

**El impacto que tiene la falta del idioma inglés para el turismo en Guatapé**

**María Cristina Galeano Castaño**

**Trabajo de grado presentando para optar por el título de Profesional en Negocios  
Internacionales**

**Asesor**

**Juan Guillermo Saldarriaga Ríos**

**Magíster en Psicología**

**Universidad Santo Tomás, Medellín**

**Negocios Internacionales**

**2023**

**Contenido**

Introducción .....	5
1. El impacto que tiene la falta del idioma inglés para el turismo en Guatapé.....	7
1.1 Planteamiento del problema.....	7
1.1.1 Preguntas problematizadoras .....	7
1.2. Justificación .....	7
2. Marco referencial .....	7
2.1 Marco teórico .....	7
2.2 Marco conceptual.....	9
2.3 Marco legal .....	11
3. Conclusiones .....	12
Referencias.....	13

### **Resumen**

El presente trabajo realiza un análisis de la importancia y el impacto que tiene el idioma inglés para el turismo de Guatapé y el posible crecimiento en este sector si los comerciantes usaran las alternativas que la política pública les ofrece para mejorar sus conocimientos en el turismo y el idioma inglés.

Se usó una metodología mixta en la cual se recopiló información entre los habitantes del Municipio los cuales indicaron las razones de porque no saben ni aprenderían inglés, se identificó las posibles causas de la falta del inglés en este municipio para determinar su impacto en el turismo y también se mencionaron posibles alternativas para aprender o practicar el inglés, la conclusión principal es que el inglés turístico es fundamental para los trabajos ligados directamente con turistas, para que así mismo los extranjeros conozcan más sobre la cultura y las historias las cuales se logran a través del lenguaje, pero en Guatapé hay poco interés de parte de sus comerciantes.

*Palabras clave:* Turismo, Guatapé, Aprendizaje del Inglés

**Abstract**

This paper analyzes the importance and impact of the English language for tourism in Guatapé and the possible growth in this sector if the merchants would use the alternatives offered by public policy to improve their knowledge of tourism and the English language.

A mixed methodology was used in which information was collected among the inhabitants of the municipality who indicated the reasons why they do not know and would not learn English, the possible causes of the lack of English in this municipality were identified to determine its impact on tourism and possible alternatives to learn or practice English were also mentioned, the main conclusion is that tourism English is essential for jobs directly linked to tourists, so that foreigners know more about the culture and stories which are achieved through language, but in Guatapé there is little interest on the part of its merchants.

*Keywords:* Tourism, Guatapé, English learning

## **Introducción**

Guatapé es un sitio turístico recomendado principalmente porque es un pueblo rodeado de agua, siendo esta su gran particularidad. En sus inicios este pueblo era totalmente diferente, su comunidad vivía de actividades ajenas al turismo ya que no era un destino atractivo para los turistas. En 1970 se inició el plan de un embalse artificial el cual sumergió una gran parte del municipio. (Triviantes, 2022)

Aunque es lema que Guatapé ha sido un sitio turístico en el área de Antioquía, en la conformación del turismo Guatapense, comienza a notarse la necesidad del conocimiento en el idioma inglés para la mejora de su atención ante la visita de turistas extranjeros, El inglés es un idioma universal y por esta misma razón es importante manejarlo a la perfección y más en un sitio turístico, es muy notoria la falta del idioma en el Municipio de Guatapé, las personas solo se limitan en vender y no en prestar una buena asesoría o buen servicio. (Martínez, 2022)

Como desarrollo del objetivo general se quiere demostrar el impacto que tiene la falta de conocimiento en el idioma inglés para el turismo de Guatapé mediante las investigaciones realizadas con metodología mixta. Usamos método cualitativo, cuantitativo los cuales fueron desarrollados por medio de investigaciones en artículos de internet, libros y revistas de turismo para poder identificar el impacto positivo que tendría para el turismo que las personas de Guatapé hablaran inglés ya que recibe turistas de todas partes del mundo y tienen contacto con diversidad de culturas e idiomas y por esta misma razón se debe tener conocimiento de la misma para poder facilitar la comunicación para no perder oportunidades de ventas o negocios importantes ya que los visitantes quedan tan fascinados con el ambiente tan privilegiado por la naturaleza de Guatapé que deciden invertir y vivir en el mismo.

