcadores, sus libros de texto, lapiceros y cuadernos,</li> <li>➤ Se realizaron evaluaciones escritas y orales de contenidos estudiados.</li> <li>➤ Las actividades tuvieron un orden lógico.</li> <li>➤ Los estudiantes no realizaron un juego</li> </ul>	<p>estudiantes siempre utilizaron su libro de texto en todas las observaciones.</p> <p>8. La mayoría de las veces el profesor les corrige la pronunciación.</p> <p>9. Nunca se realizaron actividades de: Lecturas, ejercicios en donde ellos tuvieran que dar su punto de vista de manera oral, solamente se reprodujeron frases cortas o solamente una palabra.</p> <p>10. Las actividades siempre tuvieron un orden lógico.</p> <p>11. Las Asignaciones no fueron entendidas en la mayoría de las veces.</p> <p>12. Los alumnos no participaban a menos que se les impusiera la tarea de hacerlo.</p> <p>13. El profesor no menciona el tiempo a realizar las actividades.</p>
--	---	--	---	--	---

	<p>los estudiantes fueron críticos en cuanto a las correcciones del profesor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las evaluaciones fueron relevantes a los contenidos.</li> </ul>	<p>escritas y orales de contenidos estudiados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las actividades tuvieron un orden lógico.</li> <li>➤ Los estudiantes realizaron un juego</li> <li>➤ Las asignaciones no fueron entendidas por los estudiantes.</li> <li>➤ El profesor nunca mencionó el tiempo a realizar las actividades.</li> <li>➤ Se realizaron actividades grupales.</li> <li>➤ El profesor retroalimentó cada una de las actividades.</li> <li>➤ No todos los estudiantes fueron críticos en cuanto a las correcciones del profesor.</li> <li>➤ Las evaluaciones fueron relevantes a los contenidos.</li> <li>➤ Los</li> </ul>	<p>correcciones del profesor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las evaluaciones fueron relevantes a los contenidos.</li> <li>➤ Los alumnos no estuvieron enfocados en la clase.</li> <li>➤ No todos los estudiantes tuvieron un papel activo, a menos de que se les preguntara.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las asignaciones no fueron entendidas por los estudiantes.</li> <li>➤ El profesor nunca mencionó el tiempo a realizar las actividades.</li> <li>➤ Se realizaron actividades grupales.</li> <li>➤ El profesor retroalimentó cada una de las actividades.</li> <li>➤ No todos los estudiantes fueron críticos en cuanto a las correcciones del profesor.</li> <li>➤ Las evaluaciones fueron relevantes a los contenidos.</li> <li>➤ Los alumnos no estuvieron enfocados en la clase.</li> <li>➤ No todos los estudiantes tuvieron un papel activo, a menos de que se les preguntara.</li> </ul>	<p>14. Se realizaron actividades grupales, individuales y en pareja.</p> <p>15. El profesor retroalimentó durante las asignaciones.</p> <p>16. Se observó a los estudiantes realizaron actividades no correspondientes a la clase.</p> <p>17. Algunas veces los estudiantes fueron críticos ante las observaciones del profesor.</p> <p>18. En todas las observaciones se notó a los estudiantes de manera pasiva.</p> <p>19. Las evaluaciones fueron en torno a las tareas, no se observaron otras actividades.</p>
--	--	--	--	--	--

		<p>alumnos no estuvieron enfocados en la clase.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No todos los estudiantes tuvieron un papel activo, a menos de que se les preguntara.</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificar los factores motivacionales que están incidiendo en el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No se observó a los estudiantes ni al profesor motivados, por la clase.</li> <li>➤ A veces se notó un ambiente de aprendizaje.</li> <li>➤ Los alumnos no tienen un papel activo en la construcción de su aprendizaje.</li> <li>➤ Los alumnos no muestran interés cuando se les pregunta.</li> <li>➤ No todos los estudiantes participaron de manera voluntaria a la clase.</li> <li>➤ Casi no</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No se observó al profesor motivado, por la clase.</li> <li>➤ Los estudiantes se motivaron cuando realizaron la actividad boargame.</li> <li>➤ A veces se notó un ambiente de aprendizaje.</li> <li>➤ Los alumnos no tienen un papel activo en la construcción de su aprendizaje.</li> <li>➤ Los alumnos no muestran interés cuando se les pregunta.</li> <li>➤ No todos los estudiantes participaron de manera voluntaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No se observó al profesor motivado, por la clase.</li> <li>➤ No se realizaron juegos.</li> <li>➤ A veces se notó un ambiente de aprendizaje.</li> <li>➤ Los alumnos no tienen un papel activo en la construcción de su aprendizaje.</li> <li>➤ Los alumnos no muestran interés cuando se les pregunta.</li> <li>➤ No todos los estudiantes participaron de manera voluntaria a la clase.</li> <li>➤ Hubo interacción en la clase.</li> <li>➤ Como los estudiantes no realizaron la tarea esto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No se observó al profesor motivado, por la clase.</li> <li>➤ No se realizaron juegos.</li> <li>➤ A veces se notó un ambiente de aprendizaje.</li> <li>➤ Los alumnos no tienen un papel activo en la construcción de su aprendizaje.</li> <li>➤ Los alumnos no muestran interés cuando se les pregunta.</li> <li>➤ No todos los estudiantes participaron de manera voluntaria a la clase.</li> <li>➤ Hubo interacción en la clase.</li> <li>➤ Como los</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solamente se notó motivación en actividades lúdicas.</li> <li>2. No todos los estudiantes participaron de manera voluntaria.</li> <li>3. La mayoría de los estudiantes no demostró interés por la clase.</li> <li>4. La participación oral generó timidez, ansiedad y tensión.</li> <li>5. Se percibió un ambiente de tensión especialment</li> </ol>



