



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**SEDE ORELLANA**  
**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**  
**CARRERA TURISMO**

**LA IMPORTANCIA DE LOS IDIOMAS INGLÉS Y KICHWA PARA**  
**EL CRECIMIENTO DEL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN**  
**FRANCISCO DE ORELLANA**

**Trabajo de Integración Curricular**

**Tipo:** Proyecto de Investigación.

Presentado para optar el grado académico de:

**LICENCIADA EN TURISMO**

**AUTORA:** VALERIA VANESSA LAPO TANDAZO

**DIRECTOR:** Lcda. SILVIA LICETT RAMOS IDROVO MG.

El Coca – Ecuador

2023

**©2023, Valeria Vanessa Lapo Tandazo**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Valeria Vanessa Lapo Tandazo declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados de este son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

El Coca, 23 de 2023



**Valeria Vanessa Lapo Tandazo**

**220038034-9**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**  
**CARRERA TURISMO**

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; tipo: Proyecto de Investigación. **LA IMPORTANCIA DE LOS IDIOMAS INGLÉS Y KICHWA PARA EL CRECIMIENTO DEL SECTOR TURÍSTICO DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA**, realizado por la señorita **VALERIA VANESSA LAPO TANDAZO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

**FIRMA**

**FECHA**

Ing. Emilio José Flores Albán MSc.  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



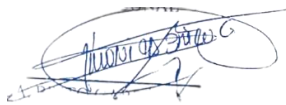
**2023-junio-23**

Lcda. Silvia Licett Ramos Idrovo Mg.  
**DIRECTORA DEL TRABAJO DE  
INTEGRACIÓN CURRICULAR**



**2023-junio-23**

Lcda. Mónica Elina Brito Garzón Mgs.  
**ASESORA DEL TRABAJO DE  
INTEGRACIÓN CURRICULAR**



**2023-junio-23**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, quiero dedicar esta investigación a Dios por haberme bendecido y darme apoyo en este proceso tan importante que estoy por cumplir. A mis padres por la guía que me han dado, por su amor, y sacrificio en todos estos años para poder lograr mis metas. A mi hermana y a mis amigos que siempre han estado presente, acompañándome y brindándome apoyo moral. A mis profesores que me han apoyado y enseñado nuevas cosas en este largo recorrido.

Valeria

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiarme y bendecirme a lo largo de mi existencia, por darme fortaleza en los momentos de debilidad. Gracias a mis padres: Maximo Lapo y Alba Tandazo, por ser los primeros en brindarme su confianza y darme su apoyo. Mis profundos agradecimientos a las autoridades de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo-Sede Orellana, a mis profesores, especialmente a la Lcda. Licett Ramos y a la Lcda. Mónica Brito. You don't get what you wish for. You get what you work for.

Valeria

## TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

<b>1. PROBLEMA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2. Objetivos.....</b>	<b>8</b>
<i>1.2.1. Objetivo general: .....</i>	<i>8</i>
<i>1.2.2. Objetivos específicos: .....</i>	<i>8</i>
<b>1.3. Justificación.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4. Pregunta .....</b>	<b>10</b>

### CAPÍTULO II

<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1. Antecedentes .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2. Marco teórico .....</b>	<b>13</b>
<i>2.2.1. Turismo.....</i>	<i>13</i>
<i>2.2.2. Turismo internacional.....</i>	<i>13</i>
<i>2.2.3. Turismo nacional .....</i>	<i>14</i>
<i>2.2.4. Turismo local.....</i>	<i>14</i>
<i>2.2.5. Servicio al cliente .....</i>	<i>15</i>
<i>2.2.6. Importancia de un manual en el sector turístico .....</i>	<i>15</i>
<i>2.2.7. Modernización de los manuales .....</i>	<i>16</i>
<i>2.2.8. Orellana.....</i>	<i>17</i>
<i>2.2.9. Economía en Francisco de Orellana.....</i>	<i>17</i>
<i>2.2.10. Pluriculturalidad.....</i>	<i>18</i>
<i>2.2.11. Culturas de Orellana.....</i>	<i>18</i>
<i>2.2.11.1. Cultura Kichwa.....</i>	<i>19</i>

2.2.11.2. <i>Cultura Shuar</i> .....	19
2.2.11.3. <i>Cultura Waorani</i> .....	20
2.2.11.4. <i>Cultura Kichwa</i> .....	20
<b>2.2.12. Idioma</b> .....	21
<b>2.2.13. Bilingüismo</b> .....	21
<b>2.2.14. Comunicación</b> .....	22
<b>2.2.15. Lenguaje</b> .....	24
<b>2.2.16. Importancia del inglés en el sector turístico</b> .....	25
<b>2.2.17. Idioma inglés</b> .....	25
<b>2.2.18. Enseñanza del idioma inglés</b> .....	27
<b>2.2.19. Aprendizaje autónomo</b> .....	28
<b>2.2.20. Habilidades lingüísticas</b> .....	28
<b>2.2.21. Los cuatro ámbitos de las habilidades lingüísticas</b> .....	29
2.2.21.1. <i>Comprensión escrita</i> .....	29
2.2.21.2. <i>Comprensión lectora</i> .....	30
2.2.21.3. <i>Comprensión auditiva</i> .....	30
2.2.21.4. <i>Comprensión oral</i> .....	31
<b>2.2.22. Niveles de inglés</b> .....	32
<b>2.3. Marco legal</b> .....	34
<b>2.3.1. Ministerio de educación-Acuerdo No. 0052-14</b> .....	34
2.3.1.1. <i>Considerando</i> .....	34
<b>2.3.2. Ministerio de Educación-Acuerdo No. 041-14</b> .....	35
<b>2.3.3. Reglamento de Régimen Académico (2019)</b> .....	36
2.3.3.1. <i>Capítulo V- Aprendizaje de la segunda lengua</i> .....	36

### **CAPÍTULO III**

<b>3. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	37
<b>3.1. Enfoque</b> .....	37
<b>3.2. Alcance</b> .....	37
<b>3.3. Diseño</b> .....	38
<b>3.4. Tipo</b> .....	38
3.4.1. <i>Yasuní Land</i> .....	38
3.4.2. <i>Ila Kucha</i> .....	39
3.4.3. <i>Museo Arqueológico – Centro Cultural Orellana</i> .....	40



3.4.4.	<i>COCAZOO</i> .....	41
3.4.5.	<i>Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay</i> .....	42
3.4.6.	<i>Sumak Allpa Tours</i> .....	42
3.4.7.	<i>La asociación “Awak Maki”</i> .....	43
3.5.	<b>Métodos</b> .....	44
3.6.	<b>Técnicas</b> .....	44
3.6.1.	<i>Investigación tipo bibliográfica</i> .....	44
3.6.2.	<i>Cualitativa</i> .....	44
3.6.2.1.	<i>Entrevistas</i> .....	44
3.6.3.	<i>Cuantitativa</i> .....	45
3.6.3.1.	<i>Encuestas</i> .....	45
3.7.	<b>Instrumentos y materiales</b> .....	46
3.8.	<b>Población</b> .....	46

#### **CAPÍTULO IV**

4.	<b>MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	48
4.1.	<b>Diagnóstico situacional del área de estudio y del cantón Francisco de Orellana</b> ... 48	
4.1.1.	<i>Orellana</i> .....	48
4.1.2.	<i>Francisco de Orellana</i> .....	49
4.1.2.1.	<i>Historia</i> .....	49
4.1.3.	<i>Ámbito ecológico</i> .....	50
4.1.3.1.	<i>Flora</i> .....	50
4.1.3.2.	<i>Fauna</i> .....	51
4.1.3.3.	<i>Agua</i> .....	51
4.1.4.	<i>Procesamiento, análisis e interpretación de los resultados</i> .....	52
4.1.5.	<i>Actores claves</i> .....	64
4.1.6.	<i>Entrevistas a los actores claves</i> .....	64

#### **CAPÍTULO V**

5.	<b>PROPUESTA</b> .....	70
5.1.	<b>Introducción de la propuesta</b> .....	70

## **CAPÍTULO VI**

<b>6.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>103</b>
<b>6.1.</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>103</b>
<b>6.2.</b>	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>104</b>

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1-1:</b> Nivel de inglés por provincias y ciudades de Ecuador. ....	7
<b>Ilustración 3-1:</b> Torre de avistamiento de Yasuní Land. ....	39
<b>Ilustración 3-2:</b> Centro de Turismo Comunitario Ila Kucha. ....	40
<b>Ilustración 3-3:</b> Museo Arqueológico – Centro Cultural Orellana. ....	40
<b>Ilustración 3-4:</b> Coca Zoo.....	41
<b>Ilustración 3-5:</b> Ñucanchi Sacha Causay.....	42
<b>Ilustración 3-6:</b> Sumak allpa tours.....	43
<b>Ilustración 3-7:</b> Awak Maki manos tejedoras.....	43
<b>Ilustración 4-1:</b> Mapa de Amazonía. ....	48
<b>Ilustración 4-2:</b> Mapa de Francisco de Orellana.....	49
<b>Ilustración 4-3:</b> Género.....	52
<b>Ilustración 4-4:</b> Edad .....	53
<b>Ilustración 4-5:</b> Nivel académico .....	54
<b>Ilustración 4-6:</b> Pueblo o nacionalidad .....	55
<b>Ilustración 4-7:</b> Nivel de inglés .....	56
<b>Ilustración 4-8:</b> Motivos .....	57
<b>Ilustración 4-9:</b> Número de turistas extranjeros .....	58
<b>Ilustración 4-10:</b> Mantuvo una conversación fluida.....	59
<b>Ilustración 4-11:</b> El turismo se desarrollaría .....	60
<b>Ilustración 4-12:</b> Grado de aceptabilidad del manual.....	61
<b>Ilustración 4-13:</b> Extensión de las frases .....	62
<b>Ilustración 4-14:</b> Formato del manual .....	63
<b>Ilustración 4-15:</b> Actores claves .....	64
<b>Ilustración 5-1:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	70
<b>Ilustración 5-2:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	71
<b>Ilustración 5-3:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	71
<b>Ilustración 5-4:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	72
<b>Ilustración 5-5:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	72
<b>Ilustración 5-6:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	73
<b>Ilustración 5-7:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	73
<b>Ilustración 5-8:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	74
<b>Ilustración 5-9:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	74
<b>Ilustración 5-10:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	75
<b>Ilustración 5-11:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	75

<b>Ilustración 5-12:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	76
<b>Ilustración 5-13:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	76
<b>Ilustración 5-14:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	77
<b>Ilustración 5-15:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	77
<b>Ilustración 5-16:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	78
<b>Ilustración 5-17:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	78
<b>Ilustración 5-18:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	79
<b>Ilustración 5-19:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	79
<b>Ilustración 5-20:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	80
<b>Ilustración 5-21:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	80
<b>Ilustración 5-22:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	81
<b>Ilustración 5-23:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	81
<b>Ilustración 5-24:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	82
<b>Ilustración 5-25:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	82
<b>Ilustración 5-26:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	83
<b>Ilustración 5-27:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	83
<b>Ilustración 5-28:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	84
<b>Ilustración 5-29:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	84
<b>Ilustración 5-30:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	85
<b>Ilustración 5-31:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	85
<b>Ilustración 5-32:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	86
<b>Ilustración 5-33:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	86
<b>Ilustración 5-34:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	87
<b>Ilustración 5-35:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	87
<b>Ilustración 5-36:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	88
<b>Ilustración 5-37:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	88
<b>Ilustración 5-38:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	89
<b>Ilustración 5-39:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	89
<b>Ilustración 5-40:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	90
<b>Ilustración 5-41:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	90
<b>Ilustración 5-42:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	91
<b>Ilustración 5-43:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	91
<b>Ilustración 5-44:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	92
<b>Ilustración 5-45:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	92
<b>Ilustración 5-46:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	93
<b>Ilustración 5-47:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	93
<b>Ilustración 5-48:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	94

<b>Ilustración 5-56:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	98
<b>Ilustración 5-57:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	98
<b>Ilustración 5-58:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	99
<b>Ilustración 5-59:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	99
<b>Ilustración 5-60:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	100
<b>Ilustración 5-61:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	100
<b>Ilustración 5-62:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	101
<b>Ilustración 5-63:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	101
<b>Ilustración 5-64:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	102
<b>Ilustración 5-65:</b> Propuesta-Manual de aprendizaje .....	102

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 3-1:</b> Operación de variables .....	45
<b>Tabla 3-2:</b> Herramientas, materiales y presupuesto. ....	46
<b>Tabla 4-1:</b> ¿Cuál es su género? .....	52
<b>Tabla 4-2:</b> ¿Cuál es su edad? .....	53
<b>Tabla 4-3:</b> Nivel académico .....	54
<b>Tabla 4-4:</b> Pueblo o nacionalidad.....	55
<b>Tabla 4-5:</b> Nivel de inglés.....	56
<b>Tabla 4-6:</b> Motivos por los que no continuó con sus estudios en el idioma inglés. ....	57
<b>Tabla 4-7:</b> Número de turistas extranjeros .....	58
<b>Tabla 4-8:</b> Mantuvo una conversación fluida .....	59
<b>Tabla 4-9:</b> El turismo se desarrollaría .....	60
<b>Tabla 4-10:</b> Grado de aceptabilidad del manual .....	61
<b>Tabla 4-11:</b> Extensión de las frases.....	62
<b>Tabla 4-12:</b> Formato del manual .....	63

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

- ANEXO A:** ENCUESTA A COLABORADOR DE YASUNÍ LAND
- ANEXO B:** ENCUESTA A COLABORADOR DE MUSEO ARQUEOLÓGICO Y CENTRO CULTURAL DE ORELLANA (MACCO)
- ANEXO C:** ENCUESTA A COLABORADOR DE COCA ZOO
- ANEXO D:** ENCUESTA A COLABORADOR DE AWAK MAKI
- ANEXO E:** ENCUESTA A GUÍA LOCAL
- ANEXO F:** ENCUESTA A GUÍA LOCAL
- ANEXO G:** ENTREVISTA MACCO
- ANEXO H:** ENTREVISTA COCA ZOO
- ANEXO I:** ENTREVISTA CENTRO ETNO BOTÁNICO ÑUCANCHI SACHA CAUSAY
- ANEXO J:** ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LOS CENTROS TURÍSTICOS
- ANEXO K:** ENTREVISTA REALIZADA A LOS ACTORES PRINCIPALES

## RESUMEN

El turismo en el cantón de Francisco de Orellana tuvo un constante crecimiento en las últimas décadas, la presencia de los turistas extranjeros ha ido en aumento, esto significó que las personas dedicadas a prestar servicios turísticos se vieron en la obligación de estar preparados para servir, y de poder comunicarse de una forma directa, sin embargo, no todos han puesto esfuerzo para mejorar sus destrezas, esto se consideró como un riesgo para el desarrollo turístico del cantón. El objetivo del estudio fue analizar la trascendencia de la integración de los idiomas kichwa e inglés en el mercado turístico de Francisco de Orellana, a través de metodología mixta en la zona de investigación, con el fin de que se evidencie el valor que le dan a estos idiomas en el territorio. La pregunta de investigación fue: ¿Cómo se desenvuelve la comunicación entre los colaboradores que prestan sus servicios en el sector turístico del cantón de Puerto Francisco de Orellana con el turista extranjero?, se respondió mediante el método cuantitativo y cualitativa. Los resultados obtenidos demostraron que la mayor parte de personas a las que se han estudiado podían mantener una conversación en otro idioma como el inglés, se manifestó que ellos solo pueden tener diálogos básicos y poseen un vocabulario de nivel A 1. En conclusión, el estudio realizado indicó que estos dos idiomas no son lo suficientemente valorados entre los colaboradores de los centros turísticos del cantón, esto es debido a que no han sido considerados como un factor importante para el desarrollo turístico.

**Palabras claves:** <INGLÉS>, <KICHWA>, <CULTURA KICHWA>, <ORELLANA>, <COMUNICACIÓN>.

Cristian Tenelanda.S  
19-07-2023.

Ing. Cristian Tenelanda. S  
0604686709



1501-DBRA-UPT-2023



## **ABSTRACT**

Tourism in Francisco de Orellana had a steady growth in recent decades, the presence of foreign tourists has been increasing, this meant that people dedicated to providing tourist services were forced to be prepared to serve, and to communicate in a direct way, however, not everyone has put effort to improve their skills, this was considered a risk to the development of tourism in the city. The objective of the study was to analyze the importance of the integration of the Kichwa and English languages in the tourism market of Francisco de Orellana, through a mixed methodology in the research area, in order to show the value given to these languages in the territory. The research question was: How does the communication between the collaborators who provide their services in the tourism sector of Puerto Francisco de Orellana with the foreign tourist, was answered through the quantitative and qualitative method. The results obtained showed that most of the people studied were able to maintain a conversation in another language such as English, it was stated that they can only have basic dialogues and have a vocabulary of level A 1. In conclusion, the study indicated that these two languages are not sufficiently valued among the collaborators of the tourist centers of the city, this is because they have not been considered as an important factor for tourism development.

**Keywords** :< ENGLISH>, <KICHWA>, <KICHWA CULTURE>, <ORELLANA>, <COMMUNICATION>.



**Erich Gonzalo Guamán Condoy M.Sc.**

**0704554484**

## INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se estudia la magnitud de la importancia del uso de dos idiomas en el cantón, estos son el idioma kichwa y el idioma inglés en el sector turístico para mejorar su competitividad en el mercado; para el uso del lenguaje inglés se pudo notar que este con el pasar de los años obtuvo una transición importante como uno de los idiomas más empleados a nivel mundial, por esta razón, las personas que se encuentren involucradas en la prestación de servicios relacionado con el medio turístico cuenten con un cierto nivel de conocimientos en un idioma adicional. Por otra parte, el hecho de que los colaboradores que reciben a los visitantes puedan realizar un intercambio de ideas de forma fluida con ellos, contribuye a que estos mejoren su percepción hacia los centros turísticos receptores, debido a que, al tener una mejor comunicación entre la oferta y la demanda, se ofrecerá un mejor servicio que inclusive mejorará las experiencias que ellos reciban, también se abrirán nuevas ofertas ya que al tener un nuevo conocimiento los ofertantes se pueden defender en una conversación de forma fluida y eficaz. En la actualidad se considera que en el turismo tiene un crecimiento continuo, con respecto al turismo internacional ha experimentado años de un importante desarrollo y cuenta con grandes posibilidades de crecimiento. Por este motivo, se ha observado que, al darse un aumento de traslados internacionales en las últimas décadas se produjo la necesidad de comunicarse con los visitantes con un idioma que sea de utilidad como un intermediario, tal y como lo es el idioma inglés (Casado, 2018, pp.12-15).

En Ecuador el idioma inglés no se le ha prestado importancia, debido a que, existe un desinterés por parte del gobierno ecuatoriano, pero al ver que este lenguaje ha tomado fuerza en los distintos campos de ciencia, comunicación y tecnología, se han tomado medidas para mitigar esta falencia, para así poder estar a la par con el mundo actualizado en el que estamos, ciertamente se han puesto en marcha diversas acciones por parte del estado ecuatoriano para hacer frente a la indiferencia que se ha observado, aunque se logra notar que esto no ha sido suficiente para que la ciudadanía muestre un interés genuino en aprenderlo, en contraste con esto, también se localiza a un gran grupo de ciudadanos que poseen un entusiasmo auténtico con respecto al aprendizaje del idioma, pero por circunstancias económicas han dejado inconclusa su formación (Peña, 2019, pp.17-18), para poder ejemplificar este aspecto se toma como base los resultados que han dado por parte de la compañía internacional English First (EF), que han reflejado calificaciones muy bajas en relación con diferentes países del mundo llegando a un número de un 466 de 1000 puntos y haciendo una comparación más amplia con otros países, Ecuador se encuentra en una de las posiciones más bajas del ranking mundial del conocimiento del idioma inglés, esta calificación se hace ver que a diferencia de los demás países, el gobierno ecuatoriano necesita mejorar en sus métodos de educación en la lengua inglesa, no obstante esta calificación demuestra que los ecuatorianos

pueden comunicarse con expresiones esenciales en el idioma y tener un intercambio de ideas básicas con los turistas, este se puede considerar como el nivel básico o un A1 según el Marco Común Europeo de Referencia (MCER), siendo que en el sector turístico es necesario tener un nivel Intermedio de B1 como un mínimo para poder tener una conversación fluida y mejorar la calidad del servicio al cliente o un nivel Avanzado como es el C1.

A pesar de que el Estado ha puesto en marcha diferentes estrategias para que la instrucción del lenguaje inglés sea un tema de importancia en las escuelas y en los colegios para que dichos resultados aumenten en las próximas pruebas que se realizarán posteriormente, a pesar de que se empleen nuevas maniobras, se puede notar que no hay un aumento en su grado de significancia para que los jóvenes pongan interés y un empeño verdadero y así poder aprenderlo, por ello se necesita incentivarlos y apoyarlos al aprender el idioma, de esta misma manera se puede incentivar a las personas que trabajen en el sector turístico del cantón Francisco de Orellana, específicamente en los lugares de estudio y a la población de muestreo que se vayan a estudiar con las entrevistas y las encuestas esperadas. En sentido local, Francisco de Orellana o también nombrado como la Ciudad del Coca es un gran receptor de turistas tanto nacionales como internacionales, y el principal atractivo del lugar es la naturaleza, con una gran cantidad de biodiversidad, con un gran número de ecosistemas que se extienden en una zona con un alto índice de especies endémicas (Fenedif, 2022, pp.1-5).

En el ámbito turístico el cantón se ha ido desarrollando de una manera constante y ha tenido un aumento positivo llegando convertirse en un eje importante apoyando en su economía, creando nuevas plazas de trabajo, por ende, al tener nuevos visitantes los centros turísticos se ven obligados a adquirir nuevos conocimientos en una lengua adicional como el idioma inglés (Vicente, 2018, p. 1), una de las problemáticas que se ha encontrado con respecto a este tema es que la calidad de enseñanza de este idioma no es lo suficientemente completa o por otro lado, no hay suficientes oportunidades de aprender este idioma en el cantón, ya sea porque la calidad de la educación en las escuelas y colegios no fueron lo suficientemente adecuadas para que se llegue a obtener un nivel B1, otra de las razones es porque los cursos que se ofrecen para llegar a un nivel Intermedio y Avanzado es difícil de financiar o no se alcanza a cubrir económicamente, por otro lado, hay personas que a pesar de tener todas las oportunidades de poder adquirir el idioma, ya sea por estudios académicos o por estudios adicionales que se realicen en cursos por separado no llegan a poner un empeño y no le dan la suficiente importancia a este lenguaje por lo que dejan a un lado sus aprendizajes, no se introducen en este conocimiento ya que al verlo como una obligación sienten que es desagradable aprenderlo o que es difícil, puesto que no se pueden concentrar al máximo en el estudio del idioma. Por lo que se ha visto factible realizar una guía básica con palabras y frases que sean necesarias en el sector turístico del cantón, esto se realizará con el fin

de poder ayudar a que haya una comunicación más fluida entre la oferta y la demanda, contará con diferentes expresiones que sean de apoyo, para llegar a completarlo se llevó a cabo un levantamiento de información con el uso de encuestas y para tener un conocimiento real del número de turistas extranjeros llegan a los centros turísticos, asimismo para conocer el caso de la calidad de la instrucción en el inglés de los colaboradores.

De la misma manera, es importante resaltar que en el cantón Francisco de Orellana tiene una formidable riqueza cultural, dentro de este se encuentran numerosas culturas que contribuyen a que haya un interés auténtico de parte de los turistas extranjeros, un gran número de estos tiene una inclinación a conocer nuevas formas de vida, y estas experiencias se las pueden ofrecer los centros turísticos que se dediquen a impulsar las tradiciones, la cultura y el lenguaje, las culturas nativas que representan en mayor número al cantón se encuentran simbolizadas por los Kichwa, Shuar y Waorani, de estas tres culturas citadas la primera en los últimos años se ha encontrado involucrados en desarrollo de su economía con ayuda del turismo, al ser una cultura diferente de la mestiza que también se encuentra en Francisco de Orellana, esta tiene una ventaja idiomática y si es manejada correctamente llegaría a ser un impulso turístico tanto como para ellos como para el cantón, esto es en vista de que la mayor parte de sus pobladores pueden hacer uso de dos idiomas que son el español y el Kichwa, esta ventaja es resulta como un considerable atractivo para los turistas extranjeros ya que deseen experimentar y aprender nuevas cosas, se ven interesados por aprender un idioma que sea nativo del lugar que visitan esto se debe a que con el paso del tiempo los turistas van cambiando de necesidades y tienen diferentes motivos para viajar.

A pesar de todo esto mencionado las generaciones más jóvenes han perdido su identidad cultural, por ende esto también se ve reflejado en la pérdida del uso de su idioma materno, esto es a causa de que a lo largo del tiempo el español dentro de sus comunidades ha ido prevaleciendo en su comunicación, se considera como un punto débil en vista de que muchos de los jóvenes que trabajan en el sector turístico no podrán dar a conocer el idioma ni podrán compartir de una manera acertada sus conocimientos hacia los turistas extranjeros que se encuentran interesados en aprender, además se tiene que tomar en cuenta que no todos estos turistas extranjeros se pueden comunicar en español, por tal razón, se encuentra una barrera idiomática entre las personas que ofrecen el servicio turístico y las personas que desean conocer y recibir el servicio. A causa de lo que antes se ha dicho es importante establecer que estos servidores puedan hablar un idioma adicional al español, al estar en un mundo globalizado el inglés es un lenguaje que se tiene que dominar por obligatoriedad y el kichwa para poder dar a conocer las raíces del cantón.

El objetivo principal de esta investigación fue analizar la trascendencia de la integración de los idiomas kichwa e inglés dentro del mercado turístico de Francisco de Orellana, mediante una

metodología mixta dentro de la zona de investigación, con el fin de que se evidencie el valor que le dan a estos idiomas en el territorio. Este valor se lo recopiló mediante la ejecución de encuestas y entrevistas estas se realizaron en distintos centros turísticos, guías turísticos para poder recopilar sus experiencias y opiniones al interactuar con los turistas extranjeros.

Para poder cumplir con el objetivo planteado, del mismo modo, se han analizado tres objetivos que complementan al estudio de la investigación, en el primer objetivo de apoyo es el de identificar la situación inicial en la que se encuentran los colaboradores que trabajan en el sector turístico del cantón Francisco de Orellana enfocándose en el manejo del idioma inglés, el segundo objetivo de apoyo diagnosticar si el empleo del idioma inglés y kichwa son herramientas importante para que se dé un desarrollo en el ámbito turístico del cantón Francisco de Orellana., este se hace con el fin de poder tener en cuenta las opiniones de las personas sobre el desarrollo del turismo en el cantón tener en cuenta los factores que pueden ayudar al turismo en su crecimiento.

Finalmente, determinar el grado de aceptación de un manual de apoyo en el idioma inglés y kichwa para que las personas beneficiarias puedan aprovecharlo en los centros turísticos estudiados, es se realizó con la finalidad de poder desarrollar un manual que sea útil para las personas mediante la búsqueda y selección de estas frases para que puedan implementarse en los centros turísticos estudiados, estos del mismo modo sirven para poder incentivarlos a aprender un nuevo idioma, abrirse a un mundo diferente, y conocer cosas nuevas.

Se puede observar que los métodos que se utiliza dentro de la investigación para las recolección de la información uno de los métodos principales dentro de este estudio es el método mixto en donde se va a realizar el uso de encuestas y entrevistas que serán divididas entre diferentes colaboradores de varios centros turísticos, también se incluirán a los guías turísticos como sujetos de estudios para poder comprender las experiencias que ofrecen en su aprendizaje del día a día, el número de encuestas varia por la cantidad de colaboradores de los centros turísticos a estudiar, este mismo método se va a emplear con las agencias de viajes u operadoras turísticas a estudiar, el proceso de llenar las encuestas con estas personas se ha dado a inicios del mes de noviembre con una duración de tres días por semana del mes para poder visitar a cada centro turístico, realizar las encuestas y llevar a cabo una conversación con ellos para entrevistarlos.

La presente investigación se ve compuesta con una estructura de seis capítulos:

**Capítulo I:** Se hizo la investigación del estudio del problema principal que se haya encontrado, se describen los objetivos empezando con el objetivo general y describiendo cada uno de los

objetivos específicos, la justificación del estudio, por otro lado, se desarrolla una pregunta de investigación para el desarrollo del trabajo.

**Capítulo II:** Se estudió el marco teórico en donde se encuentran los antecedentes que sustentan el trabajo realizado, sus definiciones, los conceptos que se utilizan para dar una mejor explicación e ir de forma cronológica de estos conceptos para tener un conocimiento más amplio de los temas que se están revisando en esta investigación.

**Capítulo III:** Se realiza el marco metodológico en donde se explican las formas de recogimiento de la información y los métodos a utilizar en el proyecto para llegar a resolver la problemática planteada, de la misma manera vamos a realizar un análisis de las principales razones por las que se considere al inglés como uno de los principales idiomas para intercambiar ideas y comunicarse con los turistas, se ve a los sujetos de estudio para analizar los resultados que se necesitan.

**Capítulo IV:** En el análisis y discusión de los resultados se llevó a cabo el conteo de encuestas, y entrevistas realizadas en las áreas de estudio, posteriormente se llegó a realizar la tabulación de cada uno de los resultados obtenidos por individuo encuestado, los porcentajes obtenidos y las opiniones recolectadas fueron de suma importancia para poder tomar a consideración nuevas perspectivas para fortalecer los argumentos de la investigación.

**Capítulo V:** Para el desarrollo de la propuesta se tomaron en cuenta las opiniones que se recolectaron en los resultados de la encuesta, adicionalmente se tuvo la asistencia de personas que están suficientemente preparadas en los idiomas estudiados para desarrollar el manual indicado, para que sea una herramienta favorable.

**Capítulo VI:** Este capítulo engloba las conclusiones que se han obtenido después del trabajo, la investigación y los estudios realizados, se resalta lo que se necesita realmente en las áreas estudiadas, para las recomendaciones se expresaron las ideas que ayudan a las entidades estudiadas.

## CAPÍTULO I

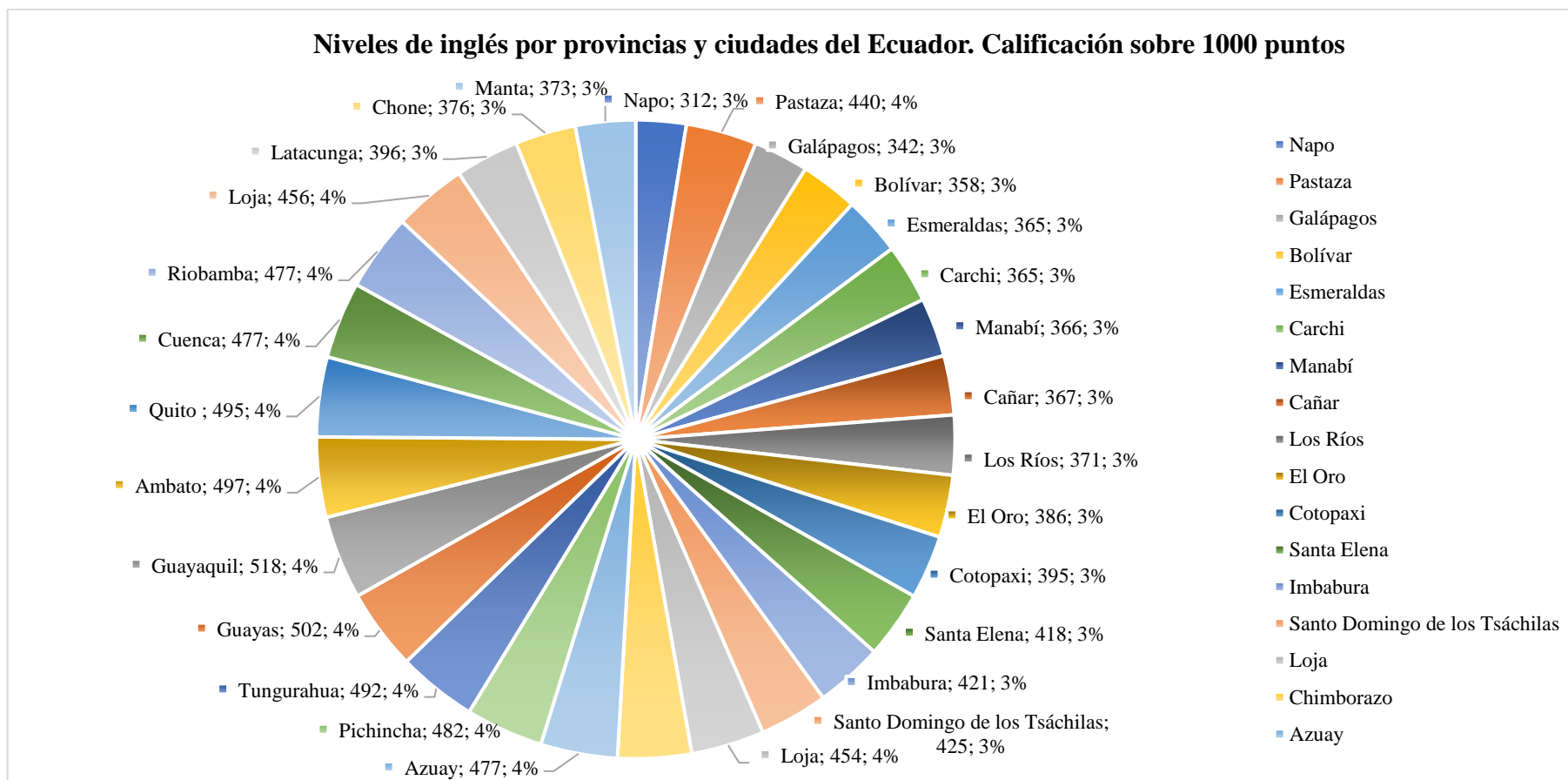
### 1. PROBLEMA DEL ESTUDIO

#### 1.1. Planteamiento del problema

Dentro de esta investigación se han podido encontrar dos problemáticas, la primera consiste en realizar un estudio de la cantidad de personas que hablan inglés en Ecuador, en las diferentes regiones del país haciendo una comparación de resultados y llegar a conocer la situación inicial de los conocimientos del idioma inglés en el cantón Francisco de Orellana mediante los estudios que English First ha dado como resultado. La segunda consiste en analizar el valor que las personas que ofrecen un servicio turístico en el cantón al idioma Kichwa.