En los objetivos específicos se pretende recaudar información relacionada con el conocimiento del idioma inglés en los habitantes y comerciantes de Guatapé mediante entrevistas a los mismos, como segundo objetivo se desea identificar las posibles causas en la falta de los conocimientos del idioma inglés en Guatapé, para así mismo poder dar desarrollo al último objetivo el cual es proponer posibles alternativas para aprender inglés como por ejemplo los hostales que hay en Guatapé, los cuales reciben turistas de todas partes en los que se pueden se pueden intercambian culturas.

Realmente los habitantes de este Municipio no estaban preparados para guiar o atender estas personas que hablan otros idiomas, por ende, la comunicación siempre ha sido un poco difícil por lo tanto se investigará.

## **1. El impacto que tiene la falta del idioma inglés para el turismo en Guatapé**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Realmente los habitantes de este Municipio no estaban preparados para guiar o atender estas personas que hablan otros idiomas, por ende, la comunicación siempre ha sido un poco difícil por lo tanto se investigará.

#### ***1.1.1 Preguntas problematizadoras***

¿Qué impacto tiene la falta del idioma inglés para el turismo de Guatapé?

### **1.2. Justificación**

Se puede identificar según varias entrevistas realizadas a comerciantes del Municipio de Guatapé que el 80% de los mismos no les interesa mucho el tema de aprender inglés por las siguientes razones, dicen que así les ha funcionado bien, también indican no tener tiempo, no ser capaces de aprender y mucho menos a estas edades ya que la mayoría de propietarios de negocios son muy mayores. Como análisis podemos identificar que la cuestión no es la falta de dinero, es falta de interés y de visión.

## **2. Marco referencial**

### **2.1 Marco teórico**

Para la realización del siguiente trabajo, se investigó en diferentes fuentes sobre turismo, las cuales fueron: tesis, artículos, libros, repositorios y páginas web. Para la finalidad de evidenciar

el impacto del idioma inglés en el turismo de Guatapé. Se encontraron 100 libros donde hablan sobre teorías de turismo de los cuales se eligieron 4 teorías conectadas con el tema abordado, las cuales serán mencionadas a continuación.

En el libro sobre teorías del turismo se encontró un modelo que busco explicar la creación y desarrollo del conocimiento en el turismo, el cual es útil mencionarlo para saber más sobre el termino de turismo y entender porque es tan importante para Guatapé, fue presentado por John Tribe.

De acuerdo con este autor, el conocimiento en el turismo no se produce solo en la universidad, lo que significa que en el turismo el conocimiento se produce en las agencias de viajes, en las compañías aéreas, en los medios de hospedaje y, de una manera general, en todas las empresas de turismo. (Tribe, 1997 como se citó en Neto, & Lohmann, Teorías del turismo, 2012).

Por otro lado, según Boullón en turismo, la estructura natural está expuesta por la posición que ocupan en el espacio los atractivos turísticos esta teoría nos explica sobre la importancia de los mismos, ya que esta es una parte fundamental de la razón de que Guatapé sea tan visitado, por tal misma razón es importante mencionar la siguiente teoría.

El espacio turístico es consecuencia de la presencia y distribución territorial de los atractivos turísticos que, no hay que olvidar, son la materia prima del turismo, este elemento del patrimonio turístico, más las empresas e infraestructura turística son suficientes para definir el aspecto turístico de cualquier país. (Boullón, 2006)

Otros autores definen el turismo con diferentes conceptos lo cual es importante para los lectores ya que tiene varios puntos de vista para poder entender mejor este concepto y así mismo poder conectarse con la importancia que tiene esta industria y porque Guatapé debe tener más conocimientos en la misma y buscar mejorar cada día el concepto que indica que el turismo es.

