



Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla

MAESTRÍAS DE PROFESIONALIZACIÓN DOCENTE

*“Diseño del Plan de Negocios para una institución de soluciones especializadas en
lenguas extranjeras para negocios de distinta índole”*

Trabajo práctico para obtener el Grado de Maestro en Administración. Presenta:

Tzili Apango Raúl

Asesora:

Dra. María del Rosario Viveros Altieri.

Puebla, México.

2019.



UPAEP – Secretaría General

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyla**

Tesis Digitales Restricciones de uso:

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A mis padres, Rigoberto y Cecilia

A mis hermanos, Eduardo y Andrea.

“La réalité est ennuyeuse, la fantaisie est passionnante”

Ardit Beqiri

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO 1.	10
TÍTULO	10
1.1 PROBLEMATIZACIÓN	10
1.1.1 IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	10
1.1.2 ANÁLISIS CRÍTICO	11
1.2 PROGNOSIS	12
1.3 DELIMITACIÓN	12
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.6 JUSTIFICACIÓN	14
CAPÍTULO 2	15
MARCO CONTEXTUAL	15
2.1 CONTEXTO	15
CAPÍTULO 3	20
MARCO TEÓRICO	20
3.1 ANTECEDENTES DEL TEMA	20
3.2 ENFOQUE TEÓRICO	21
3.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	24
3.4 ESTADO DEL ARTE	25
3.5 HIPÓTESIS	27
CAPÍTULO 4	28
METODOLOGÍA	28
4.1 TIPO DE ESTUDIO	31
4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	31
4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	32
4.4 PROCEDIMIENTO	33
4.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	35
CAPÍTULO 5.	39

MARCO ADMINISTRATIVO	39
5.1 RECURSOS	39
5.2 PRESUPUESTO.....	40
5.3 CRONOGRAMA	41
CAPÍTULO 6.....	43
CONCLUSIONES.....	43
REFERENCIAS	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. <i>Descripción de factores clave en el Plan de Negocios.....</i>	30
TABLA 2. <i>Operacionalización de las variables.....</i>	33
TABLA 3. <i>Encuesta a manera de rúbrica de evaluación y consideración.....</i>	34
TABLA 4. <i>Resultados y observaciones.....</i>	36
TABLA 5. <i>Recursos.....</i>	40
TABLA 6. <i>Presupuesto.....</i>	41
TABLA 7. <i>Cronograma.....</i>	42

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1. <i>Tabulación de resultados</i>	38
---	----

RESUMEN

Siendo la globalización el único tangible motivador de expansión para las organizaciones de distintos rubros comerciales en el mundo, es posible concluir que el dominio de una lengua extranjera es el principal elemento responsable en la interacción de los distintos actores laborales, sociales, económicos y culturales que hacen avanzar a las mismas. Este trabajo de investigación busca sentar las bases teóricas y administrativas que resultan en el planteamiento de dos preguntas en el contexto: ¿qué tan mejorable es el desempeño de un trabajador de cierta organización con tratos internacionales, a partir del dominio de una lengua extranjera? E institucionalmente, ¿cómo considerar el contexto laboral frenético y estricto de la actualidad para afrontar la imperiosa falta de profesionistas capacitados que lleven a buen fin los objetivos en las organizaciones?

El presente trabajo propone a manera de proyecto el diseño de un plan de negocios de una institución cuyas bases operativas y metodológicas se enfoquen en las necesidades comunicativas y lingüísticas específicas y contemporáneas de las organizaciones comerciales, mientras se hallen éstas inmersas en un contexto de interacción internacional. Esto a través del empleo de métodos educativos y de adquisición de una lengua extranjera apoyados en el uso de las **tecnologías de la información y comunicación (TIC's)** específicas para tal propósito.

ABSTRACT

Since globalization is the only and tangible motivator of expansion for organizations of different commercial sectors in the world, it is possible to conclude that the mastery of a foreign language is the main responsible factor in the interaction of the different labor, social, economic and cultural actors that push organizations forward. This paper aims to lay the theoretical and managerial foundations which result in the formulation of two questions in the context: how improvable is a worker's second language performance in an organization with foreign affairs? And, institutionally, how to consider the frantic and strict work context of present day to face the urgent lack of well-trained professionals to accomplish goals within the organizations?

*The present research paper proposes, by the means of a project, the design of a business plan of an institution whose operative and methodological basis focus on the communicative and linguistic needs, being them contemporary and specific, as long as the organizations are immersed in a context of international interaction. This through the use of educational and foreign language acquisition methods supported by the use of **information and communication technologies**, specific for such purpose.*

CAPÍTULO 1.

TÍTULO

“Diseño del Plan de Negocios para una institución de soluciones especializadas en lenguas extranjeras para negocios de distinta índole”

1.1 PROBLEMATIZACIÓN

1.1.1 IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Es un hecho que la necesidad de mantener una comunicación efectiva, directa y concisa en todos los niveles de una empresa o compañía independientemente su giro o rubro, ha cobrado una creciente e imperiosa necesidad e importancia en los últimos tiempos. Y esto, proporcionalmente, se dispara en cuestión de relevancia e impacto cuando la empresa o compañía en cuestión mantiene tratos cotidianos con alguna otra internacional o transnacional.

El problema es entonces una realidad cuando aquellos que conforman el contacto directo o indirecto principal para solventar la situación descrita previamente, carecen de conocimientos adecuados de alguna lengua extranjera para llevar la comunicación a un fin claro. Estos conocimientos son pues, limitados e incompletos, lo que plantea una serie de consecuencias palpables como lo son, entre otras, dificultad o mal entendimiento al

plantearse o cerrar algún trato comercial o logístico, retraso en el despacho de ordenes comerciales, peticiones y / o requisiciones, aclaración de dudas, atención al cliente, elaboración de reportes, categorización de inventario y un largo etcétera.

Dicho esto, las actividades que contempla este proyecto son aquellas relacionadas a la interpretación, traducción, acompañamiento y / o asesoramiento y la enseñanza de alguna lengua extranjera o partes específicas a empresas o compañías transnacionales, a empresas dedicadas al turismo internacional, hotelería, educación y negocios, así como para trámites administrativos y similares para extranjeros.

1.1.2 ANÁLISIS CRÍTICO

El problema entonces puede ser resumido de la siguiente manera: existe una falta de *expertise* en aquellos encargados de llevar a cabo labores de comunicación en una lengua extranjera en empresas nacionales. Esto además de la inexistencia de una institución que ofrezca soluciones especializadas en el idioma que se adapten a las específicas necesidades comunicativas de las mismas; la falta de metodologías de, interpretación, traducción, asesoramiento, consultoría y enseñanza personalizables que sean proporcionales a la disponibilidad de tiempo, espacio y recursos varios que cada empresa pueda destinar.

1.2 PROGNOSIS

El panorama actual de las condiciones previamente descritas, implica su previsión a dos distintos escenarios futuros. Estos son, primero, el uso de tecnologías emergentes de la información y la comunicación que posiblemente sustituyan en cierto grado a la intención y el objetivo de este trabajo de investigación. Segundo, el posible impacto de la globalización en empresas. Esto a través de la proliferación del uso de aún más idiomas para la interacción empresarial y de negocios.