	<p>hubo interacción entre los estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las actividades generaron ansiedad en los estudiantes.</li> <li>➤ Las actividades generaron timidez a la mitad de los estudiantes.</li> <li>➤ Se percibió momentos de irrespeto por parte de los alumnos hacia el profesor y viceversa.</li> <li>➤ Se percibió un ambiente de tensión especialmente al corregir la tarea.</li> <li>➤ Se notaron estudiantes que no participaron del todo.</li> <li>➤ Había estudiantes pasivos en clase.</li> <li>➤ Algunos estudiantes actuaron con</li> </ul>	<p>a la clase.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hubo interacción en la clase.</li> <li>➤ Solo cuando se revisó la tarea, creo un poco de ansiedad.</li> <li>➤ Las actividades generaron timidez a la mitad de los estudiantes.</li> <li>➤ Se percibió un ambiente de tensión especialmente al corregir la tarea.</li> <li>➤ Se notaron estudiantes que no participaron del todo.</li> <li>➤ Había estudiantes pasivos en clase.</li> <li>➤ Algunos estudiantes actuaron con inseguridad al participar.</li> </ul>	<p>genero inseguridad y timidez.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las actividades generaron timidez a la mitad de los estudiantes.</li> <li>➤ Se percibió un ambiente de tensión especialmente al corregir la tarea.</li> <li>➤ Se notaron estudiantes que no participaron del todo.</li> <li>➤ Había estudiantes pasivos en clase.</li> <li>➤ Algunos estudiantes actuaron con inseguridad al participar.</li> <li>➤ Los estudiantes dijeron que el ambiente les parecía muy helado.</li> </ul>	<p>estudiantes no realizaron la tarea esto genero inseguridad y timidez.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las actividades generaron timidez a la mitad de los estudiantes.</li> <li>➤ Se percibió un ambiente de tensión especialmente al corregir la tarea.</li> <li>➤ Se notaron estudiantes que no participaron del todo.</li> <li>➤ Había estudiantes pasivos en clase.</li> <li>➤ Algunos estudiantes actuaron con inseguridad al participar.</li> </ul>	<p>e al corregir la tarea.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Se notaron estudiantes que no participaron del todo.</li> <li>7. Había estudiantes pasivos en clase.</li> <li>8. Algunos estudiantes actuaron con inseguridad al participar.</li> <li>9. Había estudiantes pasivos en clase.</li> <li>10. Algunos estudiantes actuaron con inseguridad al participar.</li> <li>11. Se percibió momentos de irrespeto por parte de los alumnos hacia el profesor y viceversa.</li> </ol>
--	---	---	--	---	--

	inseguridad al participar.				
--	----------------------------	--	--	--	--

#### 9.4.2 Matriz de reducción de recopilación de los datos de las entrevistas.

Propósito de la Investigación.	Conclusiones descriptivas e interpretación de las técnicas de recopilación de la información.			
	Técnicas de recopilación de datos correspondiente al propósito de investigación.			Conclusiones de la Triangulación
	Guía de observación	Entrevista en profundidad al docente	Encuesta aplicada a los estudiantes.	
<p>➤ Determinar los factores metodológicos que inciden en el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Siempre se presentó un plan de clases estructurado.</li> <li>Siempre se revisó la tarea como una actividad inicial y se pasó asistencia.</li> <li>Solamente se observaron dos días en los que se realizaron juegos.</li> <li>En la mayoría de las veces hubo interrupciones a la clase.</li> <li>Siempre se utilizó la pizarra y marcadores como medios del maestro.</li> <li>La grabadora y la computadora fueron utilizadas la mitad de las veces.</li> <li>Los estudiantes siempre utilizaron su libro de texto en todas las observaciones.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realizan actividades orales y escritas en dependencia del contenido.</li> <li>✓ Se utiliza el libro de texto Up beat y todos sus componentes debido a la carencia de otros recursos.</li> <li>✓ Se utilizan algunas páginas web como englishworksheet.com, teachthis.com y eslgalaxy.com especialmente los boardgames.</li> <li>✓ Se utiliza la grabadora y una computadora para 22 estudiantes.</li> <li>✓ Se realiza el examen de manera escrita, mensual dividido en partes de escucha, gramática y ejercicios relacionados de recepción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los resultados de la encuesta expresan lo siguiente en cuanto a estrategias metodológicas.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>El docente de inglés utiliza más actividades de lectura, que de escucha, escritura u orales.</li> <li>Las asignaciones del profesor a veces son claras.</li> <li>El profesor realiza de igual manera actividades en pareja y actividades individuales y a veces realiza actividades en grupos.</li> <li>El profesor pocas veces usa una</li> </ol>	