El conjunto de los viajes cuyo objeto es el placer o por motivos comerciales o profesionales y otros análogos, y durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal, no son turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar de trabajo. (Borman, 1930).

Walter y Krapf, también definen "El turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no están motivados por una actividad lucrativa". (Hunziker & Krapf, Universidad Ecotec, 1942)

## **2.2 Marco conceptual**

En esta sección se realizó una búsqueda de varios conceptos claves para un mejor entendimiento del trabajo los cuales fueron: Aprendizaje del Inglés, Guatapé, Turismo en Colombia, Embalse Artificial, Política Pública.

De todos los conceptos que encontré sobre aprendizaje del inglés el que más se acomoda al sentido del texto es el siguiente.

El inglés ha sido considerado como el idioma de mayor uso en el mundo, por lo que muchas instituciones educativas lo integran en el currículo. 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)

Otro concepto clave que decidimos definir fue Guatapé, elegimos el siguiente concepto el cual es el más apropiado para describir esta palabra la cual hace referencia a un Municipio de la región de Antioquía y significa lo siguiente. "Guatapé se encuentra al oriente antioqueño de

Colombia. Está a 79 km de Medellín. Su extensión es de 76 km y su clima es agradable, es húmedo y lluvioso sus temperaturas se mantienen entre 14°C Y 24°C”. (Cornare, 2022)

También elegimos Turismo en Colombia como otro de los conceptos fundamentales del cual se habla en todo el trabajo, hay infinidad de definiciones, pero decidimos elegir una de ellas con un significado más entendible para cualquier tipo de lector así que elegimos el que define al turismo en Colombia como.

Viajar por Colombia es compartir con una infinidad de culturas y descubrir paisajes inimaginables, pues solo el país más acogedor del mundo es capaz de reunir a varias comunidades y combinar opuestos como la nieve y el mar en un mismo lugar. (Pro Colombia, S.F)

Fue de gran importancia definir también Embalse Artificial ya que este también es mencionado en el trabajo y es muy fundamental definirlo con palabras muy simples y entendibles, encontramos lo siguiente “Se denomina embalse a la acumulación de agua producida por la construcción de una presa sobre el lecho de un río o arroyo, la cual cierra parcial o totalmente su cauce”. (Empresas Públicas de Medellín, S.F)

Por último, decidimos definir el concepto de Política Pública el cual es muy importante ya que este es el que indica que derechos tienen los comerciantes de Guatapé frente a temas relacionados de Turismo, este significa lo siguiente “Las Políticas Públicas se pueden entender como el ámbito privilegiado de realización del “pacto” entre Estado y sociedad”. (Universidad Latina de América, S.F)

### 2.3 Marco legal

En el proyecto de acuerdo No. 20 de 2019, por medio del cual se crea “La política pública de turismo para el municipio de Guatapé” nos habla de los siguientes artículos importantes sobre el turismo.

- ARTÍCULO 3. - Contribución del turismo al entendimiento.
  - El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo.
  - Derecho al turismo
  - Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico.
- ARTÍCULO 4. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA TURÍSTICO DE GUATAPÉ.
  - Administración Municipal de Guatapé, Secretaria de Turismo.
  - Consejo Municipal de Turismo.
  - Ministerio de Transporte.
  - Aeronáutica Civil.
- 1) ARTÍCULO 5, FINANCIACIÓN. -Recursos que surjan de la comercialización de los productos turísticos.
- ARTÍCULO 6. INCENTIVOS PARA EL FOMENTO DE LA AVTIVIDAD TURÍSTICA.
  - 1) Promoción de servicio turístico y del destino en eventos de talla regional, nacional e internacional.
  - 2) Oportunidades de participación en eventos turísticos, culturales, deportivos y ambientales
  - 3) Oferta de planes de formación dirigidas a las personas integrantes del sector turístico.