1.3 DELIMITACIÓN

En la delimitación están consideradas las empresas de la ciudad de Puebla capital que operen bajo los rubros de turismo, hotelería, negocios y educación, y cuyas necesidades de comunicación supongan el ser partícipes de interacciones en alguna lengua extranjera (siendo éstos español, inglés, y / o francés) para el cumplimiento de distintos objetivos que competan a la empresa. En la delimitación no obstante también se considera el cuidadoso planteamiento de negocios para la puesta en marcha de una empresa de soluciones especializadas en segundos idiomas que precisamente proporcione solución a la problemática previamente detallada.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Pregunta: ¿Qué impacto operacional tiene en el desempeño de los trabajadores de empresas, la formación en idiomas a través de la implementación de metodologías personalizadas para solventar diversas necesidades comunicativas?

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

GENERAL: Elaborar el plan de negocios de un futuro instituto que ofrezca soluciones a las distintas necesidades comunicativas, de interpretación, consultoría, acompañamiento, asesoramiento, enseñanza y traducción en lenguas extranjeras.

ESPECÍFICOS:

- a) Diseñar el proyecto económico, operativo, logístico, de marketing así como el estudio de campo y alcances para el futuro instituto.
- b) Establecer las bases metodológicas de los programas prácticos, syllabus y mapas curriculares que encaminen la formación o solución de las necesidades de comunicación de las empresas nacionales e internacionales con sede en la ciudad de Puebla capital.

1.6 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se realiza con la intención de verificar y comprobar la apremiante insuficiencia en cuanto a una comunicación excepcional, clara, concisa y directa que debe ser la norma en todos los niveles jerárquicos y departamentos.

En primera instancia, se refiere al bajo número de empresas que posea personal lo suficientemente capacitado en cuanto a lenguas extranjeras y con las habilidades comunicativas, lingüísticas y pragmáticas requeridas para hacer frente a las necesidades de comunicación para contextos internacionales, en la ciudad de Puebla capital. Esto en los aspectos de vinculación, negociación, adquisición o ventas, asesoramiento, atención a clientes y similares en los rubros de turismo u hotelería. Esto en conjunto representa la justificación adecuada para poner en marcha el planteamiento de este trabajo de investigación.

Al diseñar el plan de negocios para la puesta en marcha de una futura institución, se buscará ofrecer soluciones especializadas y personalizadas, así como la metodología para implementar de acuerdo a las necesidades específicas de tiempo, espacio y personal de cada empresa. Esto resultará en un trabajo hecho a la medida que busque responder de manera adecuada y personalizada a cada problemática. Sin duda, la realización de este trabajo de investigación supondrá un método práctico para aplicar en distintos rubros comerciales y de negocios al dotar a aquellos cuya responsabilidad es mantener una estable relación de interacción, de las herramientas comunicativas necesarias para hacerlo satisfactoriamente.

CAPÍTULO 2

MARCO CONTEXTUAL

2.1 CONTEXTO

Específicamente, el presente trabajo de investigación se encuentra delimitado a la resolución de problemas de comunicación que existen en organizaciones y empresas de distinta índole en la ciudad de Puebla capital. Los elementos comunes en todas ellas: la necesidad de interactuar en una lengua extranjera de manera interna o externa, y el giro empresarial en el que se encuentren, siendo ejemplos de éstos el rubro de la hotelería, los negocios, la administración, el turismo internacional y nacional, y la educación.

Dependiendo del giro de la organización en cuestión, tenemos entonces dos potenciales resultados de esto: primero, es posible que sólo los niveles directivos y / o administrativos posean suficiente conocimiento de una lengua extranjera para la interacción del día a día. En segunda instancia, en otro tipo de establecimientos comerciales de interacción y de servicio, es posible que todo el personal requiera el dominio en cierto porcentaje de una lengua extranjera para llevar a cabo sus tareas cotidianas. No obstante, a pesar de que algún actor de una organización posea un alto nivel de competencia en una lengua extranjera, comúnmente inglés, es común que sus habilidades comunicativas y asertivas, no tengan un nivel proporcional de desarrollo (Dignen & McMaster, 2016).

Esto sin duda responde a que claramente existe una motivación para hacer uso de alguna lengua extranjera, sea ésta intrínseca y completamente deliberada en cuanto a las características de la lengua como tal, las propias características del hablante, y, mucho más

importante, las características del contexto inmediato (Kisin, 2017). Así pues, el presente trabajo plantea como características del contexto inmediato, un desarrollo de cinco meses, enero a mayo del año 2019, y cuyas necesidades laborales exijan y demanden al colaborador hacer uso de una lengua extranjera.

Siendo las herramientas principales de este trabajo de investigación, existe pues un vínculo cercano entre las lenguas extranjeras y la internacionalización. Como dicho por Susanne Ehrenreich en 2010, éste posee un aún protagonismo en el mundo de los negocios, donde la colaboración sería sumamente difícil o inclusive imposible sin un común denominador en forma de una lengua extranjera. Una lengua que, según los estándares del Marco Común Europeo de Referencia, debe responder a un nivel de competencia adecuado en cuanto a las habilidades del **ser capaz de hablar, escuchar, leer y escribir** en la lengua objetivo.

Tal vez aún más importante, una de las competencias que es crucial para el actor comunicativo de cierta organización, es sin duda la comprensión de la cultura extranjera y su subsecuente aplicación en el contexto de los negocios y la administración, ya que ésta da forma el lenguaje, el estilo y el tono (Mladen M. & Martin G., 2018).

Más allá de la realidad teórica y conceptual mencionada previamente, los beneficios palpables de hacer uso de una lengua extranjera en el ámbito de negocios son suficientes para justificar toda una serie de metodologías en la enseñanza, instrucción y / o formación en el tema. Así pues, aquellos individuos que hablan y leen en una lengua extranjera tienen la habilidad de comunicarse con más gente, leer más y de distinta índole, así como el acceso a riquezas culturales de otros países, dando como último resultado la apertura de oportunidades en el rubro de los negocios (Anamaria-Mirabela, P., & Monica-Ariana, S., 2013). Si bien podría considerarse en este proyecto de investigación la metodología para la formación de

un candidato para la obtención de un certificado de dominio de una lengua extranjera, en el ejercicio de la vida cotidiana y la interacción laboral hay un alto grado de probabilidad de no ser realmente necesario.

En México y al año 2016, existen diversos tipos de empresas consideradas internacionales de acuerdo a tres tipos distintos de fase (Carrillo, J. & Redi, G., 2009):

- A) La multinacional como subsidiaria corresponde con la primera fase de la internacionalización. Se trata de una especie de mini réplica del corporativo asentado en el país de origen. Las ganancias están en función de los mercados protegidos.
- B) La multinacional como filial exportadora se ubica en la segunda fase de internacionalización. La producción a través del establecimiento de plantas para la exportación de productos o servicios (maquilas). Estas empresas basan su competitividad principalmente en la reducción de los costos de producción.
- C) La multinacional como empresa global, ubicadas en la tercera fase, internacionalizan funciones con alto valor agregado (I+D) y los servicios post-venta. En su etapa más completa este tipo de empresa transfiere funciones del propio corporativo.

De acuerdo a esto, y específicamente en la ciudad de Puebla según las **estadísticas turísticas** del gobierno del estado (2018), el turismo representa una de las principales industrias de desarrollo económico, consolidándose con el tiempo gracias a los esquemas de trabajo colaborativo. La oferta hotelera por ejemplo, está compuesta por 1,111 hoteles con 28,087 habitaciones, estando ubicados el 27% de esta cifra en la ciudad de Puebla capital. En cuanto a la ocupación, la ciudad de Puebla se situó en el primer lugar del país en *Cuartos Noche*

Ocupados Promedio con 2 millones 126 mil 228 habitaciones. Esto significa el 13.14% más que en el mismo periodo el año 2017.

