

"Herramientas en idioma inglés para el aprendizaje de plataforma AMADEUS, de estudiantes de octavo semestre de la carrera de Turismo Universidad Técnica de Babahoyo Extensión Quevedo"

"English language tools for learning the AMADEUS platform, for students in the eighth semester of the Babahoyo Technical University Extension Quevedo Tourism career"

<https://doi.org/10.5281/zenodo.5659279>

AUTORES: Melba Lilian Triana Palma^{1*}

Blanca Araceli Auria Burgos²

Cleopatra Johanna Mackencie Álvarez³

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: m triana@utb.edu.ec

Fecha de recepción: 23 / 06 / 2021

Fecha de aceptación: 30 / 06 / 2021

RESUMEN

El uso de herramientas para el aprendizaje de plataformas de operación turística se muestra en idioma inglés, Una de las maneras más efectivas para crear un giro trascendental de una enseñanza tradicional hacia una enseñanza más significativa y auténtica en la clase de inglés es a través de la implementación de estrategias y técnicas activas de aprendizaje. Este método produjo medir en estudiantes que sabían sobre operación turística, pero no podían interpretar códigos y comandos de una plataforma mundial de ventas de vuelos. Luego vino el método audio-lingual, que se enfocaba en

^{1*}Master en Docencia y Currículo, Universidad Técnica de Babahoyo, m triana@utb.edu.ec

² Doctora en Educación PhD, Universidad Técnica de Babahoyo, blauria@utb.edu.ec

³ Master en Docencia y Currículo, Universidad Técnica de Babahoyo, cmackencie@utb.edu.ec

escuchar, hablar y pronunciar, pero de una manera pasiva, monótona y repetitiva, que hacía que los estudiantes simplemente repitieran los diálogos palabra por palabra, memorizándolos. Este método produjo estudiantes que solo podían conversar en contextos muy específicos.

Palabras claves: *Estrategias, plataforma AMADEUS, Tecnologías*

ABSTRACT

The use of tools for learning tourist operation platforms is total in the English language. One of the most effective ways to create a transcendental shift from a traditional teaching towards a more meaningful and authentic teaching in the English class is through the implementation of active learning strategies and techniques. This method produced measuring in students who knew about tourism operations, but could not interpret codes and commands from a global platform for flight sales. Then came the audiolingual method, which focused on listening, speaking and pronouncing, but in a passive, monotonous and repetitive way, which made the students simply repeat the dialogues word for word, memorizing them. This method produced students who could only converse in very specific contexts.

Keywords: *AMADEUS platform, Strategies, Technologies*

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual el proceso comunicativo es el ente dinamizador para establecer relaciones de diferentes índoles por lo que es importante saber y emplear adecuadamente el sistema que en la actualidad en la mayoría de los países utiliza como el inglés, por tal razón en los centros educativos es muy necesario buscar plataformas educativas que faciliten el aprendizaje continuo del inglés como lo expresa el autor: (Carranza Alcántar, Islas Torres, & Maciel Gómez, 2018) A partir de las premisas anteriores, consideramos necesario fomentar la discusión sobre la importancia de evaluar, a través de la percepción de los alumnos, la efectividad de los usos pedagógicos de las TIC como apoyo en su aprendizaje del idioma inglés; de esa forma, con base en estas valoraciones se podrán reconocer los procesos y las prácticas que resulten más eficaces para ofrecer herramientas

novedosas que ayuden a los alumnos a aprender. Así, resulta ineludible lo que señalan "identificar, caracterizar y comprender la potencialidad de las TIC para promover determinadas y necesarias transformaciones en las prácticas educativas"

En tal virtud es importante señalar que el idioma inglés es fundamental para aprender el manejo de la plataforma AMADUES ya que la operación de estas plataformas está diseñada con el idioma inglés para la conexión o escala con otros idiomas, que toman como base principal en inglés.

De igual manera el autor: (Morales Vásquez & Gómez Ceballos, 2020) Como parte del impulso a la política de desarrollo del turismo, el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR), en el año 2017 se instauró una alianza con Amadeus IT Group con la finalidad de promover a Ecuador como un destino turístico preferido por los extranjeros, mediante el uso de una plataforma llamada "AMADEUS", que accederá a investigar y analizar las tendencias actuales, en base a cuyos resultados se formularon estrategias para la promoción del país , aplicándolo de forma eficiente esas estrategias a diversos mercados, estas son señales positivas que desde las políticas gubernamentales denotan el interés y preocupación en el país por la incorporación de los avances tecnológicos al proceso de gestión del turismo.