4) Incentivos para la financiación de emprendimientos turísticos tales como: créditos o capital semilla.

ARTÍCULO 7. EDUCACIÓN EN TURISMO. -Convenios con instituciones de educación superior y oferta de programas educativos en materia turística.

1) Las entidades competentes articularan sus planes y proyectos educativos con el programa nacional de bilingüismo, mejorar las competencias comunicativas en segunda lengua de las personas intervinientes en el turismo de Guatapé. (turismo & Guatapé, 2019).

### **3. Conclusiones**

El inglés es fundamental para trabajos ligados directamente con turistas (repcionistas de hotel, guías turísticos, etc.) es muy básico para que los extranjeros conozcan más sobre la cultura, tradiciones, costumbres y un sinnúmero de historias que se logran a través del lenguaje.

En Guatapé no hay suficiente interés de sus habitantes por hacer mejoras en un segundo idioma. En inglés turístico se debe emplear en este sector y su dominio permitirá comunicarse con más fluidez y seguridad en situaciones propias del mismo, para así mismo lograr el aumento de visitas a este lugar turístico. El turismo es una de las mayores actividades que remuneran al país, Colombia es muy llamativo como destino turístico para extranjeros por ende el inglés es un instrumento fundamental para que este se lleve a cabo.

Guatapé tiene una política pública en la cual les interesa ayudar a los habitantes a mejorar sus capacidades turísticas, pero muchos no lo saben o simplemente no lo quieren aplicar por infinidad de razones.

### Referencias

- Álzate, A. I. (20 de 9 de 2022). *¿Le gustaría aprender inglés?* (M. C. Castaño, Entrevistador)
- Álzate, A. I. (2014). *Andaduras: Caminos, crónicas, relatos*. Soluciones Impresas.
- Beltrán, M. (2017). *El aprendizaje del idioma inglés como lengua extranjera*. Redipe, 1.
- Borman, A. (1930). *Teorías del Turismo*. Alemania.
- Boullón, R. C. (2006). *Planificación del espacio turístico*. México: Trillas.  
<https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Teor%C3%ADa-del-Turismo-Conceptos-modelos-y-sistemas-de-Panosso-PDF.pdf>
- Cámara y Comercio del Oriente Antioqueño. (2022). *Cámara de Comercio*.  
<https://ccoa.org.co/contacto/>
- Casa Encuentro. (s.f.). *Casa Encuentro*. <https://www.casaencuentro.co/>
- Casa Kayam. (s.f.). *Casa Kayam*.  
[https://www.google.com/search?q=casa+kayam+guatape&rlz=1C1UUXU\\_esCO1005CO1005&tbm=lcl&ei=JMpiY7zVJfbKkvQP4Ket0AE&hotel\\_occupancy=2&oq=casa+cayam&gs\\_lcp=Cg1nd3Mtd2l6LWxvY2FsEAMYATIHCAAQgAQQCjIHCAAQgAQQCjIHCAAQgAQQCjIGCAAQFhAeMgYIABAWEB4yBggAEBYQHjIGCAAQFhA](https://www.google.com/search?q=casa+kayam+guatape&rlz=1C1UUXU_esCO1005CO1005&tbm=lcl&ei=JMpiY7zVJfbKkvQP4Ket0AE&hotel_occupancy=2&oq=casa+cayam&gs_lcp=Cg1nd3Mtd2l6LWxvY2FsEAMYATIHCAAQgAQQCjIHCAAQgAQQCjIHCAAQgAQQCjIGCAAQFhAeMgYIABAWEB4yBggAEBYQHjIGCAAQFhA)
- Cornare. (2022). *Referentes Ambientales*.  
[https://www.cornare.gov.co/SIAR/REFERENTES\\_AMBIENTALES/INFORMES-POR-MUNICIPIOS/AGUAS/Guatape.pdf](https://www.cornare.gov.co/SIAR/REFERENTES_AMBIENTALES/INFORMES-POR-MUNICIPIOS/AGUAS/Guatape.pdf)
- Eco Hostel. (2012). *Eco Hostel*. <https://www.ecohostelmedellin.com/>
- El Zócalo. (28 de 9 de 2022). *Guatapé, pueblo de zócalos*, págs. 1-5.
- Empresas Públicas de Medellín. (s.f.). *EPM*.  
<https://www.epm.com.co/site/Portals/0/Como%20funcionan%20los%20embalses.docx>