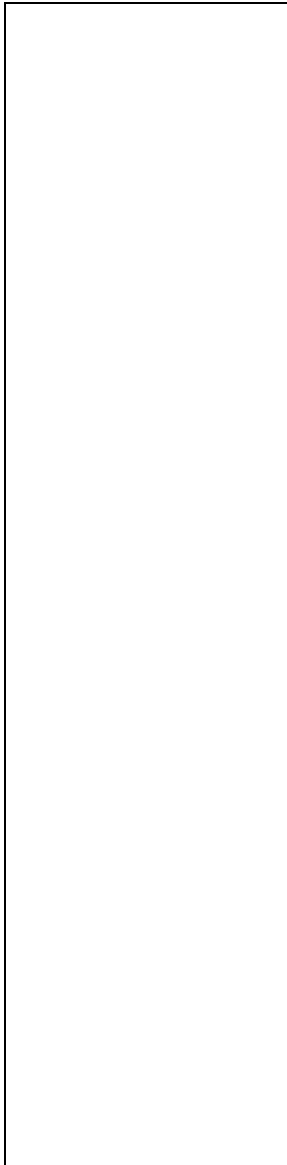
	<p>8. La mayoría de las veces el profesor les corrige la pronunciación.</p> <p>9. Nunca se realizaron actividades de: Lecturas, ejercicios en donde ellos tuvieran que dar su punto de vista de manera oral, solamente se reprodujeron frases cortas o solamente una palabra.</p> <p>10. Las actividades siempre tuvieron un orden lógico.</p> <p>11. Las asignaciones no fueron entendidas en la mayoría de las veces.</p> <p>12. Los alumnos no participaban a menos que se les impusiera la tarea de hacerlo.</p> <p>13. El profesor no menciona el tiempo a realizar las actividades.</p> <p>14. Se realizaron actividades grupales, individuales y en pareja.</p> <p>15. El profesor retroalimenta durante las asignaciones.</p> <p>16. Se observó a los estudiantes realizaron actividades no correspondientes a la clase.</p> <p>17. Algunas veces los estudiantes fueron críticos</p>	<p>✓ Se realizan retroalimentaciones durante las asignaciones o al final.</p> <p>✓ Los estudiantes siempre cometen los mismos errores, porque no tienen hábitos de estudio.</p>	<p>computadora o data show en clase, lo que más utiliza son libros y documentos así como la pizarra y el marcador.</p> <p>5. El profesor siempre realizar evaluaciones individuales.</p> <p>6. El profesor siempre da a conocer los criterios de evaluación.</p> <p>7. Siempre realiza pruebas escritas y orales y a veces realiza retroalimentación.</p>	
--	---	---	---	--

	<p>ante las observaciones del profesor.</p> <p>18. En todas las observaciones se notó a los estudiantes de manera pasiva.</p> <p>19. Las evaluaciones fueron en torno a las tareas, no se observaron otras actividades.</p>			
<p>➤ Identificar los factores motivacionales que están incidiendo en el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés</p>	<p><b>Guía de observación</b></p>	<p><b>Entrevista en profundidad al docente</b></p>	<p><b>Grupo focal</b></p>	
	<p>1. Solamente se notó motivación en actividades lúdicas.</p> <p>2. No todos los estudiantes participaron de manera voluntaria.</p> <p>3. La mayoría de los estudiantes no demostró interés por la clase.</p> <p>4. La participación oral generó timidez, ansiedad y tensión.</p> <p>5. Se percibió un ambiente de tensión especialmente al corregir la tarea.</p> <p>6. Se notaron estudiantes que no participaron del todo.</p> <p>7. Había estudiantes pasivos en clase.</p> <p>8. Algunos estudiantes actuaron con inseguridad al participar.</p> <p>9. Había estudiantes</p>	<p>✓ A veces se realizan juegos y es una actividad que siempre les gusta a los estudiantes, porque no tienen miedo de cometer errores entre ellos.</p> <p>✓ Las actividades lúdicas se hacen de vez en cuando para no abusar de las mismas y cubrir el contenido que se tiene previsto.</p> <p>✓ Los estudiantes pocas veces se sienten motivados, toman el inglés como otra clase más.</p> <p>✓ Los estudiantes solo se motivan si hay juegos, sin mucho ejercicio.</p> <p>✓ Los estudiantes no saben que deben llevar muchas horas de inglés y que la exigencia es mucha.</p> <p>✓ El docente no cree que estén interesados en el inglés, algunos se retiran por</p>	<p>✓ Los estudiantes a veces prestan atención, pero si tienen disponibilidad para realizar las actividades en clase.</p> <p>✓ Los estudiantes actúan de manera tímida, insegura al momento de participar.</p> <p>✓ Los estudiantes aducen que no existe interacción.</p> <p>✓ Los estudiantes aducen que tienen buen comportamiento cuando se trata de atender a las explicaciones.</p> <p>✓ La clase la sienten difícil, porque llevan otras clases en paralelo.</p> <p>✓ El horario no les</p>	

pasivos en clase.  
10. Algunos estudiantes actuaron con inseguridad al participar.  
11. Se percibió momentos de irrespeto por parte de los alumnos hacia el profesor y viceversa.

