

REPÚBLICA DE CUBA  
INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO  
"JOSÉ DE LA LUZ Y CABALLERO"  
  
FACULTAD DE CIENCIAS TÉCNICAS  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO "NUEVOS HORIZONTES"  
HOLGUÍN

TESIS EN OPCIÓN AL TÍTULO ACADÉMICO DE MÁSTER EN CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN

MENCION EN EDUCACIÓN TÉCNICA Y PROFESIONAL

LA FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LA HABILIDAD DE REDACTAR  
CORRESPONDENCIA DE NEGOCIOS POR DIRECTIVOS DEL TURISMO

**Autor:** Lic. Adalberto Buenaventura Fonseca Aliaga (Asistente)

**HOLGUÍN**

**2008**

**REPÚBLICA DE CUBA**

INSTITUTO SUPERIOR PEDAGÓGICO

“JOSÉ DE LA LUZ Y CABALLERO”

FACULTAD DE CIENCIAS TÉCNICAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO “NUEVOS HORIZONTES”  
HOLGUÍN

TESIS EN OPCIÓN AL TÍTULO ACADÉMICO DE MÁSTER EN CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN

MENCION EN EDUCACIÓN TÉCNICA Y PROFESIONAL

LA FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LA HABILIDAD DE REDACTAR  
CORRESPONDENCIA DE NEGOCIOS POR DIRECTIVOS DEL TURISMO

Autor: Lic. Adalberto Buenaventura Fonseca Aliaga (Asistente)

Tutores: Lic. Profesor Titular. Alberto Medina Betancourt Dr. C.

Lic. Profesora Titular. Aurora García Gutiérrez Dra. C.

HOLGUÍN

2008

## INDICE

Contenido	Página
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y EMPÍRICOS QUE SUSTENTAN LA FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LA HABILIDAD PARA REDACTAR EN INGLÉS EN DIRECTIVOS DEL TURISMO .....	<b>10</b>
<b>1.1</b> Sustentos teóricos del proceso de enseñanza-aprendizaje del inglés con fines específicos desde una perspectiva psicológica, pedagógica, didáctica y metodológica sobre la formación y desarrollo de habilidades comunicativas .....	<b>10</b>
<b>1.2</b> Estado actual del desarrollo de la competencia comunicativa en inglés, con énfasis en los niveles de formación y desarrollo de la habilidad de redactar correspondencia de negocio, por directivos del Destino Turístico Holguín.....	<b>32</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA PARA LA FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LA HABILIDAD DE REDACTAR CORRESPONDENCIA DE NEGOCIO EN IDIOMA INGLÉS POR DIRECTIVOS DEL TURISMO .....	<b>41</b>
<b>2.1</b> Metodología para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar correspondencia de negocio en inglés por directivos del turismo.....	<b>41</b>
2.1.1 Asunción sobre lo que se considera una Metodología como figura investigativa en torno a la cual se aglutinan los aportes esenciales que resultan de la investigación.....	<b>41</b>
<b>2.1.2</b> Procedimientos investigativos utilizados para la construcción de la Metodológica para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés para establecer correspondencias de negocio por directivos del turismo.	<b>46</b>
2.1.3 Preceptos teóricos y metodológicos que sustentan la propuesta la Metodología para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar correspondencia de negocio por los directivos del turismo .....	<b>47</b>
2.1.4 Definición de la categoría habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocio por los directivos del turismo y precisión de su contenido.....	<b>53</b>
2.1.5 Objetivos de la Metodología para formar y desarrollar la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocio por los directivos del turismo....	<b>54</b>
2.1.6 Etapas de la Metodología para forma y desarrolla la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocio por los directivos del turismo.....	<b>55</b>
2.1.7 Requerimientos metodológicos para la elaboración de un Manual para la	

formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés para la correspondencia de negocios en Directivos del turismo .....	<b>59</b>
2.2 Corroboración de la factibilidad y validez de la Metodología para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocio por directivos del turismo.....	<b>66</b>
2.2.1 Talleres de reflexión crítica y construcción colectiva.....	<b>67</b>
2.2.2 Valoración a través de una experiencia de aplicación parcial de la metodología propuesta.....	<b>70</b>
CONCLUSIONES.....	<b>78</b>
RECOMENDACIONES.....	<b>80</b>
BIBLIOGRAFÍA.....	<b>81</b>

## DEDICATORIA

A:

Mis hijos, Evelín y Olveín, por ser la fuente de mi inspiración

Mi escuela por exigir y brindarnos la oportunidad de que seamos cada vez mejores  
profesionales

Aurorita por ser mi amiga, compañera, esposa y por haber confiado en mí desde el primer  
momento