Por otra parte, gracias a que la ciudad cuenta con un amplio acervo histórico y cultural, así como gastronómico y arqueológico, además de albergar una de las diez ciudades mexicanas con declaratoria de “Ciudad Patrimonio de la Humanidad” por parte de la UNESCO, el estado de Puebla logró un crecimiento de 15.59% en la afluencia de turistas con respecto a 2017, con 6 millones 240 mil de ellos.

Finalmente, para fines específicos de este trabajo de investigación, en cuanto a la derrama económica generada en el sector en el año de 2018, los ingresos incrementaron 7.50% en relación con el año anterior. Esto se traduce entonces en ingresos por 14 mil 779 millones de pesos.

Es importante notar que, si bien estas estadísticas corresponden al turismo nacional, son un punto de referencia clave para poder estimar y / o extrapolar a la cantidad de turismo internacional aproximado se lleva a cabo tan sólo en este rubro.

De esta manera, es posible considerar que cada empresa u organización deseosa de capacitar a su personal en cualquier nivel jerárquico en el dominio de alguna lengua extranjera, dispondrá de tiempo y recursos disponibles específicos. Éstos podrán ser utilizados a partir de un minucioso estudio de adaptación de necesidades para sacar el máximo partido en contra de la metodología, además de para modificar las estrategias comunicativas a partir del concepto de la interacción en lenguas extranjeras de “Objetivos Específicos”.

Este subconjunto de la enseñanza de una lengua extranjera se refiere específicamente a la capacidad de dotar a un individuo u grupo de individuos con conocimientos previos de la lengua meta, con la habilidad y herramientas para obtener una competencia comunicativa transcultural y lenguaje de alto nivel específicos para su contexto profesional y personal en el desarrollo globalizado de la actualidad (Long, M. K., 2017). Los contextos alcanzables y considerados por ésta interacción de lenguas extranjeras en Objetivos Específicos comprenden un creciente número de temas y materias, así como de ciencias como las son la medicina, el derecho, el trabajo social, los negocios, la traducción e interpretación.

De esta manera, es posible concluir que el diseño curricular que conforma la base teórica de la propuesta de este proyecto de investigación, así como el desarrollo de la o las metodologías de enseñanza / adquisición de lenguas extranjeras, estarán inherentemente basadas en la interacción de las lenguas extranjeras **bajo Objetivos Específicos**.

CAPÍTULO 3

MARCO TEÓRICO

3.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

El objetivo final de estudiar una lengua extranjera durante cierto tiempo en educación superior es el de alcanzar un nivel de competencia y habilidad de C1, lo cual sin duda implica el entendimiento de un amplio rango de textos difíciles con implicaciones sutiles, además de poder lograr una comunicación espontánea oral y escrita (Armăsar, I. P., 2017). Esto sin duda conlleva la introducción detallada de los tres pilares teóricos que conforman la propuesta de este proyecto de investigación, con el expreso objetivo de dotar al lector de una comprensión más amplia y correcta:

El primero se refiere sin duda al establecimiento de pautas y líneas directrices metodológicas que puedan ser adaptadas a las distintas necesidades de tiempo, espacio, de aprendizaje y de interés. En segunda instancia, la implementación teórica de las **Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's)** en el contexto del aprendizaje guiado de lenguas extranjeras bajo Objetivos Específicos. Finalmente, en tercera instancia es el establecimiento de métodos de evaluación fidedignos, concisos y precisos para poder asegurar el cumplimiento de los objetivos dispuestos previamente.

De esta manera, más allá de servir como una habilidad o competencia de desarrollo personal y comunicativo, el aprendizaje de una lengua extranjera da pauta a la multiculturalidad y a la introducción a la comunicación global (Corradini, E., Borthwick, K., Gallagher-Brett, A.,

2016). Ser capaz de comunicarse en una lengua extranjera, además de una serie de habilidades y competencias críticas transferibles como lo es el poder construir relaciones con clientes, puede ser instrumental para completar una exitosa carrera que represente una constante en un mundo de cambio (Fernández-Sánchez, R., 2016).

Así pues, ¿qué es lo que posiblemente, en el contexto de la oferta de un servicio en el rubro de la hotelería, por ejemplo, podría suscitarse como una interacción que requiera el uso de una lengua extranjera? Además de los obligados intercambios de saludos entre el huésped y el anfitrión, irremediablemente, es la incorporación de una correcta comprensión y conocimiento de la cultura del huésped. La propuesta de poder llevar esto a cabo correctamente sin duda involucra el uso de materiales educativos en primera instancia que enfatizan el uso funcional del lenguaje, así como en menor importancia la gramática tradicional. Materiales que tengan objetivos estructurados, que prioricen las competencias de la comprensión y producción oral y que idealmente incluyan el uso de lenguaje auténtico que refleje en la mayor medida posible la realidad cultural entre dos lenguas extranjeras.

3.2 ENFOQUE TEÓRICO

¿De qué manera entonces empatar el uso de los materiales educativos previamente mencionados de acuerdo a la disponibilidad de espacio y tiempo del alumnado? El uso de la tecnología con fines educativos en la actualidad ha tenido una gran implementación en distintas disciplinas y en distintos niveles. En el caso de las lenguas extranjeras y para propósitos de este proyecto, la mejor implementación es sin duda a través de “la Mediación

de la Tecnología para la Enseñanza de Lenguas Basadas en Tareas” (*Technology-Mediated Task-Based Language Teaching*), en donde el principal potencial es aprovechar del interés que una nueva generación de alumnos cómodos con la innovación que integra el aprendizaje de una lengua extranjera, así como las nuevas competencias educativas digitales, comunicativas y de multimedia, todo bajo la filosofía de “aprender a través del hacer” (González-Lloret, M., 2015).

El abanico de opciones y alternativas es amplio, siendo el único requerimiento de importancia tener un objetivo de aprendizaje claro y bien estructurado que permita el desarrollo de los pasos previos a la terminación, y no solo a la realización, de dicho objetivo. Este objetivo entonces tiene la connotación, al momento de ser cumplido, de tarea. Cada tarea entonces es parte individual del progreso del aprendizaje de vocabulario específico, expresiones idiomáticas, puntos gramaticales o similar.

La importancia del enfoque de la enseñanza basada en tareas (*task-based teaching*) radica en que éste es considerado como uno comunicativo una vez que el aprendizaje se lleva a cabo a través del uso del lenguaje. Así pues, este enfoque en particular provee a los estudiantes con la habilidad de negociación del significado mientras se comunican e interactúan para intentar cumplir con la tarea. Esta interacción a menudo hace que los estudiantes encaren nuevos conocimientos en lugar de hacer uso de aquellos previos para completar su tarea (Tuncel, R., 2016). La concentración y los esfuerzos que realizan residen en completar la tarea, y no en preocuparse en las estrictas reglas del lenguaje. De esta manera, el aprendizaje del lenguaje se realiza inadvertida sin embargo correctamente.

Por otra parte, el uso de las tecnologías enfocadas a la educación, fuera del contexto de un aula de clases tradicional puede dotar a los alumnos de una autonomía que, a su vez, les

permitirá planear el desarrollo de su progreso en su propio tiempo para así volverse aprendices independientes (Gluchmanova, M., 2013). Consecuentemente, la tecnología para la educación más adecuada para la propuesta de este proyecto de investigación es sin duda el uso de alguna plataforma de aprendizaje virtual disponible en cualquier momento del día, así como con herramientas de interacción que permitan la retroalimentación inmediata y postergada de acuerdo al contenido.