la mucha exigencia.  
✓ No se cree tengan actitud para el estudio, muchos de ellos ni deberían de estudiar recepción  
✓ A los estudiantes no les gusta el inglés.  
✓ No realizan tareas y si las hacen entonces es copia del compañero, llenan por llenar los ejercicios sin saber porque lo hacen.  
✓ Los estudiantes tienen una percepción negativa del profesor, debido a que les llama la atención por incumplimiento de asignaciones.  
✓ Atienden a la explicación de la clase, tienen un papel activo.  
✓ Siempre se les pregunta a los que tienen más bajo rendimiento académico.  
✓ No investigan el vocabulario nuevo, no usan diccionarios.  
✓ Tienen mala actitud en cuanto al uso del teléfono y mucho uso del español en clase.  
✓ No participan en inglés.  
✓ Tienen buenas relaciones entre ellos.  
✓ Demuestran timidez e inseguridad porque no estudian.

motiva ni a ellos ni al profesor porque son 4 horas por la tarde.  
✓ Creen que el inglés es un idioma difícil de aprender, debido a que nunca lo habían estudiado y a veces se han querido salir de la cualificación por la mucha exigencia.  
✓ No tienen motivación por el estudio porque no tienen tiempo para hacerlo, en tiempos libres ven videos o escuchan música en inglés.  
✓ El profesor hace que participen a la fuerza.  
✓ No me motiva un tema nuevo, porque pienso que será más difícil que el anterior.  
✓ Tienen expectativas que el próximo semestre será más difícil y eso les desmotiva.  
✓ La actitud el profesor los desmotiva, nos fomenta estrés, nerviosismo y ansiedad y dolores de cabeza.  
✓ La clase les parece muy prolongada.  
✓ Si tuvieran que



			<p>cambiar algo sería anular las tareas en casa, la actitud de profesor y el tiempo disponible para el estudio. La creación de un curso de nivelación ayudaría más a la comprensión de los temas que están recibiendo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Los estudiantes se motivan por los beneficios que traería el aprender un nuevo idioma, pero lo ven muy difícil.</li><li>✓ No se consideran personas tímidas pero al momento de participar en inglés sí.</li><li>✓ Existen buenas relaciones entre sus compañeros, no se tienen pena entre ellos.</li><li>✓ Actúan diferente con otros profesores.</li><li>✓ Con respecto al aula, les gusta que pueden ver desde diferentes ángulos, no les gusta el tamaño y la gran cantidad de sillas dañadas. Aprecian que tenga aire acondicionado.</li><li>✓ Les desmotiva que no</li></ul>	
--	--	--	--	--

hayan otros recursos, solamente tienen disponible una computadora.

- ✓ Encuentran la ventaja que tienen el mostrador de recepción.
- ✓ Les desmotiva que no pueden pegar nada en las paredes porque son de vidrio y se puede dañar.
- ✓ El tono de voz del profesor ha influido en las bajas notas les estresa y les da miedo.
- ✓ Si tuvieran la oportunidad se cambiarían de carrera.
- ✓ No sabían de la exigencia, de la cantidad de horas que recibirían, por lo tanto el inglés no fue su elección.
- ✓ A la mayoría les gusta la cualificación, aunque hay personas que la llevan porque no tenían otra opción.
- ✓ Tienen las expectativas de trabajar en un hotel o de recepcionista.
- ✓ Se autoevalúan lo que han aprendido y les


			<p>desmotiva porque ven que es poco y no se sienten capaces de aprobar el próximo nivel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los estudiantes prefieren las actividades lúdicas.</li> <li>✓ Las actividades de habla les generan inseguridad.</li> <li>✓ No tienen hábitos de estudio por falta de tiempo.</li> </ul>	
<p>➤ Describir los factores externos están incidiendo en el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés.</p>	<p><b>Grupo focal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los estudiantes no tienen un lugar determinado estudio.</li> <li>➤ No tienen buenas condiciones de estudio en casa.</li> <li>➤ La mayoría no tiene internet.</li> <li>➤ La mayoría tiene el apoyo sus familiares aunque estos no hablen inglés.</li> <li>➤ Algunos estudiantes han tenido dificultades económicas que les han impedido ir a clases y sacar las fotocopias de material didáctico.</li> <li>➤ Los estudiantes dicen que no estudian en sus casa por falta de tiempo, por las responsabilidades y por la distancia de la escuela llegan muy tarde a sus casas, una de ellas es casada.</li> <li>➤ Realizan actividades como escuchar música en inglés o ven películas en inglés.</li> <li>➤ Algunos de ellos estudian en la escuela de idiomas (ANI).</li> </ul>	<p><b>Encuesta aplicada a los estudiantes.</b></p> <p>Los resultados de la encuesta expresan lo siguiente en cuanto a los factores externos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los estudiantes expresaron que sus casas a veces tienen un ambiente tranquilo y agradable de estudio.</li> <li>2. Todos expresaron que siempre hay una habitación en donde pueden estudiar.</li> <li>3. Sus casas siempre está fuera de ruido que disturbe su estudio.</li> <li>4. Todos mencionaron que siempre tienen un diccionario en sus casas, internet y recursos económicos para transportarse a la escuela.</li> <li>5. Ninguno de sus padres supervisa sus estudios.</li> <li>6. Siempre tienen una influencia positiva de sus estudios.</li> <li>7. Ninguno de sus familiares habla</li> </ol>	<p>TRIANGULACION</p>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuando hacen tareas buscan las palabras en el diccionario.</li> </ul>	<p>inglés.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. A veces realizan estudio de vocabulario.</li> <li>9. A veces realizan las tareas en casa.</li> <li>10. A veces planifican sus hábitos de estudio con tiempo y lugar.</li> <li>11. Cuando estudian siempre utilizan sus apuntes, diccionario o el uso del internet.</li> </ol>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Determinar la relación que existe entre los estilos de aprendizaje y el bajo rendimiento académico del módulo formativo de inglés.</li> </ul>	<p><b>Entrevista en profundidad aplicada al docente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El profesor conoce de una manera superficial los estilos de aprendizaje, el mencionó el matemático, el espacial, el visual, el auditivo, pero no los tiene presente en sus enseñanzas, no tienen identificados a sus estudiantes por estilos de aprendizaje.</li> <li>➤ A notado que a sus estudiantes les gusta los juegos de mesa.</li> <li>➤ Para los auditivos, siempre utiliza la grabadora.</li> <li>➤ El profesor cree que el libro que utiliza esta completo para cualquier tipo de estilo de aprendizaje.</li> <li>➤ El profesor dice que no tiene acceso a otros recursos que mejorarían la inclusión de los estilos de aprendizaje.</li> <li>➤ Los recursos didácticos irán en dependencia del enfoque, del contenido y sus objetivos.</li> <li>➤ Dice que el aula es pequeña para realizar actividades de interacción.</li> </ul>	<p><b>Encuesta aplicada a los estudiantes.</b></p> <p>Según los datos encontrados en la encuesta.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los estudiantes a veces asimilan con la lectura, imágenes, videos, power point.</li> <li>2. Los estudiantes a veces aprenden escuchando al maestro, canciones, repeticiones y dictados.</li> <li>3. Los estudiantes siempre se interesan cuando el profesor explica.</li> <li>4. Los estudiantes siempre les gusta cuando realizan role plays.</li> <li>5. Los estudiantes pocas veces aprenden realizando proyectos.</li> <li>6. Los estudiantes siempre les gusta realizar prácticas orales y escritas.</li> <li>7. Los estudiantes siempre les gusta realizar juegos en donde se involucre juegos en el aula.</li> </ol>	