## AGRADECIMIENTOS

A:

En especial a mis tutores por su incondicionalidad, por tanto empeño y amor; por la constante y certera orientación en la concepción de este trabajo y por haber depositado tanta confianza en el éxito del mismo

Mis profesores y compañeros por sus valiosas críticas y sugerencias en los talleres de reflexión y construcción colectiva

Los directivos por contribuir con sus opiniones y permitirme desarrollar la experiencia pedagógica con ellos

La profesora y compañera Dulcinia Torres por haber asumido parte de mis tareas en el Departamento para que pudiera culminar de este trabajo

Adaris Pupo (mi madre holguinera) por darme su mano en las tareas de la casa, y en especial, por sus exquisitos platos

Todos los que de una forma u otra brindaron su apoyo y contribución en la realización de este trabajo

## SÍNTESIS

En el contexto del perfeccionamiento de la competencia comunicativa en lenguas extranjeras como uno de los requisitos básicos para ofrecer un servicio de excelencia, se pudo determinar que los directivos del Destino Turístico Holguín presentan insuficiencias en la habilidad de redactar correspondencia de negocios, al nivel que se satisfagan las expectativas sociales.

En consecuencia y con el auxilio de métodos científicos de la Metodología de la investigación educacional, en la presente investigación se aborda el problema sobre cómo favorecer, en directivos del turismo, la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés tipos de correspondencia de negocio, desde su puesto de trabajo. La lógica de la investigación permitió determinar la solución del problema a través de la elaboración de una metodología dirigida a los especialistas encargados de la capacitación de los directivos. Esta se constituye en el aporte principal de la investigación.

La novedad científica se revela desde la integración de elementos teóricos de las diferentes ciencias de la educación y la Didáctica Especial del Inglés, en particular con fines específicos, que sirven de sustento a la Metodología que se propone. De dicha integración se revelan como nuevos rasgos esenciales y estables en el objeto de investigación: la jerarquía a la habilidad de redactar documentos de negocios por directivos del turismo al nivel de las restantes habilidades comunicativas y la definición de esta habilidad centrada en la satisfacción de necesidades comunicativas profesionales, con ajuste a las exigencias de la redacción escrita en lengua inglesa, tomando en consideración los aspectos socio-culturales y pragmáticos y, en particular como rasgo singular, el ajuste a las normas de las relaciones públicas para elaborar los documentos escritos, de modo que se propicien relaciones de empatía con el cliente.

La validez de la propuesta se corroboró a través de la aplicación de los métodos Talleres de reflexión y construcción colectiva y de una experiencia pedagógica, a través de la cual se pudo alcanzar cambios favorables en los sujetos de la investigación.

## INTRODUCCIÓN

La Escuela de Hotelería y Turismo (EHT) "Nuevos Horizontes" es una institución que tiene como misión: "Rectora por excelencia en la formación y desarrollo de los Recursos Humanos con elevados valores y profesionalidad y en la gestión de la ciencia e innovación tecnológica en el Tercer Polo Turístico del país, garantizada por un claustro altamente calificado y una tecnología que asegura la competitividad de sus egresados"; y como visión: "Líderes en la formación y desarrollo de los Recursos Humanos para el turismo reconocidos como consultores, asesores e investigadores de la actividad turística".<sup>1</sup>

En correspondencia con ello, en la estrategia de la escuela para el año 2008 se incluye entre los retos el de potenciar la capacitación general y específica de todos los niveles, promoviendo modalidades a distancia o con presencialidad mínima en todos los niveles, incluyendo las que se oferten apoyadas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TICS.

En el balance del cumplimiento de los objetivos de la EHT Nuevos Horizontes en el año 2007, se plantea como objetivo:

Garantizar la superación continua de los recursos humanos del turismo conforme la política establecida por la Resolución 60/2006 y otras indicaciones de la Dirección del MINTUR, para elevar la competitividad del sector turístico mediante el incremento del nivel de desempeño técnico, profesional educativo y cultural de trabajadores y cuadros, con las empresas como escenario principal y elevando el nivel del colectivo de la escuela con una mayor integración Escuela-Empresa.<sup>2</sup>

Entre los criterios de medida de ese objetivo, el número cuatro plantea que se garantizan las condiciones para que el 75% de los cuadros superen su nivel idiomático y los 404 trabajadores que representan el 100% de los que no cumplen el requisito idiomático lo estén alcanzando. Este

---

<sup>1</sup> Tomado de la Misión de la EHT Nuevos Horizontes.

<sup>2</sup> Tomado del Balance del cumplimiento de los objetivos de la EHT en el año 2007.

criterio se evaluó de regular porque hay directivos que no estudian idiomas y otros que abandonan estos cursos.