El rol del docente tradicional es entonces relevado y transformado a uno de distinto protagonismo pedagógico, menor comparado al nuevo que asumen los aprendices de la lengua. En contextos educativos donde el aprendiz ostenta el mayor protagonismo, es posible llevar a cabo una mejor interacción, así como un mejor desempeño a través de la serie de tareas a través de interacciones sociales reales (Niculescu, B.-O., & Obilișteanu, G., 2017). Fitzpatrick (2004) establece el concepto de los “nuevos conocimientos prácticos” (*the new literacy*) que se refiere a cinco nuevas competencias relacionadas a las TIC’s que el docente idealmente tiene que dominar junto con el aprendiz. Éstas son *científica, digital, crítica, lingüística y cultural*. Sin embargo, se considera para los fines expresos de este trabajo de investigación, que la de mayor importancia es sin duda la competencia *cultural*, ya que se refiere a las nuevas implicaciones en el aprendizaje de una lengua extranjera a partir de los cambios observados o registrados en la sociedad, o las sociedades, del idioma objetivo.

Finalmente, en cuanto a la cuestión de la evaluación y el asesoramiento, ambas restarían en un contexto de adaptabilidad y modificación constante dada la naturaleza teórica mencionada previamente. Esto incluye sin embargo un seguimiento y asesoramiento individual o grupal dadas las necesidades comunicativas de cada empresa u organización.

3.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

A continuación, se definirán los conceptos recurrentes dentro del trabajo de investigación, esto desde un aspecto teórico.

a) **Enseñanza y aprendizaje de una lengua extranjera para Objetivos Específicos:**

Milevica Bojovic (2006) compilando la investigación de varios autores más, concluye que la enseñanza en particular del idioma inglés bajo Objetivos Específicos se define como el enfoque de enseñanza diseñado para empatar con las necesidades específicas del alumno. Ésta pues, se centra en la esencia del lenguaje (gramática, léxico, registro), además de competencias lingüísticas y comunicativas y su respectivo discurso para poder asegurar un correcto aprendizaje. Esto para diversas disciplinas sociales, económicas, laborales o científicas.

b) **Uso e impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el aprendizaje de una lengua extranjera:** Es comúnmente sabido que el uso de las tecnologías modernas ha reestructurado la manera en que las sociedades contemporáneas interactúan cotidianamente. Desde luego, en cuanto al aprendizaje y la enseñanza de lenguas extranjeras, esto es también una realidad. Consecuentemente, Charpentier J. W. (2014) menciona que las llamadas TIC's han reestructurado también la metodología de la enseñanza del idioma inglés con el expreso objetivo de enfatizar una adquisición más rápida y más precisa, específicamente en aquellos alumnos con una formación formal.

- c) **Beneficios de aprender una segunda lengua:** En el documento escrito por la *Office for Policy, Research and Innovation* del Departamento de Educación y Desarrollo Temprano Infantil (2008), se mencionan claramente algunos de los numerosos beneficios que la correcta adquisición de una segunda lengua. Entre otros, estos son: Enriquecer a los estudiantes intelectualmente, educativamente y culturalmente. Permitir a los estudiantes comunicarse a través de las culturas. Contribuir a la cohesión social a través de una mejor comunicación y comprensión, además de desarrollar los recursos lingüísticos y culturales existentes para interactuar en comunidad.
- d) **Importancia de la enseñanza adaptativa e individual de lenguas extranjeras:** Se define como la idea principal de la personalización en la educación. Ésta consiste en la adaptabilidad del proceso educativo y específicamente personalizado de acuerdo a las necesidades de cada alumno (Kostolanyova, K. 2017). La importancia de esta propuesta radica en encontrar las características de *input* del estudiante, lo cual dará paso a la creación de mejores materiales educativos, así como la formulación de algoritmos adaptativos.

3.4 ESTADO DEL ARTE

De acuerdo a la definición estándar provista para el estado del arte en las ciencias, a continuación, se detallarán las más recientes etapas en cuanto al desarrollo e investigación de las metodologías de enseñanza de lenguas extranjeras para el ámbito de los negocios.

Éstas desde luego actualizadas a las tendencias contemporáneas de tiempo, espacio, necesidades interculturales y estrategias educativas.

De esta manera y en primera instancia, es posible notar que el uso de las tecnologías para la educación fuera de un aula de clases gana un terreno cada vez mayor por los tangibles beneficios que éstas representan en contra de los métodos más tradicionales. Svetlana Kaplina (2015) menciona en su investigación que, a partir de ellas, es necesario entonces organizar y / o modificar el proceso educativo de una manera tal que ayude al cumplimiento efectivo de los objetivos de aquellos que aprenden una lengua extranjera. Así pues, métodos y tecnologías innovadoras en cuanto a la enseñanza representan nuevas oportunidades que se asocian con el establecimiento de interacciones interpersonales a través del diálogo externo. Esto consecuentemente contribuye a la implementación del principio de la continuidad de la transferencia del conocimiento y la formación de competencias y cualidades personales.

Precisamente en cuanto al uso de las nuevas tecnologías para la enseñanza de lenguas extranjeras, éstas sin duda deben requerir de las cuatro competencias comunicativas estándares del idioma, así como tener el beneficio de integrar elementos complejos como lo son los textos, sonidos, íconos, sonido, animación, así como secuencias de video. Es decir, las tecnologías deben ser específicamente diseñadas para la función del aprendizaje autónomo, guiado e individual que responda a las necesidades de tiempo y espacio de cada alumno, como parte además de una clara progresión encaminada hacia la optimización de las fortalezas comunicativas del alumno.

Sin embargo, este panorama representa indudablemente una apertura al cambio y a la constante actualización. De esta manera, es necesitamos poseer cierta flexibilidad para poder adaptarse rápidamente al mundo cambiante y al posible mal funcionamiento técnico. Esto sin

duda cuestionaría la permanencia de los materiales educativos tradicionales (Swarbrick, A. 2013).

3.5 HIPÓTESIS

Es en este punto oportuno entonces introducir la propuesta de **hipótesis** de este trabajo de investigación, la cual es formulada con base en todo el antecedente contextual y teórico detallado previamente. De esta manera, la hipótesis siguiente contiene variables medibles y comprobadas para establecer una correlación efectiva entre los elementos de importancia para ella:

El desempeño laboral del personal de todos los niveles jerárquicos en una empresa con tratos internacionales es proporcionalmente mejorable al tener cierto nivel de competencia adquirido previamente, en una lengua extranjera.

Ésta será desde luego corroborada a partir de encuestas específicamente diseñadas para recabar la información necesaria que, a su vez, justifique la acción de este trabajo de investigación.

CAPÍTULO 4

METODOLOGÍA

Se consideran la elección de dos metodologías para dar soporte al presente trabajo de investigación. La primera, a manera del diseño de un Plan de Negocios para presentar la propuesta de la empresa / institución objetivo que dará solución a las problemáticas antes mencionadas. La segunda, a manera de método educativo adaptivo para hacer frente a las distintas necesidades y contextos de enseñanza, aprendizaje y / o asesoramiento en lenguas extranjeras a futuro.