Según un estudio realizado en el 2022 se puede notar que Ecuador es uno de los países en América Latina con los niveles de inglés más bajos, con una calificación de 466 de 1000 que haciendo un contraste con los diferentes niveles de inglés se llega a un nivel de A1 lo cual puede representar una dificultad debido a que las personas con este nivel de inglés puede llegar a entender frases básicas y tener una comunicación corta con angloparlantes, esto en un ámbito turístico se ve como un problema, a causa de que, este idioma se debe hablar de una forma fluida y uno de los requisitos para poder tener una buena comunicación es tener un nivel de inglés que se encuentre aproximadamente entre un B1 y un B2.

Conforme la EF EPI el puesto en el que se ubica Ecuador en contraste con otros 111 países es el número 82 a nivel mundial, y si se realiza una comparación entre países latinoamericanos, el país no posee un lugar mejor su posicionamiento se encuentra en el número 18 de 20 países, lo cual resalta las carencias de enseñanza que hubieron dado a que el gobierno ecuatoriano no tuvo un interés puntual en la aplicación de la materia de inglés como una materia obligatoria en los colegios y se ve reflejado en las calificaciones de esta prueba (English Proficiency Index, 2022, p. 1). Después de haber analizado estas valoraciones se puede resaltar que en la puntuación de la población ecuatoriana no hay muy buenos resultados en el idioma inglés, también podemos hacer una contraposición de calificaciones de las pruebas tomadas en diferentes provincias y diferentes ciudades del país, los niveles de inglés en Ecuador son los siguientes:



**Ilustración 1-1:** Nivel de inglés por provincias y ciudades de Ecuador.

**Fuente:** English Proficiency Index, 2022.

**Realizado por:** Lapo V., 2022.



Como se puede visualizar en el gráfico, solo se encuentran a las provincias que han realizado esta prueba y han obtenido buenas calificaciones, en este caso no se consigue contemplar a la provincia de Orellana, no posee una calificación para medir su nivel de inglés y esto puede acarrear a que no se puedan tener datos exactos del nivel que se va manejando en la provincia y específicamente en el cantón de Francisco de Orellana, al no tener estos datos también podemos señalar que no se tiene conocimiento de cuál es el nivel que se vaya manejando entre los colaboradores de los centros turísticos que tengan un contacto directo con los turistas que manejen el idioma inglés. También se recogerá información de diferentes centros turísticos para poder estudiar la calidad de comunicación que se tienen entre las personas que reciben a los turistas.

En Francisco de Orellana hay diferentes culturas que se encuentran involucradas en el turismo, por ende existe un gran número de turistas extranjeros que viajan al cantón con el fin de aprender cosas nuevas, es importante resaltar que las culturas que se encuentran localizadas en la zona tienen la posibilidad de utilizar dos o hasta tres idiomas diferentes, sin embargo los jóvenes de estas mencionadas no se encuentran interesados en aprender su idioma natal, algunas de las razones es porque se han visto expuestos desde jóvenes a una educación en instituciones en donde el idioma principal era el español, y con la actualización de las generaciones se han expuesto a los medios de comunicación masiva, pero a su vez tampoco se ven atraídos por la idea de usar un idioma extranjero así como es el idioma inglés. Dentro de la cultura Kichwa una población aproximada de 109000 personas, sin embargo, un alrededor de 97% personas pueden utilizar el idioma español y solo un 3% puede comunicarse en su lengua materna, estos resultados fueron arrojados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del 2010.

## **1.2. Objetivos**

### ***1.2.1. Objetivo general:***

Analizar la trascendencia de la integración de los idiomas kichwa e inglés en el mercado turístico de Francisco de Orellana, mediante una metodología mixta dentro de la zona de investigación, con el fin de que se evidencie el valor que le dan a estos idiomas en el territorio.

### ***1.2.2. Objetivos específicos:***

- Identificar la situación inicial en la que se encuentran los colaboradores que trabajan en el sector turístico del cantón Francisco de Orellana enfocándose en el manejo del idioma inglés.

- Determinar si los colaboradores de los centros turísticos creen que el manejo del idioma inglés y kichwa son herramientas importantes para que se dé un desarrollo en el ámbito turístico del cantón Francisco de Orellana.
- Evaluar el grado de aceptación de un manual de apoyo en el idioma inglés y kichwa para que las personas beneficiarias puedan aprovecharlo.

### **1.3. Justificación**

Es conveniente estudiar esta problemática debido a que dentro de los datos nacionales y oficiales que han encontrado en la página de EF, en donde muestra diferentes calificaciones de la prueba de inglés de solo un cierto número de provincias sin tomar en cuenta a Orellana y tener datos reales de los centros turísticos para poder llevar a cabo la propuesta establecida. Este estudio es necesario para poder detectar las falencias existentes dentro del sistema educativo y encontrar las razones del bajo nivel de inglés en diferentes ámbitos. Haciendo adición a las razones de esta investigación, las personas que son nativas del cantón tienen la posibilidad de hablar más de un idioma, en estos se ve involucrado del idioma inglés, aunque puede sonar ventajoso, muchos jóvenes no se percatan de las ventajas que vendrán al poder hablar su propio lenguaje y transmitirlo a los turistas extranjeros, que han sido atraídos con la idea de tener nuevos conocimientos de una cultura nueva y todavía mejor, una que sea autóctona del sitio que visitan. Por lo que se debe detectar los temas que más se aplica al comunicarse con los turistas internacionales y estructurar la guía de expresiones básicas propuesta en el presente estudio, invitar a los colaboradores e incentivar el uso del manual en su vida cotidiana y permitiendo fortalecer su nivel de inglés y fortalecer su identidad cultural.

Por otra parte, el tema de investigación no se ha visto dentro del cantón, por ende, se llega a la conclusión de que es un estudio nuevo al llevar a cabo análisis de datos recabados para tener en cuenta la situación actual del aprendizaje del idioma inglés en los ciudadanos, llegando a ser más específicos con los funcionarios que prestan sus servicios en los destinos turísticos del cantón.

Las metodologías que se utilizan en la investigación para lograr cumplir con las metas que se encuentran en la presente investigación es la metodología mixta en donde además de recabar información mediante encuestas que nos arrojarán datos reales podamos recolectar experiencias que las personas hayan tenido a la hora de comunicarse con extranjeros, los datos se recolectan por medio de encuestas, las cuales son realizadas al número de personas que trabajan en los centros turísticos en los que se estudian, esto depende del número de colaboradores se encuentren laborando en el lugar, así mismo se optó por realizar entrevistas a los colaboradores para conocer

sus situaciones e ir recolectando los datos necesarios de las experiencias que ellos han vivido durante el tiempo en el que ellos han ejercido en el sector turístico, esta entrevista será individualizada debido a que así se podrá tener un contacto directo y más cercano con la persona entrevistada al poder realizar preguntas más flexibles.

Para poder recolectar información se hace uso del método de investigación bibliográfica de donde se ha extraído información de estudios anteriores que se relacionen con el tema que se estudia, los temas analizados serán recopilados mediante la selección de información actualizada y teniendo en cuenta que sean publicaciones de años recientes, la cual facilita la recolección de los datos por medio de información electrónica de la que se extrajo de diferentes recursos bibliográficos como libros relacionados, revistas y artículos científicos, tesis de tercer nivel, tesis doctorales que se encuentren disponibles en diferentes bases de datos que cuenten con información relevante para el estudio.

#### **1.4. Pregunta**

¿Cómo se desenvuelve la comunicación entre los colaboradores que prestan sus servicios en el sector turístico del cantón de Puerto Francisco de Orellana con el turista extranjero, si el servidor turístico tiene una cultura autóctona el turista lo valora?

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

Un estudio realizado sobre: “Enseñanza del inglés como lengua extranjera y desarrollo de competencias lingüísticas” difundido en el año 2019 hace mención que en Ecuador el dominio de un segundo idioma era casi nulo a consecuencia de que la instrucción de un nuevo idioma era estimado como un medio dispensable en lo académico, por esta razón se puede contemplar que la instrucción en el idioma inglés fue clasificado como una materia opcional en donde las instituciones académicas contaban con la autonomía de añadirlo o no dentro de sus mallas curriculares, a pesar de esto el Gobierno ecuatoriano pretendió estar a la vanguardia y que la ciudadanía ecuatoriana se mantenga al día ante el mundo actual ya que el manejo del idioma inglés es necesario para poder actualizarse en innovaciones científicas, culturales y tecnológicas permitiendo tener acceso a nueva información a través de la adquisición de un segundo idioma (Peña, 2019, pp.17-18), esto se comprende en el Acuerdo Ministerial No 0041-14 de 11 de marzo de 2014 en el cual se indica que se ha instituido a la materia del idioma inglés como una materia absolutamente primordial en la Educación General Básica, en donde se dispone que esta norma sea vigente desde el año lectivo 2016-2017 en el Régimen Sierra y 2017-2018 en el Régimen Costa, de la misma forma se define que esta asignatura sea obligatoria desde el segundo año de Educación General Básica hasta tercero de bachillerato, además de que los pedagogos encargados de la enseñanza de este idioma dispongan un nivel de inglés de un B 2 como calificación mínima establecida en el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, los profesores están obligados a facilitar los recursos necesarios para que el aprendizaje sea oportuno y sencillo de entender para los estudiantes (Ministerio de Educación, 2014, pp.2-4).

De esta misma manera se puede observar que el Gobierno ecuatoriano ha creado normas para los estudiantes que cursan una educación superior y se ha normado en el Reglamento de Régimen Académico en el Artículo 31., que menciona que los estudiantes de educación superior tienen la responsabilidad de contar con una suficiencia con nivel de B 2 en relación con el manejo de un segundo idioma que se es establecido por el Marco Común Europeo de referencia para las Lenguas (Reglamento de Régimen Académico, 2017, pp.17-18), estas acciones tomadas por el Estado han demostrado que existe una preocupación genuina por la formación académica en este lenguaje, además de contrastar las medidas para optimizar el sistema estudiantil y sus doctrinas en el idioma inglés. (Peña, 2019, pp.17-18).

A pesar de todas las normativas que se han impuesto en los últimos años se puede resaltar estas acciones no han sido suficientes para que la ciudadanía ecuatoriana pueda ser competitiva a nivel mundial con la suficiencia en el idioma inglés, los resultados de esto se pueden ver reflejados en el Ranking mundial realizado por English First que ha evaluado a 111 países para calificar el nivel de inglés que manejan los ciudadanos de los países estudiados en donde se manifiesta Ecuador se encuentra en un nivel muy bajo en conocimientos, obteniendo el puesto número 82 de entre 111 países analizados, en comparación con el año 2020 se puede visualizar que Ecuador obtuvo un lugar más bajo estando en el puesto número 93 de 100 países evaluados, como se observa Ecuador en el año 2021 pudo escalar en el ranking, a pesar de esto los resultados no son completamente satisfactorios en comparación con otros países estando con un nivel de aptitud muy bajo con una calificación de 440, en el primer lugar podemos ver qué Países Bajos ha mantenido su lugar en el año 2020 y 2021 estando en el ranking como el primer lugar teniendo una calificación de 663 estando en un nivel de aptitud muy alto, estas clasificaciones se han dado debido a que la educación los lugares señalados es completamente diferente, se pueden encontrar falencias en el sistema educativo ecuatoriano (English Proficiency Index, 2022, pp.1-2).

En la investigación de “Influencia del dominio del idioma inglés en la satisfacción del turista extranjero que visita los establecimientos turísticos de la ciudad de Otavalo, Ecuador” se puede analizar que se encuentra una problemática similar a la que se manifiesta en esta investigación, debido a que en los lugares de estudio se pueden detectar inconvenientes al momento de interactuar con los turistas a causa de lo que antecede, la principal razón que se encuentra es el bajo nivel de conocimientos en el idioma inglés por parte de los servidores públicos, generando inconvenientes cuando sea hora de interactuar con los visitantes extranjeros (Escobar, 2018, pp.17-18).

Existen dos variables que pueden crear una barrera idiomática, la primera es que el sistema de educación sigue teniendo debilidades en la enseñanza de un segundo idioma, por otro lado, los servidores turísticos también no han reflejado una preocupación genuina para aprender un nuevo idioma, dentro de las instituciones académicas y superiores no se logra incentivar suficientemente a los estudiantes a continuar con el aprendizaje del idioma inglés para obtener una suficiencia en el nivel B 2 que está establecido por normativa.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Turismo**

Con el paso del tiempo el turismo se logró colocar como una alternativa para el crecimiento territorial, por ende, tuvo un crecimiento a nivel global al ver la oportunidad de aprovechar los distintos medios tanto los culturales, como naturales de las diferentes localidades que han llevado a que este sector se encuentre en las agendas de trabajo en el espacio público y privado (Llugsha, 2021, pp.1-2).

La actividad turística tiene la capacidad de potencializar y promover el incremento económico, de esta misma forma la inversión a nivel local, por este motivo se incrementan las oportunidades de generación de nuevos empleos, y en el crecimiento de distintas actividades locales como la agricultura, pesca y artesanía en los lugares receptores. De esta forma dicha actividad incrementa la generación del PIB de los diferentes países que generan turismo (Morillo, 2010, p.136).

De entre los principales desafíos del mercado turístico a magnitud global es lograr asegurar el cumplimiento de los objetivos de crecimiento sostenible, lo cual ha llevado a considerar un grupo de preferencia entre las que se hallen, el uso eficiente de los recursos naturales y humanos, la creación de alianzas y espacios de diálogo entre diferentes actores (Mora, 2018, pp.256-257).

### **2.2.2. Turismo internacional**

El turismo ha tenido la oportunidad de experimentar un considerable desenvolvimiento desde el año de 1950 esto es por causa de distintos factores, su crecimiento dinamizó el turismo internacional, en vista de que se lo sitúa como uno de los fenómenos sociales más sobresalientes en las últimas décadas, el número de viajes internacionales se considera que en los años desde el 2000 hasta el 2017 han mantenido un crecimiento constante, pasando de cifras cercanas a los 700 millones de pasajeros a cifras cercanas a los 1400 millones (Casado, 2018, p.14)

En el transcurso del año de 2017 se observa que se ha desarrollado una recuperación de destinos que habían sido afectados por temas de seguridad en los años anteriores a este, la economía de los países receptores se ha fortalecido, por causa de la demanda de viajes en los principales mercados emisores (World Tourism Organization, 2018, pp.2-6).

A inicios del año 2022 se puede observar que el turismo internacional percibió un gran crecimiento, con casi 250 millones de arribos internacionales registrados. Esta cantidad es

considerada como beneficio para el desarrollo en contraposición con los 77 millones de los arribos registrados entre enero y mayo del año 2021, lo que lleva a la conclusión de que la industria del turismo ha podido reestablecerse con casi la mitad del nivel comparado con los años anteriores y con el año en el que se inició pandemia de 2019 (Unwto, 2022, pp.2-3).

### ***2.2.3. Turismo nacional***

El turismo en Ecuador representa una de las actividades turísticas de producción de divisas, de nuevas plazas de trabajo, de transformación de la riqueza global y complementaria con diversas actividades, debido a que por cada empleo directo que se genera en turismo, se crea entre 6 y 3 puestos de empleo indirecto, el turismo como sector repercute en el 2% del PIB del Ecuador, por ello es indispensable que los esfuerzos de la gobernabilidad pública generando favorecimientos por encima de lo económico, siendo imprescindible concentrar el estudio del sector en la participación que existen en la sociedad a través de la propuesta de productos y servicios que sean tratados como una marca país, para prevenir gastos innecesarios y producir ingresos y mayor viabilidad de la oferta turística actual (Santamaría y López, 2019, pp.417-418).

Para realizar un análisis de la Marca país debe detectar la necesidad de contar con una imagen apoyada por la población local (a través de una adquisición de la identidad para su territorio) y prestadores de servicios antes de ser expuesta al mundo como carta de presentación, los gobiernos autónomos descentralizados son los protagonistas principales, en virtud de que la autonomía que tienen en proporción a la gestión del turismo en su circunscripción, y se ve en la responsabilidad de trabajar de forma más focalizada a las necesidades en relación a sus realidades. En las provincias, cantones o parroquias aledañas no poseen atractivos por lo que no todo el país por ende no es turístico ya que existen espacios donde se da en mayor o menor medida la concentración de la oferta turística (Llugsha, 2021, pp.30-31)

### ***2.2.4. Turismo local***

En la Provincia de Orellana existen 413 establecimientos cuyas actividades conseguirían clasificarse como parte del sector turístico en vista de que los servicios que disponen se dividen en logística o transporte, alimentación, hospedaje. Si se contemplan estas dos categorías se tiene que en total las organizaciones dedicadas al sector turístico representan el 31% de los establecimientos existentes en la Provincia. No obstante, el turismo continúa siendo una actividad con un limitado progreso pese a que posee la capacidad de desarrollarse competitivamente. Estadísticamente, en la región, una gran parte de infraestructura se focaliza en las parroquias de Tena (36%), Misahuallí (20%) y Ahuano (13%) en Napo. En Orellana la mayor parte de la

infraestructura se sitúa en el cantón Francisco de Orellana (68%) mientras que el restante 32% se localiza en los demás cantones (Chérrez et al., 2019: pp.13-14).

El turismo ha fortalecido la economía de la ciudad del Coca, mejorando su calidad de vida como un desafío de gran extensión que se señala en el Plan de Desarrollo y que a la vez requiere una consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, también obtendrán más beneficios a la hora de que lleguen más turistas al cantón (Cumbicus, 2018, p.1).

#### **2.2.5. *Servicio al cliente***

La atención hacia los clientes es uno de los temas más significativos que se necesitan llevar a cabo dentro de las organizaciones que tengan una conexión directa con las personas, independientemente de la conformación, la particularidad y el tamaño con el que funcionen, en donde los colaboradores deben demostrar las capacidades para llegar a desenvolverse en este campo de servicios, en razón de que la primera imagen que se ofrece a los clientes será de utilidad como base para que se dé un incremento de turismo en el área, y si se llega a dar un mal servicio hacia los turistas se puede convertir en una amenaza hacia el turismo (López, 2013, pp.5-6).

Para que las organizaciones puedan tener una ventaja competitiva ante el mercado mediante la satisfacción de las expectativas del cliente extranjero ya que el mismo llega a significar para una organización la razón de su existencia, por tal motivo siempre se buscará cubrir sus necesidades (Vizcaíno et al., 2018: pp.9-10).

Para las organizaciones empresariales la atención al cliente es conceptualizada como un instrumento de planificación que busca proporcionar y ofrecer un beneficio adicional a los clientes con relación a la oferta que realizan los demás rivales y competidores, llegar a tener una percepción de que se ofrece algo diferente en la oferta global (Valenzuela et al., 2019: pp. 19-20).

#### **2.2.6. *Importancia de un manual en el sector turístico***

Los manuales son herramientas fundamentales para la gestión, a causa de que ayudan a lograr una mejor eficacia y eficiencia en el desarrollo de una actividad designada a los colaboradores de la organización para conseguir los compromisos establecidos por esta misma, de igual manera estos objetivos son establecidos por cada una de las unidades que se encuentran constituyendo las áreas en la institución. Por naturaleza los manuales se ven representados como una manera de comunicación entre las determinación de la administración referente a las políticas, de la misma manera, también son escritos que son de mucha utilidad como parte de un método de regulación,



administración y comunicación que proporciona la posibilidad de realizar un registro y transfiere de una manera consecuente, de forma ordenada y metódica toda la información de una organización estos datos pueden incluir antecedentes, objetivos, estructuras, sistemas y diferentes procedimientos, así mismo pueden ir incorporadas diferentes lineamientos e instrucciones que sean considerados de importancia para lograr un mejor desempeño en las actividades que tengan que realizar (Milenio Diario, 2014, pp.3-5).

Un manual tiene como finalidad ser un instrumento útil para que sirva de información y de asesoramiento hacia los prestadores de un servicio turístico en sus actividades diarias o tareas a realizar, presta razón se puede llegar a desarrollar la calidad del servicio, por consiguiente, esto puede mejorar la percepción que tienen los turistas hacia el producto o servicio que se ofrece.

Una de las ventajas de un manual es que es práctico y recopila información de importancia para los profesionales de la organización turística, debido a que, lo pueden llevar siempre consigo ya sea de una forma física o en un formato más actualizado que sería el digital, de esta forma las personas pueden revisar el documento cuando sea de su necesidad utilizarlo (Peláez, 2016, pp.140-141).

#### **2.2.7. Modernización de los manuales**

Se tiene que tomar en cuenta que en la actualidad las personas ya no solo utilizan manuales de forma física, esto es a consecuencia de la digitalización de las cosas, ahora un gran número de personas se encuentran conectadas de forma digital con un instrumento electrónico para mejorar la comunicación, al obtener un recurso didáctico así como lo es un manual de forma on-line es más fácil acceder a él en el momento que se necesite y en cualquier lugar en donde sea necesario, siempre y cuando estos dispositivos cuenten con una conexión a internet o se haya descargado el documento, y este hecho se hace cada vez más notable y fundamental para las empresas y los destinos turísticos tener no sólo contar con la existencia Internet, sino que también busca brindar a sus usuarios una experiencia excelente de uso.

Una de las características de estos documentos en forma digital es que resultan mucho más productivo, esto se debe a que se gasta menos dinero en un registro físico generando una mejor sustentabilidad y la generación de residuos que puedan llegar a contaminar el ambiente, de igual forma representa a un ahorro para las personas porque no tendrán que pagar por obtener su material de trabajo tangible (Organización Mundial del Turismo, 2015, pp.28-30).

### **2.2.8. Orellana**

El cantón considerado más importante para la provincia de Orellana es Francisco de Orellana, una de las principales razones es por la actividad petrolera por lo que la ha transformado en una de las ciudades fundamentales para la región amazónica y el país. Su expansión en sentido económico y poblacional se manifestó con la bonanza petrolera, por consecuencia dio origen a la migración de las otras provincias y se hizo un acontecimiento de interés para los extranjeros que llegaron con empresas a establecerse en el territorio.

En el sentido cultural se puede dar a resaltar tres etnias amazónicas: Waorani, Kichwa y Shuar, estas caracterizan la identidad cultural de la población amazónica, cada una cuenta con manifestaciones inherentes, creencias únicas, gastronomía y costumbres particulares que hacen de la ciudad un pueblo lleno de leyendas y rasgos culturales precolombinos, se considera como una cuna de culturas ancestrales. Su superficie es una terraza aluvial constituido y delimitada por tres ríos que son Coca, Napo y Payamino, representando el marco geográfico e hidrológico de la ciudad, se encuentran los servicios básicos, infraestructura comercial, hotelera, y de comunicaciones terrestre (Cedeño, 2016, pp.1-2).

### **2.2.9. Economía en Francisco de Orellana**

Al hablar de la economía del cantón se puede apreciar que está conformado por tres fundamentales ejes los cuales son, agricultura, petróleo y turismo, como se tiene conocimiento Francisco de Orellana es un lugar con una economía más enfocada a la extracción petrolera, esto es a causa de que se dio inicio en la época de los 70's, estas actividades se han aumentado en el cantón aproximadamente en los últimos 50 años, logrando la estimulación de la economía local, dando por resultado un incremento en las finanzas. Por otro lado el incremento de la agricultura como un impulsor económico ha tomado relevancia a inicios de los años 2000, el cual ha presentado un desarrollo constante desde su inicio, los cultivos que se más se han utilizado para su mercantilización son: cacao, maíz, café, y palma africana, estos productos reflejan que son viables para que las personas que se dedican a la agricultura obtengan ganancias, por otra parte también se pueden observar que tienen productos para un consumo propio y estos son: plátano, maíz seco, y la yuca, esto es más notable dentro de las familias que se encuentran ubicadas en el sector rural (Gobierno Autónomo Descentralizado de Francisco de Orellana, 2003, pp.2-5).

En tercer lugar el turismo es considerado como un eje fundamental para el crecimiento enfocado en la sustentabilidad y el incremento íntegro del cantón dado que posee una gran cantidad de diferentes atractivos turísticos tanto naturales como en atractivos culturales, en los últimos años

el turismo ha desarrollado actividades para que el cantón tenga un desarrollo económico más sostenible, que no causen consecuencias ambientales, y sea viable para ir dejando a la extracción petrolera y reemplazarlo como el principal ingreso económico de Francisco de Orellana, el turismo fundamentará la consolidación de la cadena de valor cantonal, esto con la cooperación de personas especializadas en la gestión local, en gestión ambiental, turismo comunitario, turismo de aventura y otras categorías en las que se encuentren relacionadas con el mantenimiento del medioambiente (Cisneros, 2019, p.8).

#### **2.2.10. *Pluriculturalidad***

El término de la pluriculturalidad hace alusión al encuentro de muchas culturas y que se denomina a la presencia de diversas tendencias sociales y en su doctrina, se comprende como la presencia de dos o más culturas en un mismo lugar o superficie, se localizan en un territorio en el cual cohabitan y se puede percibir de una interacción (Bernabé, 2012, p.69). Por otro lado, la pluriculturalidad también se entiende como la presencia de diversas culturas en un mismo territorio, todo esto por casusa de las migraciones, en donde ellos pueden convivir en él, pero sin establecer conexiones sociales, la pluriculturalidad de este mismo modo también se define como a la presencia simultánea de diversas culturas (Bernabé, 2012, pp.69-70).

En Ecuador la pluriculturalidad está presente en la Constitución de 1998 como una identificación de la variedad cultural que se encuentra en el país. La pluriculturalidad en conjunto con uno de sus factores adicionales como lo es la Interculturalidad, de igual manera, los dos determinan que la cultura sólo consigue ser pensada y vivida “en plural”; por tal razón solo existe en consideración con la relación cultural y “observación” de las otras culturas. Por ende, la pluriculturalidad es un enfoque interpretativo con el análisis de la cultura, definida por la misma interculturalidad, por la mezcla, de territorio y de la individualidad social y la pluralidad de la cultura, esto se llega a manifestar mediante las comunicaciones entre los representantes que utilizan diferentes rangos de expresión (Loor, 2002, p.2).

#### **2.2.11. *Culturas de Orellana***

Orellana se encuentra localizado en la Amazonía ecuatoriana, para poder llegar a este lugar se puede acceder por medio de vía terrestre o vía aérea, este provincial se caracteriza por la calidez de los habitantes de la zona, ellos son una de las principales razones por las que el viaje de los turistas a este lugar se convierta en una extraordinaria experiencia, esta provincia posee un extenso territorio en cuanto a la cultura, en vista de que, existen tres nacionales que poseen milenarias culturas, estas son: Kichwa, Waorani y Shuar, éstas aún ponen en práctica las tradiciones que han

practicado sus antepasados y que se han transmitido de generación en generación (Ministerio de turismo, 2020, pp.1-2).

#### **2.2.11.1.** *Cultura Kichwa*

Según el último censo del 2010, existe un aproximado de 109.000 habitantes, estos se encuentran divididos entre las siguientes provincias (Cultura Kichwa, lenguas y culturas del Ecuador, 2010, p.1).

- **Napo:** 46.213 habitantes
- **Orellana:** 29.987 habitantes
- **Pastaza:** 17.211 habitantes
- **Sucumbíos:** 13.210 habitantes
- **Zamora Chinchipe:** 1.528 habitantes
- **Morona Santiago:** 810 habitantes (Información General Archivo de Lenguas y Culturas del Ecuador, 2010, p.1)

Los Kichwa es una cultura indígena que es considerada como la tribu étnica más numerosa en la parte amazónica del país ecuatoriano y es una de las principales que existen a los alrededores de la selva, no obstante, también existen otras etnias indígenas igual de importantes como la cultura Shuar y Waorani (La Selva, 2019, pp.1-2).

El lenguaje kichwa es considerado como uno de los catorce lenguajes que provienen de los antepasados que existieron en el Ecuador, cuenta con un alfabeto que contiene tres vocales y diecisiete consonantes. No obstante, lo que caracteriza a este idioma es la escritura. Esta palabra 'kichwa' cuenta con diferentes variantes, unas de ellas se llegan a escribir de la misma manera como 'quichua' y en la escritura como 'wasi' por 'huasi' (Cobo, 2015, pp.1-4).

#### **2.2.11.2.** *Cultura Shuar*

Cuenta con una población aproximadamente de 110.000 personas, el mayor porcentaje que es un 65% de esta cultura se encuentra distribuida en la provincia de Morona Santiago y el otro 35% se distribuye en las provincias de Pastaza y Zamora Chinchipe. Sin embargo, existen otros asentamientos en Sucumbíos y en Orellana que pertenecen a la Amazonia, también se encuentran en la región del Litoral en Esmeraldas y el Guayas, el significado del nombre de la cultura "Shuar" es "gente" (Territorio y Gobernanza, 2021, pp.1-3).

El estado ecuatoriano ha creado al Parque Nacional Sangay en parte de su territorio, de esta forma observa que es un territorio protegido, de la misma manera también se encuentran localizados en la zona de predominio de la Reserva Faunística del Cuyabeno y del Parque Nacional Podocarpus (Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador, 2014, pp.1-4).

#### **2.2.11.3.**        *Cultura Waorani*

Tiene un aproximado de 3000 habitantes y se distribuyen en las provincias de: Orellana, Napo y Pastaza. Se encuentran distribuidas en 24 comunidades y la mitad se encuentran en Pastaza. El estado ecuatoriano ha declarado al Parque Nacional Yasuní como parte de su territorio, en dónde se encuentran los asentamientos de las comunidades Ahuamuro, Dícaro, Bahuanamo y Garzacocha. Estos no poseen un título de propiedad, pero si se cuenta con la existencia de un convenio firmado con el Ministerio del Ambiente, el territorio de los Tagaeri fue declarado Zona Intangible (Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador, 2014, pp.1-6).

Nombre proveniente de la variación en la ortografía del idioma inglés Wuaodani es la representación de la transcripción que han hecho los misioneros angloparlantes. Y la semejanza fonética que es utilizado por las personas que son hablantes hispanas es la palabra Huaorani, esta evidencia la falta de la letra W en el alfabeto español. Los Huaorani o también son nombrados como Waorani o Waodani. Etimológicamente la palabra Wuaodani (viene del plural Wao que es persona) y tiene como significado “humanos” (Etnias del mundo, 2022, pp.1-7).

El nombre Waorani o su derivada inglesa representan una transcripción lingüística hecha por los misioneros de habla inglesa. El equivalente de qué es utilizado por los hablantes hispanos es Huaorani, en vista de que se refleja en la ausencia de la letra w en la ortografía española, esto es a causa de que no es una letra propia del español y es el resultado de la unión de dos caracteres como "doble uve" y en el español no se utiliza más que en solo palabras que provienen de otras lenguas (Comunicación, 2020, pp. 1-2).

#### **2.2.11.4.**        *Cultura Kichwa*

Esta cultura es una de las más numerosas que se encuentran en la Amazonia y en Orellana, a parte de la población mestiza. La cultura kichwa que se encuentra ubicado en la zona amazónica de Ecuador y era nombrado como "Napo runa" que en español se traduce como "hombre del Napo", estos eran conocidos así antes de que hayan sido evangelizados, esta cultura representa a un proceso y relaciones sociales que se dieron con al tener una comunicación con los misioneros españoles y la integración entre culturas con los mestizos desde el transcurso de la conquista o

colonización hasta la actualidad. El origen de la nacionalidad Kichwa es caracterizado porque empezaron como nómadas que se dedicaban a la recolección y caza, ellos se alimentaban de diferentes animales salvajes como los roedores, reptiles, y monos, también hacían el uso de los tubérculos como yuca (Andy, 2019, pp.24-28).

Ellos cuentan con un bilingüismo, la razón por la que hablan dos idiomas es porque cuentan con el kichwa que es su idioma materno y el idioma español, la razón por la que hablan español es porque es un legado de la evangelización que recibieron, en la actualidad una gran cantidad de personas Kichwa han estado olvidando su lenguaje, debido a que, muchos de ellos han permanecido en contacto y en comunicación con personas que hablan español, sin embargo, muchos otros durante la primera llegada de los españoles muchos pobladores de la cultura kichwa han huido y se han refugiado en las profundidades de la selva, esto es con el motivo de protegerse de las torturas que han estado recibiendo por parte de los colonos españoles (Carpio y Salazar, 2022: p.19).

Esta nacionalidad cuenta con un eje principal en su economía la agricultura y se complementa con la pesca, la caza, y la cría de ganado, ellos se dedican a la siembra de café, yuca, maíz y plátano, otra de sus formas para tener ingresos económicos es mediante la elaboración y algunas artesanías, algunas de estas son los abanicos, canastas, flauta de guadua, cucharas de palo y collares (Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador, 2014, p. 4).

### **2.2.12. Idioma**

El idioma kichwa es una lengua que se domina y es utilizada en trece de las veinticuatro provincias del estado ecuatoriano, y cuenta con diferentes variedades lingüísticas, estos se definen de acuerdo a la localidad en el que se emplee el uso del idioma quechua se deriva la variación que es el Kichwa que se emplee en el territorio, a pesar de que sea uno de los idiomas que más se hablan dentro del país, se tiene un conocimiento muy escaso del mismo, cuenta con unos insuficientes estudios que vayan a fondo, por consecuencia estas pocas investigaciones cuentan con una limitada difusión, al no tener suficientes conocimientos de este idioma las personas y no tienen una apreciación hacia las raíces que las definan, asimismo al no entender los diferentes idiomas ancestrales es muy difícil que se pueda tener un sentido de pertenencia (Cobo, 2015, pp.1-3).