Feijoo, J. L., & Soledad, P. (2016). *La comunicación en turismo*. Ugerman editor.

Gil, V., & Evelio, W. (22 de septiembre de 2020). *Dinámicas y características familiares en el municipio de Guatapé*. Rionegro, Antioquía, Colombia.

Guerrero Gonzales, j. r. (2014). *Introducción al turismo*. Patria.

Hunziker, W., & Krapf, K. (1942). *Universidad Ecotec*. Introducción al Turismo:  
[https://www.ecotec.edu.ec/material/material\\_2020A1\\_TUR162\\_01\\_136180.pdf](https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2020A1_TUR162_01_136180.pdf)

Martínez, C. A. (21 de 9 de 2022). *¿Cuál es su nivel de inglés?* (M. C. Castaño, Entrevistador)

Maturana, J. C. (20 de 9 de 2022). *¿sabe usted hablar inglés?* (M. C. Castaño, Entrevistador)

Mediterrani, Escola Universitaria. (mayo de 2018). *Inglés Turístico*.  
<https://mediterrani.com/ingles-turistico/#:~:text=El%20ingl%C3%A9s%20tur%C3%ADstico%20es%20importante,%20Djapon%C3%A9s%20etc.>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2020). *Política VMT 2020*.  
<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-infraestructura-turistica/09-07-21-politicavmt2020-baja-esp.aspx>

Osorio, C. P., Jiménez, J. A., & Galeano, J. S. (10 de noviembre de 2022). *¿Cuál es su nivel de inglés?* (M. C. Castaño, Entrevistador)

Procolombia. (s.f.). *Colombia Co*. <https://www.colombia.co/turismo/>

Secretaría de Turismo de Guatapé. (2022). *Secretaría de Turismo de Guatapé*.  
<https://www.municipiodeguatape.gov.co/publicaciones/193/secretaria-de-turismo/>

Tribe, J. (1997). *El epistemólogo del Turismo*.

- Tribe, J., 1997 como se citó en Neto, A. P., & Lohmann, G. (2012). *Teorías del turismo*. México: Trillas. <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Teor%C3%ADa-del-Turismo-Conceptos-modelos-y-sistemas-de-Panosso-PDF.pdf>
- TripAdvisor. (S.F). *Tours Privados en Guatapé*. [https://www.tripadvisor.es/Attractions-g1087551-Activities-c42-t235-Guatape\\_Antioquia\\_Department.html](https://www.tripadvisor.es/Attractions-g1087551-Activities-c42-t235-Guatape_Antioquia_Department.html)
- Triviantes. (2022). *Turismo en Guatapé, lo que no debes perderte*. <https://www.triviantes.com/turismo-en-guatape/>
- turismo, P. P., & Guatapé, A. d. (2019). *Política pública de turismo*. <https://www.municipiodeguatape.gov.co/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=descargas&lFuncion=descargar&idFile=1546>
- Universidad Latina de América. (S.F). *Qué es una política*. <https://ti.unla.edu.mx/iusunla18/reflexion/QUE%20ES%20UNA%20POLITICA%20PUBLICA%20web.htm>