Quienes estudian turismo abordan obligatoriamente la asignatura de agencia de viajes, esta, por su condición profesionalizante posee características homologadas a nivel internacional, lo cual toman importancia en plataformas de reservas de vuelo, aquí el estudiante necesita abordar esto en el idioma básico y técnico de inglés para la comprensión de códigos y comandos requeridos en la programación.

De igual forma para el autor: (Pereira, da Mota Silveira, & Dias, 2019) expresa que la aplicación de la gamificación en turismo indican que las principales áreas beneficiadas con el uso de ese concepto son el marketing, la promoción y la competitividad de destinos turísticos, además de la sustentabilidad y la experiencia del turista es decir que la plataforma AMADEUS se destacan en la gamificación pues posee un gran potencial

dentro del turismo, especialmente si es utilizada con las tecnologías móviles ya que viajero conectado buscará cada vez más información y servicios.

Por tal razón autores como: (Jiménez, 2018), (De Pablos Pons, Bravo, López-Gracia, & Lázaro, 2019), (Otero, 2019) expresan que las Plataformas digitales son medios online que viabilizan la ejecución de varias tareas en un mismo lugar mediante el uso de internet.

En la actualidad las plataformas digitales se han transformado en el canal de comunicación de las empresas e instituciones pues llegar a una cantidad ilimitada de usuarios al mismo tiempo mediante la modernizando los procesos para el usuario, por tal motivo en la actualidad el manejo de información que se presenta mediante la globalización ha hecho de las plataformas digitales un medio casi imprescindible para las empresas, entidades, instituciones, organizaciones, redes, etc., facilitando el almacenamiento, la actualización, búsqueda de información, eliminación de datos.

Para entender de mejor manera la plataforma Amadeus varios autores como (Losada & García, 2018), (González & Zepeda, 2016) (Vialart Vidal, 2020) explican sobre las estrategias didácticas que son herramientas necesarias y valiosas para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje dentro el contexto académico donde viabilice la participación activa entre estudiante y docente, basándose en el contenido a enseñar, respetando las condiciones espacio-temporales o el ambiente de aprendizaje respetando las concepciones y actitudes del estudiante con respecto a su propio proceso de aprendizaje, tomando en cuenta el factor tiempo de los diferentes procesos, revisando los conocimientos previos, estableciendo la modalidad de trabajo que se emplee y aplicando adecuadamente los procesos de evaluación.

El uso de la TIC es abordado por varios autores como: (Avello Martínez & López Fernández, 2016), (Avello Martínez, R.; López Fernández, R.; Vázquez Cedeño, S., 2016), (Bedón, Pazmiño, & Naranjo, 2019) donde manifiestan que Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han revolucionado por completo nuestra sociedad es decir se basa en todos los aparatos electrónicos que facilitan el acceso a los datos, como

por ejemplo ordenadores, Smartphones, tablets y otros dispositivos digitales, es decir las TIC nos conlleva a acceder a la información, guardarla y transferirla. a todos, el intercambio de datos se realiza rápidamente a cualquier punto del mundo, es decir permite motivar y generar interés en las personas para que interactúen de mejor forma en los diferentes procesos de manera dinámica, creativa mediante iniciativas propias.

Herramientas en inglés para Amadeus

K-W-L charts

K-W-L charts es una técnica en forma de organizador gráfico, la cual ayuda a los estudiantes a organizar activamente información antes, durante y después de una clase. La implementación de esta estrategia puede ser usada con varios propósitos y tiene múltiples beneficios, tales como lograr que los estudiantes se conecten y se involucren en una temática nueva de manera significativa, activar conocimientos previos, monitorear el aprendizaje de los estudiantes, y crea un espacio para un aprendizaje activo. La implementación de la técnica consiste de tres componentes en los cuales los estudiantes necesitan reflexionar, razonar, producir, y compartir activamente en el aula de clase (Hill, 2006).

El primer paso comprende en entregar a los estudiantes una plantilla del gráfico. Cada estudiante de manera individual, en parejas o en grupos pequeños tiene que trabajar en las tres columnas del chart. En la primera columna, los estudiantes deben escribir ideas (e.g., frases u oraciones cortas) o información que conozcan acerca del tema de la clase. Antes de pasar a la segunda columna, el profesor realiza una lista general de ideas relacionada al tema en base a la información incluida en el gráfico por los estudiantes. Durante esa etapa, es esencial que el profesor corrija o aclare ideas que no se relacionan al tema en cuestión.