### **2.2.13. Bilingüismo**

La representación del bilingüismo se considera como el dominio de dos lenguas esto es ya sea el campo laboral o personal, para considerar a una persona como bilingüe hay muchos aspectos a

valorar como si es que la persona es capaz de entender las 4 habilidades lingüísticas que son el hablar, escuchar, leer y escribir, sin embargo hay otra postura que define a un bilingüe como una persona que utiliza un segundo idioma dentro de su vida cotidiana. A estas dos divisiones se las encuentra clasificadas por el bilingüismo temprano y el tardío, dentro del bilingüismo anticipado o temprano se puede encontrar a las personas que han aprendido su segunda lengua desde una temprana edad, lo han adquirido de la misma manera que han adquirido su primera lengua estas dos se desarrollaron al mismo tiempo, por otro lado hay personas que han ido adquiriendo su segundo idioma durante una edad un poco más avanzada o dentro de sus etapas de juventud y adultez, a pesar de lo ya expuesto se considera que no hay una edad inicial o una edad límite para poder empezar a estudiar un nuevo idioma (Cabrera ,2017, pp.25-28).

De esta misma manera se puede observar que se puede aprender un segundo idioma además de la lengua materna desde el hogar, a este tipo de bilingüismo se lo conoce como bilingüismo nativo, esto se da desde el hogar, hay niños que cuentan con padres que pueden hablar un idioma diferente de forma individual, los padres le enseñan el idioma de ellos, otro ejemplo es cuando los padres hablan un idioma, el hijo aprende su idioma materno y por causas académicas aprende el idioma de el país en el que residen desde una temprana edad, también se encuentra al bilingüismo adquirido en estos casos la persona empieza a aprender un idioma extranjero, ya sea de forma individual o con la ayuda de un tutor y con el pasar de los años las personas que estaban estudiando el idioma ya pueden hablarlo de una forma fluida (Acosta, 2017, p.3).

#### **2.2.14. Comunicación**

Para el ser humano la comunicación es un proceso dinámico, lo cual se ve reflejado en la historia desde sus orígenes. Con el pasar del tiempo la comunicación se ha desarrollado y se ha incorporado en distintos grupos sociales, a la comunicación se la ve como una sucesión y como herramienta indispensable para poder tener un intercambio de ideas entre los seres humanos, de la misma forma esta ha sufrido de distintas transformaciones en los diferentes ámbitos de estudio tanto como en el desarrollo tecnológico, como se sabe la comunicación es un proceso de dinamización en donde se nota que es de carácter continuo, de forma irreversible y contextual, también es poder compartir información entre personas para poder llegar a realizar un intercambio de información con significados similares (Contreras y Garibay, 2020: pp.1-5).

Las personas se encuentran en un entorno comunicativo y se debe de tener una conciencia clara sobre cómo se establece la comunicación, se debe de reflexionar en la forma en que los individuos se van desarrollando en una realidad comunicativa y, por lo tanto, también de una manera profesional.

Es necesario poder interpretar las múltiples formas y necesidades de la comunicación, teniendo en cuenta que es imprescindible para poder producir productos de comunicación funcionales para el colectivo y para tener en cuenta los diferentes ámbitos sociales, lo que antecede permite deducir que, la comunicación es un proceso por el cual se puede realizar un intercambio de información entre los participantes en dónde podemos ver a los distintos componentes que son el emisor y el receptor, el emisor es la persona que se encarga de enviar la información y el receptor es el que recibe o decodifica la información cuando acoja el mensaje, es decir tiene que desarrollarse un feedback para que se pueda desenvolver una comunicación asertiva entre los elementos que la componen (Molina, 2019, pp.1-2).

Las personas se encuentran en un entorno comunicativo y se debe de tener una conciencia clara sobre cómo se establece la comunicación, se debe de reflexionar en la forma en que las personas se van desarrollando en una realidad comunicativa y, por lo tanto, también de una manera profesional. Es necesario poder interpretar las múltiples formas y necesidades de la comunicación, teniendo en cuenta que es imprescindible para poder producir productos de comunicación funcionales para el colectivo y para tener en cuenta los diferentes ámbitos sociales, lo que antecede permite deducir que, la comunicación es un proceso por el cual se puede realizar un intercambio de información entre los participantes en dónde podemos ver a los distintos componentes que son el emisor y el receptor, el emisor es la persona que se encarga de enviar la información y el receptor es el que recibe o decodifica la información cuando acoja el mensaje, es decir tiene que desarrollarse un feedback para que se pueda desenvolver una comunicación asertiva entre los elementos que la componen (Molina, 2019, p.2).

Se puede confirmar que la comunicación es una pieza clave para el desarrollo de los seres humanos, de modo que esto consiente que se encuentre una interacción y una relación de las personas que viven en un diferente contexto promoviendo así el asertividad en los mensajes que se van transmitiendo y, con esto, ir aportando en la construcción de una estructura social consolidada para el crecimiento de todas las personas. Al poder hablar de un desarrollo humano, la comunicación ha permitido la participación de la ciudadanía, la interacción social entre los individuos que conforman la humanidad, tener en cuenta un cambio social, y en la construcción de una sociedad que pueda ser incluyente e inclusiva, por medio del diálogo (Ríos et al ., 2020: pp. 14-16).



### **2.2.15. Lenguaje**

El lenguaje es una propiedad de los seres humanos, que se manifiesta en el dominio y uso de una u otra lengua, es considerado como la principal capacidad del ser humano que le permite establecer una correspondencia confiable entre una señal física que entre ella se encuentran los sonidos y signos, el lenguaje tiene una función fundamental mediadora entre el medio externo en donde se encuentran los estímulos físicos (auditivos, visuales) y del medio interno de los estados mentales, de la misma manera se puede resaltar que se tiene el lenguaje hablado o escrito que se lo describe como verbal, y si se da mediante sonidos, señas o gestos se puede concluir que es un lenguaje no verbal, el objetivo principal de la lingüística ha sido el hacer explícito dicho sistema del conocimiento de la gramática de acuerdo con una estructura, para poder identificar los principios, reglas y las representaciones que lo conforman. Además de que de los rasgos que logran diferenciar a cada lengua de la gramática en particular que la sustenta, y el interés en las características de la gramática universal (García, 2018, pp.10-11).

El lenguaje está interrelacionado con las distintas disciplinas académicas, lo cual ayuda a la construcción de un nuevo aprendizaje y a la adquisición del conocimiento, para llevar a cabo la puesta en práctica de este, del mismo modo el lenguaje es un proceso que se debe desarrollar de forma normal en todos los seres humanos, a causa de que se puede evidenciar su aparición gracias al aprendizaje por imitación, de tal manera que su aparición es de forma normal. Como tenemos conocimiento el ser humano, por su propia naturaleza, necesita comunicarse con su entorno y su medio, como resultado de que es un ser social, debido a que se necesita convivir con otros para llegar a reforzar las relaciones interpersonales al experimentar interacciones que puedan ser positivas con diferentes personas. Como se pudo mencionar el lenguaje se representa de diferentes formas como la comunicación no verbal, y verbal que puede ser expresiva y receptiva, en donde se puede representar emociones y el interés de exploración, por lo que le permite al ser humano comunicarse de distintas maneras (Ortíz et al., 2020: pp.451-453).

Para la adquisición de un lenguaje, se puede ver que influyen mucho las Funciones Ejecutivas (FE), las cuales son un conjunto de procesos cognitivos, afectivos y motivacionales que se encuentran exclusivamente destinadas al control consciente de todo sujeto y por ende de su propio pensamiento, la mayor parte de la comunicación de igual manera depende del desarrollo de las FE. De esto se pueden percatarse formalmente durante el primer año de vida, esto se puede percibir debido a que diferentes estudios han demostrado que durante esta primera etapa el infante logra desarrollar distintas actividades como el retener cierto tipo de información durante un corto período de tiempo, lo cual tiene una estrecha relación con la memoria, y esto conforma parte del desarrollo que lleva a cabo en la FE (Lepe et al., 2018: pp. 393-395).

### **2.2.16. Importancia del inglés en el sector turístico**

A través del tiempo el inglés se ha convertido en una lengua muy importante para la comunicación internacional, ya sea como el apoyo dentro de las empresas u organizaciones, como en la formación educativa de tercer nivel que es la universidad, es muy importante dentro de doce campos principales internacionales en estos el inglés está considerado como la lengua predominante en estos ámbitos, en dónde el turismo se encuentra ubicado en el puesto número seis, en ciertas organizaciones se nota su preferencia en diferentes competencias con respecto al dominio del idioma inglés, existen algunas que prefieren que su personal muestre una competencia en la habilidad escrita, por otro lado hay muchas otras que prefieren que dominen la competencia oral, sin embargo ciertamente la mayor parte de las organizaciones priorizan que sus colaboradores muestren un dominio de estas habilidades tanto en la destreza oral como en la escrita, de la misma manera se contempla que el idioma inglés es de importancia para tener una comunicación efectiva entre profesionales de la industria del turismo, y poder preparar viajes para los clientes que vayan a distintos destinos internacionales (Saorín , 2003, pp.2-6).

Para los profesionales del turismo es importante que se adquiera el idioma inglés dominando las cuatro habilidades o competencias lingüísticas, las cuales son, leer, escribir, hablar y escuchar. También tienen que demostrar una fluidez en el lenguaje, demostrar que pueden realizar textos coherentes, y, tener un vocabulario amplio y variado, esto es porque se considera de importancia que las personas que están brindando un servicio turístico puedan comunicarse con el turista extranjero por medio del idioma inglés, por lo cual indispensable dentro del campo laboral, en vista de que, es un instrumento para impulsar al turismo de un país con el uso de un sistema de planificación para impulsar al turismo de manera internacional, de modo que, el aprendizaje y dominio del idioma inglés ya no es visto como un lujo sino que es una obligación (Ocampo, 2021, pp.12-14).

### **2.2.17. Idioma inglés**

El origen de la lengua inglesa es en el año 500 a.C. y se encuentra en el norte de Europa, en las islas británicas, donde se estableció y llegó a desarrollarse, y donde se expandió por el mundo a través de sus colonias. Sus orígenes se encuentran en la que hoy en día es la actual Inglaterra por causa de la llegada de tribus anglosajonas que llegaron desde la Europa central hasta las islas británicas, en la actualidad este idioma es llamado inglés antiguo que fue una lengua germánica traídos por los que migraron a las islas británicas desde Alemania, este cuenta con una mala reputación en el círculo de los lingüistas actuales a causa de que se considera como la menos

bonita y la menos poética de las lenguas inglesas, por otro lado el inglés medio tiene influencias de países y de tribus nórdicas por lo cual es una lengua extremadamente rica en términos lingüísticos, finalmente el inglés moderno se empezó a expandir en el siglo XVI y se sigue manteniendo hasta este tiempo actual, tiene raíces provenientes de lugares nórdicos y germánicas además de tener una gran influencia del vocabulario en latín y francés. (Historia Del Idioma Inglés, 2020, pp. 1-4).

Al tener conocimiento de que el idioma inglés se globalizó de una manera muy acelerada se pudo encontrar problemas, tal es el caso de que los países y sus pobladores se veían en la necesidad de aprender el idioma como en ese entonces no se contaba con las facilidades tecnológicas que se tienen en la actualidad se vio imprescindible el uso de diccionarios en particular el Oxford English Dictionary el cual se publicó en el año de 1884 para poder facilitar el uso de una ortografía estándar y para que todos los hablantes de este idioma que es el inglés sea utilizado para tener una comunicación similar y se puedan comunicar entre ellos. El idioma inglés ha sido considerado como el idioma de mayor uso en el mundo, debido a los antecedentes que tiene puesto que ha ido evolucionando mientras iba cruzando fronteras irrumpiendo otros países y recolectando diferentes elementos de otros idiomas a lo largo de su recorrido cambiando su difusión en el mundo, por estas razones muchas instituciones educativas lo integran en su círculo educativo. Al hablar del inglés como idioma extranjero se hace referencia al aprendizaje de un idioma diferente al de la lengua materna, y que además no es el que se emplea en la vida cotidiana del estudiante y el medio en el cual desarrolla sus actividades (Beltrán, 2017, pp.1-2).

En la actualidad la adquisición de un idioma es de gran trascendencia, este es el caso del idioma inglés, se ha transformado en una obligación en todo el transcurso de la instrucción y de educación. Como resultado de la globalización se ha encontrado que este idioma es una de las claves en las relaciones de comercio internacionales, de la misma manera el idioma inglés se ha encontrado de suma importancia en el sector turístico puesto que cuando se dio la expansión del idioma inglés las empresas relacionadas con el turismo se han visto interesadas en ir expandiendo sus emprendimientos en el mercado internacional por este motivo sus colaboradores también se han visto involucrados en el aprendizaje de este idioma para poder tener una comunicación natural con los clientes extranjeros, por consiguiente, los sistemas educativos de diversos países han logrado integrar el idioma inglés en los diferentes niveles educativos con la intención de formar profesionistas competentes a nivel internacional (Montero et al., 2021: pp.56-57).

### 2.2.18. Enseñanza del idioma inglés

La metodología para poder enseñar el idioma inglés como una lengua extranjera ha ido cambiando poco a poco con el pasar del tiempo, así mismo ha cambiado de enfoques empezando con los pasivos que se encuentran centrados en que el docente tenía una participación individual y con poca participación hacia el estudiante a enfoques cada vez más activos y que se concentran en el alumno. En el año de 1950, se localiza el método de “Grammar Translation” el cual consistía en que los estudiantes iban traduciendo los textos del inglés a su lengua materna y al contrario, enfocándose muy activamente en las construcciones gramaticales, en las actividades escolares se realizaba mucho en lectura y en la escritura individual, cabe resaltar que esto se realizaba en silencio, y se le tomaba muy poca importancia al practicar el inglés hablado, se encontraban rezagadas también las funciones de escuchar y pronunciar, por consecuencia los estudiantes no podían llegar a tener una conversación de manera natural y sencilla puesto que solo se habían enfocado en tener conocimientos de la gramática y no han podido fortalecer las otras habilidades. Por otra parte, llegó el método audio lingual, este método se enfocaba en fortalecer las capacidades encausadas en poder hablar, escuchar y pronunciar de una manera rutinaria y repetitiva, los alumnos tenían que repetir las palabras y los diálogos, por este motivo, se veían en la obligación de aprenderlos de memoria (Guamán, 2020, pp.6-10) .

Desde ya hace unos años se han incrementado nuevos métodos de enseñanza, los cuales han dado la oportunidad de consolidar que el proceso del aprendizaje del idioma inglés sea más efectivo, estos nuevos métodos resultan relevantes y han sido actualizados en contraste con la antigua traducción, en la actualidad se puede señalar que se encuentra el método comunicativo el cual consiste en que el estudiante pueda aprender por medio de la interacción y no se incline en solamente aprender de memoria la gramática que se le haya enseñado debido a que los estudiantes necesitan ser competentes en los diferentes ámbitos de comunicación, para lograr esto los docentes se ven obligados a utilizar nuevos métodos de enseñanza para que el alumno se vea motivado en el aprendizaje, este método comunicativo se ve presto a cambiar constantemente de acuerdo a las situaciones en las que se encuentren los estudiantes, el objetivo principal del método es que los alumnos puedan desenvolverse e interactuar con conversaciones sencillas entre ellos, de esta misma manera ellos también pueden ir adquiriendo vocabulario por medio de canciones de una manera accidental puesto que esto es necesario para que se familiaricen con vocabulario diferente al que se encuentra en los libros, de lo más importante que se puede resaltar al aprender de canciones son los *phrasal verbs* o verbos fraseados y se tiene que tomar en cuenta que también hay *input* comprensivo que se adquiere mediante el uso de métodos audiovisuales como películas en el idioma inglés con subtítulos (Peña, 2019, pp.29-35).

En este aprendizaje el estudiante es un actor activo para el aprendizaje puesto que se necesita de su participación, se puede decir que hay una diferencia entre aprender un nuevo idioma y en adquirirlo, puesto que la mayoría de las personas pueden aprenderlo, tienen la capacidad de memorizar las reglas gramaticales y recordar frases o vocabulario de memoria, pero no todos consiguen comprenderlo, el proceso de aprendizaje se realiza de una forma consciente debido a que se practican las reglas gramaticales de manera constante y para obtener conocimientos del idioma inglés se limita de acuerdo al estado emocional en el que se encuentra el alumno y a las actitudes que presenta, estas dos características son necesarias para la comprensión además actúan como un filtro para que se pueda retener la información, al tener un filtro de forma afectiva alta el cual se refleja mediante una baja autoestima, baja participación y ansiedad, esto representan un inconveniente y las probabilidades de que el estudiante fracase aumentan, por otro lado, si el filtro es bajo se tendrán mejores resultados para obtener el conocimiento (Beltrán, 2017, pp.2-4).

### **2.2.19. Aprendizaje autónomo**

Cuando se habla del aprendizaje autónomo se puede resaltar que se refiere a la capacidad de adquirir un nuevo idioma de forma voluntaria y sistemática fuera del salón de clases con o sin la ayuda de un profesor, un tutor o compañero de curso su objetivo principal es que el estudiante a través del entrenamiento él pueda aprender a manejar el tiempo, el lugar para practicar, encontrar un camino y seguirlo para lograr la meta, a lo largo del tiempo en el que el estudiante se responsabiliza de su aprendizaje, también llega a motivar a sus compañeros y los inspira a tener un nuevo aprendizaje por medio de la interacción y socialización del conocimiento adquirido (Rojas, 2020, pp.27-28).

Este aprendizaje autónomo hace uso del conocimiento mediante la investigación lo que permite que los alumnos tengan sus estudios de una manera activa con el objetivo de se desarrollen competencias que les permitan de una forma creativa (Reyes, 2017, pp.70-71). El aprendizaje autónomo es una evolución que se realiza sin la ayuda directa, indirecta o intencionada, del profesor y que ocasiona una conducta relativamente estable, por lo que se puede concluir que es la instrucción del hombre por sí mismo. Es conveniente señalar que si hay enseñanza en la que el docente otorga una instrucción se supone de un esfuerzo intencionado para que el alumno pueda captar lo que se le muestra (Paz y Peña, 2021: pp.81-83).

### **2.2.20. Habilidades lingüísticas**

Para lograr una comunicación adecuada, se hace el uso de las capacidades lingüísticas que, del mismo modo son distinguidas como las destrezas básicas del idioma. Para lograr un aprendizaje

efectivo de un nuevo idioma se determina por el desenvolvimiento de cuatro destrezas lingüísticas que son básicas para comunicarse: expresión oral y escrita, comprensión auditiva y lectora. En el transcurso de la educación y obtención de conocimientos en correspondencia a una lengua extranjera es primordial que estas destrezas sea encaminado a la incorporación de las mismas y su adhesión en los contextos cotidianos de una manera naturales, a causa de que, estas habilidades se van a poner en práctica dentro del aula, en el crecimiento profesional y en actividades habituales en las que se desenvuelvan las personas, como se puede percibir en la gran parte de tareas complejas se requiere de más de una habilidad o destreza (Garro, 2019, pp.49-50).

Estas cuatro competencias de la lingüística se han dividido en dos grupos que son:

- **Habilidades naturales:** Es la competencia de hablar y de escuchar, debido a que, no continúan con el desarrollo de la preparación sistemática, ni protocolaria. Lo que corresponde a que son procesos de adquisición inconsciente. Dentro del entorno de la enseñanza de un idioma extranjero, estas destrezas naturales que son speaking y listening son instrumentos que son propias de los estudiantes.
- **Habilidades aprendidas:** En estas competencias se encuentran las habilidades de la escritura y la lectura. Estas destrezas son las que se llegan a obtener en el aprendizaje dentro de situaciones formales, generalmente casi siempre se encuentran relacionados con actividades escolares (Chén, 2017, pp.20-21).

### ***2.2.21. Los cuatro ámbitos de las habilidades lingüísticas***

La mayor parte de las personas poseen la competencia de desarrollar estas destrezas de la lingüística las cuales dan la oportunidad de que se desarrolle una comunicación efectiva con la que es posible mandar y recibir un recado que se pueda interpretar fácilmente, en donde se encuentre involucrado el lenguaje como un intermediario. Estas capacidades de comunicación abarcan cuatro destrezas que se pueden distinguir rápidamente y que abre la posibilidad a las personas para que puedan asimilar y recrear el lenguaje de forma hablada, para lograr una comunicación convenientemente eficiente (Salvatierra y Game, 2021: pp.377-378).

#### ***2.2.21.1. Comprensión escrita***

Para poder desarrollar esta destreza en el contexto del aprendizaje de un segundo lenguaje se es considerado como un procedimiento de aprendizaje complicado y en muchas ocasiones prolongado en el que las personas que se encuentran instruyéndose en un idioma nuevo tienen

como compromiso expresarse y manifestar las ideas de una forma inteligible y congruente, se llegan a involucrar particularidades lingüísticas características de cada idioma y se deben de emplear de un modo adecuado para cumplir con su propósito que es la comunicación efectiva de ideas.

La escritura en un segundo lenguaje tiene que ser un proceso monitoreado por un instructor, en virtud de que existe la posibilidad de dar un seguimiento e identificar las dificultades que se detecten. En el desarrollo de esta destreza de escritura se pueden encontrar diversas razones, éstos comprenden desde los motivos pedagógicos, sociales, laborales o particular y el rol del profesor es perfeccionar esta competencia comunicativo en los estudiantes. Durante la evolución de la guía en el transcurso para mejorar esta habilidad, se encuentran algunas habilidades que se puedan estimular en los escritores. En el transcurso de la instrucción determinada de un segundo idioma se incluye el estudio y desarrollo de esta capacidad mediante el uso de textos como ensayos, informes, párrafos, redacciones y cartas. El Marco de Referencia Europeo incorpora a la manifestación escrita como una de las actividades sociales-comunicativas de la lengua, la forma en la que se lleva a cabo la evaluación empieza a partir de lo principal, simple y más básico como composiciones escritas como las redacciones cortas hasta las que sean más ingeniosas e imaginativas, como cuentos sobre relatos fantásticos (Chandía, 2015, pp.15-16).

#### **2.2.21.2.** *Comprensión lectora*

El entendimiento de las personas en la lectura es un instrumento muy importante y en forma transvasado en el plan de estudios en las instituciones, en vista de que se la lleve a cabo de modo proporcional y con un procedimiento exitoso hacia el estudiante al cual le extiende la oportunidad de conseguir entendimiento hacia las enseñanzas que se dan y a los contenidos para alcanzar los aprendizajes esperados en el área que se está estudiando, se interpretar a que la lectura comprensiva es un procedimiento de forma activa, en donde los estudiantes pueden ir desarrollando sus conocimientos adquiridos ya con anterioridad con los datos que se pueden encontrar en el texto para componer nuevos conocimientos. Como se tiene conocido el proceso de comprender, representa a que el lector realiza una conexión entre la información que el autor le muestra con la información guardada en su mente, es importante conocer esto puesto que es fundamental en el desarrollo de las destrezas lingüísticas a causa de que es conveniente relacionar la información nueva con la antigua para que el procedimiento de la comprensión se haga factible (Chandía, 2015, p.15)

Para que la lectura sea agradable dentro del aprendizaje también es recomendable hacer el uso de materiales didácticos y que sean llamativos para las personas que están practicando o aprendiendo

un nuevo idioma, esto es para que las personas se sientan motivadas y lleguen a implicarse en su instrucción, ya sea de forma autodidacta o de una manera meramente formal como lo es el estudio dentro de un aula de clases con asistencia de un tutor o profesor.

Además este tipo de comprensión es considerado como un instrumento importante para que estos estudiantes puedan desarrollar su opinión y llegar a expresar una opinión estructurada, por otro lado enriquece el conocimiento de estos para que puedan aumentar su vocabulario y mejorar su ortografía, la destreza de la lectura es considerada como un instrumento eficaz, pero para que esto en realidad sea funcional se tiene que desarrollar un tipo de lectura activa en donde se tienen que realizar actividades en las que los estudiantes puedan expresar, compartir sus opiniones y participar activamente esto se realiza con el objetivo de que se puedan reflexionar y atender los distintos puntos de vista de cada una de las personas sobre el texto y desenvolver estas habilidades en los estudiantes para que se fomente la reflexión además de solo el entendimiento del texto (Crespo, 2019, pp.25-26).

### **2.2.21.3.** *Comprensión auditiva*

La comprensión auditiva es una herramienta fundamental para lograr una comunicación eficaz, también es considerada como una de las funciones básica para lograr una socialización entre los seres humanos, esta ayuda a fomentar las interacciones y las relaciones con los individuos que lo rodean en la sociedad, llega a fortalecer las relaciones en forma empática y favorecer los acuerdos, crea conexiones y unión entre las comunidades.

Por otro lado, también desempeña un papel muy importante en el aprendizaje. La escucha efectiva e interesada se considerada como un factor importante que suele asociarse con un mayor rendimiento en lo académico, el estudiante que hay desarrollado esta destreza tiene más posibilidades, en comparación con quien no lo ha logrado, se la puede considerar como un instrumento o herramienta potente en la comunicación que se da diariamente, así como en las negociaciones, proyectos que se desenvuelven en la vida laboral. Con la llegada de las tecnologías se puede llegar a obtener la información de una manera más fácil, así como se puede conseguir los textos auditivos que se pueden utilizar con o sin conexión a internet. Sin embargo, a pesar del valor académico y profesional que se le da a esta destreza, su aceptación y evaluación ha conseguido un bajo impulso si se llega a realizar un contraste con la lectura (Galán, 2015, pp.32-33).



#### **2.2.21.4.** *Comprensión oral*

Esta habilidad que consiste en la comprensión o expresión oral es considerada como un desarrollo dificultoso si se realiza una comparación con en todos los instrumentos involucrados. Los sucesos de la comunicación comienzan dentro de la mente del que empieza a hablar, esto es debido a una capacidad que es nombrada como función creativa, la cual proyecta y conforma el mensaje. Esto es se dio gracias al aprendizaje intensivo y profundo del lenguaje que se ha almacenado en la mente de las personas. La comprensión oral es considerada como una destreza que permite la interacción y el intercambio de información desde que se empieza la vida (Andrade, 2015, pp.110-111).

A la hora de estudiar una nueva lengua los estudiantes tienen que desarrollar la habilidad que es óptima para la recepción de un nuevo idioma, esta destreza es la de escuchar y entonces se consigue obtener la capacidad de hablar, escribir y leer. En la dinámica para el desarrollo de la comprensión oral dentro del aula se muestra en distintos aspectos y dificultades incorporadas a las que se muestra la interpretación escrita. Se puede señalar un ejemplo como lo es la motivación, esta tiene que mostrarse en la voluntad de aprendizaje del estudiante porque se puede llegar a la pérdida de atención hacia el objetivo puesto, por más mínima que sea al perder la atención, puede llegar a evidenciar que se carece de sentido el mensaje o se le llega a dar una interpretación equivocada (Cuadrado, 2009, pp.12-15).

#### **2.2.22.** *Niveles de inglés*

Los niveles de inglés son escalas que se utilizan para medir el grado de conocimientos que se tiene en el idioma inglés, esta es una escala que se norma a nivel mundial, y es medido y oficialmente registrado por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL) y se basan en ciertas características (Tracktest, 2022, pp. 1-2):

- **A 1 Nivel principiante:** En este nivel se ubican los usuarios con los conocimientos básicos en el idioma y son considerados como íntegramente principiantes, esto quiere decir que son capaces de comunicar frases cortas, y comunicar acciones o expresiones que se usan diariamente, con vocabulario sencillo (Tracktest, 2022, p.3).
- **A 2 Nivel elemental:** En este nivel se encuentran las personas con conocimientos básicos en el idioma, y pueden estructurar gramaticalmente oraciones básicas con los tiempos verbales más conocidos (Tracktest, 2022, p. 4).

- **B 1 Nivel pre-intermedio:** Las personas que se encuentran en este nivel que se puede entender el punto central de la conversación, pueden realizar textos simples con temas ya sean familiares o con sus propios temas de interés, pueden demostrar que gramaticalmente pueden realizar oraciones con más coherencia y cuentan con la facilidad de sostener una conversación básica de una forma fácil (Tracktest, 2022, p. 5).
- **B 2 Nivel intermedio alto:** Aquí pueden entender el texto completo o las ideas principales temas que se hablen, pueden interactuar con personas nativas del idioma, y tienen una gran fluidez en lectura, escritura conversaciones y al escuchar, pueden dar su punto de vista sobre algún tema y no tienen problemas al dar opiniones (Tracktest, 2022, p. 6).
- **C 1 Intermedio avanzado:** En esta nivel se corresponde a las personas que pueden leer y escribir textos largos y reconocer significados de implícitos, pueden usar el lenguaje de una forma flexible y efectiva socialmente dentro de lo laboral y para cumplir sus propósitos profesionales, pueden desarrollar textos bien estructurados y tienen un vocabulario amplio (Tracktest, 2022, p. 7).
- **C 2 Avanzado:** Este es el nivel más alto de inglés puesto que se da a entender que el estudiante maneja el idioma a la perfección, y son capacitados para realizar trabajos complejos, se pueden expresar espontáneamente, de una manera muy fluida y precisa (Tracktest, 2022, p. 8).

## **2.3. Marco legal**

### **2.3.1. Ministerio de educación-Acuerdo No. 0052-14**

#### **2.3.1.1. Considerando:**

**Que** el **artículo 26** de la Constitución de la República del Ecuador determina que: "La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. - Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.";

**Que** según expresa el **artículo 27** de la referida norma constitucional, "La educación se concentrara en el ser humano y garantizara su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género coma la justicia, la solidaridad y la paz; estimular el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.- La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.";

**Que** entre las obligaciones adicionales del Estado en el cumplimiento pleno, permanente y progresivo de los derechos y garantías constitucionales en materia educativa prescritas en la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial de 417 de 31 de marzo de 2011, en su artículo 6 constan las siguientes: literal m) "Propiciar la investigación científica, tecnológica y la innovación, la creación artística, la práctica del deporte, la protección y conservación de patrimonio cultural, natural y del medio ambiente y la diversidad cultural y lingüística"; y literal x), "Garantizar que es los planes y programas de educación inicial, básica y el bachillerato, expresados en el círculo, comenten en el desarrollo de competencias y capacidades para crear conocimientos y fomentar la incorporación de los ciudadanos al mundo del trabajo.";

**Que** el Reglamento General a la LOEI, en el artículo 111 expresa que "Las instituciones educativas públicas, fiscomisionales y particulares pueden incluir el calificativo de "bilingües" en su denominación, siempre que incluyan al menos el cuarenta por ciento (40%) de su carga horaria en la lengua extranjera de la institución educativa";

**Que** en el informe técnico contenido en el memorando No. MINEDUC-SFE-2014-034-M antes mencionado, se identifica como problema es que "la Lengua Extranjera se estudia únicamente en la básica Superior y no desde los primeros grados de la Educación General Básica. En función de las actuales demandas de la sociedad del conocimiento, el manejo del idioma inglés es fundamental y necesario como herramienta general de comunicación y de acceso a la información científica y tecnológica actualizada; en esa medida, es imprescindible el abordaje de la enseñanza de este idioma desde edades tempranas, razón por la cual se requiere ubicar una carga horaria de inglés a partir del segundo año de EGB";

**Que** el Acuerdo Ministerial No. 0041-14 de 11 de marzo de 2014 en qué esta Cartera de Estado estableció la nueva malla curricular para nivel de Educación General Básica, consta como disposición transitoria la existencia de un régimen para la implementación de la asignatura de Lengua Extranjera - inglés en la malla curricular para la EGB;

**Que** con memorando No. MINEDUC-SFE-2014-0054-M, de 24 de marzo de 2014, la señora Subsecretaria de Fundamentos Educativos de esta Cartera de Estado, remite un informe técnico en el que plantea la propuesta para la regulación de la disposición transitoria contenida en el Acuerdo Ministerial 041-14, en lo relacionado a la futura implementación del círculo para Lengua Extranjera-inglés en los primeros grados de Educación General Básica (2° a 7° grado de EDB) a nivel nacional (Ministerio de Educación , 2014, pp. 1-3).

### ***2.3.2. Ministerio de Educación-Acuerdo No. 041-14***

**Artículo 1.- DISPONER** que la enseñanza de inglés, a partir del año lectivo 2016-2017, régimen Sierra y 2017-2018, régimen Costa sea obligatoria desde segundo grado de educación básica hasta tercer curso de bachillerato para todas las instituciones públicas, fiscomisionales y particulares del país.

**Artículo 2.- DISPONER** que las horas de clubes establecidas en la malla curricular expedida mediante el acuerdo ministerial 0041-14 del 11 de marzo de 2014 determinadas para los grados de segundo a séptimo de educación general básica puedan ser usadas para la asignatura de inglés. En este caso, esta asignatura será evaluada tal como se determina en los artículos 193 y siguientes del Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI).

**Artículo 3.- DISPONER** que para la implementación de la asignatura de inglés las instituciones educativas públicas incorporen a su planta docente, personal con calificación mínima de B2 de

acuerdo con la escala del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, y pongan a disposición de los estudiantes los recursos pedagógicos necesarios para garantizar el adecuado aprendizaje de la lengua extranjera. Al inicio de cada año lectivo la institución educativa deberá remitir a la respectiva Dirección Distrital un informe con el detalle de los grados que han sido incorporados a la enseñanza del idioma inglés (Ministerio de Educación , 2014, pp. 3-4).

### **2.3.3. Reglamento de Régimen Académico (2019)**

#### **2.3.3.1. Capítulo V - Aprendizaje de segunda lengua**

**Art. 80.-** Aprendizaje de una segunda lengua. - El aprendizaje de una segunda lengua será requisito para graduación en las carreras de tercer nivel, de acuerdo con los siguientes niveles de suficiencia tomando como referencia el Marco Común Europeo para lenguas:

a) Para el tercer nivel técnico se requerirá al menos el nivel A1 y para el tecnológico se requerirá al menos el nivel A2.

b) Para el tercer nivel de grado se requerirá al menos el nivel B1.