Por otra parte, dentro de los criterios para medir la eficiencia en la próxima etapa se declaran:

1. Incrementar la producción y generalización de materiales de apoyo a la docencia.
2. Garantizar en el trabajo docente metodológico su carácter sistémico, la relación intermaterias con énfasis en la realización de exámenes integradores, la búsqueda de diferentes formas para incrementar las ofertas con mínima presencialidad y el empleo de métodos activos de enseñanza.

De modo que en varios objetivos y criterios de medición se reconoce la importancia y necesidad de elevar la competitividad de los directivos y especialistas del sector turístico, y se enfatiza en aspectos tales como la búsqueda de diferentes formas para incrementar las ofertas con mínima presencialidad e incrementar la producción y generalización de materiales de enseñanza, entre ellos los de inglés para fines específicos, para satisfacer las demandas de capacitación tanto en cuadros y reservas, como en otros especialistas del sector. Para ello se requiere que la mayor parte de la capacitación se realice desde el puesto de trabajo asistida por instructores de las instalaciones.

El estudio de la caracterización de los directivos de hoteles en nuestro país permite conocer que son especialistas dotados de una amplia preparación cultural, graduados universitarios, fundamentalmente en Ingeniería Industrial y seleccionados por el Ministerio del Turismo o por Gaviota para cursar estudios de mandos en las diferentes instalaciones del sistema del Turismo, donde la habilidad para redactar textos escritos, fundamentalmente correspondencia de negocio, no es tratada con la profundidad necesaria como para que los directivos formen y desarrollen la misma, lo cual repercute directamente en su desempeño profesional.

Las escuelas de hotelería y turismo cuentan con programas y materiales para la enseñanza de la lengua inglesa con fines específicos, los cuales hacen mucho más énfasis en la comunicación oral que en la escrita y además limitan esta última a una habilidad instrumental que refuerza la comunicación oral. Sin embargo, si bien es cierto que la mayor parte de la comunicación que se establece con el cliente es de forma oral, también muchos especialistas y directivos deben realizar esta comunicación de forma escrita para la concreción de negocios con el cliente, potencial o real. Únase a ello el hecho de que la habilidad de expresarse oralmente en la lengua extranjera, ha recibido un profuso tratamiento por otros especialistas e investigadores a través de diferentes modalidades; mientras que la de redactar documentos escritos apenas ha sido objeto de atención.

La concepción que sustenta el desarrollo de las habilidades para el uso del idioma se refiere fundamentalmente a las que permiten la comunicación oral, dejando un vacío en la teoría acerca de cómo conducir el proceso de formación de habilidades escritas en la educación desde el puesto de trabajo, con mínima presencialidad. Se requiere de una posición teórica que insertada en la concepción de aprendizaje desarrollador permita a los docentes guiar la formación y desarrollo de la habilidad de escribir en inglés con fines específicos. En este caso se trata del desarrollo de esta habilidad en directivos de turismo para que puedan establecer con calidad la correspondencia de negocio con socios y clientes.

La concepción que se requiere ha de triangular teorías sobre aprendizaje desarrollador, formación de habilidades desde la teoría de la actividad, la metodología de la enseñanza del inglés, la educación a distancia para la formación de habilidades de escritura en inglés con fines específicos, así como los fundamentos teóricos sobre las formas y contenido del lenguaje para la correspondencia de negocio en turismo.

El programa de enseñanza de inglés para directivos de la Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo de la República de Cuba incluye la habilidad escrita como una unidad independiente

en el último de sus cinco módulos, y no se da el tratamiento metodológico necesario a este aspecto de la comunicación escrita.

Por otra parte, para dar cumplimiento al Programa para Directivos no se cuenta con un texto básico para que el estudiante trabaje en el aula, ni para dar continuidad extra-clase a lo que se practica mientras se desarrolla el curso. Sin embargo, los directivos tienen necesidad de un material didáctico sobre los diferentes tipos de correspondencia de negocios tales como memos, postales, tarjetas, faxes y los e-mails, los cuales son de utilidad práctica o de referencia, para aprender, o para aclarar dudas al establecer la comunicación escrita con sus clientes o socios de negocios.

Se considera que el proceso de enseñanza-aprendizaje que se desarrolla en el sector se sustenta en la concepción cubana de enseñanza-aprendizaje desarrollador. A decir de la Doctora Doris Castellano (1999), este aprendizaje se entiende como un proceso dialéctico, en el cual como resultado de la práctica se producen cambios relativamente generalizables, a través del cual el individuo se apropia de los contenidos y las formas de sentir, pensar y actuar, construidos en la experiencia socio-histórica, con el fin de adaptarse a la realidad y transformarla.