## 9.1.7 Revisión Documental.

### 9.1.7.1 Retiros de matrícula.

Retiro de Matrícula		 Escuela Nacional de Hotelería INATEC
---------------------	--	---

Fecha de Retiro: 10-05-16

Estimados señores, Registro Académico, Escuela Nacional de Hotelería, Por ese medio tengo a bien solicitar Retiro de Matrícula de la cualificación:

- Operaciones auxiliares en servicio de alojamiento y limpieza
- Técnico General en cocina y gastronomía
- Técnico General en pastelería y panadería
- Técnico General servicio en restaurante, bar y cafetería
- Técnico Especialista en Atención al cliente y recepción hotelera
- Técnico Especialista en Dirección de alimentos y bebidas en hotelería
- Técnico Especialista en Guía de Turistas

Correspondiente al I Semestre del año 2016 del turno Matutino por motivos de:  
problema economicos y personalu  
que llevaron a fracasos en los estudios  
de tal manera no segui.

Sin más a qué referirme, le saludo.


Maria Alejandra Lackwood Zedón Alejandro Zedón  
Nombres y Apellidos del Estudiante: Firma del Estudiante:

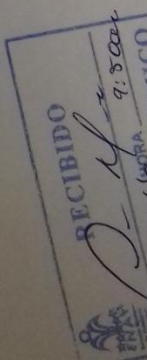
Número de Cédula del Estudiante: 408-210896-0001X

Soportes adjuntos (este campo será llenado por registro académico):  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Recibido Registro Académico:

Autorizado por: [Firma]  
Firma y Sello del Responsable de registro académico





Fecha de Retiro: 22-02-16

Estimados señores, Registro Académico, Escuela Nacional de Hotelería, Por ese medio tengo a bien solicitar Retiro de Matrícula de la cualificación:

- Operaciones auxiliares en servicio de alojamiento y limpieza
- Técnico General en cocina y gastronomía
- Técnico General en pastelería y panadería
- Técnico General servicio en restaurante, bar y cafetería
- Técnico Especialista en Atención al cliente y recepción hotelera
- Técnico Especialista en Dirección de alimentos y bebidas en hotelería
- Técnico Especialista en Guía de Turistas

Correspondiente al I Semestre del año 2016 del turno Matutino por motivos de: Salud de mi papá y no tengo nadie que me lo cuide. Soy hija única por lo tanto he decidido retirarme.

Sin más a qué referirme, le saludo.

Heylyn Garcia López  
Nombres y Apellidos del Estudiante:

Heylyn Garcia  
Firma del Estudiante:

Número de Cédula del Estudiante: 610-180896-0004H

Soportes adjuntos (este campo será llenado por registro académico):

Recibido Registro Académico:

Autorizado por:

[Firma]  
Firma y Sello del Responsable de registro académico



de Hotelería  
INATEC

Fecha de Retiro: 18/04/16.

Estimados señores, Registro Académico, Escuela Nacional de Hotelería, Por ese medio tengo a bien solicitar Retiro de Matrícula de la cualificación:

- Operaciones auxiliares en servicio de alojamiento y limpieza
- Técnico General en cocina y gastronomía
- Técnico General en pastelería y panadería
- Técnico General servicio en restaurante, bar y cafetería
- Técnico Especialista en Atención al cliente y recepción hotelera
- Técnico Especialista en Dirección de alimentos y bebidas en hotelería
- Técnico Especialista en Guía de Turistas

Correspondiente al I Semestre del año 2016 del turno Matutino por motivos de:

Como me retiro por motivo de inglés, no tenía conocimiento del inglés, muy avanzado al inglés de aquí y me sentía toda forzada en el inglés donde no tenía ni conocimiento del Básico.