En los programas de posgrado, las IES definirán en función del desarrollo del área del conocimiento, el nivel de dominio de la segunda lengua, si esta es requerida.

Cada IES decidirá la integración o no del aprendizaje de una segunda lengua en el currículo de la carrera o programa.

La presente disposición no se aplicará para las carreras de idiomas.

**Art. 81.-** Aprendizaje de una segunda lengua ancestral en carreras de educación intercultural bilingüe.- Como requisito de titulación en el campo de la educación intercultural bilingüe, las IES deberán incorporar la enseñanza-aprendizaje de una de las lenguas ancestrales, que deberá estar incluida en los respectivos proyectos de carrera o programa. El nivel de conocimiento que se requiera y su certificación serán determinados por cada IES (El Consejo De Educacion Superior, 2019, pp. 22-23).

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque

Se aplicó el método de investigación exploratorio a través de la búsqueda de información en diferentes fuentes de tipo documental y bibliográfica, en vista de que fueron de importancia para poder recolectar datos importante de fuentes bibliográficas con información verídica acerca de los casos del uso del idioma inglés en el sector turístico ecuatoriano y de una forma específica en el cantón de Francisco de Orellana, además de recolectar información acerca de las culturas que representan a la Amazonía ecuatoriana y a el lenguaje que se utiliza, se contó con un material referencial informativo como libros digitales, revistas de investigación científica, artículos de divulgación científica, tesis de tercer nivel relacionadas con el tema que se ha analizado, y de sitios web del gobierno ecuatoriano para estar al tanto de las leyes en las que se norma y se basa la enseñanza del idioma inglés en las instituciones, de esta misma manera en los reglamentos que se emplean en el sector turístico.

En adición a esto, se hizo uso del método mixto de recolección de información, de manera que se ven reflejados datos en la modalidad cualitativa en vista de que se ha recolectado información de una forma en la que se ha interactuado con la población de estudio de una forma más directa y personal, a causa de lo que se ha dicho antes se llevó a cabo el uso de la entrevista entrevistados haciendo uso de preguntas abiertas dado que se le facilita a que el entrevistado pueda dar su opinión que se encuentre relacionada con la pregunta que se le realizó.

Por lo que se refiere al método de investigación, se utilizaron los métodos de investigación de datos de forma cuantitativa, puesto que se recabará información de una forma estadística para obtener resultados cuantificables y calcular los resultados obtenidos, se hizo uso de las preguntas claves de este método, por esta razón se hará el uso de las encuestas y en el cual se empleó un cuestionario con preguntas de carácter puntual con el fin de obtener datos fidedignos.

#### 3.2. Alcance

Los componentes que se han considerado para el estudio, están conformados por los colaboradores e involucrados de ofrecer un servicio en el sector turístico del cantón de carácter público o privado, estos se tomarán en cuenta debido a la selección pertinente de los centros turísticos a visitar.

### **3.3. Diseño**

Se considera el uso de un diseño de ámbito no experimental, puesto que no se estudia el comportamiento de un determinado grupo de personas, en este caso, se optó por la realización de un análisis de opiniones y el estudio de información recolectada, es de carácter transversal en vista de que las investigaciones se darán solo por una vez, puesto que se visitó a los lugares seleccionados por una fecha establecida para realizar las entrevistas y encuestas.

### **3.4. Tipo**

Se realiza un estudio de carácter exploratorio, tomando en cuenta el hecho de que se realizó la investigación del fenómeno por primera vez dentro de las áreas de estudio, las cuales fueron escogidas mediante un proceso en donde se tomó en cuenta el presupuesto del investigador, la distancia de los sitios turísticos, estos fueron escogidos por las reseñas que se encuentran en la página web de Tripadvisor, una fuente confiable, es reconocida como una de las plataformas de turismo líderes, la cual recoge diferentes opiniones de los clientes que han visitado los lugares escogidos.

#### ***3.4.1. Yasuní Land***

Se encuentra localizado en al frente del malecón que está ubicado en el cantón de Francisco de Orellana, se pueden encontrar los siguientes ríos, los mismos que lo rodean y estos son: las afluentes del río Amazonas, los ríos Napo y Payamino, está a cinco minutos de la bocana entre los ríos ya antes mencionados. Sus coordenadas geográficas son latitud de -0.4681736., y longitud de: -76.9915019.

Yasuní Land es un parque que cuenta con un aproximado de 59,10 hectáreas de terreno, tiene una altura de 260 metros sobre el nivel del mar también se puede observar que posee una construcción majestuosa la cual una torre de avistamiento la cual mide un alrededor de 36 metros de alto, es considerado como un parque que permite que los turistas tengan una experiencia en los entornos de aventura y de naturaleza, esto es debido a que contiene una gran cantidad de biodiversidad de flora y de fauna (Orellana Turismo, 2020, pp. 1-2).



**Ilustración 3-1:** Torre de avistamiento de Yasuní Land.

Fuente: Flipaser, 2017.

#### **3.4.2. Ila Kucha**

Se encuentra ubicada en el cantón Francisco de Orellana, aproximadamente a 46 kilómetros de distancia de la zona urbana, para llegar hasta este lugar se tiene que viajar desde la ciudad del Coca ya sea en auto propio o en un autobús que se lo puede tomar desde el terminal antiguo, se viajan aproximadamente unos 45 minutos hasta llegar a la parroquia de Taracoa, desde ahí se puede ir caminando unos 4 kilómetros hasta llegar al centro turístico, y si se va en auto propio sería un aproximado de 15 minutos de distancia.

Geográficamente cuenta con las coordenadas con una latitud: -0.455298. , y con una longitud de: -76.9941, esta laguna que es Taracoa es considerada como la más grande del cantón.

El principal atractivo turístico de este centro es su laguna Taracoa, también se encuentra rodeada de una diversidad de bosques inundables, estos bosques son alimentados por una diversidad de esteros y por las precipitaciones que se dan en la Amazonía ecuatoriana (Orellana es tu destino, 2020, pp. 1-3).





**Ilustración 3-2:** Centro de Turismo Comunitario Ila Kucha.

Fuente: Ministerio de Turismo, 2017.

### **3.4.3. Museo Arqueológico – Centro Cultural Orellana**

Este complejo cultural se encuentra localizado en el malecón de la ciudad Francisco de Orellana entre las calles 9 de octubre y Eugenio Espejo, tiene una latitud de  $-0.47423^{\circ}$  o  $0^{\circ} 28' 27''$  al sur y una longitud de  $-76.98512^{\circ}$  o  $76^{\circ} 59' 6''$  al oeste.

Posee una exposición de carácter permanente la cual está conformada por una colección de más de 300 objetos arqueológicos descubiertos de la cultura OMAGUA. También abarca una sala de exposiciones temporales (Orellana Turismo, 2020, pp. 1-2).



**Ilustración 3-3:** Museo Arqueológico – Centro Cultural Orellana.

Fuente: MACCO.EP, 2015.

### 3.4.4. COCAZOO

Este atractivo fue creado en el año 2008, primero fue con la finalidad de rescatar animales, cuidarlos y después liberarlos en su hábitat silvestre, si es que los animales rescatados se encontraban en condiciones para vivir en su estado salvaje, en caso de que las especies recatadas no hayan podido ser liberadas porque estas ya han perdido sus capacidades de adaptabilidad en el entorno salvaje, en ese caso los animales se quedan en una hábitat artificial, después de un tiempo se decidió que se considere turístico, esto es debido a que muchas personas llegaban a ver animales nativos de la zona amazónica ecuatoriana, se encuentra ubicada en el kilómetro 10 vía Auca, desde la zona urbana hasta llegar al zoológico se tarda un aproximado de 20 minutos por la vía asfaltada (Francisco de Orellana-Alcaldía, 2008, pp. 1-2).

Algunas de las especies que se pueden encontrar en el zoológico son:

- Mono chorongo
- Tortuga charapa
- Tigrillo
- Tucán
- Anaconda
- Caimán
- Cuchucho



**Ilustración 3-4:** Coca Zoo

**Fuente:** Coca Zoo, 2008.

### 3.4.5. Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay

Se encuentra ubicado en el cantón Francisco de Orellana a las orillas del río Payamino, está a 20 minutos por vía fluvial, por vía terrestre está a 30 minutos si es que se va caminando y a 15 minutos si se va en auto propio, es un emprendimiento familiar, se podrán observar diferentes especies de animales como: mono chichico, mono chorongo, y mono aullador (Witoto Tour, 2018, pp. 1-5).



**Ilustración 3-5:** Ñucanchi Sacha Causay.

**Fuente:** Ñucanchi Sacha Causay, 2018.

### 3.4.6. Sumak Allpa Tours

Es una operadora turística que mantiene una relación estrecha entre los turistas extranjeros que quieran vivir la experiencia de los viajes hacia la Amazonia ecuatoriana, las personas que han utilizado sus servicios han tenido una vivencia única, las personas que trabajan en esta operadora son personas capaces y con conocimientos de su propia zona.

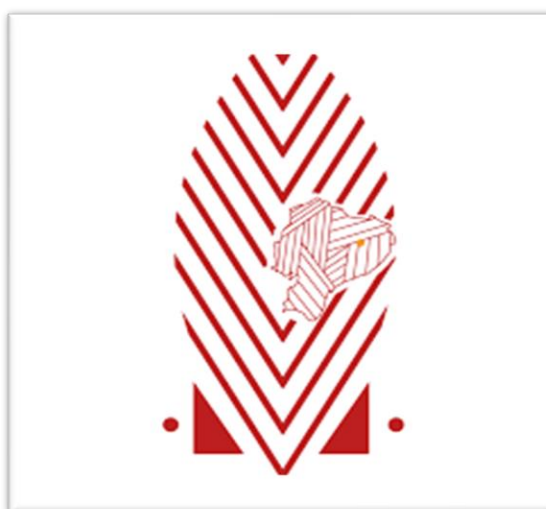


**Ilustración 3-6:** Sumak allpa tours.

**Fuente:** Natalia, 2021.

#### **3.4.7. La asociación “Awak Maki”**

La asociación “Awak Maki” se encuentra en Ecuador, en la provincia de Orellana, Cantón Francisco de Orellana. Cuentan con pequeñas chozas ubicadas en el malecón del cantón, esta organización ofrece diferentes tipos de artesanías hechas a mano, esto es con la finalidad de poder obtener ganancias y poder hacer conocida la cultura que ellos representan, ellos hacen resaltar la artesanía tradicional representativa, se lo puede notar mediante las técnicas y diseños de cada una de las artesanías que realizan.



**Ilustración 3-7:** Awak Maki manos tejedoras.

**Fuente:** Awak Maki manos tejedoras, 2019.

### **3.5. Métodos**

Se utilizaron los métodos de recolección de información de búsqueda deductiva, puesto que toda la información que se ha recolectado ha sido con la finalidad de buscar las características de una forma macro de las áreas de estudio mediante métodos de búsqueda bibliográficos y posteriormente se ha realizado una búsqueda más directa y de forma más particular en la recolección de información, por el motivo de que se ha necesitado tener un contacto directo con las poblaciones estudiadas y tener el conocimiento que ellos transmiten, además de tener en cuenta la situación en la que estos se encuentran en relación al tema que se ha ido investigando.

### **3.6. Técnicas**

Se hizo uso de diferentes técnicas de investigación, en vista de que el estudio se ha enfocado en el lado social puesto que se tiene un contacto de forma directa con la población de estudio, para poder tener conocimiento de la situación actual en la que estas personas se encuentran en su entorno, asimismo, cuenta con la técnica de recolección de datos de forma cualitativa y cuantitativa.

#### ***3.6.1. Investigación tipo bibliográfica***

La investigación bibliográfica ha permitido la recolección información de diferentes fuentes de referencia que sean verídicos, todos los datos que se han obtenido han sido de ayuda para mantener una referencia de investigación, se realizó una búsqueda de contenido por medio de libros electrónicos, repositorios de universidades que dispongan de tesis de tercer nivel que tengan conexión con los temas que se han comentado a lo largo de la investigación.

#### ***3.6.2. Cualitativa***

Los datos a interpretar son de carácter incontable, el motivo de esto es que se llevaron a cabo una entrevista a diferentes servidores turísticos para poder saber sus opiniones, tener en cuenta en qué situaciones se encuentran los servidores y saber cuáles son los motivos que tienen cada uno de ellos para mejorar sus conocimientos en un segundo idioma que es el idioma inglés.

### 3.6.2.1. Entrevistas

Se realizaron a las personas que se encuentran involucradas a ofrecer un servicio en el sector turístico, y que se encuentren fuertemente vinculados al trato con los clientes que sean extranjeros de habla inglesa.

### 3.6.3. Cuantitativa

Se han recolectado datos de forma puntual para la recolección de datos estadísticos, con el fin de saber el número exacto de opiniones que se necesitan para poder realizar los resultados de la investigación.

#### 3.6.3.1. Encuestas

Las encuestas que se han desarrollado se realizaron de forma digital con ayuda de un motor de encuestas práctico como lo son los formularios de google y de forma presencial, de los resultados obtenidos se llegó a desarrollar una tabulación. Para llevar a cabo la realización de las preguntas para la encuesta se empleó un cuadro de operación de variables para tener la capacidad de filtrar las preguntas que fueron necesarias para su aplicación en el momento de tener un contacto directo con el tamaño de muestra que se segmentó.

**Tabla 3-1:** Operación de variables

Variable	Concepto	Subcategoría	Indicadores	Ítems	Técnicas
<b>Conocimientos del idioma inglés y kichwa.</b>	Nivel de inglés que poseen los prestadores de servicios turísticos en el cantón Francisco de Orellana.	Nivel de estudios que poseen los colaboradores. Comunicación entre colaboradores y turistas extranjeros. Conocimiento de su lenguaje kichwa.	Solvencia económica. Impacto social Servicio al cliente	1,2,3,4	Encuestas Entrevistas

Realizado por: Lapo, V., 2022.

### 3.7. Instrumentos y materiales

Los instrumentos y materiales que se han utilizado para realizar la investigación en el recogimiento de información tanto para la entrevista como para las encuestas se encuentran representados por:

**Tabla 3-2:** Herramientas, materiales y presupuesto.

Cantidad	Instrumentos	Presupuesto
1	Computadora	\$500
1	Impresora	\$200
200	Hojas de papel bond	\$5
3	Carpeta de papel	\$1
1	Esfero gráfico color azul	\$0.5
1	Bloc de notas	\$1
1	Grabadora de audio	\$1
1	Celular	\$200

Realizado por: Lapo, V., 2022.

### 3.8. Población

Para la selección de la población se tomaron en cuenta al personal que laboran en los centros turísticos anteriormente detallados, para realizar las encuestas se tomará en cuenta a la población de Francisco de Orellana que se encuentre con una edad apta para poder ejercer en el campo laboral, al no haber podido recolectar la cantidad exacta del número de trabajadores dentro de los centros turísticos escogidos se optó por aplicar una fórmula para poblaciones infinitas, la cual se es detallada a continuación:

**Fórmula:**

$$n_{opt} = \frac{z^2 * p * q}{d^2}$$

En donde se clasifica por:

**n**= Número de elementos de la muestra

**p**= Probabilidad de ocurrencia (0,66)

**q**= Probabilidad de Fracaso (0,33)

**z**= Constante establecida, cálculo que se obtuvo mediante el nivel de confianza (1,64)

**d**= Margen de error permitido (0.10%)

Cálculo:

$$n_{opt} = \frac{Z^2 * p * q}{d^2}$$

$$n_{opt} = \frac{1,64^2 * 0,66 * 0,33}{0,10^2}$$

$$n_{opt} = \frac{2,69 * 0,22}{0,01}$$

$$n_{opt} = \frac{0,5918}{0,01}$$

$$n_{opt} = 59,18$$



## CAPÍTULO IV

### 4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Diagnóstico situacional del área de estudio y del cantón Francisco de Orellana

##### 4.1.1. Orellana

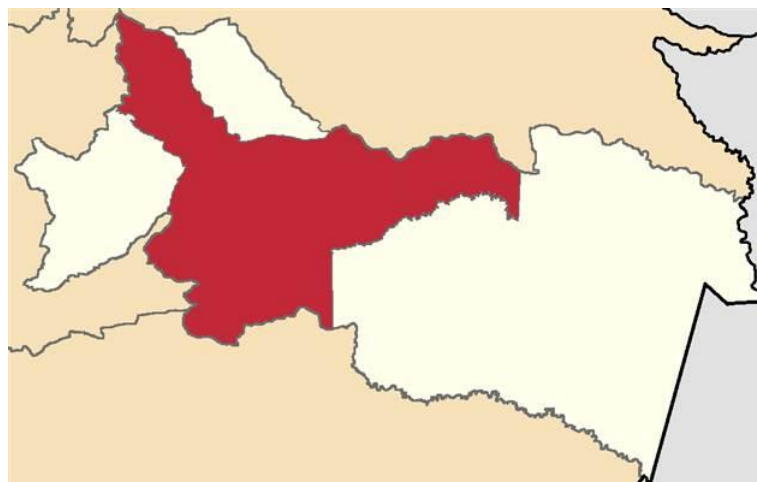


Ilustración 4-1: Mapa de Amazonía.

Fuente: GADPO, 2022.

La provincia de Orellana junto con la de Sucumbios son las que no poseen una economía fuerte en Ecuador, según el SIISE la repercusión de pobreza de consumo es del 66,3%, la incidencia de la miseria extrema da un representativo del 20,1% y la hendidura de indigencia extrema de consumo representa el 25,1%, el índice de pobreza rural nacional es 47% y el índice de necesidades básicas insatisfecha es 87,8% (Ministerio De Transporte y Obras Públicas, 2020, pp. 8).

#### 4.1.2. Francisco de Orellana



**Ilustración 4-2:** Mapa de Francisco de Orellana.

Fuente: GADPO, 2022.

Francisco de Orellana, es uno de los lugares predilectos en turismo, es el eje central de incremento económico de la provincia, esto se debe a que se sitúa en el poblado más amplio del municipio y una de las ciudades primordiales de la Región Amazónica, además de eso, es una zona de gran alcance en el potencial turístico, notable por su inmensa variedad escénica, en el cual se localizan ecosistemas como los bosques secos tropicales, manglares y una extraordinaria vida marina. Rodeada de una inmensa cantidad de naturaleza y de atracciones paisajísticas, en el que un cuantioso número de riquezas naturales que son primordiales atractivos turísticos, y la actividad turística actual está orientada a los segmentos de naturaleza, ecoturismo, turismo aventura y turismo comunitario (Campoverde, 2015, pp.2-6).

##### 4.1.2.1. Historia

Orellana sobresale por disponer en su territorio a dos Parques Nacionales, al Parque Nacional Yasuní y al Sumaco Napo-Galeras. La UNESCO proclamó a las estribaciones de Yasuní y Sumaco como Reservas de Biosfera a escala internacional. Las reservas, dispone con un elevado porcentaje de diversidad de seres vivos, de forma biológica y con la información precedente se tiene por conocimiento que Ecuador y Orellana se establecen en el primer lugar a magnitud mundial como una fortaleza en cultura hereditaria y en biodiversidad; la cultura cuenta con diferentes portavoces encargados por las nacionalidades Waorani, Kichwa, Shuar, y los distintos pueblos Afro-ecuatorianos, juntos con las personas mestizas establecidas en la provincias, también se reúnen los pueblos no comunicados como son los Tagaeri y Taromenane que habitan

en los territorios más alejados de la provincia amazónica que es Orellana (Orellana es tu destino, 2022, pp.2-3).

La capital de Orellana es Francisco de Orellana o también conocida como la Ciudad del Coca es una urbe relativamente nueva, se encuentra demarcado por tres ríos que son los Payamino, Coca y Napo, que representan la hidrología de la ciudad. Las personas que han emigrado hacia la provincia conforma a un gran número de la población de esta ciudad, las personas que han emigrado han llegado de diferentes provincias de Ecuador, una de las principales razones de estas personas es por la oferta laboral que se ha producido, esto es debido a que se dio un auge en la industria petrolera. Actualmente es un punto fundamental del inicio de una ruta turística y comercial, hacia la parte oriental de Perú y Brasil del Río Amazonas, además, Francisco de Orellana es distinguido como la capital en la producción de petróleo de Ecuador. Según el Registro Oficial N° 169 se cantonizó el 30 de Abril del año de 1969 (Asociación de Municipalidades Ecuatorianas, 2010, pp.1-6).

### ***4.1.3. Ámbito ecológico***

#### ***4.1.3.1. Flora***

El bosque siempre verde es considerado como el ecosistema que prepondera en Francisco de Orellana, está repartido en todas las parroquias del cantón, comprende una extensión de 468.493,89 ha, que es compete al 66,48% de la superficie cantonal. Dentro de los ecosistemas, se determina que el ecosistema de bosque inundable y el bosque siempre se integren en los ecosistemas que se muestran como de alta prioridad con el fin de mantenerlos en custodia, debido a que cuenta con grandes proporciones de sus territorios sin salvaguarda alguna.

Para tener presente el criterio de sostenimiento ante las amenazas que se hayan permanentes en el medio ambiente, se dispone que los ecosistemas que se encuentran en un mayor rango de amenaza y que se encuentren en riesgo balance ecológico del medio ambiente en la zona amazónica son los que se encuentran ubicados en el bosque siempre verde localizado en los sectores bajos del Napo-Curaray y en el bosque inundado de palmas, se les dé un trato prioritario para poder empezar a poner en marcha diferentes medidas de conservación con la finalidad de reducir los daños sobre estos ecosistemas (PDyOT Francisco de Orellana , 2014, pp. 53-54).

#### **4.1.3.2. Fauna**

Francisco de Orellana se caracteriza por contar con una gran número de especies de peces, aves, mamíferos, reptiles e insectos, todos estos mencionados desempeñan una función fundamental como medios de polinización en los ecosistemas dentro de Francisco de Orellana, las diferentes especies citadas anteriormente funcionan como dispersores de semillas, otra gran parte de ellos son omnívoros, carnívoros, y herbívoros, si es que alguna especie mencionada llega a desaparecer del medioambiente significaría que a lo largo del tiempo se generaría una inestabilidad en toda la cadena alimentaria. A pesar de que existen muy pocos estudios concretos y claros, se puede afirmar que la cacería, el tráfico y la comercialización de vida silvestre y la transformación de su hábitat por medio de la deforestación y la conversión de los bosques naturales a zonas agropecuarias, entre otros factores, estas circunstancias están provocando una reducción de las poblaciones de las especies de fauna existentes en el cantón a situaciones críticas, alterando de esta manera las relaciones y el funcionamiento de los ecosistemas presentes. Entre las especies de fauna, los mamíferos son los más perseguidos, principalmente como fuente de alimento, pero también para su comercialización o por su supuesta peligrosidad. Los mamíferos más afectados son los grupos que incluyen especies grandes, como los primates (monos), artiodáctilos (cerdos de monte, venados), perisodáctilos (tapires o dantas), roedores (guanta, guatuso, etc.), carnívoros (puma, tigrillo, jaguar, etc.) y los xenartros (oso hormiguero, armadillo y perezoso) (PDyOT Francisco de Orellana , 2014, pp. 91-92).

#### **4.1.3.3. Agua**

El cantón Francisco de Orellana se encuentra en la cuenca del río Napo, un río con una larga presencia humana, de aproximadamente 930 km de longitud. Con un régimen estacional, el caudal del río varía de un máximo de 1.600 m<sup>3</sup>/s a un mínimo de 200 m<sup>3</sup>/s en temporadas secas. La fuente principal de alimentación es la lluvia en la cuenca alta, ubicada en las montañas de la Cordillera Oriental de los Andes. La cuenca del río Napo está dividida en seis subcuencas claramente diferenciadas. La agricultura y la seguridad alimentaria dependen en gran medida de la disponibilidad de agua y sedimentos, mientras que los bosques de la cuenca son una fuente importante de madera y leña. La cuenca hidrográfica también es valorada por su belleza natural y cultural y su importancia para la vida y medios de subsistencia de la población rural (PDyOT Francisco de Orellana , 2014, pp. 16-17).

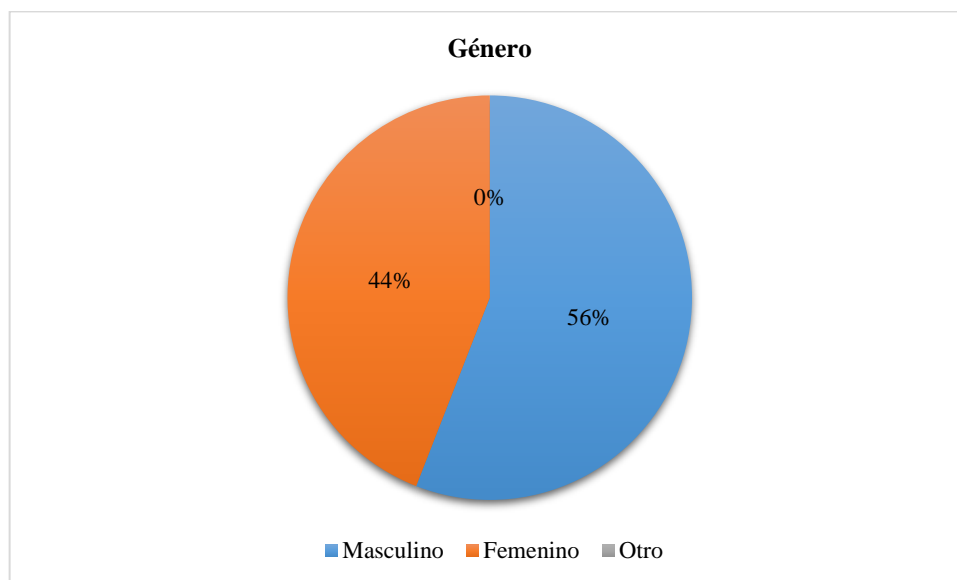
#### 4.1.4. Procesamiento, análisis e interpretación de los resultados

- **Pregunta No. 1. ¿Cuál es su género?**

**Tabla 4-1:** ¿Cuál es su género?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	33	56%
Femenino	26	44%
Otro	0	0
Total	59	100%

Realizado por: Lapo, V., 2022.



**Ilustración 4-3:** Género

Realizado por: Lapo, V., 2022.

#### **Análisis e interpretación**

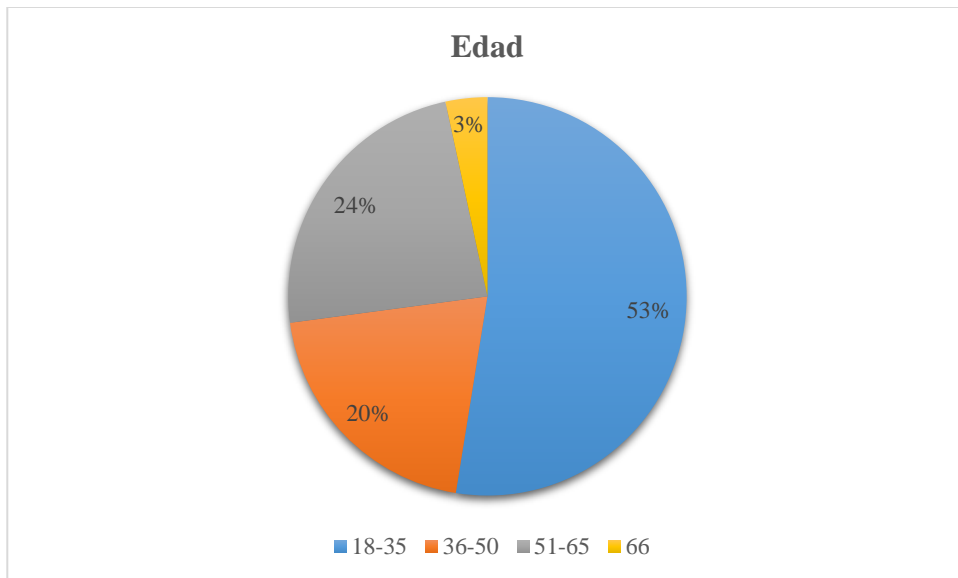
Se evidencia que dentro del sector turístico del cantón de Francisco de Orellana, la mayor parte de los prestadores de servicio están representados por un género masculino, que cuenta con un 56% de trabajadores que se dedican al turismo, por otra parte el porcentaje restante representa a un 44% se encuentran las personas de género femenino en el sector turístico, sin embargo no se encuentran personas que tengan un género diferente a los ya mencionados anteriormente y no existen representantes de la comunidad LGBTIQ+.

• **Pregunta No. 2. ¿Cuál es su edad?**

**Tabla 4-2: ¿Cuál es su edad?**

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-35	31	53%
36-50	12	20%
51-65	14	24%
66 +	2	3%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Lapo, V., 2022.



**Ilustración 4-4: Edad**

Realizado por: Lapo, V., 2022.

**Análisis e interpretación**

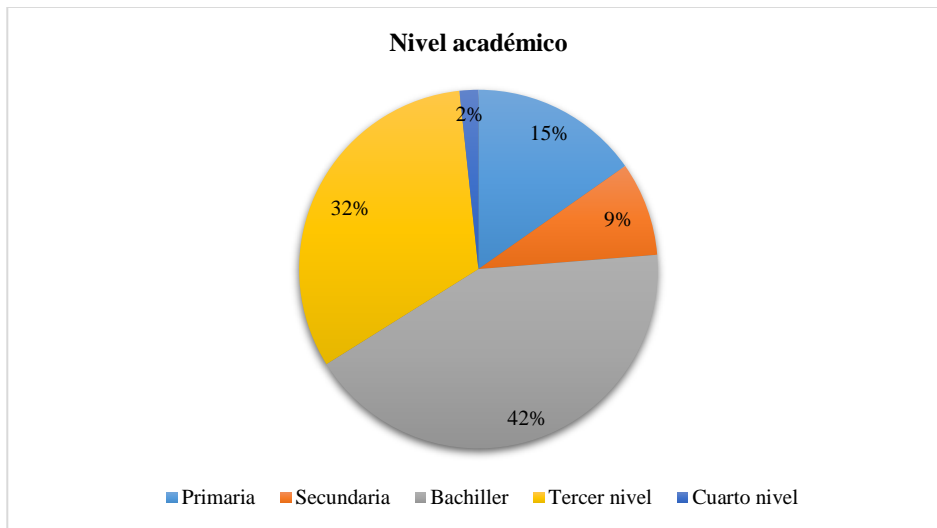
Se encuentra clasificada por personas que se encuentran en un rango desde los 18-35 años con un 53%, este grupo cuenta con la posibilidad de aprender un nuevo idioma en las instituciones públicas, de 36-50 años con un porcentaje de 20%, se señalan a personas que no han podido recibir una educación en un segundo idioma por parte de las instituciones públicas, el 24% está entre 51-65 años, la mayor parte ha recurrido al aprendizaje autónomo al convivir con los turista, el 3% de la edad de 66 o más han experimentado y aprendido en la práctica el idioma inglés ya sea de una forma fluida o al menos teniendo bases para la comunicación.

• **Pregunta No. 3. ¿Cuál es su nivel de instrucción académica?**

**Tabla 4-3:** Nivel académico

Nivel institucional	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	9	15%
Secundaria	5	8%
Bachiller	25	42%
Tercer nivel	19	32%
Cuarto nivel	1	2%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Lapo, V., 2022.



**Ilustración 4-5:** Nivel académico

Realizado por: Lapo, V., 2022.

**Análisis e interpretación**

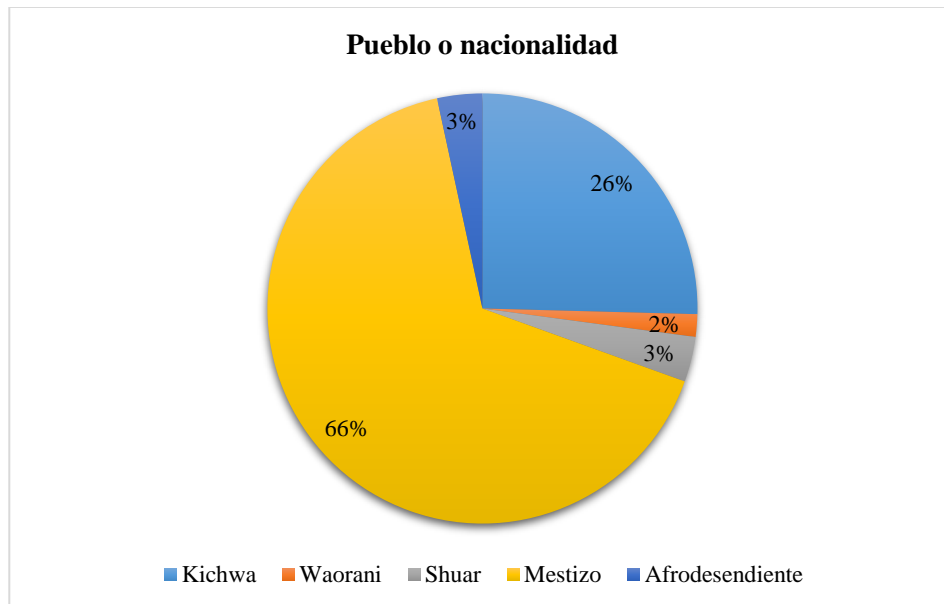
Se divide en: 15% han recibido una instrucción primaria, este no recibieron una adecuada enseñanza en el idioma inglés, el 8% en secundaria no tuvo una enseñanza eficaz en un segundo idioma, el 42% de personas que han recibido una instrucción que llegó al bachillerato pudo recibir una educación más concreta en un segundo idioma, 32% ha recibido una educación de tercer nivel. Finalmente, en el cuarto nivel hay un 2% se refleja que han tenido la oportunidad de poner en práctica sus conocimientos en el idioma inglés para el beneficio del sector turístico del cantón.

• **Pregunta No. 4. ¿A qué pueblo o nacionalidad pertenece?**

**Tabla 4-4:** Pueblo o nacionalidad

Pueblo o nacionalidad	Frecuencia	Porcentaje
Kichwa	15	25%
Waorani	1	2%
Shuar	2	3%
Mestizo	39	66%
Afrodescendiente	2	3%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Lapo, V., 2022.