En la segunda columna, los estudiantes necesitan escribir acerca de lo que desean conocer o aprender sobre el tema. Si los estudiantes no saben qué incluir en esta parte del chart se les puede animar a elaborar preguntas que comiencen con estas palabras interrogativas: Who? What? Where? When? Why? How? Es esencial que los subtemas o aspectos que los estudiantes desean conocer sean usados en las planificaciones futuras de la clase.

En la tercera y última columna, después de lectura, investigación, charla u otra actividad sobre el tema, los estudiantes incluirán información en forma de puntos de enumeración sobre lo que aprendieron de manera general y acerca de los aspectos específicos que ellos indicaron que desean aprender. Se les puede solicitar a los estudiantes que documenten lo que han aprendido después de cada sesión de clase.

Finalmente, los estudiantes pueden revisar en grupos si todas las preguntas o inquietudes de la segunda columna fueron abordadas durante las sesiones de clase, así como si aún necesitan información adicional o si existen más preguntas relacionadas al tema de la clase.

Admit & exit tickets

Son escritos breves en los cuales los estudiantes responden a un grupo de preguntas o completan oraciones al inicio o al final de la clase. Comúnmente, el uso de Admit Tickets es una manera interactiva de revisar una tarea y un trabajo, o también puede ser utilizado para revisar el contenido central de la clase anterior. Para ello, se solicita a los estudiantes responder preguntas interesantes o esenciales sobre el trabajo/deber realizado o sobre la clase previa.

Se debe entregar a los estudiantes unas pequeñas tarjetitas blancas o sticky notes en las cuales ellos deben escribir las preguntas (a responder) u oraciones (a completar). Por otro lado, generalmente cuando se utiliza esta estrategia como Exit Tickets el profesor prepara una o varias interrogantes claves, las cuales son compartidas con los estudiantes durante los últimos 5 o 10 minutos de la clase.

De esta manera los estudiantes documentan sus ideas sobre un determinado tema o evalúan la comprensión que alcanzaron acerca de una clase específica (Moreillon, 2008). Estas preguntas deben tener como objetivo motivar y generar una reflexión y una evaluación sobre la comprensión del contenido y una participación activa e intercambio de ideas entre los estudiantes. Para lograr ese efecto, se puede utilizar lo siguiente: ¿Cuáles fueron las dos cosas o aspectos más importantes que aprendiste durante la clase? ¿Qué dudas o inquietudes permanecen sobre el tema abordado? o comparte un aprendizaje clave de la clase con un compañero o con un grupo de compañeros.

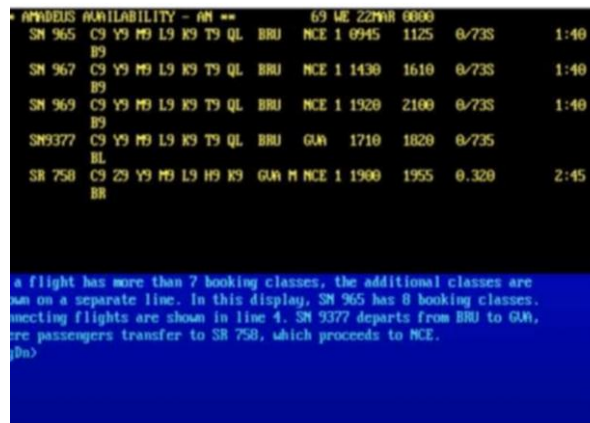
Sum it up in 20 words or less

Esta técnica activa combina la lectura y escritura, y a través de su uso los estudiantes logran obtener un producto final luego de haber realizado varias actividades de aprendizaje. Primeramente, se debe decidir si los estudiantes van a trabajar de manera individual o en parejas – cualquiera de las dos opciones es posible y deben ser usadas para crear variedad en el aula. Luego se debe seleccionar un texto corto para que los estudiantes lo lean. La selección del texto dependerá del nivel de dominio del inglés que los estudiantes. Al mismo tiempo que los estudiantes realizan la lectura del texto deben subrayar las palabras claves y encierran en un círculo las ideas principales. Luego los estudiantes revisan las palabras e ideas seleccionadas y deciden cuál de ellas son las importantes y que reflejan el contenido general del texto. Esta actividad se la debe realizar después de que los estudiantes terminen de leer todo el texto.