Sin más a qué referirme, le saludo.

Karla Patricia Alencastro  
Nombres y Apellidos del Estudiante:

[Firma]  
Firma del Estudiante:

Número de Cédula del Estudiante: 001-020592-00047

## Anexo 9.2.1 Escenarios

### Anexo 9.2.2 Entrada al ambiente didáctico de los estudiantes.



**Anexo 9.2.3** Estudiantes de recepción recibiendo clases de inglés.



**Anexo 9.2.4** Vista de afuera del aula didáctica, se visualiza un estudiante observando, mientras el docente explica la clase.



Anexo 9.2.5 Docente de inglés asignando actividades.



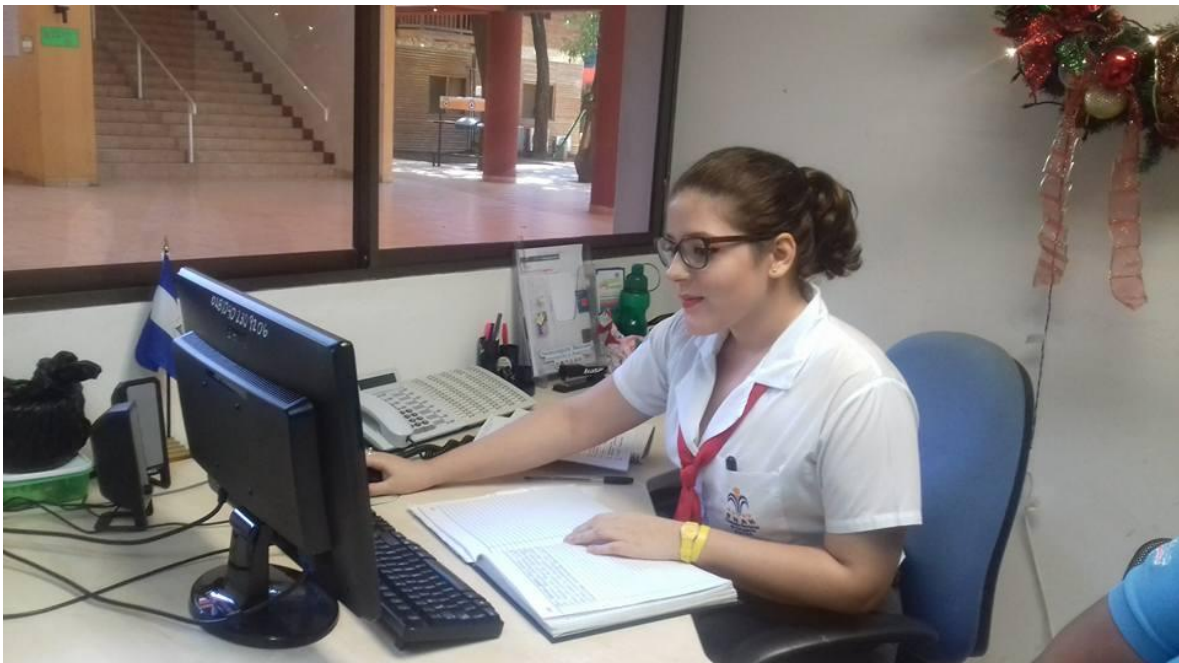
**Anexo 9.2.6** Vista de los estudiantes del lado derecho del aula, se puede ver a algunos de pie.