**Ilustración 4-6:** Pueblo o nacionalidad

Realizado por: Lapo, V., 2022.

**Análisis e interpretación**

La representación cultural se encuentra distribuida por la cultura kichwa con 25%, considera al turismo como una forma de ingresos económicos. La cultura Waorani un 2%, integran al turismo como parte de sus ingresos económicos; la cultura shuar 3%, percibiendo un interés constante hacia al turismo para su economía, los mestizos 66%, conocen que el turismo es un eje importante para ayudar al cantón al desarrollo económico siendo un sustituto de la extracción petrolera, los afrodescendientes con 3% representando a personas involucradas en el sector.

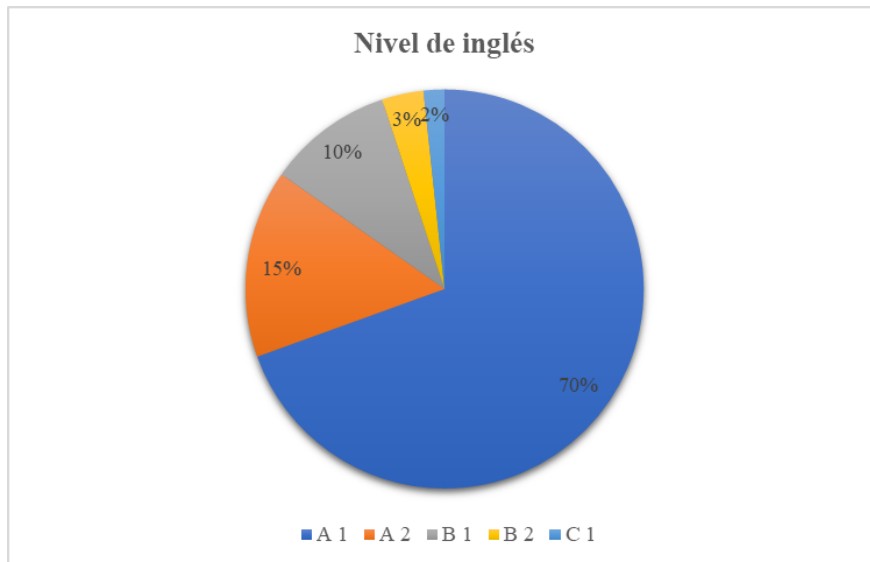


• **Pregunta No. 5. ¿En qué nivel de inglés considera usted que se encuentra?**

**Tabla 4-5:** Nivel de inglés

Nivel de inglés	Frecuencia	Porcentaje
A 1	41	69%
A 2	9	15%
B 1	6	10%
B 2	2	3%
C 1	1	2%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Lapo, V., 2022.



**Ilustración 4-7:** Nivel de inglés

Realizado por: Lapo, V., 2022.

**Análisis e interpretación**

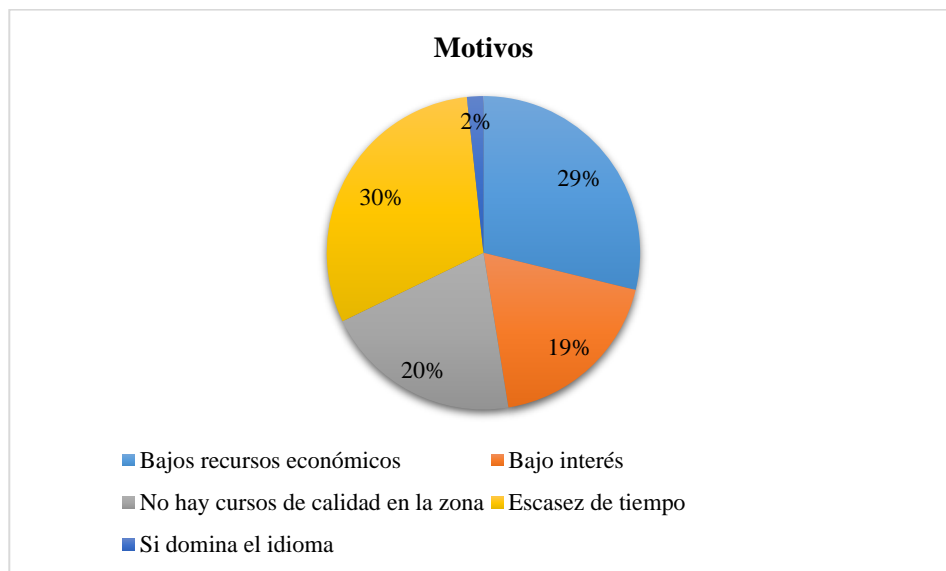
Se encuentran divididos por: A-1 con 69%, pueden comunicarse con los turistas de habla inglesa con frases elementales en el idioma, A-2 tiene un 15% pueden estructurar frases y oraciones básicas para conversar con los turistas, el B-1 representa al 10%, ya tienen un conocimiento más avanzado en el idioma inglés, sin embargo, no de forma fluida, en el B-2 el porcentaje es de 3%, las personas pueden hablar de una forma más natural, el C-1 con el 2%, representa a las personas que pueden hablar de una forma fluida y natural para la guianza de los turistas.

• **Pregunta No. 6. ¿Cuáles con los motivos por los que usted no ha podido continuar con sus estudios en inglés?**

**Tabla 4-6:** Motivos por los que no continuó con sus estudios en el idioma inglés.

Motivos	Frecuencia	Porcentaje
Bajos recursos económicos	17	29%
Bajo interés	11	19%
No hay cursos de calidad en la zona	12	20%
Escasez de tiempo	18	31%
Si domina el idioma	1	2%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Lapo, V., 2022.



**Ilustración 4-8:** Motivos

Realizado por: Lapo, V., 2022.

**Análisis e interpretación**

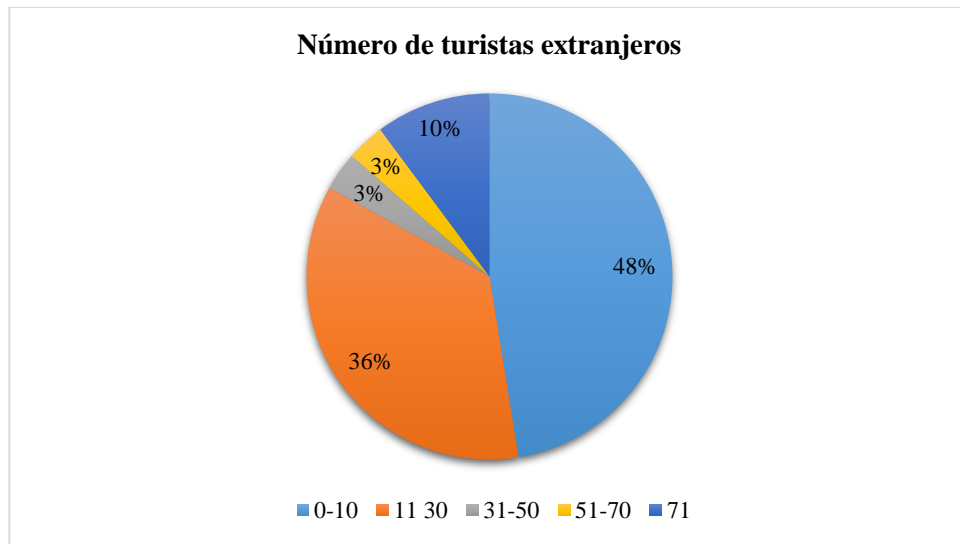
Es representado por; bajos recursos económicos con 29%, a causa de que los cursos para obtener alguna certificación en el idioma inglés son costosos, personas que no continúan en el estudio del idioma inglés por un bajo interés con 19%, 20% no hay cursos de calidad en el cantón, con 31% las personas consideran a la escasez de tiempo como un motivo, un 2% si domina el idioma y puede practicar con personas nativas del idioma inglés de una forma más personal.

• **Pregunta No. 7. ¿Con cuántos turistas extranjeros interactúan anualmente?**

**Tabla 4-7:** Número de turistas extranjeros.

Número de turistas extranjeros	Frecuencia	Porcentaje
0-10	28	47%
11-30	21	36%
31-50	2	3%
51-70	2	3%
71 +	6	10%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

Realizado por: Lapo, V., 2022.



**Ilustración 4-9:** Número de turistas extranjeros

Realizado por: Lapo, V., 2022.

**Análisis e interpretación**

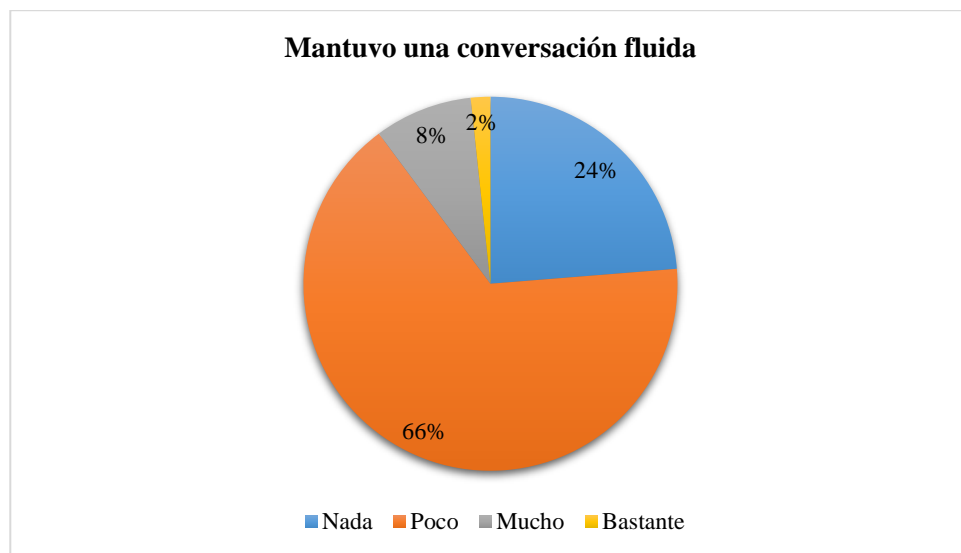
Se divide en: 47% de 0-10 turistas extranjeros, no se ven comprometidas a dominar el idioma, pero tienen la necesidad de conocer cosas básicas, 36% interactúan con 11-30 personas, existe la responsabilidad de aprender estructuras básicas en el idioma inglés, dos grupos con resultado de 3% con un aproximado de 31-50 y de 51-70, significa que tienen una gran responsabilidad en relación al dominio del idioma inglés y con 10% que interactúa con más de 71 turistas, este grupo sabe el valor de dominar un segundo idioma para mejorar su servicio, y llegar a un mercado turístico más amplio.

• **Pregunta No. 8. ¿Usted ha podido mantener una conversación de forma fluida con los turistas extranjeros?**

**Tabla 4-8:** Mantuvo una conversación fluida.

Mantuvo una conversación fluida	Frecuencia	Porcentaje
<b>Insuficiente</b>	14	24%
<b>Regular</b>	39	66%
<b>Buena</b>	5	8%
<b>Excelente</b>	1	2%
<b>Total</b>	59	100%

Realizado por: Lapo, V., 2022.



**Ilustración 4-10:** Mantuvo una conversación fluida

Realizado por: Lapo, V., 2022.

**Análisis e interpretación**

Las personas que mantienen una comunicación fluida con los turistas extranjeros se encuentran divididos por un 24% con una nula comunicación con los turistas extranjeros, solo han podido comunicarse con ellos mediante el uso de señales, pero no ha sido lo suficiente como para tener una comunicación efectiva, un 66% con poca retroalimentación entre emisor y receptor, un 8% ha tenido una comunicación suficiente los emisores y receptores tienen una conversación efectiva, un 2% pudo tener una comunicación completamente efectiva con los turistas, al grado de que estas personas puedan transmitir sus conocimientos hacia los turistas.

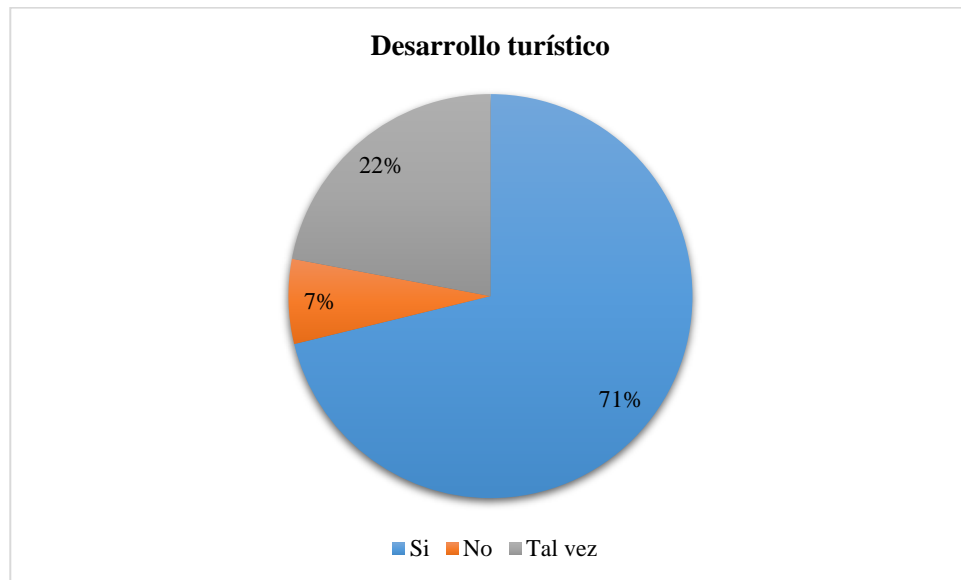
- **Pregunta No. 9. ¿Usted considera que el turismo en el cantón aumentaría si es que el servicio que se le da al cliente extranjero se da con el uso del idioma inglés?**

**Tabla 4-9:** El turismo se desarrollaría

El turismo se desarrollaría	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	71%
No	4	7%
Tal vez	13	22%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Realizado por:** Lapo, V., 2022.



**Ilustración 4-11:** El turismo se desarrollaría

**Realizado por:** Lapo, V., 2022.

### **Análisis e interpretación**

El número de personas que opinan que el turismo aumentaría si es que se atiende al cliente extranjero en el idioma inglés es de un 71% comentan que el turismo si tendría un aumento en el cantón esto es debido a que el turismo se puede ir conociendo dentro de un nuevo mercado como el internacional, un 7% menciona que no se desarrollaría el turismo porque la mayor parte de turistas extranjeros no se quedan en la zona urbana del cantón, y un 22% mencionan que tal vez se dé un incremento en el turismo, porque muchos turistas extranjeros al viajar al cantón piden a los colaboradores de los centros turísticos que les hablen en español, el crecimiento del turismo se daría si todos los centros turísticos mejoraran en la calidad del servicio.

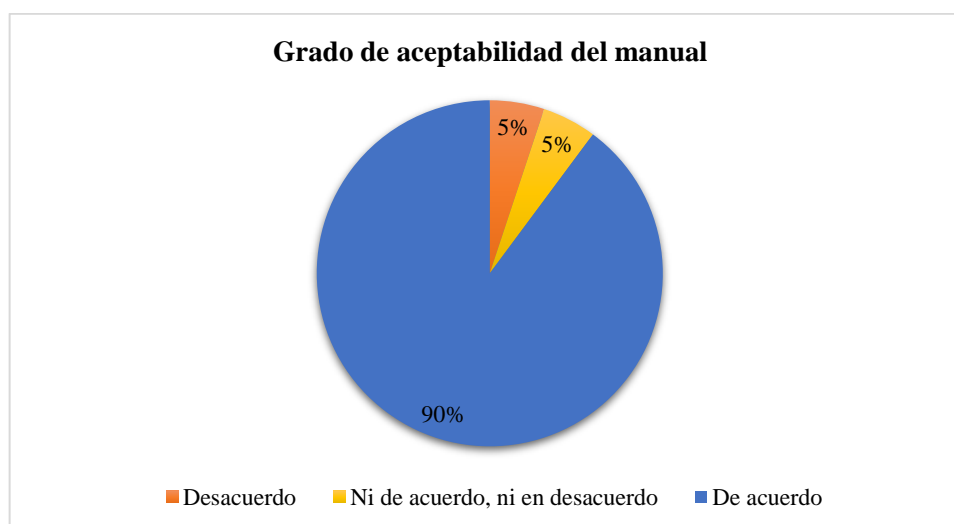
- **Pregunta No. 10.** ¿Usted está de acuerdo con que se realice un manual con frases y expresiones básicas en idioma inglés y en idioma kichwa para mejorar su comunicación con el turista extranjero?

**Tabla 4-10:** Grado de aceptabilidad del manual.

Grado de aceptabilidad del manual	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	3	5%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	5%
De acuerdo	53	90%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Realizado por:** Lapo, V., 2022.



**Ilustración 4-12:** Grado de aceptabilidad del manual

**Realizado por:** Lapo, V., 2022.

### **Análisis e interpretación**

Se divide por; 5% están en desacuerdo porque las personas que trabajan en los centros turísticos del cantón deben tener conocimientos en el idioma inglés desde su formación académica, sin embargo consideran que es una buena idea añadir palabras en el idioma kichwa para fortalecer la identidad cultural, 5% tienen una opinión neutral, debido a que consideran que si es importante, pero no indispensable, un 90% está de acuerdo con la creación de un manual con estos dos idiomas a causa de que muchos no pueden acceder a un curso para obtener una suficiencia en el idioma inglés y muchos otros no son personas nativas hablantes del idioma kichwa.

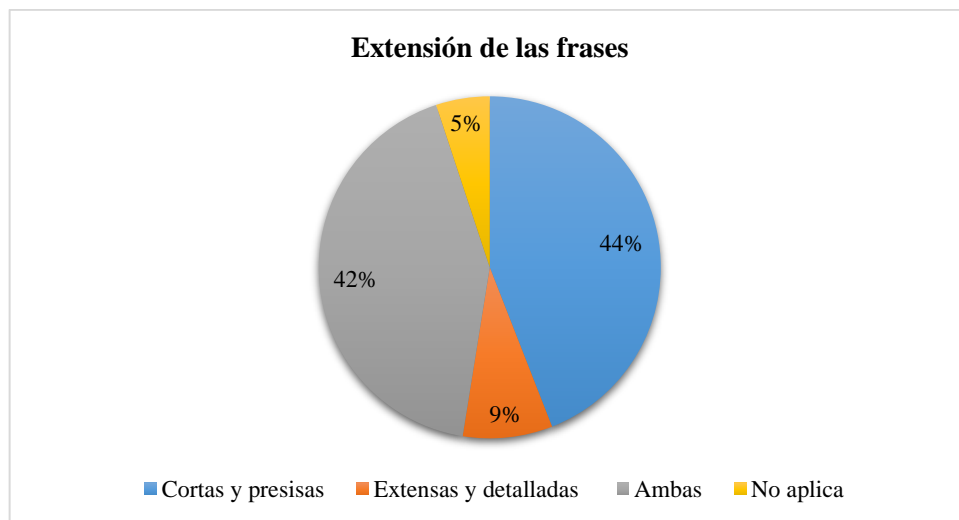
- **Pregunta No. 11. Para la creación del manual, ¿usted qué tipo de frases preferiría para su integración en el contenido del manual?**

**Tabla 4-11:** Extensión de las frases

Extensión de las frases	Frecuencia	Porcentaje
Cortas y precisas	26	44%
Extensas y detalladas	5	8%
Ambas	25	42%
No aplica	3	5%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Realizado por:** Lapo, V., 2022.



**Ilustración 4-13:** Extensión de las frases.

**Realizado por:** Lapo, V., 2022.

### **Análisis e interpretación**

El tipo de frases que las personas pidieron incluir dentro del manual se dividen en un 44% prefiere el uso de frases cortas y precisas, a causa de que solo necesitan dar direcciones, puesto que su contacto con el turista no es directo, un 8% tienen una preferencia hacia las frases extensas y detalladas la razón es que ellos necesitan dar explicaciones más largas dentro de su servicio, un 42% han optado por el uso de estos dos tipos de extensiones de frases en vista de que es necesario para poder dar explicaciones y tener una buena interacción con los turistas extranjeros, un 3% no aplica en razón de que no se encuentran de acuerdo con la creación de un manual.

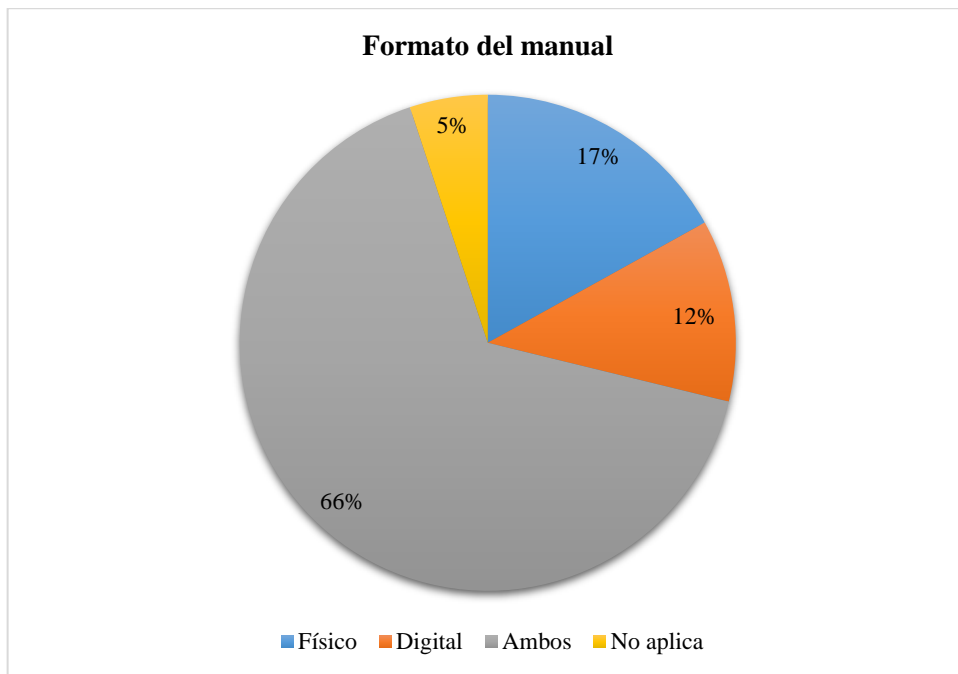
• **Pregunta No. 12. ¿En qué formato preferiría usted que el manual sea facilitado?**

**Tabla 4-12:** Formato del manual

Formato del manual	Frecuencia	Porcentaje
Físico	10	17%
Digital	7	12%
Ambos	39	66%
No aplica	3	5%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de campo

**Realizado por:** Lapo, V., 2022.



**Ilustración 4-14:** Formato del manual

**Realizado por:** Lapo, V., 2022.

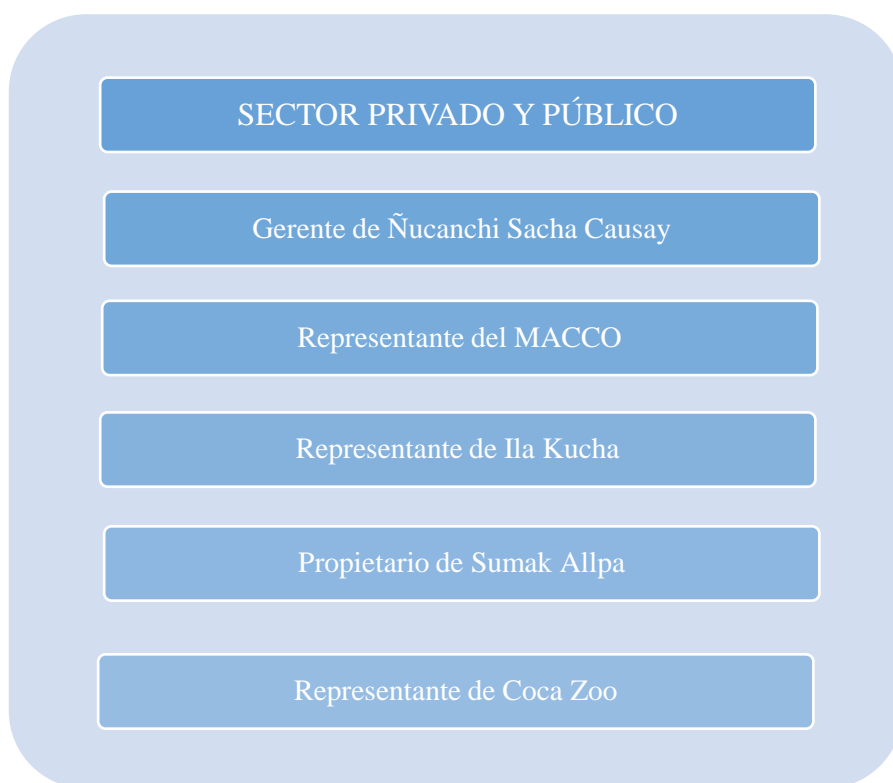
**Análisis e interpretación**

Un 17% optado porque el manual se ha facilitado en un formato físico puesto que muchos de estas personas no poseen un dispositivo electrónico para el uso del manual digital, un 12% prefiere que el manual se ha facilitado en un formato digital para que le sea más fácil y cómodo utilizarlo en sus dispositivos electrónicos, 66% prefiere que el formato sea facilitado en ambos formatos muchas personas necesitan que estos manuales se los puedan tener a la mano de una forma fácil y rápida.



#### 4.1.5. Actores claves

##### 4.1.5.1. Identificación de los actores claves para el desarrollo del manual en el idioma inglés, kichwa y español



**Ilustración 4-15:** Actores claves

Realizado por: Lapo, V., 2022.

#### 4.1.6. Entrevistas a los actores claves

Se realizaron un total de cinco entrevistas a cada uno de los actores principales que se describieron en el gráfico anterior, se desarrollaron con la finalidad de tener en cuenta los criterios de las personas que se encuentran a cargo de los diferentes centros turísticos estudiados, además de tomar a consideración las recomendaciones que estos tienen para los diferentes colaboradores de las organizaciones turísticas, de igual manera se podrá comprender su juicio sobre el aumento del turismo con relación al uso de un nuevo idioma dentro del servicio al cliente.

- Primera entrevista: Srta. Doris Grefa, Gerente de Ñucanchi Sacha Causay

¿Usted considera que hablar inglés como una segunda lengua le sería de ayuda para que los turistas se interesen en los servicios turísticos que ofrece el cantón? ¿Por qué?

Sería una opinión con una respuesta intermedia esto es debido a que muchos de los extranjeros prefieren que les hablen en el idioma español, a causa de que estos turistas extranjeros están aprendiendo el idioma español y esta es una de las razones por las que viaja, también prefieren que las personas con una nacionalidad diferente a la mestiza les hablen en su idioma.

¿Usted cree que el turismo en el cantón aumentaría si los colaboradores de los diferentes centros turísticos pudieran comunicarse en un segundo idioma como el inglés o kichwa? ¿Por qué?

El turismo sí tendría un desarrollo, pero este no sería de gran impacto si es que los colaboradores tienen conocimientos del idioma inglés, kichwa o español, esto es a causa de que de nada sirve hablar inglés si es que no se da un buen servicio al cliente, se debe dar un trato igualitario tanto turista extranjero como a local, hacerlo sentir como en casa y tratarlos siempre de buena manera.

¿Cuáles cree usted que serían las principales ventajas que se desarrollarían si es que la mayor parte de las personas que tienen un contacto directo con el turista puedan manejar un segundo idioma como el inglés o kichwa?

Una de las principales ventajas sería que habría una mejor comunicación entre el turista y la persona que le está otorgando el servicio, de forma personal se podrá realizar una ampliación para el negocio, para poder entender las indicaciones en ciertos documentos en inglés y poder conocer lo que los turistas que hablan el idioma inglés les está diciendo.

¿Usted consideraría de ayuda una guía con frases y vocabulario básico en los idiomas inglés, español y kichwa para poder comunicarse con los turistas extranjeros? ¿Por qué?

Sí considera de ayuda un manual con estos tres idiomas y las razones porque muchas personas aun siendo nativas del cantón no hablan el idioma tanto kichwa como el inglés, se considera que también sería de importancia que se enseñen estos dos idiomas complementarios para las personas del cantón dentro de las instituciones educativas para preservar nuestras raíces.

- Segunda entrevista: Srta. Alejandra Ojeda, Colaboradora guía del MACCO

¿Usted considera que hablar inglés como una segunda lengua le sería de ayuda para que los turistas se interesen en los servicios turísticos que ofrece el cantón? ¿Por qué?

Sí sería de mucha ayuda debido a que de esta forma se puede llegar a un público extranjero para que el museo pueda mantenerse y siga con las exposiciones temporales o permanentes sobre una de las culturas importantes del cantón que son los Omaguas.

¿Usted cree que el turismo en el cantón aumentaría si los colaboradores de los diferentes centros turísticos pudieran comunicarse en un segundo idioma como el inglés o kichwa? ¿Por qué?

Sí habría un aumento del turismo en el cantón y una de las razones porque se podría atender de mejor manera las necesidades que tienen los turistas extranjeros.

¿Cuáles cree usted que serían las principales ventajas que se desarrollarían si es que la mayor parte de las personas que tienen un contacto directo con el turista puedan manejar un segundo idioma como el inglés o kichwa?

De una forma personal se abrirán oportunidades laborales para postular en el sector turístico. Además de que estos turistas podrán ver a las personas de los centros turísticos

¿Usted consideraría de ayuda una guía con frases y vocabulario básico en los idiomas inglés, español y kichwa para poder comunicarse con los turistas extranjeros? ¿Por qué?

Sí serían de apoyo para poder comunicarse y mejorar la atención al cliente, será de gran ayuda para que los colaboradores que no tienen un gran conocimiento en el idioma inglés puedan tener más vocabulario.

- Tercera entrevista: Sr. Ernesto Lanza, Colaborador Guía de Ila Kucha

¿Usted considera que hablar inglés como una segunda lengua le sería de ayuda para que los turistas se interesen en los servicios turísticos que ofrece el cantón? ¿Por qué?

Se considera de importancia la en inglés porque tendría la oportunidad de conversar con los diferentes turistas que llegan al centro turístico y compartir más información.

¿Usted cree que el turismo en el cantón aumentaría si los colaboradores de los diferentes centros turísticos pudieran comunicarse en un segundo idioma como el inglés o kichwa? ¿Por qué?

Esto dependería de los contactos y de qué los turistas puedan quedarse dentro del cantón a ver los diferentes centros turísticos que hay dónde la zona urbana como en la zona rural.

¿Cuáles cree usted que serían las principales ventajas que se desarrollarían si es que la mayor parte de las personas que tienen un contacto directo con el turista puedan manejar un segundo idioma como el inglés o kichwa?

Podría dar a conocer el centro turístico de una forma entre nacional me podrían dar información extra al poder añadir datos en un idioma adicional cómo es el inglés.

¿Usted consideraría de ayuda una guía con frases y vocabulario básico en los idiomas inglés, español y kichwa para poder comunicarse con los turistas extranjeros? ¿Por qué?

Sí sería de importancia porque hay veces en que los turistas preguntan lo que significan el significado de algunas palabras que dicen ellos en kichwa, con el inglés también sería de importancia para poder dar una buena bienvenida a los turistas extranjeros.

- Cuarta entrevista: Sr. Héctor Vargas, Gerente de Sumak Allpa

¿Usted considera que hablar inglés como una segunda lengua le sería de ayuda para que los turistas se interesen en los servicios turísticos que ofrece el cantón? ¿Por qué?

El dominio del idioma inglés es un requisito indispensable para poder trabajar en el sector turístico y para poder dar un buen servicio al cliente, los diferentes colaboradores de los centros turísticos tienen que tener conocimientos por encima de lo básico.

¿Usted cree que el turismo en el cantón aumentaría si los colaboradores de los diferentes centros turísticos pudieran comunicarse en un segundo idioma como el inglés o kichwa? ¿Por qué?

Esto dependería también de cómo maneja el servicio al cliente y cómo es su trato hacia ellos. No es simplemente tener el conocimiento del idioma sino que también es importante poder expresarse y ser cordial con el turista.

¿Cuáles cree usted que serían las principales ventajas que se desarrollarían si es que la mayor parte de las personas que tienen un contacto directo con el turista puedan manejar un segundo idioma como el inglés o kichwa?

Al proporcionar más información en otro idioma, los turistas podrían tener interés en ir a conocer los servicios turísticos que ofrece el cantón.

¿Usted consideraría de ayuda una guía con frases y vocabulario básico en los idiomas inglés, español y kichwa para poder comunicarse con los turistas extranjeros? ¿Por qué?

Tener un manual en el idioma inglés no lo considera de importancia debido a que las personas que trabajan en el sector turístico y ya deberían entrar a laborar con conocimientos y con una buena base en el idioma inglés, al darles un manual estas personas solo se encasilla harían en aprenderse ese vocabulario y no buscarían mejorar sus habilidades, en cuanto al idioma kichwa sí sería importante para poder mantener una de las culturas del cantón y darlas a conocer a los turistas, esto es porque los turistas se ven más atraídos aprender cosas nuevas, entre ellas está conocer las culturas de los lugares que están visitando.

- Quinta entrevista: Sr. Danny Zambrano, Colaborador del Coca zoo

¿Usted considera que hablar inglés como una segunda lengua le sería de ayuda para que los turistas se interesen en los servicios turísticos que ofrece el cantón? ¿Por qué?

Sí porque de esta forma el turista se sentirá más cómodo, porque en ciertos casos algunos de los turistas que viajan no saben mucho español y necesitan tener una comunicación efectiva, y si las personas que ofrecen un servicio turístico en el cantón tienen el dominio de un idioma que es el inglés se haría más fácil la comunicación.

¿Usted cree que el turismo en el cantón aumentaría si los colaboradores de los diferentes centros turísticos pudieran comunicarse en un segundo idioma como el inglés o kichwa? ¿Por qué?