- a) **PLAN DE NEGOCIO:** A este se añadirán, más allá de los puntos clave previamente detallados a lo largo de este trabajo de investigación, una serie de características para complementar la propuesta. El orden pues de los factores se muestra en la Tabla 1:

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
1. Oportunidad	La oportunidad se describe al existir una falta de personal lo suficientemente preparado en el dominio de una lengua extranjera. Esto en distintas organizaciones en la ciudad de Puebla capital con tratos directos o indirectos hacia el extranjero.
<i>1.1 Problema y Solución.</i>	El problema es, entonces, una competencia comunicativa, cultural y lingüística limitada que repercute en mayor o menor medida en la calidad de los tratos, acuerdos, transacciones, atención y soporte, entre otros que las organizaciones tienen con sus contrapartes en el extranjero.
<i>1.2 Mercado Objetivo</i>	El mercado objetivo es entonces todas aquellas compañías, organizaciones que hacen uso y / o dependen en medida de alguna lengua extranjera para llevar a cabo

	sus procesos internos como externos. Esto dentro del giro turístico, de negocios, educativo o industrial, además de encontrarse en la ciudad de Puebla capital.
<i>1.3 Competencia</i>	Instituciones educativas con fines similares ubicadas en la misma ciudad, así como individuos que operan bajo el concepto de <i>freelancer</i> (aquel profesionista que trabaja de manera independiente) ofertando propuestas similares a menor escala.
2. Expectativas	Las expectativas, en proporción del correcto impacto y desarrollo de la propuesta, pueden definirse como positivas dada la importancia y alcance de las necesidades comunicativas de las empresas en la ciudad de Puebla.
3. Ejecución	Una vez establecidos estos parámetros, la ejecución de todas las partes individuales para establecer y poner en marcha la propuesta, podría llevarse cabo.
<i>3.1 Marketing & Ventas</i>	En primera instancia, el estudio de mercado previo y existente se llevaría a cabo para asegurar la mejor implementación del proyecto y bajo las mejores condiciones. Además, este punto considera distintos tipos de métodos, estrategias y técnicas del marketing moderno como lo son las redes sociales, aplicaciones para teléfonos inteligentes, banners, sitio web, espectaculares, folletos, números especializados de atención a clientes y ventas.
<i>3.2 Operaciones</i>	Al implementar las características intangibles claras de la futura organización, dentro de este aspecto se consideran entonces otros aspectos cruciales de logística como el establecimiento de una oficina central de operaciones que concentre todas las facultades de la misma, así como de contratación del personal.
4. Compañía	La compañía estaría conformada en cierta manera por un esquema de jerarquía tradicional administrativo, académico y tecnológico, siendo los docentes que formen parte de una plantilla de trabajo fija, los que tengan prioridad en el contexto de protagonismo en la organización.
<i>4.1 Visión General</i>	Esta jerarquía estaría tentativamente dentro del organigrama de la siguiente manera: Dirección General, Coordinación Académica, Coordinación Administrativa, Recursos Humanos y Vinculación, Plantilla de Docencia, Seguridad y Mantenimiento.
5. Plan Financiero	En el plan financiero se consideran distintos tipos de elementos económicos para servir de pilares angulares a la propuesta a corto, mediano y largo plazo. Estos son fondos suficientes para la tramitación de los permisos gubernamentales requeridos, así como para la implementación de la oficina central y su adecuada habilitación. La contratación del personal, la puesta en marcha de los métodos educativos, la logística de la movilidad del personal y de los clientes, entre otros.

5.1 <i>Pronóstico</i>	El pronóstico estima una cantidad considerable, transcurriendo cierta cantidad de tiempo en meses para poder apreciar una devolución del capital invertido a manera de ganancias.
5.2 <i>Financiamiento</i>	Se buscará la formación de sociedades que compartan el mismo interés y pasión por el objetivo del proyecto. A través de una plantilla de socios, no permanentes, se buscará tener un mayor control creativo, académico y profesional para asegurar la calidad original planeada desde el inicio.

Tabla 1. Descripción de factores clave en el Plan de Negocios.

b) MÉTODO EDUCATIVO:

En cuanto al método educativo, se busca implementar uno que responda de manera efectiva a los distintos tipos de escenarios previamente mencionados a lo largo de este trabajo de investigación. Deberá pues ser de **tipo procedural** (es decir, basado en tareas y en el cumplimiento de objetivos) con un enfoque personalizable. Este enfoque considera los las formas y las funciones lingüísticas como elementos parciales de lo que se debe aprender, y contempla al mismo tiempo la tarea (*task*) como el elemento central del aprendizaje. De esta manera, el uso de las tareas busca alcanzar objetivos en la lengua meta a través de un proceso resultado de la resolución de problemas de la vida real.

Una de las tantas bondades de un método educativo procedural es la manera flexible que su diseño curricular posee, ya que al tomar en cuenta la serie de objetivos a cumplir, se planea el contenido y las tareas de manera simultánea para aprovechar la retroalimentación una de la otra. Dadas estas características, dicha planeación es más retrospectiva que prospectiva ya

que se enfatiza la constante evaluación y los procesos dentro del espacio educativo (Cerezal Sierra, F. 2007).

4.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio elegido para el propósito de este trabajo de investigación es **descriptivo**, ya que busca analizar cómo el fenómeno de la limitada y carente competencia en una lengua extranjera en la población objetivo previamente mencionada, se manifiesta. Este tipo de estudio permitirá concluir con detalles a través de la medición de un elemento en particular. El hacer uso de este tipo de estudio permitirá identificar las características del objetivo de investigación, señalar las formas de conducta y actitudes del objetivo investigado, así como establecer los comportamientos concretos y la asociación entre todas las variables de investigación antes mencionadas.

4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

El tipo de **población** objetivo es el personal laboral (staff) de cinco compañías con tratos comerciales internacionales o transnacionales en distintos aspectos y alcances, en la ciudad de Puebla capital, México. La **muestra** es parte del staff entrevistado contempla toda la gama de puestos laborales dentro de estas organizaciones, desde intendencia y trato directo con el cliente, hasta gerencia y puestos directivos.

Las organizaciones en cuestión son:

- a) Grand Fiesta Americana, Puebla. Hotel internacional de 5 estrellas ubicado en Osa Mayor 2507, Reserva Territorial Atlixcáyotl, Centro Comercial Angelópolis, 72190 Puebla, Pue. Rubro: **Hotelería**.
- b) Angloeducativo, Puebla. Escuela internacional de idiomas ubicado en 39 poniente 3515, Plaza Triángulo Las Ánimas, Ánimas, 72400 Puebla, Pue. Rubro: **Educación**.
- c) Uber, Puebla. Centro de atención para la popular plataforma de transporte individual, ubicado en Local 103 de la Diagonal 39 Oriente, #3905, Carmen Huexotitla, 72534 Puebla, Pue. Rubro: **Transporte**.
- d) Mr. Pampas, Puebla. Restaurante brasileño ubicado en Av. Juárez 2924, La Paz, 72160 Puebla, Pue. Rubro: **Servicios**.
- e) Teleperformance, Puebla. Centro de llamadas ubicado en Torre Titanium, Primer Retorno Osa Menor No. 2, Reserva Territorial Atlixcáyotl, 72810 Puebla, Pue. Rubro: **Servicio y atención a clientes**.