Amadeus

El software **Amadeus** es una plataforma de soluciones tecnológicas cuyo fin es el de gestionar y suministrar información para facilitar las reservas de vuelos. Varias aerolíneas de Europa, populares a nivel mundial, se unieron para fundar la compañía que dio lugar a esta herramienta.

Ilustración 1: Pantalla Amadeus



Fuente: Curso Amadeus

METODOLOGÍA

Con enfoque cuantitativo se ejecuta análisis de las destrezas para el manejo y significado de códigos y comandos de la plataforma estudiada, determinando el glosario principal para la identificación básica de las decodificaciones de AMADEUS, lo que indica el

ejercicio básico que debe efectuar el estudiante de la asignatura Agencia de Viajes, según la información que se muestran en las tablas; además, se interpretan estos datos para establecer la relación de los comandos, su incidencia en el mejoramiento del speaking y comprensión de sus significados para asociarlos con los requerimientos de clientes.

Para la recolección de datos se utilizó técnicas como la observación directa y análisis de contenidos, debido a la lectura y corrección de los aprendizajes ejecutados por los estudiantes.

La población objeto de esta investigación fue de 45 estudiantes del grupo cuasi experimental, con los que se realizó la intervención educativa y se compararon los resultados con un número similar de estudiantes del grupo control con los que se aplicó las clases convencionales, es decir que no se usó las técnicas de comprensión del idioma inglés para el manejo de AMADEUS. El grupo experimental fue asignado en la asignatura de Guía de turismo y Agencia de Viajes, por lo que el muestreo no probabilístico intencionado; los dos grupos tienen características similares y fueron escogidos por la accesibilidad, al ser estudiantes asignados a los investigadores.

RESULTADOS

Sesión 1. Todos los estudiantes en el estudio ingresaron directamente a las clases de Plataforma Amadeus, elaboraron simultáneamente un ejercicio práctico de identificación de disponibilidad aérea entre un punto de origen y destino con el propósito de satisfacer requerimiento de pasajeros, pero no fueron abordados con las técnicas de comprensión del idioma inglés técnico para tráfico aéreo para evitar sesgos en los resultados. Se planteó un ejercicio o requerimiento donde se tenía que decodificar el nombre del País, ciudad y aeropuerto de salida y llegada, itinerario de ida y retorno. Las respuestas fueron anónimas.

Sesión 2. Posterior a la socialización de los propósitos de la investigación y características del estudio, a esto se suma la capacitación específica de las técnicas para el aprendizaje del idioma inglés en agencia de viajes propuestas de la teoría y el uso de la herramienta

Admit & exit tickets entregaron los trabajos ejecutados en la sesión 1 para que corrigieran manualmente y con la computadora los ingresos de comandos, además de contabilizar los tiempos obtenidos en la resolución de ejercicios, el número de intentos ejecutados y los errores obtenidos por el inadecuado proceso de interpretación de siglas o palabras en inglés.

Los textos elaborados durante la primera sesión se evaluaron uno por uno y determinaron todas las dificultades con la norma propuesta en la teoría de comprensión que se produjeron por desconocimiento, por lo que consideramos son en esencia problemas de desconocimiento y práctica.

DISCUSIÓN

A medida que las tecnologías se desarrollan en todos los ámbitos, entre ellos el campo educativo, se desarrollan también las metodologías para implementar, por lo tanto, se requiere de una permanente actualización y mejoramiento de diferentes técnicas y estrategias de enseñanza. Es así que la participación de los docentes e investigadores en las áreas de enseñanza de lenguas extranjeras no están excluidos de descubrir opciones y recursos técnicos innovadores que promuevan resultados más efectivos (Bedón, Pazmiño, & Naranjo, 2019).

(Fattah, 2015) Manifiesta que los dispositivos móviles han sido diseñados particularmente para facilitar el contacto social y el aprendizaje colaborativo que tiene obvia relevancia en el aprendizaje de un idioma. Es por esto que los profesores de una lengua extranjera se ven abocados a buscar estrategias que ayuden a los estudiantes a vencer los obstáculos que conllevan aprender una segunda lengua tan importante como el inglés a través del uso de la tecnología.

Es importante también mencionar que gran parte de las estrategias que el profesor diseñe como parte de las actividades comunicativas depende del enfoque que se quiera dar al proceso de desarrollo oral, es decir, hablar para comunicarse o hablar para fines académicos.

Desde el punto de vista de la destreza Speaking, tal como se indica en Oral examiner info pack (2019), esta es la capacidad de entregar un mensaje de forma oral y explícita. Específicamente, en el nivel A2, se les pide a los estudiantes que respondan cuestiones personales, preguntas sobre algo que alguien ve en una o más imágenes, preguntas sobre uno o más textos que pertenecen a la misma categoría temática y que hagan interrogaciones relacionadas con la falta de información en uno de los textos.