Tal vez el turismo aumentaría si es que ese implementa el idioma inglés dentro del servicio turístico del cantón, pero esto depende de las autoridades y de qué se de apertura a nuevos centros turísticos para que el turista pueda quedarse en la zona urbana y rural del cantón.

¿Cuáles cree usted que serían las principales ventajas que se desarrollarían si es que la mayor parte de las personas que tienen un contacto directo con el turista puedan manejar un segundo idioma como el inglés o kichwa?

Las personas que ofrezcan un servicio turístico podrían estar más preparados para poder dar detalles de lo que se ofrece, se podría incrementar el mercado turístico, podrían crecer localmente y ser más conocidos.

¿Usted consideraría de ayuda una guía con frases y vocabulario básico en los idiomas inglés, español y kichwa para poder comunicarse con los turistas extranjeros? ¿Por qué?

Sí lo considera importante para poder tener vocabulario sería interesante agregar información sobre los servicios y lo que ofrece el zoológico.

## CAPÍTULO V

### 5. PROPUESTA

#### 5.1. Introducción de la propuesta

El objetivo de la creación de este manual es el de ayudar a las personas que se encuentran en capacidad de brindar un servicio turístico y darles un apoyo para que tengan una comunicación efectiva con los turistas extranjeros, dentro del manual se pueden encontrar diferentes expresiones utilizadas en lo cotidiano del sector turístico, con respecto a la utilización del idioma kichwa lo emplea para poder conservar la identidad cultural que posee el cantón Francisco de Orellana y que los turistas tengan un genuino interés hacia las culturas que se encuentran, se hizo la selección de frases básicas que serán de utilidad para que se familiaricen con las necesidades que tienen los colaboradores del sector turístico a la hora de interactuar en un idioma nuevo.

Este manual se lo considera de gran ayuda debido a que hizo una recopilación de vocabulario que sea necesario en el sector turístico, junto con el uso de algunas reglas gramaticales, sin embargo, este manual no cubren los estudios individuales o institucionales debidos para poder alcanzar una suficiencia en un nuevo idioma, por esta razón se les recomienda a los beneficiarios de este manual que continúen con sus estudios de forma personal para perfeccionar sus conocimientos.

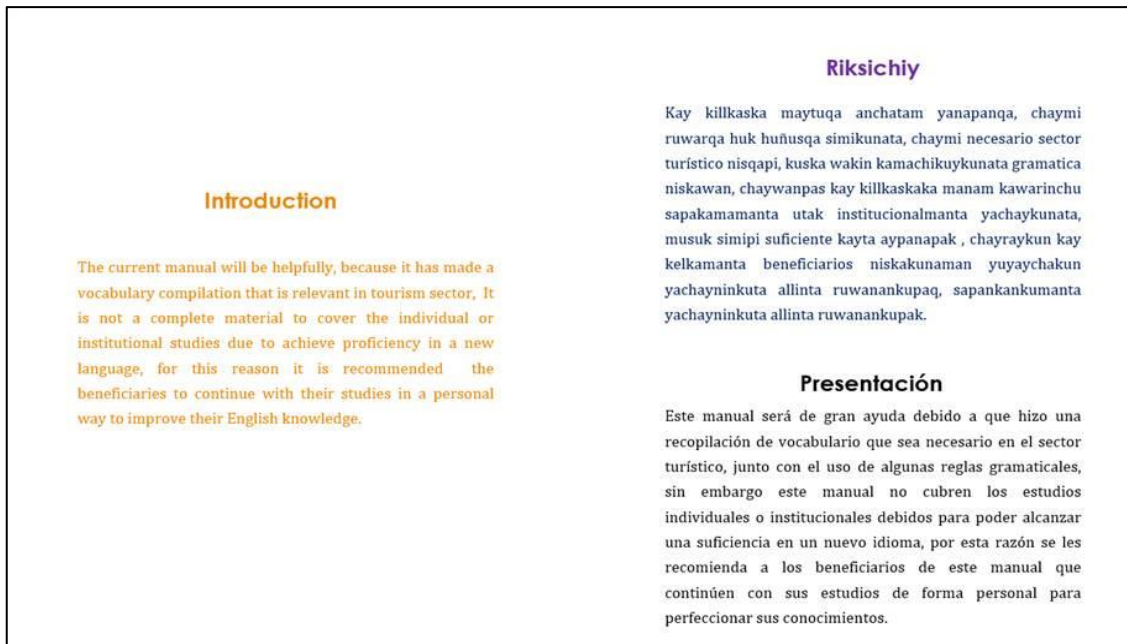
#### Enlace del manual on-line:

[https://issuu.com/valeria.lapo1/docs/guidelines\\_english\\_kichwa\\_manual-\\_manual\\_de\\_apr](https://issuu.com/valeria.lapo1/docs/guidelines_english_kichwa_manual-_manual_de_apr)



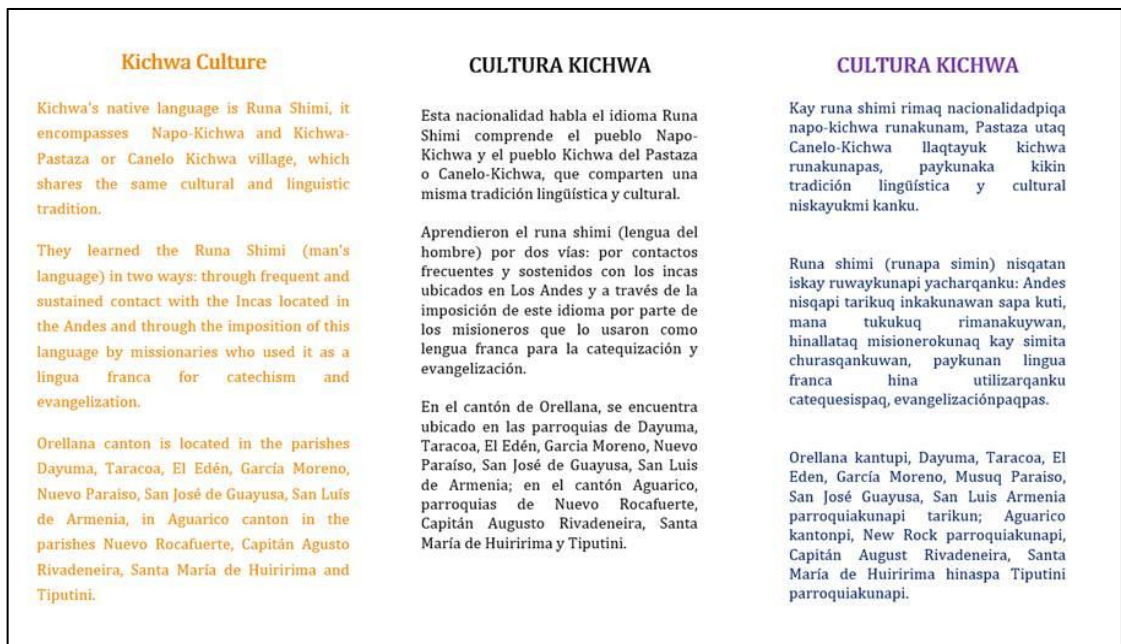
**Ilustración 5-1:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



**Ilustración 5-2:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



**Ilustración 5-3:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.





**Ilustración 5-4:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

<b>Table of Contents</b>	<b>Tabla de Contenidos</b>	<b>Tabla de Contenidos nisqa</b>
<b>Chapter 1</b> Useful words	1. Palabras útiles	1. Culturamanta Willarina kichwa
<b>Chapter 2</b> Common phrases	2. Frases comunes	2. Allin simikuna
<b>Chapter 3</b> Conversations	3. Conversaciones	3. Nisqakuna kikin
<b>Chapter 4</b> Introduction and directions from Yasuni Land	4. Introducción y dirección de Yasuní Land.	4. Rímanakuykunata
<b>Chapter 5</b> Introduction and directions from Ila Kucha	5. Introducción y dirección de Ila Kucha.	5. Yasuní Allpamanta riqsichiy hinaspapusay.
<b>Chapter 6</b> Introduction and directions from MACCO	6. Introducción y dirección del MACCO.	6. Riqsichikuy hinaspapusaq Ila Kucha.
<b>Chapter 7</b> Introduction and directions from Ñucanchi Sacha Causay Ethnobotanical Center	7. Introducción y dirección de Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay.	7. MACCO nisqamanta riqsichiy hinaspapusay.
<b>Chapter 8</b> Introduction and directions from Sumak Allpa Tours	8. Introducción y dirección de Sumak Allpa Tours.	8. Centro Etnobotánico nisqa riqsichiy hinaspamayman riskan Ñucanchi Sacha Causay.
<b>Chapter 9</b> Introduction and directions from Awak Maki	9. Introducción y dirección de Awak Maki.	9. Riqsichikuy hinasparimay Sumak Allpa Tours.
		10. Riqsichikuy hinasparimay Awak Maki.

**Ilustración 5-5:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



**Ilustración 5-6:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

**Consejos para aprender frases y vocabulario**

1. Lee en voz alta cada frase o palabra 5 veces.
2. Tiene que escoger 2 frases o 5 palabras para estudiar.
3. Sea constante y hacer los siguientes ejercicios todos los días para aprenderlas.
4. Usa este nuevo vocabulario en diferentes oraciones.
5. Imagine una conversación con el nuevo vocabulario.
6. Piense en cómo usaría la frase en una conversación real.
7. Use la frase siempre que pueda, en conversaciones, redes sociales, chats como WhatsApp.

**Ilustración 5-7:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



**Ilustración 5-8:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

**Consejos para ser un estudiante autodidacta**

1. Usted puede optar por ver películas en el idioma original y activar los subtítulos en español.
2. Leer libros de acuerdo a su nivel de inglés.
3. Escuchar y practicar su pronunciación con las canciones que más le guste en un nuevo idioma.
4. Usa post-its para aprender vocabulario y pegarlos en diferentes lugares en donde pueda verlos.
5. Puede ver y seguir a YouTubers que se dediquen a enseñar sobre el idioma que están aprendiendo.

**Ilustración 5-9:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

## Chapter 1

### Useful words

#### Directions

1. Turn left / right
2. Go / Walk straight along
3. Cross at the traffic lights / road sign
4. Continue on this side of the road
5. You will see...
6. It's next to / in front of / between...
7. It's (quite) near / far
8. It's on / around the corner
9. It's on your left / right

### Palabras útiles

#### Direcciones

1. Gire a la izquierda / derecha
2. Siga recto.
3. Cruce en el semáforo / la señal
4. Siga en este lado de la calle / carretera
5. Usted verá...
6. Está al lado de / delante de / entre...
7. Está (bastante) cerca / lejos
8. Está en la esquina / a la vuelta de la esquina
9. Está a su izquierda / derecha.

### Allin simikuna

#### Direccionkuna

1. Iluq'i/alliqman kutiy
2. Chiqan riy.
3. Semáforo / señal niskapi chimpaspa
4. Kay lado calle/hatun ñanpi qhipakuy
5. Kamka kawanki...
6. Chayka / ñawpakninpi / chawpipi kachkan...
7. Chayka (bastante) kaylla/karu
8. K'uchu muyurikpi / k'uchu muyurikpi kachkan
9. Lloq'e/allikniykipin kashan.

### Ilustración 5-10: Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



### Ilustración 5-11: Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

Places		Kitikuna	
1. The Street		1. Kikllu...	
2. The main road		2. Hatun ñan.	
3. The roundabout		3. Chay roundel nisqa.	
4. The bridge		4. El Puente.Mayu.	
5. The river		5. Pulga qhatu	
6. The street market		6. Liaqta chawpi.	
7. The city centre		7. Chay museo.	
8. The museum		8. Chay estanque.	
9. The swimming pool		9. Autobuskunaq kasqan.	
10.The bus station		10.Purichkan.	
11.On foot		11.Caminando	11.Carrowan / autobuswan.
12.By car / bus			
Lugares			
1. La calle	7. El centro de la ciudad		
2. La carretera principal	8. El museo		
3. El redondel	9. La piscina		
4. El puente	10.La estación de buses		
5. El río	11.Caminando		
6. El mercadillo	12.En automovil / bus		

**Ilustración 5-12:** Propuesta-Manual de aprendizaje


Realizado por: Lapo, V., 2023.



**Ilustración 5-13:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

Museum	Museo	Museo
1. Ticket office	1. Taquilla	1. Boletos niska wasi
2. Information office	2. Oficina de información	2. Willay Wasi
3. Opening	3. Apertura	3. Kichariy
4. Close	4. Cierre	4. Wichkay
5. Collection	5. Colección	5. Huñuska
6. Weapons	6. Armas	6. Armakuna
7. Archaeology	7. Arqueología	7. Arqueología nisqamanta yachay
8. Art	8. arte	8. Sumaq ruway
9. Entrance or ticket	9. Entrada	9. Yaykuna
10. General entrance	10. Entrada general	10. admisión general nisqa
11. Sculptures	11. Esculturas	11. Esculturakuna
12. Exhibition	12. Exhibición	12. Qawachiy
13. Permanent exhibition	13. Exposición permanente	13. wiñaypaq rikuchiy
14. Temporary exhibition	14. Exposición temporal	14. Exposición temporal nisqamanta



**Ilustración 5-14:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

Museum	Museo	Museo
15. Gallery	15. Galería	15. Galería
16. Engraving	16. Grabado	16. Grabasqa
17. Guide	17. Guía	17. Qatina
18. History	18. Historia	18. Willarina
19. Entrance hour	19. Horarios de entrada	19. Yaykuna pachakuna
20. Maps	20. Mapas	20. Mapakuna
21. Coins	21. Monedas	21. Qullqikuna
22. Room	22. Sala	22. Salon
23. Shop	23. Tienda	23. Qatu
24. Tourists	24. Turistas	24. Turistakuna
25. Visitors	25. Visitantes	25. Watukuqkuna
26. Guided tour	26. Visitas guiadas	26. Watukuykuna pusasqa



**Ilustración 5-15:** Propuesta-Manual de aprendizaje


Realizado por: Lapo, V., 2023.



**Ilustración 5-16:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

Zoo	Zoológico	Zoológico nisqa
1. Zoo keeper	1. Guardián del zoológico	1. Zoológico nisqapi qhawaq
2. Pond	2. Estanque	2. Pukyu
3. Caja	3. Jaula	3. Chiwa




**Ilustración 5-17:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



**Ilustración 5-18:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

<p><b>Tour</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Guide / tour guide</li> <li>2. To go sightseeing</li> <li>3. Guidebook</li> <li>4. Hiking trail</li> <li>5. Information office</li> <li>6. Itinerary</li> <li>7. Journey / trip</li> <li>8. Route</li> <li>9. Tourist office</li> <li>10. Travel agent</li> <li>11. To take a photograph</li> </ol>		<p><b>Puriy</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Huk turista kutupak pusak</li> <li>2. Interesante sitiokunata watukuy</li> <li>3. Guía (libro).</li> <li>4. senderismo ñan</li> <li>5. Willay Wasi</li> <li>6. Itinerario nisqa</li> <li>7. Illay</li> <li>8. Ñan</li> <li>9. oficina turística nisqa</li> <li>10. Viajes nisqamanta agente</li> <li>11. Huk fotota hurquy</li> </ol>												
<p><b>Recorrido</b></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>1. Guía / grupo turistas</td> <td>7. Viaje</td> </tr> <tr> <td>2. Visitar lugares de interés</td> <td>8. Ruta</td> </tr> <tr> <td>3. Guía (libro)</td> <td>9. Oficina de turismo</td> </tr> <tr> <td>4. Sendero de caminata</td> <td>10. Agente de viajes</td> </tr> <tr> <td>5. Oficina de información</td> <td>11. Tomar una fotografía</td> </tr> <tr> <td>6. Itinerario</td> <td></td> </tr> </table>			1. Guía / grupo turistas	7. Viaje	2. Visitar lugares de interés	8. Ruta	3. Guía (libro)	9. Oficina de turismo	4. Sendero de caminata	10. Agente de viajes	5. Oficina de información	11. Tomar una fotografía	6. Itinerario	
1. Guía / grupo turistas	7. Viaje													
2. Visitar lugares de interés	8. Ruta													
3. Guía (libro)	9. Oficina de turismo													
4. Sendero de caminata	10. Agente de viajes													
5. Oficina de información	11. Tomar una fotografía													
6. Itinerario														

**Ilustración 5-19:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.





**Ilustración 5-20:** Propuesta-Manual de aprendizaje


Realizado por: Lapo, V., 2023.

## Chapter 2

Common phrases	Frases comunes		Común rimaykuna
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Welcome</b></li> <li>2. <b>Excuse me</b></li> <li>3. <b>Nice to meet you</b></li> <li>4. <b>Thank you</b></li> <li>5. <b>Please, come in!</b></li> <li>6. <b>My name is...</b></li> <li>7. <b>Hello</b></li> <li>8. <b>Good morning</b></li> <li>9. <b>Good afternoon</b></li> <li>10. <b>Good evening</b></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bienvenido(a)</li> <li>2. Disculpe</li> <li>3. Gusto en conocerlo(a)</li> <li>4. Gracias</li> <li>5. ¡Siga, por favor!</li> <li>6. Mi nombre es...</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Hola</li> <li>8. Buenos días</li> <li>9. Buenas tardes (entre 12:00 pm y 5:00 pm)</li> <li>10. Buenas noches (entre 6:00 pm y 8:00 pm)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Allin hamusqaykichik)</li> <li>2. Panpachaway</li> <li>3. riqsisqayrayku kusikuni</li> <li>4. Riqsikuyki</li> <li>5. Continuar ama hina kaspa!</li> <li>6. Sutiyqa...</li> <li>7. Allinllachu</li> <li>8. Rimaykullayki</li> <li>9. Allin tarde (23:00 pachamanta 17:00 pachakama)</li> <li>10. Allin ch'isi (18:00 pachamanta 20:00 pachakama)</li> </ol>

**Ilustración 5-21:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

Common phrases	Frases comunes		Común rimaykuna	
11. How are you?			11. ¿Imaynallam?	
12. See you then			12. ¿Cómo está?	12. Chaypachaqa rikuni.
13. So long			12. Lo veo entonces.	13. Tupananchikkama.
14. Take care			13. Hasta luego.	14. Qawarikuy.
15. Have a nice day			14. Cuidese.	15. Qampaq allin punchaw.
16. Have a good...			15. Tenga un buen día.	16. Allin...
17. Have a good weekend			16. Tenga un buen...	17. Sumaq semana tukukuy kachun
18. Have a good trip			17. Tenga un buen fin de semana	18. Allin puriyta ruraychik
19. I would like...			18. Hasta luego.	19. Munaymanmi
20. Where is the restroom?			19. Me gustaría	20. Maypitaq baño kachkan?
	20. ¿Dónde está el baño?			



**Ilustración 5-22:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

Common phrases	Frases comunes		Común rimaykuna	
21. Where is the restroom?	21. ¿Dónde está el baño?	26. No hablo inglés muy bien.	21. Maypitaq baño kachkan?	
22. Do you speak Spanish?	22. ¿Usted habla español?	27. Por favor, hable un poco más lento.	22. ¿Kastilla simita rimankichu?	
23. I don't understand	23. No entiendo.	28. ¿Sabés dónde está...?	23. Manam hamutanichu.	
24. I'm learning English	24. Estoy aprendiendo inglés.	29. ¿Cuál es el mejor camino para...?	24. Inglés simita yachachkani.	
25. I understand perfectly	25. Lo comprendo perfectamente.	30. ¿Cómo puedo llegar al museo, zoológico...?	25. Allintam entiendeni.	
26. I don't speak English very well			26. Inglés simitaqa manam ancha allintachu rimani.	
27. Please speak slowly			27. Ama hina kaspas, aswan pisillata rimay.	
28. Do you know where is the...?			28. ¿Yachankichu maypi kasqanmanta...?	
29. What is the best way to the...?			29. ¿Imataq aswan allinqa...?	
30. How can I get to the museum, zoo...?			30. ¿Imaynatataq chayayta atiyman museoman, zoológicomán...?	
				


**Ilustración 5-23:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

Common phrases	Frases comunes
31. I'm sorry, I didn't quite understand that. Can you say that again?	31. Lo siento, no lo he entendido bien. ¿Puede repetirlo?
32. Pardon my English, but I didn't quite understand that. Can you say that again?	32. Perdóneme mi inglés, pero no lo he entendido bien. ¿Puede repetirlo?
33. I'm sorry, but I didn't catch that. Can you describe what you mean?	33. Lo siento, pero no lo he entendido. ¿Puede describir lo que quiere decir?
34. Does anyone have any questions?	34. ¿Alguien tiene alguna pregunta?
35. Yes, sir/ma'am? Do you have a question?	35. ¿Sí, señor/señora? ¿Tiene alguna pregunta?
	<b>Común rimaykuna</b>
	31. Pampachaykuway, mana allintachu entienderqani. ¿Atiwaqchu yapamanta chayta ruwayta?
	32. Disculpaykuwaychik inglés simiyta, ichaqa manam allintachu entienderqani. ¿Atiwaqchu yapamanta chayta ruwayta?
	33. Pampachaykuway, ichaqa manan entienderqanichu. ¿Willawaqchu ima niyta munasqaykita?
	34. ¿Pipas ima tapukuyniyuqpas kanchu?
	35. Arí wiraqocha/señora? ¿Ima tapukuyniykipas kanchu?

**Ilustración 5-24:** Propuesta-Manual de aprendizaje

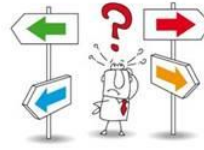
Realizado por: Lapo, V., 2023.

Common phrases	Común rimaykuna
36. Please feel free to raise your hand any time if you have a question.	36. Ama hina kaspá, ima tapukuyniykipas kaptinqa, maypachapas makiykita hoqariy.
37. So, any questions?	37. ¿Ima tapukuyniykipas kanchu?
38. To catch the sun	38. Intiwan bañakuy
39. To live it up	39. hunt'asqata kawsanapaq
40. On a shoestring/ on the cheap	40. Pisi qulliqiwan
41. Break the journey	41. ñanta utaq puriyta pakiy
	<b>Frases comunes</b>
	36. Por favor, siéntase libre de levantar la mano en cualquier momento si tiene alguna pregunta.
	37. ¿Alguna pregunta?
	38. Para tomar el sol
	39. Para vivir a tope
	40. Con poco dinero
	41. Romper el camino o el viaje

**Ilustración 5-25:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

<b>Phrases</b>	<b>Frases</b>	<b>Rimaykuna</b>
1. Turn left	1. Girar a la izquierda	10. Llok'eman kutiy.
2. Turn right	2. Gira a la derecha	11. Pañaman kutiy.
3. Go straight	3. Siga recto	12. Chikan riy.
4. Stop at the...	4. Pare en el...	13. Sayariy chay...1
5. Continue until...	5. Continúe hasta...	4 Hinallayá...
6. Take the (subway, bus, etc.)	6. Tome el (metro, autobús, etc.)	15. (metro, autobus, hukkunapas)
7. Follow the signs for...	7. Siga las indicaciones para...	niskaman riy.
		16. Kay kamachiykunata katipay...



**Ilustración 5-26:** Propuesta-Manual de aprendizaje



Realizado por: Lapo, V., 2023.

<b>Points of reference</b>	<b>Puntos de referencia</b>	<b>Puntos de referencia niska</b>
1. At the traffic light	1. En el semáforo	1. Semáforos niskapi.
2. At the next (street, light, block, etc.)	2. En la siguiente (calle, semáforo, manzana, etc.)	2. Qatikninpika (calle, semáforo, bloque, hukkunapas).
3. In (five) blocks	3. En (cinco) manzanas	3. (pichqa) bloquekunapi.
4. Near the (hotel, beach, station, etc.)	4. Cerca del (hotel, playa, estación, etc.)	4. (hotel, playa, estación, hukkunapas) qayllapi.
5. On the main plaza	5. En la plaza principal	5. Hatun plazapi.





**Ilustración 5-27:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

	6. Delante de usted está...	6. Nawpaqnikipim
	7. A su derecha/izquierda verá...	7. kachkan...Paña/ichuqnikipiqa
	8. Más adelante...	8. rikunki...Chaymanta...Lloq'e ladoykipin
	9. A su izquierda verá...	9. rikunki...Kaypi k'uchu muyuriqtiykiqa,
	10. Al doblar la esquina aquí, verá...	10. Kaypi k'uchu muyuriqtiykiqa, rikunki...
<p>6. In front of you is...</p> <p>7. On your right/left you will see...</p> <p>8. Up ahead...</p> <p>9. On your left you will see...</p> <p>10. As we turn the corner here, you will see...</p>		

**Ilustración 5-28:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

<p>11. In the distance...</p> <p>12. If you look up you will notice...</p> <p>13. Off to the north...</p> <p>14. Look to the east...</p> <p>15. To your west...</p> <p>16. In a few minutes we'll be passing...</p>		11. A lo lejos...	11. Karumanta...
		12. Si levanta la vista, verá...	12. Wichayman qhawarinki chayqa, rikunki...
		13. Hacia el norte...	13. Norte lawman...
		14. Mira hacia el este...	14. Inti llusqimuy ladota qhawariy...
		15. Hacia el oeste...	15. Inti chinkaykuy ladoman...
		16. En unos minutos pasaremos...	16. Iskay kimsa minutollapim pasasaqku...

**Ilustración 5-29:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



17. We are now coming up to...	17. Ahora estamos llegando a...	17. Kunaqa chayachkanchikmi...
18. As you will see...	18. Como verán...	18. Rikusqaykichikman hinaqa...
19. You may have noticed...	19. Te habrás dado cuenta de que...	19. Yaqapaschá repararqanki chayta...
20. Take a good look at...	20. Fijate bien en...	20. Allinta qhawariy...
21. I'd like to point out...	21. Me gustaría señalar...	21. Munaymanmi señalayta...
22. Keep your eyes open for...	22. Mantén los ojos bien abiertos para...	22. Nawiykikunata qaranta hap'iy...

**Ilustración 5-30:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



<p><b>Explaining rules and safety</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. You are strictly forbidden from taking photographs inside the museum.</li> <li>2. Please stay on the marked path.</li> <li>3. I'm sure this goes unsaid but remember to place all trash in the garbage bins.</li> <li>4. Please pay attention to the time. We don't want to keep the driver waiting.</li> <li>5. The bus will be leaving at 5:00 pm sharp.</li> </ol>	<p><b>Kamachiykunata, mana imamanta manchachikuytapas sut'inchana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Museo ukhupi fotokuna horqoyqa sinchitan hark'asqa.</li> <li>2. Ama hina kaspa, chay marcasqa ñanpi qhepakuy.</li> <li>3. Seguro kayqa manan nisqachu, ichaqa yuyariy llaqa basurakunata cubokunapi churayta.</li> <li>4. Ama hina kaspa, tiempota allinta qhawariy.</li> <li>5. Manam choferta suyachkayta munanchikchu. Chay autobusqa 17:00 horasta lloqsinqa.</li> </ol>
	<p><b>Explicar las normas y la seguridad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Está terminantemente prohibido hacer fotografías en el interior del museo.</li> <li>2. Por favor, manténgase en el camino marcado.</li> <li>3. Seguro que esto no se dice, pero recuerde depositar toda la basura en las papeleras.</li> <li>4. Por favor, preste atención a la hora. No queremos hacer esperar al conductor.</li> <li>5. El autobús saldrá a las 17:00 en punto.</li> </ol>

**Ilustración 5-31:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.


<p>6. You'll have some free time to look around after lunch.</p> <p>7. Please meet back here in one hour.</p> <p>8. Wear life jackets and lifebelts</p> <p>9. I ask that you keep your hands inside the boat.</p> <p>10. As a safety precaution, please stand behind the yellow line.</p>	<p>6. Mikhusqayki qhepamanmi libre tiempoyoq kanki qhawanaykipaq.</p> <p>7. Ama hina kaspá, huk horamanta kaypi kutimuychik.</p> <p>8. Chaleco salvavidas nisqakunata, chalecos salvavidas nisqakunatapas apamuy</p> <p>9. Makiykikunata bote ukhupi waqaychayta mañakuyki.</p> <p>10. Ama hina kaspá, q'ello chiru qhepapi sayay.</p>
---	--

	<p>6. Tendrás tiempo libre para echar un vistazo después de comer.</p> <p>7. Por favor, reúnete de nuevo aquí dentro de una hora.</p> <p>8. Lleven chalecos salvavidas y salvavidas</p> <p>9. Les pido que mantengan las manos dentro de la embarcación.</p> <p>10. Como medida de seguridad, por favor colóquese detrás de la línea amarilla.</p>	
---	--	---

**Ilustración 5-32:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

	<p>11.Kikiykippa allin kanaykipaqmi mañakuykiku mana makiykita ventanamanta lluqsichinaykipaq.</p> <p>12.Ama hina kaspá, ama uywakunata mikuchiychu.</p> <p>13.Ama hina kaspá, tiyaykuspallapuni sayanaykukama.</p> <p>14.Ama hina kaspá, tukuy pacha qutuykiwan qhipakuy.</p> <p>15.Ama hina kaspá, acerapi qhepakuy.</p>	
---	--	---


  

<p>11.For your own safety, we ask that you refrain from putting your arms out the window.</p> <p>12.Please do not feed the animals.</p> <p>13.Please remain seated until we come to a full stop.</p> <p>14.Please stay with your group at all times.</p> <p>15.Please keep to the sidewalk.</p>	<p>11.Por su propia seguridad, le pedimos que se abstenga de sacar los brazos por la ventanilla.</p> <p>12.Por favor, no alimente a los animales.</p> <p>13.Por favor, permanezca sentado hasta que nos detengamos por completo.</p> <p>14.Por favor, permanezca con su grupo en todo momento.</p> <p>15.Por favor, manténgase en la acera.</p>
---	---

**Ilustración 5-33:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

<p>16. I do not recommend swimming here. The water is very rough.</p> <p>17. We suggest only carrying small amounts of cash.</p> <p>18. These rules are for your own comfort and safety.</p> <p>19. Constantly Supervise children and make sure that the rescue equipment is used properly.</p> <p>20. During the trip do not throw overboard objects that could pose a threat to the boat security</p>	<p>16. No recomiendo nadar aquí. El agua es muy agitada.</p> <p>17. Le sugerimos que sólo lleve pequeñas cantidades de dinero en efectivo.</p> <p>18. Estas normas son para su propia comodidad y seguridad.</p> <p>19. Supervise constantemente a los niños y asegúrese de que el equipo de rescate se utiliza correctamente.</p> <p>20. Durante el viaje no arroje por la borda objetos que puedan suponer una amenaza para la seguridad de la embarcación</p>
---	--




16. Manam kaypi nadaytaqa yuyaychanichu.

17. Yakuqa ancha q'ara. Yuyariyku pisi qullqillata apanaykipaq.

18. Kay kamachikuykunaqa kikiykipa hawkalla kanaykipaq hinaspa mana imamanta manchakunaykipaqmi.


19. Sapa kuti wawakunata qhaway, hinallataq qespichinapaq equipokuna allinta utilizasqa kananpaq.

20. Viajepiqa ama lamar-qochaman wikch'uychu boteq allin kayninta peligropi churaq kaqkunata



**Ilustración 5-34:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

	<p>21. Do not lean over the edge of the boat and do not stand up, because of the danger of destabilization or to fall into the water.</p> <p>22. Throughout the travel, wearing lifejackets is compulsory.</p> <p>23. It is forbidden to throw, pour in water to any object, substance or scrap.</p> <p>24. The unauthorized person's access at the boat command is prohibited.</p> <p>25. Drunk people will not be accepted onboard.</p>	<p>21. No se incline sobre el borde de la embarcación y no se ponga de pie, por el peligro de desestabilización o de caer al agua.</p> <p>22. Durante todo el viaje es obligatorio el uso de chalecos salvavidas.</p> <p>23. Está prohibido tirar, verter en el agua a cualquier objeto, sustancia o chatarra.</p> <p>24. Está prohibido el acceso de personas no autorizadas al mando del barco.</p> <p>25. No se aceptarán personas ebrias a bordo.</p>
--	---	---


21. Ama botepa kantunman k'umuykuychu nitaq sayariychu, desestabilización otaq unuman urmay peligro kasqanrayku.

22. Tukuy puriyipiqa chaleco salvavidas nisqawan llamk'ayqa kamachisqapunim.

23. Hark'akunmi imatapas, imatapas, ch'usaqkunatapas unuman wikch'uypas, hich'aypas.

24. Mana kamachisqa runakuna buquepa kamachiyninman yaykuyqa harkasqam.


25. Machasqa runakunataqa manam barcopiqa chaskinqakuchu.



**Ilustración 5-35:** Propuesta-Manual de aprendizaje


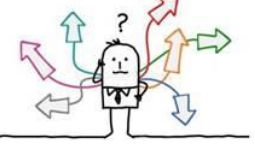
Realizado por: Lapo, V., 2023.



<p><b>Expressions Used While Exploring</b></p>		<p><b>Escaneo ruwakuchkaptin expresiones nisqakuna</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Does this go to...?</li> <li>2. Do you have a map?</li> <li>3. Where is the closest gas station?</li> <li>4. Where is the closest ATM?</li> <li>5. Where is the bank?</li> <li>6. I'm lost</li> <li>7. Which way to...?</li> <li>8. How do I get to ...?</li> <li>9. How far is it to get to ...?</li> </ol>	<p><b>Expresiones utilizadas durante la exploración</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kayqa rin...?</li> <li>2. ¿Kanchu ñan mapa?</li> <li>3. ¿Maypitaq aswan qaylla gasolinera kachkan?</li> <li>4. Maypitaq aswan qaylla cajero automático nisqa kachkan?</li> <li>5. Maypitaq banco kachkan?</li> <li>6. Chinkasqañam kachkaniMaymantaq rin...?</li> <li>7. ¿Imaynatataq ... nisqaman chayayman?</li> <li>8. Maykamataq...?</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Esto va a...?</li> <li>2. ¿Tienes un mapa?</li> <li>3. ¿Dónde está la gasolinera más cercana?</li> <li>4. ¿Dónde está el cajero automático más cercano?</li> <li>5. ¿Dónde está el banco?</li> <li>6. Me he perdido</li> <li>7. ¿Por dónde se va a...?</li> <li>8. ¿Cómo puedo llegar a ...?</li> <li>9. ¿A qué distancia se llega a...?</li> </ol>	

**Ilustración 5-36:** Propuesta-Manual de aprendizaje


Realizado por: Lapo, V., 2023.