4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Las variables consideradas de acuerdo al tipo de estudio elegido son **complejas** ya que se descomponen en dimensiones menores. Sin embargo, a partir de ellas se tomará en cuenta un ejercicio para transformarlas en variables empíricas (indicadores) para su observación y consideración inmediata. A continuación, detalles de este apartado en la Tabla 2:

Hipótesis: “El desempeño laboral del personal de todos los niveles jerárquicos en una empresa con tratos internacionales es proporcionalmente mejorable al tener cierto nivel de competencia adquirido previamente, en una lengua extranjera”		
Variable:	<i>Desempeño laboral mejorable</i>	<i>Tener cierto nivel de competencia en una lengua extranjera</i>
Definiciones Conceptuales	Estado cognitivo que refleja el grado de desenvoltura que el trabajador tiene con respecto a un fin esperado. Se refiere exactamente a un grado mejorable, es decir óptimo en cuanto a las funciones específicas que cada trabajador lleva a cabo en su entorno laboral.	Grado de habilidad y capacidad con respecto al dominio de una lengua extranjera y sus subsecuentes puntos, como los son la competencia comunicativa, conocimiento cultural, noción y alcance de la gramática y las funciones de la lengua, además de la habilidad escrita, lectora, hablada y auditiva.
Definiciones Operacionales	Rúbrica de evaluación y consideración detallada en la Tabla 3, apartado 2 y 3.	Rúbrica de evaluación y consideración detallada en la Tabla 3, apartado 1.
Indicadores	Tasa de mejora laboral a manera de permanencia, promoción y respuesta positiva.	Pruebas escritas, orales, de lectura y escritura.
Unidad de Medida	Número de trabajadores impactados positivamente en su labor.	Promedio de notas exitosas.
Escala	De razón o proporción.	De razón o proporción.

Tabla 2. Operacionalización de las variables.

4.4 PROCEDIMIENTO

El procedimiento elegido fue la **aplicación de una rúbrica de evaluación y consideración** (Tabla 3) para que individualmente una serie de **quince** trabajadores elegidos al azar dentro de las cinco organizaciones previamente mencionadas y, de manera anónima,

podiesen contestar previa aceptación de realizar dicha rúbrica. Esto para poder tener la información suficiente de la percepción de la importancia y el impacto del suficiente dominio de una lengua extranjera para las actividades cotidianas que demanda cada organización.

Las rúbricas de evaluación y consideración fueron aplicadas durante distintos momentos y lugares dentro del espacio y el horario laboral de los colaboradores en cuestión, esto para asegurar imparcialidad a partir de los distintos contextos que la perspectiva integral del trabajador pudiese ofrecer.

	<i>UNO siendo en menor medida, CINCO en mayor.</i>					OBSERVACIONES
1. DOMINIO DE UNA SEGUNDA LENGUA	1	2	3	4	5	
a. <i>¿Considera poseer actualmente cierto dominio en una lengua extranjera? De ser así, ¿en qué medida y cuál?</i>						
b. <i>¿Qué número de funciones de su labor cotidiano requieren el uso de una lengua extranjera?</i>						
c. <i>¿En qué medida considera que su actual nivel de dominio de una lengua extranjera es suficiente para la labor que realiza en su empresa?</i>						
2. INTERACCIÓN						
a. <i>¿Qué tan regularmente, dentro de su trabajo, interactúa con distintos actores en una lengua extranjera?</i>						
b. <i>¿Qué tan frecuentemente realiza acciones dentro de su organización que, considera, podrían mejorar al hacer correctamente uso de una lengua extranjera?</i>						
3. IMPORTANCIA						
a. <i>¿Considera el uso de una lengua extranjera para las funciones cotidianas dentro de la organización como algo valioso?</i>						
b. <i>¿Qué impacto beneficioso considera la mejora de su dominio de una lengua extranjera para con su crecimiento dentro de la empresa?</i>						

Tabla 3. Encuesta a manera de rúbrica de evaluación y consideración.

4.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

El procesamiento de datos y su subsecuente análisis serán llevados a cabo a partir de la tabulación de resultados para después ser mostrados en organizadores visuales a manera de dos representaciones visuales comprensivas y detalladas. Según los resultados recabados bajo las condiciones previamente detalladas, se considera que el porcentaje generalizado es **positivo** en la totalidad del ejercicio, con información adicional que detalla una percepción interesante con respecto a la importancia, impacto y alcance del dominio de una lengua extranjera en el apartado de “observaciones”. Éstos se muestran en la siguiente tabla (Tabla 4) para su apreciación, consulta y / o análisis.

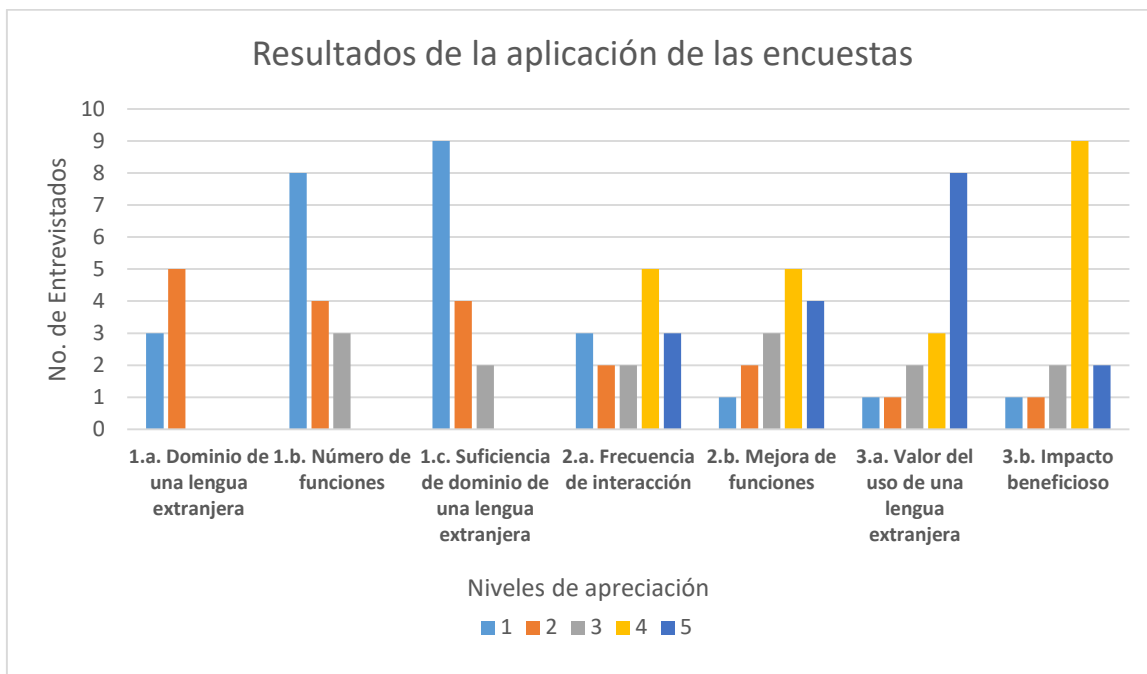
1. DOMINIO DE UNA SEGUNDA LENGUA	RESPUESTAS	OBSERVACIONES
a. <i>¿Considera poseer actualmente cierto dominio en una lengua extranjera? De ser así, ¿en qué medida y cuál?</i>	De los quince colaboradores entrevistados en los distintos espacios de trabajo, 8 contestaron tener cierto dominio en una lengua extranjera. Los 7 restantes contestaron no tener el dominio de una lengua extranjera o un dominio mínimo.	Las lenguas extranjeras mencionadas por los 8 trabajadores siendo inglés y alemán (5 inglés, 3 alemán). En cuanto a la numeración, resultó en un promedio de 2, es decir, en menor medida .
b. <i>¿Qué número de funciones de su labor cotidiano requieren el uso de una lengua extranjera?</i>	De los quince colaboradores entrevistados en los distintos espacios de trabajo, 12 contestaron llevar a cabo al menos 1 función en una lengua extranjera.	Las funciones varían de acuerdo al contexto y al empleo en cuestión. Éstas van desde proveer de un saludo informal a algún cliente extranjero, hasta la redacción o traducción de documentos y / u oficios. Respecto a la numeración, el promedio resultó en 5 funciones .
c. <i>¿En qué medida considera que su actual nivel de dominio de una lengua extranjera es suficiente para la labor que realiza en su empresa?</i>	De los quince colaboradores entrevistados en los distintos espacios de trabajo, 15 contestaron en gran medida que su dominio no es suficiente para realizar ciertas labores dentro de la empresa.	De las distintas variantes de la respuesta, el promedio inclina la balanza a favor de los números 1 y 2, es decir, en menor medida .
2. INTERACCIÓN		
a. <i>¿Qué tan regularmente, dentro de su trabajo, interactúa con distintos actores en una lengua extranjera?</i>	De los quince colaboradores entrevistados en los distintos espacios de trabajo, 7 contestaron interactuar con algún actor en lengua extranjera. Esto de manera frecuente.	Los actores siendo personal o cliente, directivo, operativo, turista, proveedor, gerente o manager. De manera frecuente cerca de los números 3 y 4, es decir, en mayor medida .
b. <i>¿Qué tan frecuentemente realiza acciones dentro de su organización que, considera, podrían mejorar al hacer correctamente uso de una lengua extranjera?</i>	De los quince colaboradores entrevistados en los distintos espacios de trabajo, 10 contestaron tener cierto número de acciones dentro de su labor. Éstas podrían ser mejorables al ser llevadas a cabo bajo una lengua extranjera.	Las acciones en general representando la correcta interacción (orientación, guía, resolución de problemas) con algún actor extranjero. La frecuencia de uso es, en promedio, cercano al 4, es decir, en mayor medida .
3. IMPORTANCIA		
a. <i>¿Considera el uso de una lengua extranjera para las funciones cotidianas dentro de la organización como algo valioso?</i>	De los quince colaboradores entrevistados en los distintos espacios de trabajo, 15 hicieron mención del valor que una lengua extranjera representa para su organización.	El valor siendo representado en promedio cercano al número 5, es decir, en mayor medida .
b- <i>¿Qué impacto beneficioso considera la mejora de su dominio de una lengua extranjera para con su crecimiento dentro de la empresa?</i>	De los quince colaboradores entrevistados en los distintos espacios de trabajo, 12 contestaron que el mejorar su dominio actual de una lengua extranjera representaría un impacto beneficioso dentro de su organización,	Dicho impacto fue medido en promedio de las respuestas con el número 4, es decir, en mayor medida .