**Anexo 9.2.7** Vista del ángulo izquierdo del aula.(se puede visualizar lo que sucede en el restaurante).



**Anexo 9.2.8** Estudiantes de recepción realizando horas prácticas de la clase de reservaciones y telefonía.





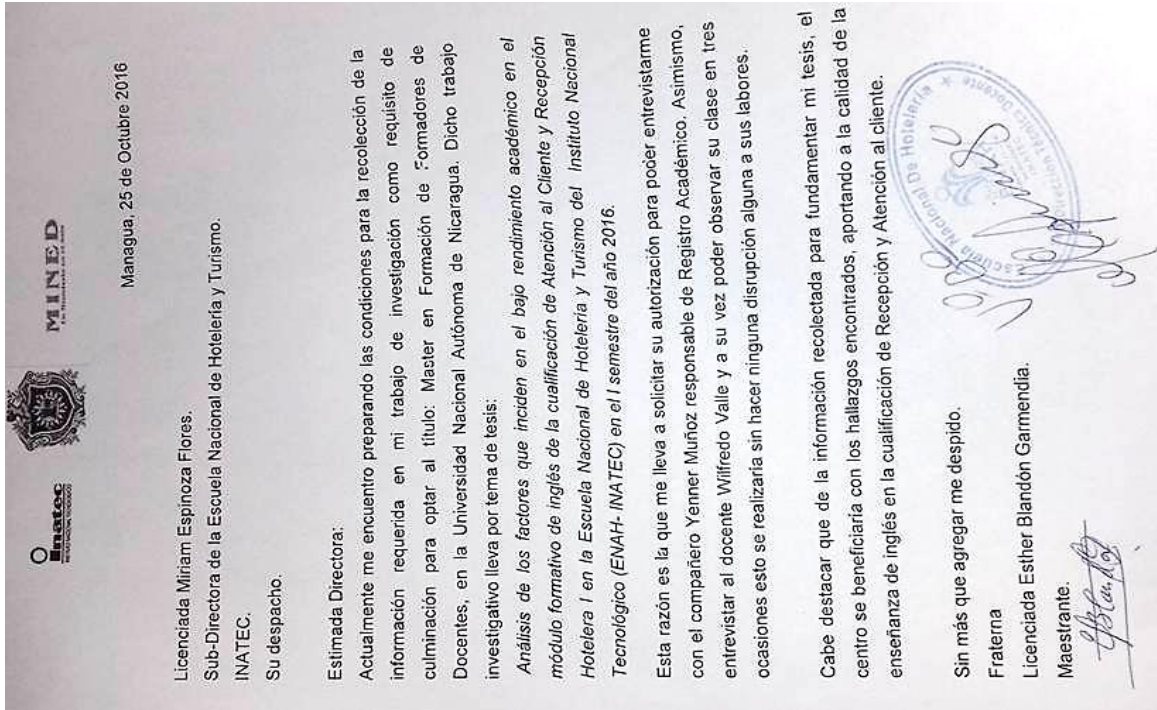
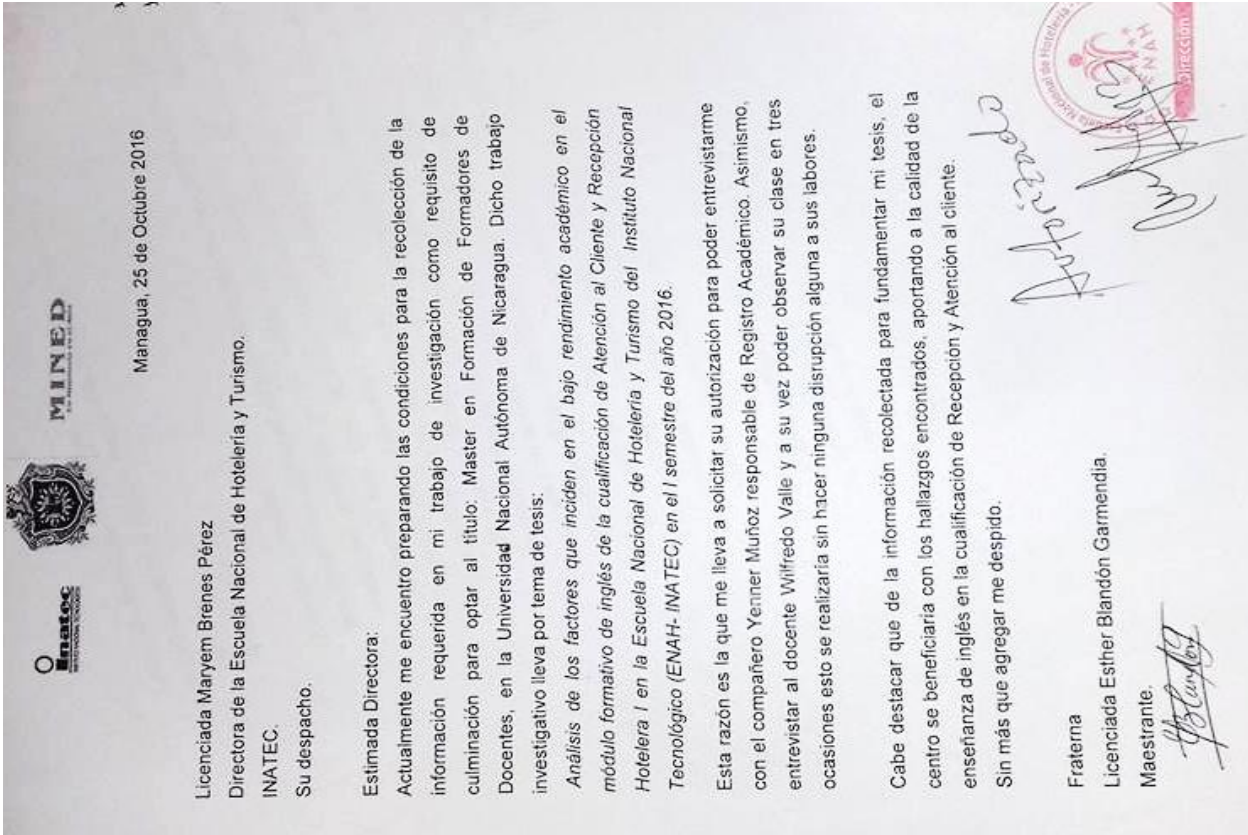
### 9.2.9 Ventanilla de registro Académico.




### 9.2.10 Mapa de la Escuela. Segunda Planta.



### 9.3 Cartas de solicitud para entrar a los escenarios.




## 9.4 Asignación de estudiantes de Atención al cliente y Recepción Hotelera a las empresas hoteleras del segundo semestre del año 2015.