<p><b>English for travel in the city</b></p>	<p><b>Inglés para viajar por la ciudad</b></p>	<p><b>Llaqta muyuriqpi purinapaq inglés simipi</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Where is the museum?</li> <li>2. Is it far from here?</li> <li>3. Could you show it on the map, please?</li> <li>4. How can I get to...?</li> <li>5. Go along the street</li> <li>6. A few minutes on foot</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maypitaq museo kachkan?</li> <li>2. ¿Karuchu kaymanta?</li> <li>3. ¿Ama hina kaspá, mapapi qawachiwaqchu?</li> <li>4. ¿Imaynatataq chayayta atiyman..?</li> <li>5. calle urayman riy</li> <li>6. iskay kimsa minuto puriyllapi</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Dónde está el museo?</li> <li>2. ¿Está lejos de aquí?</li> <li>3. ¿Podría mostrarlo en el mapa, por favor?</li> <li>4. ¿Cómo puedo llegar a...?</li> <li>5. Ir por la calle</li> <li>6. Unos minutos a pie</li> </ol>	

**Ilustración 5-37:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.


**English for travel  
restaurants and shops**



1. How much is it?
2. Can I pay by credit card?
3. I'll pay in cash.
4. May I take your order?
5. I would like a table for two.
6. Can I have the bill please?
7. I think I'll leave it. It's a bit too expensive.
8. I want to buy ...
9. I'll take this one.

**Inglés para viajar  
restaurantes y tiendas**

1. ¿Cuánto cuesta?
2. ¿Puedo pagar con tarjeta de crédito?
3. Pagaré en efectivo.
4. ¿Puedo tomar su pedido?
5. Me gustaría una mesa para dos.
6. ¿Me da la cuenta, por favor?
7. Creo que lo dejaré. Es un poco demasiado caro.
8. Quiero comprar...
9. Me llevaré éste.



194 | CUENTA

**Inglés simipi puriq mikhuy  
wasikunapaq, tiendakunapaq  
ima**

1. ¿Hayka qullqitaq?
2. ¿Tarjeta de crédito nisqawan pagayta atiymanchu?
3. Qullqiwanmi pagasaq.
4. ¿Atiymanchu pedidoykita apayta?
5. Iskaypaq mesata munani.
6. ¿Chay factura ama hina kaspas?
7. Saqesaqmi nispaymi yuyaykuni.
8. Huk chikan ancha chaninniuyuqmi. Rantiyta munani...
9. Kayta apasaq.

**Ilustración 5-38:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

10. This way, please.
11. Follow me.
12. Come with me.
13. Anna will show you to your table.
14. Have you had a chance to decide?
15. What would you like?
16. What can I get for you?
17. And what would you like to have?
18. And what would you like to eat?
19. Are you enjoying your meal?






10. Por aquí, por favor.
11. Sígame.
12. Ven conmigo.
13. Ana te acompañará a tu mesa.
14. Has tenido la oportunidad de decidirte?
15. ¿Qué te gustaría?
16. ¿Qué puedo hacer por usted?
17. Y a ti, ¿qué te gustaría tener?
18. ¿Y qué te gustaría comer?
19. ¿Está disfrutando de la comida?

10. Kay chimpapi ama hina kaspasqatway.
11. Noqawan hamuy.
12. Ana pusasunki mesaykiman.
13. ¿Huk oportunidadta tarirqankichu tanteanykipaq?
14. ¿Imatan munawaq?
15. ¿Imatataq qampaq ruwayman?
16. Hinaspa qam,
17. ¿imayuy kayta munankiman?
18. Hinaspa,
19. ¿imatataq mikuyta munanki?
20. ¿Kusikunkichu chay mikhuywan?

**Ilustración 5-39:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



20. Are you finished?

21. All finished?

22. Anything else I can get for you?

23. Can I get you anything else?

24. Does anyone want to see the dessert menu?

25. Cash or card?

20. ¿Ha terminado?


21. ¿Ha terminado todo?

22. Hay algo más que pueda servirle?

23. ¿Puedo traerle algo más?

24. ¿Alguien quiere ver la carta de postres?

25. ¿En efectivo o con tarjeta?



20. ¿Tukusqachu?

21. ¿Tukusqachu tukuy imapas?

22. ¿Imapas yanapasunkimanchu?

23. ¿Huk imatapas apamuykimanchu?

24. ¿Pipas munanchu postre menú nisqa qhawayta?

25. ¿Efectivochu icha tarjetachu?

**Ilustración 5-40:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

<p><b>Conversations</b></p> <p><b>Luis:</b> Good morning. Do you speak English?</p> <p><b>Employer:</b> I'm sorry, I do not speak Spanish</p> <p>- I'm afraid I speak only a little English</p> <p><b>Luis:</b> That's all right. I understand you</p> <p><b>Employer:</b> I get nervous when I speak English</p> <p><b>Luis:</b> I understand you very well</p>	<p><b>1</b></p> <p><b>Conversaciones</b></p> <p><b>Luis:</b> Buenos días. ¿usted habla inglés?</p> <p><b>Trabajador:</b> Lo siento, pero no hablo español.</p> <p>- Me temo que yo hable tan sólo un poco de inglés.</p> <p><b>Luis:</b> Está bien. Lo comprendo.</p> <p><b>Trabajador:</b> Me pongo nervioso cuando hablo inglés.</p> <p><b>Luis:</b> Lo comprendo muy bien.</p>	<p><b>Rimanakuykunata</b></p> <p><b>Luis:</b> Allin p'unchaw, qhichwa simitachu rimanki?</p> <p><b>Llank'aq:</b> Pampachaykuway, ichaqa manan inglés simita rimanichu.</p> <p><b>Luis:</b> Allinmi. Hamutanim.</p> <p><b>Llank'aq:</b> Inglés simita rimaspaqa mancharikuni.</p> <p><b>Luis:</b> Anchatan entiendeni.</p>
--	---	---

**Ilustración 5-41:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



**Ilustración 5-42:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

<p><b>David:</b> Hi! Sorry, can I ask you a question?</p> <p><b>Employer:</b> Sure, go continue.</p> <p><b>David:</b> Do you know where the zoo is? My phone is dead, and I can't look it in the map.</p> <p><b>Employer:</b> Oh, you have to take a bus on the bus station, you have to take the bus with the destination to Dorado or Dayuma that follow the main road.</p> <p><b>David:</b> How far is it from here?</p> <p><b>Employer:</b> Well, it is thirty minutes from the city by bus.</p> <p><b>David:</b> Thank you very much.</p>	<p><b>2</b></p>	<p><b>David:</b> ¡Allinllachu! Disculpaykuway, tapuymanchu?</p> <p><b>Llamkaq:</b> Chiqapmi, ñawpaqman riy.</p> <p><b>David:</b> ¿Yachankichu maypi zoológico kasqanmanta? Telefonoyqa wañusqañam, manam mapapí qawayta atinichu.</p> <p><b>Llamkaq:</b> Ay, autobuspi purinayki tiyan, autobuspi purinayki tiyan, Doradoman chayri Dayumaman autobuspi rinayki tiyan, chaytaq jatun ñanta qatin.</p> <p><b>David:</b> ¿Hayka karutaq kaymanta?</p> <p><b>Llamkaq:</b> Allinmi, llaqtamantaqa kimsa chunka minutollapim autobuswan.</p> <p><b>David:</b> Anchatan agradecekuyki.</p>
<p><b>David:</b> ¡Hola! Disculpe, ¿puedo hacerle una pregunta?</p> <p><b>Trabajador:</b> Claro, continúe.</p> <p><b>David:</b> ¿Sabe dónde está el zoo? Mi teléfono está muerto y no puedo mirarlo en el mapa.</p> <p><b>Trabajador:</b> Oh, tiene que tomar un bus en la estación de buses, tiene que tomar el bus con destino a Dorado o Dayuma que sigue la carretera principal.</p> <p><b>David:</b> ¿Qué tan lejos está de aquí?</p> <p><b>Trabajador:</b> Pues está a treinta minutos de la ciudad en autobús.</p> <p><b>David:</b> Muchas gracias.</p>		

**Ilustración 5-43:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



**Ilustración 5-44:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

<b>3</b>		
<b>Lucía:</b> Is there a museum in the city that we can visit?	<b>Lucía:</b> ¿Hay algún museo en la ciudad que podamos visitar?	<b>Lucía:</b> ¿Kanchu llaqtapi huk museo, chayman watukuyta atisunman?
<b>Employer:</b> Yeah, the nearest museum is the MACCO	<b>Trabajador:</b> Sí, el museo más cercano es el MACCO	<b>Llamk'aq:</b> Arí, aswan qaylla museoqa MACCO
<b>Lucía:</b> What time does the museum open?	<b>Lucía:</b> ¿A qué hora abre el museo?	<b>Lucía:</b> ¿Ima horatataq museo kicharikun?
<b>Employer:</b> It opens at 09:00 a.m and closes at 17:00, but the ticket sales ends at 16:30	<b>Trabajador:</b> Abre a las 09:00 y cierra a las 17.00, pero la venta de entradas termina a las 16:30	<b>Llamk'aq:</b> 09:00 p'unchaypi kicharikun, 17:00 p'unchaypitaq wisq'akun, ichaqa 16:30 p'unchaypin
<b>Lucía:</b> And what is the museum's schedule?	<b>Lucía:</b> ¿Y cuál es el horario del museo?	<b>Lucía:</b> Hinaspa, ¿ima horataq museopi?
<b>Employer:</b> It opens Tuesday at Sunday, the entrance fee is \$3, 00 for national and foreign tourists, for students, senior citizens and people with disabilities: is \$ 1, 50.	<b>Trabajador:</b> Abre los martes hasta los domingos. El precio de la entrada es de \$3, 00 para turistas nacionales y extranjeros, para estudiantes, personas de la tercera edad y personas con discapacidad es de \$1, 50.	<b>Llamkaq:</b> Martesmanta domingokama kichasqa. Yaykuna kullkika 3,00 dólares kanmi mamallaktamanta, hawallamanta turistakunapak, yachakukkunapak, machu runakunapak, mana ushak runakunapakpash 1,50 dólares.

**Ilustración 5-45:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

<b>4</b>		<b>Mikhuy wasipi rimanakuykuna</b>
<b>Conversations at a Restaurant</b>	<b>Conversaciones en un restaurante</b>	<b>Mikhuna wasipi</b>
<b>At the Restaurant</b>	<b>En el restaurante</b>	<b>Camarero: ¿Yanapaykimanchu?</b>
<b>Waiter: Can I help you?</b>	<b>Camarero: ¿Puedo ayudarle?</b>	<b>Lisa: Iskaypaq mesa ama hina kaspa.</b>
<b>Lisa: A table for two please.</b>	<b>Lisa: Una mesa para dos por favor.</b>	<b>Camarero: Kay hina.</b>
<b>Waiter: This way.</b>	<b>Camarero: Por aquí.</b>	<b>Camarero: ¿Listochu kashanki pedido ruwanaykipaq?</b>
<b>Waiter: Are you ready to order?</b>	<b>Camarero: ¿Está listo para ordenar?</b>	<b>Lisa: Ari, wallpataqa verdurakunawanmi mañakusaqku, pastataq verdurakunawan, ama hina kaspa.</b>
<b>Lisa: Yes, we'll have the chicken with vegetables, and the vegetable pasta please.</b>	<b>Lisa: Sí, pediremos el pollo con verduras, y la pasta con verduras por favor.</b>	<b>Camarero: ¿Imatapas upyanapaq?</b>
<b>Waiter: Anything to drink?</b>	<b>Camarero: ¿Algo de beber?</b>	<b>Lisa: Yakulla ama hina kaspa.</b>
<b>Lisa: Just some water please.</b>	<b>Lisa: Solo agua por favor.</b>	<b>Camarero: ¿Huk imatapas apamuykimanchu? ¿Huk kukatachu? ¿Huk postrechu?</b>
<b>Waiter: Can I get you anything else? Coffee? Dessert?</b>	<b>Camarero: ¿Puedo traerles algo más? ¿Un café? ¿Un postre?</b>	<b>Lisa: Manam, chaylla factura ama hina kaspa.</b>
<b>Lisa: No, just the bill please.</b>	<b>Lisa: No, solo la cuenta por favor.</b>	

**Ilustración 5-46:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



**Ilustración 5-47:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

## Chapter 3

### Introduction and directions from Yasuní Land

It is located in front of boardwalk. It is in Francisco de Orellana Canton, you can find amazing rivers, they are surrounding it such as: the tributaries of Amazon River, Napo and Payamino rivers, it is five minutes from the entrance between the rivers mentioned above. Yasuní Land is a park that has 59.10 hectares of land approximately. It has a height of 260 meters above sea level. You can also observe that has a majestic construction which has a sighting tower that measures about 36 meters high, it has a pre-historic tree called white ceibo 50 meters approximately, its path is 2 kilometers and it is paved.

### Yasuní Allpamanta riqsichiy hinaspa pusay

Chayqa tarikun ñawpaqinpi tabla paseo nisqapi chaymi tarikun Francisco de Orellana cantonpi, tarinki kay mayukunata, chay kikin mayukuna muyuriqinpi hinaspa kaykunam: Amazonas mayupa afluentenkuna, Napo hinaspa Payamino mayukuna, chaymi pichqa minutu simimanta ñawpaq rimasqa mayukuna chawpipi. Yasuní Allpa nisqaqa huk parquem, yaqa 59,10 hectáreas allpayuq, 260 metros alturayuqmi lamar quchamanta, qawarikunmantaqmi majestuosa construcción nisqayuq kasqanmanta chaymi huk torre sighting nisqa, chaymi yaqa 36 metros altoyuq, chaymi huk sacha prehistórico yuraq ceibo sutiyaq yaqa 50 metroyuq, ñanninga 2 kilumitru suniyuq hinaspapas asfaltasqa.

### Introducción y dirección de Yasuní Land

Se encuentra localizado en al frente del malecón que está ubicado en el cantón de Francisco de Orellana, se pueden encontrar los siguientes ríos, los mismos que lo rodean y estos son: las afluentes del río Amazonas, los ríos Napo y Payamino, está a cinco minutos de la bocana entre los ríos ya antes mencionados. Yasuní Land es un parque que cuenta con un aproximado de 59,10 hectáreas de terreno, tiene una altura de 260 metros sobre el nivel del mar también se puede observar que posee una construcción majestuosa la cual una torre de avistamiento la cual mide un alrededor de 36 metros de alto, cuenta con un árbol prehistórico llamado ceibo blanco de aproximadamente 50 metros, su sendero es de 2 kilómetros y es adoquinado.

### Ilustración 5-48: Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



### Ilustración 5-49: Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

## Chapter 4

### Introduction and directions from Ila Kucha

It is located in Francisco de Orellana Canton, 46 kilometers away from the urban area approximately. To reach this place you have to travel from Coca City either by car or by bus that can be taken from the Terminal Antiguo, you travel about 45 minutes to go to Taracoa Parish, from there you can walk about 4 kilometers to reach the tourist center, and if you go by car would be an approximate 15 minutes away. The tributary of the lagoon is a small creek called Taracoa, its length is about 12 kilometers, and this lagoon that is Taracoa is considered the largest in the canton.

It is surrounded by flooded forests, is fed by several local estuaries and Amazonian rains. The climate is hot and humid. Its minimum temperature is 17 degrees Celsius, and the maximum is 33 degrees Celsius.

### Introducción y dirección de Ila Kucha

Se encuentra ubicada en el cantón Francisco de Orellana, aproximadamente a 46 kilómetros de distancia de la zona urbana, para llegar hasta este lugar se tiene que viajar desde la ciudad del Coca ya sea en auto propio o en un autobús que se lo puede tomar desde el terminal antiguo, se viajan aproximadamente unos 45 minutos hasta llegar a la parroquia de Taracoa, desde ahí se puede ir caminando unos 4 kilómetros hasta llegar al centro turístico, y si se va en auto propio sería un aproximado de 15 minutos de distancia. El afluente de la laguna lo constituye una pequeña quebrada llamada Taracoa, su longitud es de unos 12 kilómetros, esta laguna que es Taracoa es considerada como la más grande del cantón.

Está rodeada de bosques inundables, es alimentada por varios esteros locales y las lluvias amazónicas. El clima es cálido húmedo. Su temperatura mínima es de 17 grados centígrados, y la máxima de 33 grados centígrados.

### Ilustración 5-50: Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

#### Riqsichikuy hinaspa pusaq Ila Kucha

Chayqa tarikun Francisco de Orellana kantonpi, yaqa 46 kilumitru karun llaqtamanta, kay sitioman chayanapaqqa Coca llaqtamantam kikiykupa carroykiwan utaq autobuspi purinayki, chaymantam From the mawk'a terminal, yaqa 45 minutollapin chayanapaq parroquia Taracoa nisqaman, chaymantaqa yaqa 4 kilómetro puriyta atinki centro turístico nisqaman chayanykikama, carropi rispaqa yaqa 15 minutollapin kanman. Chay lagunapa afluentenqa Taracoa sutiyuq uchuy mayu, suni kayninqa yaqa 12 kilumitru, kay laguna Taracoa kasqanmi kantonpi aswan hatun kananpaq qawasqa. Muyuykusqa kachkan unu hunt'a sach'a-sach'akunawan, achka llaqta estuariokunawan, Amazonas parakunawan ima mikhuchisqa. Tiempoqa ruphay chiri. Aswan pisi q'uñiyinqa 17 grados Celsius, aswan hatuntaq 33 grados Celsius.



### Ilustración 5-51: Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.





**Ilustración 5-52:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

<p><b>Chapter 5</b></p> <p><b>Introduction and directions from MACCO</b></p> <p>This cultural touristic attraction is located on boardwalk at Francisco de Orellana city, between October 9<sup>th</sup> ave. and Eugenio Espejo street. It has a permanent exhibition which consists of a collection of more than 300 archaeological objects discovered from OMAGUA culture. It also has a temporary exhibition hall. During the tour, visitors will discover how man has destroyed the jungle to make it a place to live. You will be welcomed by Omaguas tribe chief, on the second floor of it, their funerary pottery composed of anthropomorphic pieces and funerary pots; dishes decorated with "frightening colors" according to chroniclers, as Gaspar de Carvajal and on the third floor of museum refers to the possible end of Omaguas, who became extinct due to diseases and internal wars with other peoples. Most of archaeological pieces that make up the permanent exhibition are findings in Naporunas farms and chakers of Naporunas, inhabitants of the banks of Napo.</p>	<p><b>Introducción y dirección del MACCO</b></p> <p>Este complejo cultural se encuentra localizado en el malecón de la ciudad Francisco de Orellana, entre, las calles 9 de octubre y Eugenio Espejo. Posee una exposición de carácter permanente la cual está conformada por una colección de más de 300 objetos arqueológicos descubiertos de la cultura OMAGUA. También cuenta con una sala de exposiciones temporales. En el recorrido, el visitante descubrirá cómo el hombre ha intervenido la selva para hacer de ella un lugar para vivir. Será recibido por un jefe de la tribu de los omaguas, en la segunda planta podrá encontrar a los Omaguas: su cerámica funeraria integrada por piezas antropomorfas y ollas funerarias; platos adornados con "colores que espantan" de acuerdo a los cronistas, como Gaspar de Carvajal y en la tercera planta del museo se hace referencia al posible fin de los Omaguas, que se extinguieron por enfermedades y por guerras internas con otros pueblos. La mayor parte de las piezas arqueológicas que conforman la exposición permanente son hallazgos en las chacras y casas de los Napo Runas, pobladores de la ribera del Napo.</p>
--	---

**Ilustración 5-53:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

### MACCO nisqamanta riqsichiy hinaspa pusay

Kay complejo culturalqa Francisco de Orellana llaqtaqa paseo marítimo nisqapim kachkan, 9 de Octubre hinaspa Eugenio Espejo callekunapa chawpinpi. Wiñaypaq rikuchiyiniyuqmi, chaymi 300 masnin arqueológico nisqakuna huñusqamanta ruwasqa kachkan, chaykunatam tarirunku OMAGUA culturamanta. Hinallataqmi kan huk pachallapaq qhawarichinapaq wasi. Chay puriypiqa watukuq runaqa tarinqam imaynam runa yunkaman yaykurusqanmanta, chaynapi yachanapaq hina kananpaq. Omaguas aylumanta huk umalliqmi chaskisunki, iskay kaq altospi tarinki Omaguas runakunata: paykunaq cerámica funeraria antropomórfica pedazosmanta, funerario mankakunamanta ruwasqa; Crónicos nisqakunaq nisqanman hinaqa, Gaspar de Carvajal hina "manchakuy colorkunawan" sumaqchasqa mikhuykunan, museeq kinsa kaq altosninpipas rimakun Omaguas nisqakunaq tukukuy atikusqanmanta, paykun chinkapurqanku onqoykunawan, huk llaqtakunawan ukhupi maqanakuykunawan ima. Yaqa llaqta arqueológico nisqa piezas nisqakunan chay permanente exposicionta ruwan, chaykunaqa tarikunmi Naporunas nisqakunaq chakrankunapi, wasikunapi ima, paykun tiyanku Napo nisqa mayu patakunapi.



### Ilustración 5-54: Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



### Ilustración 5-55: Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

## Chapter 6

### Introduction and directions from Coca Zoo

Firstly, this attraction was created in 2008, it was with the purpose of rescuing animals, take care of them and then release them in their wild habitat, if the rescued animals were in conditions to live in the wild, if the species could not be released because they have already lost their ability to adapt to the wild environment. In this case the animals remain in an artificial habitat, after a while it was decided to be considered a tourist attraction, this is because many people came to see native animals of Ecuadorian Amazon area, is located at kilometer 10 via Auca, from urban area to reach the zoo, it takes 20 minutes on the paved road approximately.

Some species that can be found in the zoo are:

- ❖ Chorongó monkey
- ❖ Squirrel monkey
- ❖ Charapa turtle
- ❖ Sloth bear
- ❖ Tapir
- ❖ Tigrillo
- ❖ Toucan
- ❖ Anaconda
- ❖ Caiman
- ❖ Cuchucho

### Introducción y dirección de Coca Zoo

Este atractivo fue creado en el año 2008, primero fue con la finalidad de rescatar animales, cuidarlos y después liberarlos en su hábitat silvestre, si es que los animales rescatados se encontraban en condiciones para vivir en su estado salvaje, en caso de que las especies rescatadas no hayan podido ser liberadas porque estas ya han perdido sus capacidades de adaptabilidad en el entorno salvaje, en ese caso los animales se quedan en una hábitat artificial, después de un tiempo se decidió que se considere turístico, esto es debido a que muchas personas llegaban a ver animales nativos de la zona amazónica ecuatoriana, se encuentra ubicada en el kilómetro 10 vía Auca, desde la zona urbana hasta llegar al zoológico se tarda un aproximado de 20 minutos por la vía asfaltada.

Algunas de las especies que se pueden encontrar en el zoológico son:

- ❖ Mono chorongó
- ❖ Mono ardilla
- ❖ Tortuga charapa
- ❖ Oso perezoso
- ❖ Tapir
- ❖ Tigrillo
- ❖ Tucán
- ❖ Anaconda
- ❖ Caimán
- ❖ Cuchucho

## Ilustración 5-56: Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

### Coca Zoológico nisqamanta riqsichiy hinaspa pusay

Kay atracción nisqa 2008 watapí kamasqa, ñawpaqtaqa uywakunata qispichinapaq, cuidanapaq, chaymantataq sallqa tiyasqankuman kacharinapaq, sichus qispichisqa uywakuna sallqa kayninkupi kawsanankupaq allin kaptinku, sichus chay especie Mana atirqankuchu chayqa kacharisqa kanankupaq imaraykuchus manaña sallqaman adaptakuyta atinkuñachu, chay casopiqa uywakunaqa artificial hábitat nisqapi qhipakunku, juk pachamantataq turístico nisqa qhawarinapaq decidisqa karqa, kayqa achkha runakunarayku Hamurqanku nativo uywakunata qhawanankupaq chay Ecuador Amazonas kitipi, Auca ñanninta 10 kilómetros nisqapi tarikun, llaqtamanta zoológico nisqaman yaqa 20 minutos asfaltasqa ñanninta purin. Wakin rikch'aq uywakuna uywana wasipi tarinapaq kaqkunam:

- ❖ millwayuq
- ❖ kuntutArdilla
- ❖ Kuntut
- ❖ charapa Tortuga
- ❖ Qella
- ❖ Tapirocelot nisqa
- ❖ Tucan
- ❖ Anaconda sutlyuq
- ❖ Cocodrilo
- ❖ kuchuna



## Ilustración 5-57: Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



**Ilustración 5-58:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



**Ilustración 5-59:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

**Chapter 7**

**Introduction and directions from Ñucanchi Sacha Causay Ethnobotanical Center**

It is located in Francisco de Orellana canton, on Payamino river banks, it is 20 minutes away by river, by land it is 30 minutes away if you go walking and 15 minutes if you go by car, it is a family enterprise, you can observe different animals species such as: chichico monkey, chorongó monkey, and howler monkey.

**Introducción y dirección de Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay**

Se encuentra ubicado en el cantón Francisco de Orellana a las orillas del río Payamino, está a 20 minutos por vía fluvial, por vía terrestre está a 30 minutos si es que se va caminando y a 15 minutos si se va en auto propio, es un emprendimiento familiar, se podrán observar diferentes especies de animales como: mono chichico, mono chorongó, y mono aullador.

**Centro Etnobotánico nisqa riqsichiy hinaspá mayman risqañucanchi Sacha Causay**

Payamino mayu patapi tarikun, 20 minutu yaku ñanwan, allpa ñanwan 40 minutu purispa, 15 minututaq carrowan rispa, ayllu negocio, hukniray rikch'aq uywakunata qhawayta atinki ahinataq: chichico kuntur, chorongó kuntur, howler kuntur ima.

**Ilustración 5-60:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



**Ilustración 5-61:** Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

## Chapter 8

### Introduction and directions from Sumak Allpa Tours

It is a tour agency that maintains a close relationship with foreign tourists who want to experience trips to Ecuadorian Amazon. Tourists who have used their services have had a unique experience; people who work in this kind of agencies are capable regarding about knowledge of their own area.

### Riqsichikuy hinaspa rimay Sumak Allpa Tours

Chayqa huk operador turístico nisqa, hawa llaqtamanta turistakuna allinta kawsanankupaq, paykunan munanku kawsakuyta chay experienciata viajanankupaq ecuatoriano Amazonas nisqaman, chay runakunan servicionkunata utilizarqanku hukniray experienciata, chay operadorpi llank'aq runakunaqa atinyooqmi kanku, paywantaqmi kankupas kikin kitinmanta yachay.

### Introducción y dirección de Sumak Allpa Tours

Es una operadora turística que mantiene una relación estrecha entre los turistas extranjeros que quieren vivir la experiencia de los viajes hacia la Amazonia ecuatoriana, las personas que han utilizado sus servicios han tenido una vivencia única, las personas que trabajan en esta operadora son personas capaces y con conocimientos de su propia zona.

### Ilustración 5-62: Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



### Ilustración 5-63: Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

## Chapter 9

### Introduction and directions from Awak Maki

"Awak Maki" Association is located at Orellana city, Francisco de Orellana canton. They have small huts located on the boardwalk of the canton, this organization offers different types of handmade crafts, this is in order to make profits and to make known the culture they represent, they do highlight the traditional the cultural representative crafts, and it can be noted by the techniques and designs of each of the crafts they elaborate and design.

### Awak Makipa riqsichiynin hinaspá pusaynin

"Awak Maki" asociación nisqaqa Orellana pruwinsyapi, Kantón Francisco de Orellana suyupi tarikun. Paykunaqa huch'uy ch'uqllakunatan tarinku cantonpa paseo marítimo nisqapi, kay organizacionqa imaymana clase artesanía nisqakunatan haywarin, kayqa gananciakunata tarinankupaqmi, hinallataq cultura representasqankuta reqsichinankupaq, chaymi resaltanku representante tradicional nisqa artesanía, paykuna Chaytaqa reparawaqmi sapa artesanía ruwasqankupa técnicas nisqawan, diseños nisqawan ima.

### Introducción y dirección de Awak Maki

La asociación "Awak Maki" se encuentra ubicado en la provincia de Orellana, Cantón Francisco de Orellana. Cuentan con pequeñas chozas ubicadas en el malecón del cantón, esta organización ofrece diferentes tipos de artesanías hechas a mano, esto es con la finalidad de poder obtener ganancias y poder hacer conocida la cultura que ellos representan, ellos hacen resaltar la artesanía tradicional representativa, se lo puede notar mediante las técnicas y diseños de cada una de las artesanías que realizan.

### Ilustración 5-64: Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.



### Ilustración 5-65: Propuesta-Manual de aprendizaje

Realizado por: Lapo, V., 2023.

## CAPÍTULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- Según el diagnóstico de la situación inicial realizados, se puede observar que las personas evaluadas tienen conocimientos en A 1 de inglés, significa que pueden comunicarse con frases básicas, pero en el sector turístico representa una carencia, a causa de que el turismo internacional ha ido en aumento y se necesita personal más preparado para brindar un mejor servicio turístico.
- Los idiomas inglés y kichwa son herramientas importantes para el turismo del cantón, sin embargo no son considerados como elementos principales para que el turismo de Francisco de Orellana se desarrolle, estos idiomas son valorados como complementos dentro del servicio turístico, pero para que logre darse a conocer de forma nacional e internacional se necesita mejorar los servicios que se ofrecen en los diferentes centros turísticos del cantón.
- Existe un alto grado de aceptación para la creación de un manual de apoyo en el idioma inglés y kichwa, esto es debido a que las personas encuestadas aspiraban disponer con material de apoyo para comunicarse con turistas extranjeros e incluso ser capaces dar indicaciones dentro del lugar, con relación al idioma kichwa, consideran que es necesario añadirlo al manual, a causa de que sería novedoso para las personas que ofrecen un servicio turístico como para el turista extranjero, de esta manera ellos podrían conocer parte de la interculturalidad que se vive en el cantón.



## 6.2. Recomendaciones

- Cada uno de los servidores del sector turístico del cantón tiene el potencial de aprender un nuevo idioma, por esta razón es recomendable que continúen sus estudios en el idioma inglés y en el idioma kichwa, ya sea de una forma autodidacta, con un tutor especializado o con ayuda de cursos debidamente certificados que pueda guiarlos en su proceso de formación, para que se encuentren actualizados y den un mejor servicio turístico, además de esta forma se pueda percibir que hay una preparación profesional en la prestación de los servicios centros turísticos.
- Dentro del sector turístico el servicio al cliente y darles una buena acogida es muy importante para que el turismo se pueda desarrollar en una zona, por esta razón es importante recomendar que las instituciones tanto públicas como privadas se preocupen en mejorar el servicio al cliente, esto se lo puede realizar mediante capacitaciones, también en ofrecer cursos para que los colaboradores de los centros turísticos puedan dar un servicio de calidad, además las personas a las que se encuestó manifestaron que de igual manera se preocupen por incrementar y renovar infraestructura turística en el sector urbano, con la finalidad de que el turista internacional pueda quedarse a disfrutar de la ciudad, conocer los centros turísticos que ya están establecidos dentro de la zona urbana y tenga la curiosidad de ir a conocer los centros turísticos que se encuentran a sus alrededores como en la zona rural.
- Se recomienda a las instituciones públicas y privadas puedan dar capacitaciones con ayuda de personas capacitadas en los idiomas que se realizan Kichwa e Inglés, de esta misma forma también puedan realizar la distribución de algún material de apoyo con el fin de que sea de provecho para los beneficiarios , además es de importancia que se promueva y se fortalezca el uso de las lenguas indígenas en la población local en diferentes áreas como artísticas o culturales, dar a conocer la expresión oral y escrita.

## BIBLIOGRAFÍA

**ACOSTA URBANO, Lourdes.** *Tipos de bilingüismo: clasificación según uso, nivel y momento.* Canal Idiomas [blog]. Madrid: Acosta Lourdes, 2017. [Consulta: 28 Diciembre 2022]. Disponible en: <https://www.inesem.es/revistadigital/idiomas/tipos-de-bilinguismo/>

**ANDRADE VELÁSQUEZ, Marjorie.** "Desarrollo de la comprensión oral del idioma inglés a través del aprendizaje combinado b-learning en estudiantes universitarios". *Universitas* [en línea], 2016, (Ecuador) 1(23), pp. 110-111 [Consulta: 29 Diciembre 2022]. ISSN 1390-8634. Disponible en: doi:10.17163/uni.n23.2015.05

**ANDY AGUINDA, Cindy Sisa.** *Estudio sobre las expresiones culturales de la Nacionalidad Kichwa Amazónico del oriente ecuatoriano* [en línea] (Trabajo de titulación) (Licenciatura) Universidad Central del Ecuador, Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación, Quito. 2019, pp. 24-28. [Consulta: 29 Diciembre 2022.] <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23431/1/UCE-FIL-ANDY%20CINDY.pdf>.