Tabla 4. Resultados y observaciones.

Además, los resultados previamente descritos se muestran tabulados en su respectiva gráfica (Gráfica 1) para su detallado análisis y consideración. Es importante notar las siguientes partes de la gráfica:

- La columna de la izquierda corresponde al número de los colaboradores entrevistados (15 en total) de las cinco diferentes organizaciones en la ciudad de Puebla mencionadas en el punto **5.2, Población y Muestra**.
- La fila en la parte inferior corresponde a los niveles de apreciación descritos en la Tabla 3, siendo **1 en menor medida** y **5 en mayor**.

De esta manera, es posible concluir la utilidad práctica, así como la confirmación de validez de la hipótesis de este trabajo de investigación con los datos recabados. Este ejercicio es además extrapolable a una muestra de población aún mayor bajo los mismos rubros y contextos laborales.



Gráfica 1. Tabulación de resultados.

CAPÍTULO 5.

MARCO ADMINISTRATIVO

5.1 RECURSOS

De manera práctica y concisa, a continuación se muestra la tabla (Tabla 5) de recursos de distinta índole requeridos para la elaboración de principio a fin de este trabajo de investigación, además de costos totales en recursos económicos e inversión de horas de labor para su realización. Esto para su subsecuente consideración en el momento de lectura y análisis de este proyecto.

NO.	ACTIVIDAD	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	RECURSOS TÉCNICOS	RECURSOS ECONÓMICOS
1	Marco Teórico y búsqueda de la información necesaria	Redactor (autor de este trabajo de investigación)	20 horas de labor	Acceso ilimitado a internet, computadora personal, sitios web	\$200
2	Situación Problemática	Redactor (autor de este trabajo de investigación)	15 horas de labor	Acceso ilimitado a internet, computadora personal, sitios web	\$200
3	Recopilación e implementación de la información requerida	Redactor (autor de este trabajo de investigación)	15 horas de labor	Acceso ilimitado a internet, computadora personal, sitios web	\$300
4	Elaboración, impresión y aplicación de las encuestas	Redactor (autor de este trabajo de investigación)	10 horas de labor	Acceso ilimitado a internet, computadora personal, sitios web,	\$400

				impresora, hojas blancas	
5	Terminación y revisión de la tesina en su totalidad	Redactor (autor de este trabajo de investigación)	30 horas de labor	Acceso ilimitado a internet, computadora personal, sitios web	\$200
6	Impresión y entrega	Redactor (autor de este trabajo de investigación)	10 horas de labor	Acceso ilimitado a internet, computadora personal, sitios web, impresora, hojas blancas	\$350
		TOTAL	100 horas de labor	TOTAL	\$1650

Tabla 5. Recursos.

5.2 PRESUPUESTO

El presupuesto considerado se expresa a continuación a través de una tabla (Tabla 6), relativa a los rubros de gastos de operación, deducibles de análisis del cronograma y de la magnitud de este proyecto de investigación, costos directos e indirectos incluidos. A esto se le suma, además, la cantidad total de los **recursos económicos** detallados en el apartado **6.1**. Es importante añadir que este presupuesto considera también el alcance de tiempo en meses que el cronograma detalla en el apartado **6.3**.

RUBRO DE GASTOS	VALOR
Material de escritorio	\$200
Material bibliográfico	\$200
Transporte	\$500
Transcripción de las conclusiones (informe)	\$200
Imprevistos	\$500
Total de Recursos Económicos	\$1650
TOTAL	\$3250

Tabla 6. Presupuesto.

5.3 CRONOGRAMA

Siendo parte importante del desarrollo de cualquier trabajo de investigación que busque ser culminado, el cronograma de actividades corresponde a la asignación de fechas en término de días y meses para el proceso de elaboración. Esto pues incluye los aspectos técnicos del tema y del problema propuesto desde la perspectiva administrativa, en estricta correlación con los objetivos generales y específicos del proyecto de investigación.

En la siguiente tabla (Tabla 6), se detallan entonces los pormenores (descripción específica de las actividades y del tiempo considerado para la ejecución del proyecto) para su visualización y apreciación.

Tiempo Actividades	ABRIL								MAYO							
	12	17	18	19	22	23	24	25	4	7	8	9	10	13	14	15
Aprobación de la hipótesis del trabajo de investigación																
Aplicación de la encuesta a manera de rúbrica de evaluación y consideración																
Tabulación de resultados																
Redacción de la presentación y análisis de los resultados																
Conclusiones y recomendaciones																

Tabla 7. Cronograma.

CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES

A manera de conclusión y tras el trabajo de investigación realizado para conformar este proyecto de tesina, es seguro corroborar la validez de la premisa, así como de los objetivos a cumplir y de la **hipótesis** como tal. La globalización que ha permeado en la cultura laboral y económica en la actualidad funge entonces como el principal agente de cambio que exige a las organizaciones con tratos internacionales de cualquier rubro comercial, de cualquier país, a adquirir, **adecuar** o **mejorar** substancialmente sus competencias comunicativas y lingüísticas.

En la creciente necesidad de profesionales y especialistas en los distintos contextos científicos, académicos, laborales, de negocios y similares que posean además un alto dominio de una lengua extranjera es imperioso y real. Esto con el añadido de que este dominio debe ser altamente técnico, especializado en los contextos de interacción específicos que conllevan a un buen fin la búsqueda de los objetivos individuales de cada organización.