De acuerdo con el Marco Común Europeo de referencia para las Lenguas (2012), los hablantes de nivel A2, tienen un control limitado de las estructuras gramaticales básicas y los patrones de oración, y un vocabulario limitado. En este contexto, se espera que sean capaces de comprender y utilizar un lenguaje cotidiano que les sea familiar para satisfacer sus necesidades comunicativas básicas.

CONCLUSIONES

- Se ha considerado un alto índice de desconocimiento en códigos y comandos de plataformas de operación turística, estos procesos permiten que el estudiante valore la destreza de identificación y linealidad en ejercicios de atención al cliente.
- Resulta que entre el 22 y 27% presenta problemas de comprensión y vocalización de comandos en inglés, esto ocasiona que se limiten itinerarios concretos y claros para brindar la información al pasajero de manera satisfactoria.
- Se aprecia que el resultado en este componente sea de bajo resultante, desde este enfoque un estudiante universitario no alcanza las suficiencias para dar cohesión y coherencia a un texto redactado en sus tareas académicas.
- Aplicar esta metodología a mayor población para el contraste de resultados a partir de los presentados en esta investigación.
- En países como el Ecuador, el uso del aprendizaje activo en las aulas de clase, mejorará la educación en inglés en el nivel escolarizado, ya que como hemos

analizado, estas estrategias y técnicas conducen a una experiencia de aprendizaje más memorable y profundo para los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. Z., Leyva, A. L., & Licea, M. R. (2018). La virtualidad como alternativa de formación universitaria. . *Didasc@ lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 159-178.
- Antúnez Sánchez, A. G., & Veytia Bucheli, M. G. (2020). Desarrollo de competencias investigativas y uso de herramientas tecnológicas en la gestión de información. . *Conrado*, 16(72), 96-102.
- Cortés Cortés, M. I., Norman Acevedo, E. E., & Ortiz Rodríguez, D. A. (2019). Caracterización de proyectos de investigación formativa de programas virtuales del Politécnico Grancolombiano. *Revista electrónica de investigación educativa*, 21., 21.
- Domínguez Fernández, G., Martínez Jaén, A., & Ceballos García, M. J. (2017). Educar la virtualidad. Pixel-Bit. . *Revista de Medios y Educación*, 50, 187-199.
- Espinoza Freire, E. E. (2020). La investigación formativa. Una reflexión teórica. . *Conrado*, 16(74), 45-53.
- Fong, W., Barrios, R. L., & Sierra, C. A. (2016). Estrategia de investigación formativa en educación tecnológica:: el caso del Proyecto Integrador. Itinerario . *Educativo: revista de la Facultad de Educación*, 30(67), 103-121.
- García, N. M., Paca, N. K., Arista, S. M., Valdez, B. B., & Gómez, I. I. (2018). Investigación formativa en el desarrollo de habilidades comunicativas e investigativas. . *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 20(1), 125-136.
- Molina, R. A. (2017). ¿ Formación para la investigación o investigación formativa?. La investigación y la formación como pilar común de desarrollo. *Revista Boletín Redipe*, 6(1), 84-89.

- Rodríguez-Torres, Á. F., Posso-Pacheco, R. J., de la Cueva-Constante, R. R., & Barba-Miranda, L. C. (2018). HERRAMIENTAS METODOLÓGICAS PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES INVESTIGATIVAS EN LOS ESTUDIANTES: UNA PRAXIS NECESARIA . *Revista científica OLIMPIA*, 15(50), 119-132.
- Suárez-Triana, Y. M., Rincón-Durán, R., & Niño-Vega, J. A. (2020). Aplicación de herramientas web 3.0 para el desarrollo de competencias investigativas en estudiantes de educación media. . *Pensamiento y Acción*, (29), 3-20.
- Velandia-Mesa, C., Serrano-Pastor, F. J., & Martínez-Segura, M. J. (2017). La investigación formativa en ambientes ubicuos y virtuales en Educación Superior. Comunicar: . *Revista Científica de Comunicación y Educación*, 25(51), 09-18.
- Verguillas, C., & Mancero, P. C. (2020). Virtualidad como herramienta de apoyo a la presencialidad: Análisis desde la mirada estudiantil. . *Revista de Ciencias sociales*,, 26(1), 219-232.