**ASOCIACIÓN DE MUNICIPALIDADES ECUATORIANAS.** *Cantón Orellana* [blog]. Ecuador: AME, 2010. [Citado el: 2022 de Diciembre de 29.] <https://ame.gob.ec/2010/05/20/canton-orellana/>

**BELTRÁN, Marco.** "El aprendizaje del idioma inglés como lengua extranjera". *Revista Boletín Redipe* [en línea], 2017, (Ecuador), 6(4), pp. 1-2. [Consulta: 24 Noviembre 2022]. ISSN 2256-1536. Disponible en: doi:10.36260/rbr.v6i4.227

**BELTRÁN, Marco.** "El aprendizaje del idioma inglés como lengua extranjera". *Revista Boletín Redipe* [en línea], 2017, (Ecuador), 6(4), pp. 2-4. [Consulta: 24 Noviembre 2022]. ISSN 2256-1536. Disponible en: doi:10.36260/rbr.v6i4.227

**BERNABÉ VILLODRE, María Del Mar.** "Pluriculturalidad, multiculturalidad e interculturalidad, conocimientos necesarios para la labor docente". *Revista Educativa Hekademos* [en línea], 2012, (España) 1(11), pp. 69-70. [Consulta: 18 Diciembre 2022.]. ISSN-e 1989-3558. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4059798.pdf>

**BERNABÉ VILLODRE, María del Mar.** "Contextos pluriculturales, educación musical y Educación Intercultural". *El Artista* [en línea], 2012, (Colombia) 1(9), pp. 190-214 [Consulta: 18 Diciembre 2022]. ISSN 1794-8614. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87424873012>

**CABRERA VERGARA, Inés.** "Dominar dos idiomas vs. bilingüismo. Definiendo un bilingüismo inclusivo y operativo". *Thélème. Revista Complutense de Estudios Franceses* [en línea], 2017, (España) 32 (1), pp. 25–28 [Consulta: 29 diciembre 2022]. ISSN 1989-8193. Disponible en: doi:10.5209/thel.53083

**CAMPOVERDE LEÓN, Verónica Beatriz.** Plan de Ordenamiento Territorial Turístico en la Parroquia Urbana Puerto Francisco de Orellana, Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana [en línea] (Trabajo de titulación) (Ingeniería), Universidad Tecnológica Equinoccial, Facultad de turismo, hotelería y astronomía, Ecuador. 2015. pp. 2-6. [Consulta: 19 Diciembre 2022.] [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16341/1/63505\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16341/1/63505_1.pdf)

**CARPIO HERRERA, Alejandra María; & Lady Maribel SALAZAR SALAZAR.** Análisis etnográfico del matrimonio ancestral de la nacionalidad kichwa amazónica en la comunidad kuyllis del cantón cascales, periodo 2018 – 2021 [en línea] (Trabajo de titulación) (Licenciatura), UNACH, Facultad de Ciencias políticas y administrativas, Ecuador. 2022, p.19. [Consulta: 23 diciembre 2022]. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9103>

**CASADO FERNÁNDEZ, Lucas.** Turismo internacional evolución global y análisis de las ciudades europeas [en línea] (Trabajo de titulación) (Licenciatura), Universidad ICAI-ICAIDE, Facultad de ciencias económicas y empresariales, España. 2018. pp.12-15. [Consulta: 01 Noviembre 2022.] Disponible en: <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/19124/1/TFG-CasadoFernandez%2CLucas.pdf>

**CEDEÑO MORÁN, Fernanda Daniela.** Modelo de gestión de turismo sostenible para la ciudad de Puerto Francisco de Orellana, cantón Francisco De Orellana, provincia de Orellana [en línea] (Trabajo de titulación) (Ingeniería), ESPOCH, Facultad de Recursos Naturales, Ecuador. 2016, pp. 1-2. [Consulta: 18 Diciembre 2022.] Disponible en: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7353/1/63T0006.pdf>

**CISNEROS , José; et al.** *Diversificación económica en territorios extractivos en Ecuador: El caso de la Provincia de Orellana.* [en línea] Ecuador: Grupo Faro, 2019, p. 8. [Consulta: 29

Diciembre 2022.] [https://grupofaro.org/wp-content/uploads/2019/05/Documento01\\_Faro-CONGRAFICOS.pdf](https://grupofaro.org/wp-content/uploads/2019/05/Documento01_Faro-CONGRAFICOS.pdf).

**CHANDÍA CABAS, Jimena.** Enseñanza de las habilidades lingüísticas en el segundo idioma: un estudio a partir de los relatos de los actores participantes de la clase de inglés comunicacional de una institución de educación superior [en línea] (Trabajo de titulación) (Maestría), Universidad del Bío-Bío, Facultad de educación y Humanidades, Chillán. 2015, pp. 15-16. [Consulta: 29 Diciembre 2022.] [http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1154/1/Chand%C3%ADa\\_Cabas\\_Jimena.pdf](http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1154/1/Chand%C3%ADa_Cabas_Jimena.pdf)

**CHÉN CAAL, Mario.** Las habilidades lingüísticas en el desarrollo del área de comunicación y lenguaje, idioma español como segunda lengua, con estudiantes de tercero básico del instituto núcleo familiar educativo para el desarrollo -nufed en el caserío sesibché del municipio [en línea] (Trabajo de titulación) (Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades: Guatemala. 2017, pp. 20-21. [Consulta: 29 Diciembre 2022.] <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/05/82/Chen-Mario.pdf>

**CHÉRREZ BAHAMONDE, Roberto Carlos; et al.** "Incidencia económica de un producto turístico social inclusivo la provincia de Orellana Ecuador". *Fipcaec* [en línea], 2019, (Ecuador) 4(4), pp. 13-14. [Consulta: 15 Noviembre 2022].ISSN: 2588-090X. Disponible en: <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/152/229>

**COBO, María del Pilar.** *De las palabras a los hechos Entendamos el kichwa.* [blog]. Ecuador: El telegrafo, 2015. [Consulta: 29 Diciembre 2022.] Disponible en: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/carton/1/entendamos-el-kichwa>

**COMUNICACIÓN.** *REGLAS DEL USO DE LA "W".* [blog]. Ecuador: Comunicación, 2020. [Consulta: 29 Diciembre 2022.] Disponible en: <https://www.tecomunicomas.com/2015/01/reglas-del-uso-de-la-w.html>

**CONFEDERACIÓN DE NACIONALIDADES INDÍGENAS DEL ECUADOR.** *Shuar.* [blog]. Ecuador: Conaie, 2014. [Consulta: 29 Diciembre 2022.] Disponible en: <https://conaie.org/2014/07/19/shuar/>

**CONFEDERACIÓN DE NACIONALIDADES INDÍGENAS DEL ECUADOR.** *Waorani*. [blog]. Ecuador: Conaie, 2014. [Consulta: 29 Diciembre 2022.] Disponible en: <https://conaie.org/2014/07/19/waorani/>

**CONFEDERACIÓN DE NACIONALIDADES INDÍGENAS DEL ECUADOR.** *Kichwa amazónico*. [blog]. Ecuador: Conaie, 2014. [Consulta: 28 Diciembre 2022]. Disponible en: <https://conaie.org/2014/07/19/kichwa-amazonico/>

**CONTRERAS DELGADO, Omar Eduardo; & GARTIBAY RENDÓN, Nadia Gabriela.** "Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina". *Inmediaciones* [en línea], 2020, (México) 15(2), pp. 1-5. [Consulta: 16 Noviembre 2022]. ISSN 1688-8626. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-86262020000100043](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-86262020000100043)

**CRESPO RODAS, María José.** *El desarrollo de la lectura comprensiva en el idioma inglés a través de actividades que involucren el uso de páginas interactivas de internet*. [en línea] (Trabajo de titulación) (Maestría) Universidad Andina Simón Bolívar, Educación, Ecuador, 2019. pp. 25-26. [Consulta: 29 Diciembre 2022.] Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6989/1/T2995-MIE-Crespo-El%20desarrollo.pdf>

**CUADRADO ESCLAPEZ, Georgina.** "La comprensión oral en el aula de inglés para fines específicos". *Encuentro* [en línea], 2009, (Ecuador) 18, pp. 12-15. [Consulta: 29 de Diciembre 2022]. ISSN 1130-7021. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/58908933.pdf>

**EL CONSEJO DE EDUCACION SUPERIOR.** *Reglamento de Regimen Academico*. [en línea]. Ecuador: Ces, 2019. [Consulta: 28 Noveimbre 2022.] Disponible en: [https://www.ces.gob.ec/lotaip/Anexos%20Generales/a3\\_Reformas/r.r.academico.pdf](https://www.ces.gob.ec/lotaip/Anexos%20Generales/a3_Reformas/r.r.academico.pdf)

**English Proficiency Index (EF EPI).** Regional Fact Sheet. *EF EPI 2022* [blog]. Estados Unidos: EF EPI Fact, 2022. [Consulta: 2 Noviembre 2022.] Disponible en: [https://www.ef.com/assetscdn/WIBIwq6RdJvcD9bc8RMd/cefcom-epi-site/fact-sheets/2022/ef-epi-fact-sheet-ecuador-english.pdf?\\_ga=2.231846367.1195038612.1676003875-398054978.1676003875&\\_gl=1\\*rhw7kr\\*\\_ga\\*Mzk4MDU0OTc4LjE2NzYwMDM4NzU.\\*\\_ga\\_25YNHDZQQP\\*MTY3NjAwMzg3NS](https://www.ef.com/assetscdn/WIBIwq6RdJvcD9bc8RMd/cefcom-epi-site/fact-sheets/2022/ef-epi-fact-sheet-ecuador-english.pdf?_ga=2.231846367.1195038612.1676003875-398054978.1676003875&_gl=1*rhw7kr*_ga*Mzk4MDU0OTc4LjE2NzYwMDM4NzU.*_ga_25YNHDZQQP*MTY3NjAwMzg3NS)

**ESCOBAR YÉPEZ, Cynthia Mariana.** *"Influencia del dominio del idioma inglés en la satisfacción del turista extranjero que visita los establecimientos turísticos de la ciudad de Otavalo, Ecuador"*. [En línea] (Trabajo de titulación) (Ingeniería). Universidad Técnica del Norte, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Ecuador. 2018. pp. 18-20. [Consulta: 13 Noviembre 2022.] Disponible en: <https://pdfslide.net/documents/universidad-tecnica-del-norte-facultad-tur-078-adicionalmente-se-podra.html?page=2>

**ETNIAS DEL MUNDO.** *Huaorani: Características, Vestimenta, Costumbres y Mucho Más!* [blog], Ecuador: Etnias del mundo, 2022. [Consulta: 29 Diciembre 2022.] <https://etniasdelmundo.com/c-ecuador/huaorani/>

**FENEDIF.** *Francisco de Orellana es la cabecera cantonal de Orellana y capital de la Provincia de Orellana.* [blog]. Ecuador: Fenedif, 2022. [Consulta: 1 Noviembre 2022.] Disponible en: <https://turismoaccesible.ec/site/destination/ecuador-accesible/region-amazonica/provincia-de-orellana/puerto-francisco-de-orellana/>

**Francisco de Orellana-Alcaldía.** *Francisco de Orellana-Alcaldía.* [blog]. Ecuador: Alcaldía, 2008. [Consulta: 20 Diciembre 2022.] <https://www.orellana.gob.ec/es/explora-nuestra-amazonia/coca-zoo.html>

**GALÁN VÉLEZ, Rosa Margarita.** "Comprensión auditiva: evaluación y aprendizaje". *Iztapalapa. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades* [en línea]. 2015, (México) 79(56), pp. 32-33. [Consulta: 29 Diciembre 2022]. ISSN 2007-9176. Disponible en: [doi:10.28928/revistaiztapalapa/792015/atc2/galanvelezrm](https://doi.org/10.28928/revistaiztapalapa/792015/atc2/galanvelezrm)

**GARCÍA ALBEA, José E.** "Aparición y desarrollo del lenguaje humano". *AnRanm* [en línea]. 2018, (España) 135(02), pp. 10-11. [Consulta: 24 Noviembre 2022]. ISSN: 2013-939X. Disponible en: [https://analesranm.es/wp-content/uploads/2018/supl\\_01/pdfs/art01.pdf](https://analesranm.es/wp-content/uploads/2018/supl_01/pdfs/art01.pdf)

**GARRO GARITA, Melissa.** "Análisis del uso de las cuatro habilidades lingüísticas adquiridas por las personas egresadas del programa "Fortalecimiento de la enseñanza y aprendizaje del idioma inglés en las instituciones de educación superior universitaria estatal de Costa Rica, sedes UNED". *Revista Internacional de Educación y Aprendizaje.* [en línea]. 2019, (Costa Rica) 7(1), pp. 49-50. [Consulta: 29 Diciembre 2022]. ISSN 2255-453X. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6877822>

**Gobierno Autónomo Descentralizado de Francisco de Orellana.** *Datos del cantón.* [blog] Ecuador: GADPO, 2003. [Consulta: 29 Diciembre 2022.] Disponible en: <https://orellana.gob.ec/es/canton/datos-del-canton#:~:text=En%20el%20cant%C3%B3n%20Francisco%20de,desde%20la%20creaci%C3%B3n%20del%20cant%C3%B3n.&text=El%20turismo%20es%20considerado%20un,que%20existen%20en%20este%20territorio>

**GUAMÁN ORTEGA, Diego Renato.** Actividades interactivas eXelearning web 3.0 para optimizar la enseñanza aprendizaje de la escritura del idioma Inglés.[en línea] (Trabajo de titulación) (Maestría) Universidad Israel, Ecuador. 2020. pp. 6-10. [Consulta: 26 Noviembre 2022.] Disponible en: <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2564/1/UISRAEL-EC-MASTER-EDU-378.242-2020-059.pdf>.

**HISTORIA DEL IDIOMA INGLÉS.** *Historia Del Idioma Inglés.* [blog] Mexico: Scribd, 2020, pp. [Consulta: 20 Noviembre 2022.] Disponible en: <https://es.scribd.com/document/328495180/Historia-Del-Idioma-Ingles>.

**Información General Archivo de Lenguas y Culturas del Ecuador.** *Información General Archivo de Lenguas y Culturas del Ecuador.* [blog]. Ecuador: INEC, 2010. [Consulta: 15 Noviembre 2022.] <https://flacso.edu.ec/lenguas-culturas/lenguas/kichwa/informacion-general/>

**KICHWA AMAZÓNICO archivo de lenguas y culturas del ecuador.** *Kichwa Amazónico.* [blog]. Ecuador: Flacso, 2010. [Consulta: 13 Febrero 2023]. Disponible en: [https://flacso.edu.ec/lenguas-culturas/lenguas/kichwa/#:~:text=Aproximadamente%20109.000%20habitantes%20de%20las,e1%20Censo%20INEC,%202010\)..](https://flacso.edu.ec/lenguas-culturas/lenguas/kichwa/#:~:text=Aproximadamente%20109.000%20habitantes%20de%20las,e1%20Censo%20INEC,%202010)..)

**LA SELVA.** *Cultura Indígena Kichwa.* [blog]. Ecuador: La selva, 2022. [Consulta: 29 Diciembre 2022.]. Disponible en: <https://www.laselvajunglelodge.com/es/cultura-indigena-kichwa/>.

**LEPE MARTÍNEZ, Nancy Fabiola; et al.** Funciones ejecutivas en niños con trastorno del lenguaje: algunos antecedentes desde la neuropsicología. *Avances en Psicología Latinoamericana* [en línea], 2018, (Chile) 36(2), pp. 393-395 [Consulta: 13 Febrero 2023]. ISSN 2145-4515. Disponible en: [doi:10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.5609](https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.5609)

**LLUGSHA, Victor.** *Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el covid-19.* [en línea]. Quito-Ecuador: Congope: Ediciones Abya Yala, 2021. [Consulta: 23 Noviembre 2022.]. Disponible en: <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/58451.pdf>.

**LLUGSHA, Victor.** *Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el covid-19.* [en línea]. Quito-Ecuador: Congope: Ediciones Abya Yala, 2021. [Consulta: 23 Noviembre 2022.]. Disponible en: <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/58451.pdf>.

**LOOR, Gaitán Villavicencio.** "Pluriculturalidad e interculturalidad en el Ecuador: el reconocimiento constitucional de la justicia indígena". *Aportes Andinos* [en línea]. (Ecuador) 1(2) 2002, p. 2. [Consulta: 18 Diciembre 2022.] ISSN 10644-542. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10644/542>

**LÓPEZ PARRA, María Elvira.** *Importancia de la calidad del servicio al cliente.* [en línea] Sonora-México: El buzón de Pacioli., 2013. [Consulta: 14 Noviembre 2022.] Disponible en: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>.

**MILENIO DIARIO.** *La importancia de los manuales como herramientas de comunicación en las MiPyMes (1ra. parte).* [blog]. Ecuador: Milenio, 2014. [Consulta: 30 Diciembre 2022.] Disponible en: <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-herramientas-comunicacion-mipymes-1ra>.

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN.** *Ministerio de Educación.* [en línea]. Quito-Ecuador: Ministerio de la educación, 2014. [Consulta: 28 Noviembre 2022.]. Disponible en: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/ACUERDO-052-14.pdf>.

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN.** *Ministerio de Educación.* [en línea]. Quito-Ecuador: Ministerio de la educación, 2014. [Consulta: 28 Noviembre 2022.]. Disponible en: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/ACUERDO-052-14.pdf>.

**MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS. MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS PÚBLICAS.** [en línea]. Coca-Ecuador: Secretaría Zonal, 2020. [Consulta: 18 Diciembre 2022.]. Disponible en: [https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/01/LOTAIP\\_1\\_Puente-Jandiyacu.pdf](https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/01/LOTAIP_1_Puente-Jandiyacu.pdf).



**MINISTERIO DE TURISMO.** *Orellana un destino para conocer la cultura amazónica*. [blog]. Ecuador: Mintur, 2020. [Consulta: 19 Diciembre 2022.]. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/orellana-un-destino-para-conocer-la-cultura-amazonica/>.

**MOLINA RODRÍGUEZ NAVAS, Pedro.** "Historia de la Comunicación". *Dialnet* [en línea]. 2019, (España) 14(4), pp. 1-2. [Consulta: 15 Noviembre 2022.]. ISBN 978-84-17690. Disponible en: [https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2018/200094/Guia\\_Analisis\\_de\\_un\\_espacio\\_de\\_comunicaciones.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2018/200094/Guia_Analisis_de_un_espacio_de_comunicaciones.pdf).

**MONTERO GARCÍA, Kristel; et al.** "El idioma inglés en el contexto de la educación. Formación profesional en un mundo globalizado". *Perspectivas docentes*. [en línea]. 2021, (México) 30(71), pp. 56-57. [Consulta: 24 Noviembre 2022]. ISSN: 1409-42-5. <https://revistas.ujat.mx/index.php/perspectivas/article/view/3924>. 2395-9886.

**MORA PISCO, Lilia Lourdes.** "El turismo en la matriz productiva de Ecuador: resultados y retos actuales". *Universidad y Sociedad* [en línea]. 2018, (Ecuador) 10(5), pp. 256-257. [Consulta: 14 Noviembre 2022.] ISSN 2218-3620. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-255.pdf>.

**MORILLO MORENO, Marysela Coromoto.** "Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación". *Visión gerencial*. [en línea]. 2010, (Venezuela) 1(1), p. 136. [Consulta: 14 Noviembre 2022.]. ISSN: 1317-8822 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>.

**OCAMPO FRANCO, Carolina.** Impacto del inglés como segundo idioma de los guías turísticos del oriente antioqueño en la competitividad turística. [en línea]. (Trabajo de titulación) (Gestora) Universidad de Antioquia, Gestión En Ecología y Turismo. Medellin-Colombia. 2021, pp. 12-14. [Consulta: 29 Diciembre 2022.]. Disponible en: [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/19883/5/FrancoCarolina\\_2021\\_ImpactoInglesTurismo.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/19883/5/FrancoCarolina_2021_ImpactoInglesTurismo.pdf).

**ORELLANA ES TU DESTINO.** *Ila Kucha*. [blog]. Ecuador: Orellana es tu destino, 2020. [Consulta: 29 Diciembre 2022.]. Disponible en: <https://orellana.travel/index.php/fco-de-orellana/ila-kucha>.

**ORELLANA ES TU DESTINO.** *Travel index.* [blog] Ecuador: Orellana es tu destino, 2022. [Consulta: 2022 Diciembre 25.]. Disponible en: <https://orellana.travel/index.php/reservations/historia>.

**ORELLANA TURISMO.** *Yasuní Land.* [blog]. Ecuador: Orellana es tu destino, 2020. [Consulta: 20 Diciembre 2022.] Disponible en: <https://orellana.travel/index.php/fco-de-orellana/yasuni-land>.

**ORELLANA TURISMO.** *Macco.* [blog]. Ecuador: Orellana es tu destino, 2020. [Consulta: 20 Diciembre 2022.] Disponible en: <https://www.orellana.travel/index.php/fco-de-orellana/macco>.

**ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO.** *Turismo Internacional.* [blog]. Estados Unidos: OMT, 2015. [Consulta: 30 Diciembre 2022.] <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>.

**ORTIZ DELGADO, Diana Carolina; et al.** “Lenguaje y comunicación componentes importantes para el desarrollo del bienestar infantil”. *Horizontes Rev. Inv. Cs. Edu.* [en línea]. 2020, (Perú) 4(16), pp. 451-453. [Consulta: 29 Diciembre 2022]. ISSN 2616-7964. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2616-79642020000400008&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2616-79642020000400008&lng=es&nrm=iso)

**PAZ GUERRA, Stalyn; & PEÑA HERRERA, Bernardo.** *Psicología de la educación* [En línea]. Cuenca-Ecuador: Editorial Abya-Yala, 2021, pp. 81-83. [Consulta: 26 Noviembre 2022]. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20369>

**PDyOT FRANCISCO DE ORELLANA.** *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Municipal De Francisco De Orellana.* PDyOT [en línea ] Coca-Ecuador, 2014, pp. 53-54. [Consulta: 28 Noviembre 2022]. Disponible en: [https://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdiagnostico/1560000780001\\_1560000780001\\_diagnosticoversion3GADMFO\\_15-02-2015\\_23-55-04.pdf](https://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/1560000780001_1560000780001_diagnosticoversion3GADMFO_15-02-2015_23-55-04.pdf).

**PDyOT FRANCISCO DE ORELLANA.** *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Municipal De Francisco De Orellana.* PDyOT [en línea ]Coca-Ecuador, 2014, pp. 91-92. [Consulta: 28 Noviembre 2022]. Disponible en: [https://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdiagnostico/1560000780001\\_1560000780001\\_diagnosticoversion3GADMFO\\_15-02-2015\\_23-55-04.pdf](https://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/1560000780001_1560000780001_diagnosticoversion3GADMFO_15-02-2015_23-55-04.pdf).

**PDyOT FRANCISCO DE ORELLANA.** *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Municipal De Francisco De Orellana. PDyOT* [en línea ] Coca-Ecuador, 2014, pp. 16-17. [Consulta: 28 Noviembre 2022]. disponible en: [https://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdiagnostico/1560000780001\\_1560000780001 DiagnosticoVersion3GADMFO\\_15-02-2015\\_23-55-04.pdf](https://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/1560000780001_1560000780001 DiagnosticoVersion3GADMFO_15-02-2015_23-55-04.pdf).

**PELÁEZ LÓPEZ, José.** "Manual para la gestión de las oficinas de turismo". *International Journal of Scientific Management and Tourism*. [en línea] 2016, (2), pp. 140-141. [Consulta: 30 Diciembre 2022]. ISSN-e 2386-8570, ISSN 2444-0299 Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5744223>

**PEÑA LEDESMA, Vanessa Lizet.** Enseñanza del inglés como lengua extranjera y desarrollo de competencias lingüísticas. [En línea] (Trabajo de titulación). (Maestría) Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. 2019, pp. 17-18. [Consulta: 2 Noviembre 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6603/1/T2833-MIE-Pe%C3%B1a-Ense%C3%B1anza.pdf>

**PEÑA LEDESMA, Vanessa Lizet.** Enseñanza del inglés como lengua extranjera y desarrollo de competencias lingüísticas. [En línea] (Trabajo de titulación). (Maestría) Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. 2019, pp. 29-35. [Consulta: 2 Noviembre 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6603/1/T2833-MIE-Pe%C3%B1a-Ense%C3%B1anza.pdf>

**REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO.** *Reglamento de Regimen Academico Consejo Educacion Superior*. [en línea] 25 de Enero 2017, pp. 17-18. [Consulta: 2 Noviembre 2022]. Disponible en: <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Enero/Anexos%20Procu/An-lit-a2-Reglamento%20de%20R%C3%A9gimen%20Acad%C3%A9mico.pdf>

**REYES ROA, Malva Lidia.** "Desarrollo de la competencia de aprendizaje autónomo en estudiantes de Pedagogía en un modelo educativo basado en competencias". *REXE. Revista de Estudios y Experiencias en Educación* [en línea], 2017, 16(32), pp. 67-82. [Consulta: 13 Febrero 2023]. ISSN: 0717-6945. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243153684004>

**RÍOS P.; et al:** *Estrategias de comunicación: diseño, ejecución y seguimiento* [en línea]. Cali-Colombia: REDIPE, 2020. [Consulta: 18 Noviembre 2022]. Disponible en: <https://redipe.org/editorial/estrategias-de-comunicacion-diseno-ejecucion-y-seguimiento/#libro>.

**ROJAS SALAZAR, Lorena Julieth.** Aprendizaje Autónomo del Inglés como Lengua Extranjera en un Ecosistema B-Learning Culturalmente Integrado. [en línea] (Trabajo de titulación) (Maestría) Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Duitama, Boyacá. 2020, pp. 27-28. [Consulta: 26 Noviembre 2022]. Disponible en: [https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/3203/1/Aprendizaje\\_autonomo\\_ingles.pdf](https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/3203/1/Aprendizaje_autonomo_ingles.pdf).

**SALVATIERRA AVILA, Mariana Andrea; & GAME VARAS, Cinthya Isabel.** “Las habilidades lingüísticas para fortalecer las destrezas comunicativas, a través de la educación en línea”. *Dialnet* [en línea], 2021, (Ecuador) 6(8), pp. 367-368. [Consulta: 29 Diciembre 2022]. ISSN-e 2550-682X. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042610>

**SANTAMARÍA FREIRE, Edwin Javier; & LÓPEZ PÉREZ, Sonia de los Angeles.** “Beneficio social de la actividad turística en Ecuador”. *Revista Venezolana de Gerencia*. [en línea], 2019, (Venezuela) 24(86), pp. 417-418. [Consulta: 14 Noviembre 2022]. ISSN: 1315-9984. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356007/29059356007.pdf>

**SAORÍN IBORRA, Ana María.** El Inglés para Turismo. Diferencias y similitudes con el inglés de los negocios [En línea] (Trabajo de titulación) (Doctoral) Universitat Jaume I, Departamento de Filología Inglesa y Románica. 2003, pp. 2-6. [Consulta: 29 Diciembre 2022]. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10435/cap3.pdf>

**TERRITORIO Y GOBERNANZA.** *Territorio y Gobernanza* [blog]. Ecuador: TyG2021. [Consulta: 29 Diciembre 2022]. Disponible en: [https://www.territorioindigenaygobernanza.com/web/necu\\_12/](https://www.territorioindigenaygobernanza.com/web/necu_12/)

**TRACKTEST.** *English language levels (CEFR)* [blog]. 2022.[Consulta: 29 Diciembre 2022]. Disponible en: <https://tracktest.eu/english-levels-cefr/>

**UNWTO.** *El turismo internacional consolida su fuerte recuperación en medio de crecientes desafíos* [blog]. Madrid: UNWTO, 2022. [Consulta: 14 Noviembre 2022]. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-internacional-consolida-su-fuerte-recuperacion-en-medio-de-crecientes-desafios>

**VALENZUELA SALAZAR, N. L.; et al.** “La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios”. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)* [en línea], 2019, (Colombia) 6(2), pp. 19-20. [Consulta: 20 Octubre 2022]. ISSN: 2346-3910. Disponible en: <https://doi.org/10.22579/23463910.159>

**VICENTE CUMBICUS, María Victoria.** Plan de marketing turístico en el Cantón Francisco de Orellana (El Coca área urbana) [en línea] (Trabajo de titulación). (Licenciatura) Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Agrícolas, Quito. 2018, p.1. [Consulta: 01 Noviembre 2022]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19078/1/T-UCE-0004-CAG-124.pdf>

**VIZCAÍNO, Antonio de Jesús; et al.** *Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios de los consumidores de servicios.* [en línea] México: Universidad de Guadalajara, 2018, pp. 9-10. [Consulta: 14 Noviembre 2022]. Disponible en: [https://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos\\_pagina/servicio\\_al\\_cliente\\_e\\_integracion\\_del\\_marketing\\_mix\\_de\\_servicios.pdf](https://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/servicio_al_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf)

**WITOTO TOUR.** *ÑUCANCHI SACHA CAUSAY* [blog]. Witoto Tour, 01 de Junio, 2018. [Consulta: 20 Diciembre 2022]. Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/%C3%B1ucanchi-sacha-causay-witoto-tour>

**WORLD TOURISM ORGANIZATION.** *UNWTO Tourism Highlights* [en línea]. Madrid: World Tourism Organization, 2018. pp. 2-6. [Consulta: 14 Noviembre 2022]. Disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419876>

Cristian Tenelando. S  
02-03-2023



## ANEXOS

### ANEXO A: ENCUESTA A COLABORADOR DE YASUNÍ LAND



### ANEXO B: ENCUESTA A COLABORADOR DE MUSEO ARQUEOLÓGICO Y CENTRO CULTURAL DE ORELLANA (MACCO)



**ANEXO C: ENCUESTA A COLABORADOR DE COCA ZOO**



**ANEXO D: ENCUESTA A COLABORADOR DEL CENTRO ETNOBOTÁNICO  
ÑUCANCHI SACHA CAUSAY**



**ANEXO E: ENCUESTA A COLABORADOR DE AWAK MAKI**



**ANEXO F: ENCUESTA A GUÍA LOCAL**





### ANEXO G: ENCUESTA A GUÍA LOCAL



### ANEXO H: ENTREVISTA MACCO



**ANEXO I: ENTREVISTA COCA ZOO**



**ANEXO J: ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LOS CENTROS  
TURÍSTICOS**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**SEDE ORELLANA**  
**FACULTAD RECURSOS NATURALES**  
**CARRERA TURISMO**

Entrevistador: Valeria Lapo

Formulario N°: 2

Cantón: Puerto Francisco de Orellana

Fecha de la Encuesta: 29/12/2022

**TEMA: La importancia de los idiomas inglés y kichwa para el crecimiento del sector turístico del cantón Francisco de Orellana.**

**OBJETIVO: Recolectar información acerca de la situación en la que se encuentran los prestadores de servicios turísticos en el idioma inglés.**

**Datos informativos**

**Género:** Masculino  Femenino  Otro

**Edad:**

<b>18-35</b>	
<b>36-50</b>	
<b>51-66</b>	
<b>66 +</b>	

- **¿Cuál es su nivel de instrucción académica?**

<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Bachillerato</b>	<b>Tercer nivel</b>	<b>Cuarto nivel</b>

- **¿A qué nacionalidad o pueblo pertenece?**

<b>Kichwa</b>	<b>Waorani</b>	<b>Shuar</b>	<b>Mestizo</b>	<b>Afrodescendiente</b>

- ¿En qué nivel de inglés usted se encuentra?

A1	A2	B1	B2	C1

- ¿Cuáles con los motivos por los que usted no ha podido continuar con sus estudios en inglés?

Insuficientes recursos económicos	Bajo interés	No hay cursos de calidad en la zona	Escasez de tiempo	Si cuenta con la fluidez suficiente

- ¿Con cuántos turistas extranjeros interactúan anualmente?

0-10	11-30	31-50	51-70	71+

- ¿Usted ha podido mantener una conversación de forma fluida con estos turistas extranjeros?

Nula	Poco	Mucho	Bastante

- ¿Usted considera que el turismo en el cantón aumentaría si es que el servicio que se le da al cliente extranjero se da con el uso del idioma inglés?

Si	No	Tal vez

- ¿Usted está de acuerdo con que se realice un manual con frases y expresiones básicas en idioma inglés y en idioma kichwa para mejorar su comunicación con el turista extranjero?

En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo

- Para la creación del manual, ¿usted qué tipo de frases preferiría para su integración en el contenido del manual?

Frasas cortas y precisas	Frasas extensas y detalladas	Ambas

- ¿En qué formato preferiría usted que el manual sea facilitado?

Físico	Digital	Ambos

**ANEXO K: ENTREVISTA REALIZADA A LOS ACTORES PRINCIPALES**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**



**SEDE ORELLANA**

**FACULTAD RECURSOS NATURALES**

**CARRERA TURISMO**

Entrevistador: Valeria Lapo

Formulario N°: 2

Cantón: Puerto Francisco de Orellana

Fecha de la Entrevista: 29/12/2022

**TEMA: La importancia de los idiomas inglés y kichwa para el crecimiento del sector turístico del cantón Francisco de Orellana.**

**OBJETIVO: Recolectar información acerca de la situación en la que se encuentran los prestadores de servicios turísticos en el idioma inglés.**

**PREGUNTAS**

1. ¿Usted considera que hablar inglés como una segunda lengua le sería de ayuda para que los turistas se interesen en los servicios turísticos que ofrece el cantón? ¿Por qué?
2. ¿Usted cree que el turismo en el cantón aumentaría si los colaboradores de los diferentes centros turísticos pudieran comunicarse en un segundo idioma que es el inglés? ¿Por qué?
3. ¿Cuáles cree usted que serían las principales ventajas que se desarrollarían si es que la mayor parte de las personas que tienen un contacto directo con el turista puedan manejar un segundo idioma como el inglés o kichwa?
4. ¿Usted consideraría de ayuda una guía con frases y vocabulario básico en los idiomas inglés, español y kichwa para poder comunicarse con los turistas extranjeros? ¿Por qué?

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**



epoch

Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 01 / 08 / 2023

<b>INFORMACIÓN DE LA AUTORA</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> Valeria Vanessa Lapo Tandazo.
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> Recursos Naturales.
<b>Carrera:</b> Turismo.
<b>Título a optar:</b> Licenciada en Turismo.
<b>f. responsable:</b> Ing. Cristian Sebastian Tenelanda Santillan.

Cristian Tenelanda. S  
02-08-2023



1501-DBRA-UPT-2023