Por otra parte, la oferta de instituciones educativas en la ciudad de Puebla capital, con la suficiente flexibilidad para poder adaptar los contenidos educativos para un contexto tan específico como lo es el desarrollado en este trabajo de investigación; así como a la disponibilidad de tiempos y espacio de las organizaciones, es mínima. El trabajo propuesto en este proyecto de tesina representa un ejercicio de adaptabilidad lo suficientemente amplio en contenidos y en movilidad para poder hacer frente a los distintos puntos de valor. Éstos pues conforman el conjunto de necesidades específicas de cada organización dispuesta a

invertir en la adquisición y / o mejora de las herramientas de comunicación y de comunicación requeridas para la interacción laboral. Desde luego, esto se refiere a todos los niveles jerárquicos de la organización en cuestión, así como para interacciones internas o externas.

Las afirmaciones logradas a partir del análisis de los resultados de las encuestas abren la puerta a una serie de elementos a considerar. Con respecto a la pregunta formulada del problema de este trabajo de investigación, es posible afirmar que el impacto operacional que el desempeño de los colaboradores de las organizaciones con tratos internaciones, a través de una lengua extranjera, es entonces **positivo** a partir de los datos recabados.

Posteriormente, lo antes detallado introduce la apertura a una serie de posibilidades futuras, entre ellas especialización individual de idiomas, el diseño de planes curriculares estándar para tiempos definidos y grupos numerosos de alumnos, sin descuidar desde luego los puntos clave que representan las fortalezas de este proyecto de investigación.

REFERENCIAS

- Anamaria-Mirabela, P., & Monica-Ariana, S. (2013). *Benefits of English Language Learning - Language Proficiency Certificates - a Prerequisite for the Business Graduate*. Annals of the University of Oradea, Economic Science Series, 22(2), 167–176.
Disponibile en:
<http://ezproxy.upaep.mx:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=95035199&lang=es&site=eds-live>
- Armăsar, I. P. (2017). *Evaluation in the Teaching / Learning Process of Foreign Languages: the Case of Higher Education Business Programmes*. Bulletin of the Transylvania, University of Brasov. Series V: Economic Sciences, 10 (2), 237–242.
Disponibile en:
<http://ezproxy.upaep.mx:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=127440147&lang=es&site=eds-live>
- Bojovic, M. (2006). *Teaching Foreign Language for Specific Purposes: Teacher Development*. Association of Teacher Education in Europe. Research Gate.
Disponibile en:
https://www.researchgate.net/publication/265466333_Teaching_Foreign_Language_for_Specific_Purposes_Teacher_Development
- Carrillo, J. & Redi G., (2009). *Corporaciones Multinacionales en México: un Primer Mapeo.*, México. El Colegio de la Frontera Norte, 47 pp.
<http://www.colef.mx/jorgecarrillo/wp-content/uploads/2012/04/PU337.pdf>

- Cerezal Sierra, F. (2007) *Foreign Language Teaching Methods. Some issues and new moves*. No. 8. 110-132. Revista de Investigación e Innovación en la clase de idiomas. Universidad de Alcalá.
- Charpentier, J. W. (2014). *The Use of ICT's in the B.A. in English Teaching*. Actualidades Investigativas en Educación, 14, 1-23. 2019, De Portal de Revistas Académicas de la Universidad de Costa Rica.
- Corradini, E., Borthwick, K., Gallagher-Brett, A. (2016) *Employability for Languages: A Handbook*. Research-publishing.net. Disponible en: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED566902.pdf>
- Dignen, B., & McMaster, I. (2016). *English for Business: 100 Tips for Effective Communication*. Planegg: Spotlight Verlag GmbH. Disponible en: <http://ezproxy.upaep.mx:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=1242776&lang=es&site=eds-live>
- Ehrenreich, S. (2010). *English as a Business Lingua Franca in a German Multinational Corporation: Meeting the Challenge*. The Journal of Business Communication (1973), 47(4), 408-431.
- Fernández-Sánchez R. (2016) *Why Languages Make Business Sense*. Research-publishing.net. Disponible en: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED566935.pdf>
- Fitzpatrick, A. (2004). *Information and Communication Technology in Foreign Language Teaching and Learning – An Overview, Information and Communication Technologies in the Teaching and Learning of Foreign Languages: State-of-the-art, Needs and Perspectives – Analytical Survey*. Moscow. UNESCO Institute for

Information Technologies in Education, 10-26. Disponible en:
<http://iite.unesco.org/pics/publications/en/files/3214627.pdf>

- Gluchmanova, M. (2013). *Using Information and Communication Technologies in Language Teaching. Proceedings of the International Multidisciplinary Scientific GeoConference SGEM*, 611–616. Disponible en:
<http://ezproxy.upaep.mx:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=91896796&lang=es&site=eds-live>
- González-Lloret, M. (2015). *A Practical Guide to Integrating Technology into Task-Based Language Teaching*. Washington, D.C.: Georgetown University Press. Disponible en:
<http://ezproxy.upaep.mx:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=1123791&lang=es&site=eds-live>
- Kaplina, S. E. (2015) *Innovative Methods in Teaching English to Adults*. Journal of Siberian Federal University. Humanities & Social Sciences 11 (2015 8) 2437-2447.
- Kisin, N. (2017). *Business English Learners' motivation*. Philologica Jassyensia, 13(1), 177–184. Disponible en:
<http://ezproxy.upaep.mx:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=124580120&lang=es&site=eds-live>
- Kostolanyova, K. (2017). *Individualization of Foreign Language Teaching Through Adaptive e-Learning*. International Journal of Distance Education Technologies. Abril. Research Gate. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/313457162_Individualization_of_Foreign_Language_Teaching_through_Adaptive_eLearning

- Long, M. K. (2017). *Language for Specific Purposes: Trends in Curriculum Development*. Washington, DC: Georgetown University Press. Disponible en: <http://ezproxy.upaep.mx:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=1517576&lang=es&site=eds-live>
- Mladen M. & Martin G. (2018). *Business Professionals' Attitudes Toward Foreign Language Use*. SAR Journal, Vol 1, Iss 3, Pp 88-94 (2018), (3), 88. <https://doi.org/10.18421/SAR13-03>
- Niculescu, B.-O., & Obilișteanu, G. (2017). *Exploiting Information and Communication Technologies in Teaching a Foreign Language*. Buletin Stiintific, 22(1), 38–45. <https://ezproxy.upaep.mx:2074/10.1515/bsaft-2017-0006>
- S / A. (2008). *Teaching and Learning Languages other than English (lote) in Victorian Schools*. Office for Policy, Research and Innovation. Vol. 14. Department of Education and Early Childhood Development. Melbourne. Disponible en: <https://www.education.vic.gov.au/Documents/school/teachers/teachingresources/discipline/languages/langlearnreport.pdf>
- S / A. (2018) *Estadísticas Turísticas*. Indicadores Básicos de la Actividad Cultural y Turística en Puebla en el año 2018. Secretaría de Cultura y Turismo. México, 2019. Disponible en: <http://culturayturismo.puebla.gob.mx/estadisticas/estadisticas-turisticas>
- Swarbrick, A. (2013). *Aspects of Teaching Secondary Modern Foreign Languages: Perspectives on Practice*. Hoboken: Routledge. Disponible en: <http://ezproxy.upaep.mx:2048/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=606733&lang=es&site=eds-live>

- Tuncel, R. (2016). *The Significance of Task-Based Language Teaching Towards the Improvement of Communicative Language Teaching*. International Journal of Management and Applied Science. Volume-2, Issue-7.