Asignación de Alumnos a Empresas		
 Escuela Nacional de Hotelería INATEC		
Semestre: <u>2do.2016</u> Fecha de Elaboración de listado: <u>20 de octubre de 2016 de 2016</u>		
Cualificación: <u>técnico especialista en atención al clte. &amp; recepción hotelera</u> Grupo: <u>2do.</u>		
Fecha de Inicio: <u>24 de octubre de 2016</u> Fecha de Finalización: <u>02 de diciembre de 2016</u>		
Tutor/es: <u>Profesor Leonel Antonio Hernández Farina</u>		
No	Alumno/a	Empresa
1	[REDACTED] MULLER RODRIGUEZ	Hotel Crowne Plaza
2	[REDACTED] RIVERA MORALES	Hotel pacaya Lodge & Spa/Masaya
3	[REDACTED] DIAZ TORREZ	Hotel Brandts Ejecutivo
4	[REDACTED] PADILLA CASTRO	Hotel Brandts Ejecutivo
5	[REDACTED] ONCE GONZALEZ	Hotel Baltsol
6	[REDACTED] GARCIA ALVARADO	Hotel Colibrí
7	[REDACTED] PERALTA MORENO	Hotel Mansión Teodolinda/fue seleccionada por la Lic. Betty Tova!
8	[REDACTED] AMANDA PEREZ ESPINOZA	Hotel Barceló Managua
9	[REDACTED] MUÑOZ	Hotel Inter de Metro centro
10	[REDACTED] CARMEN GUTIERREZ ESPINOZA	Hotel Colonnade
11	[REDACTED] RIVERA ESPINOZA	Hotel Aloha

## 9.4 26 Estudiantes matriculados en el primer semestre del año 2016

No	CARNET	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	ESTADO
1	16-402100841-0		Activo
2	16-402000844-9		Activo
3	12-300600852-7		Activo
4	16-402000856-7		Activo
5	14-402006541-0		Activo
6	14-200600002-3		Activo
7	16-402002089-9		Activo
8	12-402100346-2		Activo
9	16-402000860-4		Activo
10	16-402000102-9		Activo
11	12-300109718-6		Activo
12	12-402003546-8		Activo
13	16-402000790-1		Activo
14	16-402000864-2		Activo
15	14-400207607-5		Activo
16	14-402100283-3		Activo
17	16-402000782-2		Activo
18	12-400400006-6		Activo
19	16-402000721-4		Activo
20	16-402000836-0		Activo
21	11-300601675-1		Activo
22	16-402000885-1		Activo
23	15-300600888-6		Activo
24	14-402100815-0		Activo
25	13-402103408-7		Activo
26	14-402100817-5		Activo

## 9.5 Criterios de evaluación.

Criterios Evaluación De Módulos Formativos	
--	---

Cualificación	Atención al Cliente y Recepción Hotelera		
Módulo	INGLES	Semestre	I 2015

Descripción del Criterio de Evaluación	Porcentaje de Evaluación
ACTITUD	10%
PARTICIPACION	10%
COMPRESION ORAL	20%
FLUIDEZ	20%
COMPRESION ESCRITA	10%
EXAMEN	30%

## 9.6 Actas de notas.

Curso : TECNICO ESPECIALISTA EN ATENCION AL CLIENTE Y RECEPCION HOTELERA  
 Area de estudio : Formacion Inicial

### Datos del grupo

OFERTA FINALIZADA, ESTE EVENTO YA TERMINO....			
Fecha de inicio	: 08/02/2016	Grupo de clase	: TE-0139-02-2016
Turno	: Matutino	Horario	: 07 - 03
Duracion en meses	: 10	Duracion en horas	: 1360
		Modo de formacion	:
		Modalidad	: Formacion Presencial
		<b>Matriculados</b>	<b>: 10</b>

Modulo: **INGLES** Nota Minima: 60

Odenar por

No	Carnet	Nombre Completo	Nota CONV	Nota REP	Observación
1	15-402000385-9	ANA MARIA GUTIERREZ	47	27	
2	15-402000376-8	ANIELKA ALEXANDRA LOPEZ POLANCO	75		
3	15-402000381-1	ARACELLY DEL CARMEN GUTIERREZ ESPINOZA	50	60	APROBADA EN IIS 2016 (IS: 48-38)
4	14-400204580-0	ARLETH ELIETH CARDENAS CUADRA	81		
5	15-402000190-5	ASHLIE AZUCENA RAMIREZ TORREZ	63		
6	15-402000364-1	BRYHAN MOISES NAVARRETE LOPEZ	43	60	
7	15-402000172-3	CRISTIAN JOSE PALACIOS MARTINEZ	72		
8	15-402000125-5	ELBA LISSETH GONZALEZ LOPEZ			
9	15-402000200-4	ERICKA ALEJANDRA LOPEZ GUTIERREZ	63		
10	14-402000534-6	JAIME JOSE SOTOMAYOR RIVERA	85		
11	15-402000384-7	JENNIFER MARIA RIVERA ESPINOZA	51	60	APROBADA EN IIS 2016 (IS: 48-38)
12	15-402000193-0	JESSICA CAROLINA LAZO CARDOZA	0		NO SE PRESENTO
13	15-402000197-8	JEYSEL JAMILETH AGUILAR GUTIERREZ	61		
14	15-402000074-3	KAREN EDITH CALDERA MORENO			
15	15-402000224-7	LALESKA GUADALUPE BLANCO LEJARZA	43	60	
16	15-300601574-7	NATALIA DE LOS ANGELES DAVILA MORALES	61		