La sistematización de la práctica profesional del autor, que se realizó mediante el estudio de documentos (resoluciones, estrategia y balance anual de los objetivos de la Escuela de Hotelería y turismo, programas, proyecto de investigación del departamento de idiomas, informes, actas de sesiones científicas y actividades metodológicas), y el intercambio pedagógico con profesores del departamento de idiomas permitió realizar la valoración científico-metodológica del proceso de enseñanza-aprendizaje para elevar el nivel idiomático (en este trabajo con énfasis en la redacción de correspondencia) de especialistas y directivos del sector del turismo. A través de este análisis se pudo determinar que existen las siguientes insuficiencias:

- Los directivos del turismo, no Licenciados en Lengua Inglesa, tienen insuficiencias en la comunicación escrita en inglés; por tal motivo se ven obligados a solicitar la ayuda y asistencia de otros especialistas.
- Los programas y materiales que se utilizan relegan la habilidad escrita como habilidad instrumental y no se le da todo el tratamiento metodológico que requiere para que los estudiantes desarrollen habilidades para redactar diferentes tipos de textos de utilidad en sus puestos de trabajo.
- La existencia de textos para el aprendizaje de la habilidad de redactar en inglés, conforme a los diferentes tipos de correspondencia de negocio que exigen las funciones de los directivos del turismo, es limitada, o de difícil acceso para los mismos, además de no contar con la organización y estructuración didáctica necesarias que faciliten la preparación desde el puesto de trabajo.
- Los directivos no cuentan con el suficiente tiempo para asistir a cursos presenciales, atendidos por profesores de la Escuela de Hotelería y Turismo. Esta es una de las razones por las cuales de 232 directivos del turismo de los territorios de Holguín y Tunas, hasta el mes de junio de 2008 sólo se encontraban estudiando idiomas sistemáticamente 87, para alcanzar sólo un 37,5% del total, con grandes dificultades de asistencia a las aulas cuando matriculan.
- Los instructores de idiomas carecen de orientaciones metodológicas y materiales para formar y desarrollar en el directivo la habilidad de redactar correspondencia de negocio desde su puesto de trabajo, con mínima presencialidad.

Se revela la existencia de una contradicción científica que dinamiza el proceso investigativo, manifestada entre la necesidad que tienen los directivos del turismo de establecer la comunicación escrita en inglés y la pobre formación y desarrollo de la habilidad de

redactar en inglés tipos de correspondencia de negocio para un mejor desempeño comunicativo con sus clientes.

De acuerdo con dicha contradicción se asume como PROBLEMA CIENTÍFICO: ¿Cómo favorecer, en directivos del turismo, la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés tipos de correspondencia de negocio desde su puesto de trabajo?

El OBJETO DE INVESTIGACIÓN donde se manifiesta este problema es: El proceso de aprendizaje de la comunicación en inglés con fines ocupacionales por directivos del turismo.

A partir de la relación entre estos componentes se definió como OBJETIVO: Elaboración de una metodología que posibilite a los directivos del turismo la formación de la habilidad de redactar en inglés tipos de correspondencia de negocio, desde su puesto de trabajo.

La parte del objeto que resulta modificada por el objetivo con que se realiza la investigación se convierte en el CAMPO DE ACCION: La formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocio por directivos del turismo.

La conducción del proceso investigativo se realiza además a partir de las siguientes PREGUNTAS CIENTÍFICAS:

1 ¿En qué fundamentos teóricos se sustenta el desarrollo de la habilidad escrita en inglés con fines específicos en el modelo profesional de directivos del turismo?

2 ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la competencia comunicativa en inglés para la correspondencia de negocios que poseen los directivos del turismo, para satisfacer sus necesidades profesionales?

3 ¿Cómo elaborar una Metodología para favorecer la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés tipos de correspondencia de negocio por directivos del turismo desde su puesto de trabajo?

4 ¿Cuál es la pertinencia de la metodología para la formación y desarrollo, en directivos del turismo, de la habilidad de redactar correspondencia de negocio en inglés, desde sus puestos de trabajo, con mínima presencialidad?

Para dar cumplimiento al objetivo y respuesta a las preguntas científicas se asumen las siguientes TAREAS DE INVESTIGACIÓN:

1. Analizar, desde una perspectiva crítica, las principales posiciones teóricas (filosóficas, psicológicas, pedagógicas, lingüísticas y metodológicas) relacionadas con la comunicación, la lengua y el aprendizaje del inglés, que sustentan la formación y desarrollo de la habilidad de redactar correspondencia de negocio por directivos del turismo.
2. Caracterizar el estado actual del desarrollo de la competencia comunicativa en inglés, con énfasis en los niveles de formación y desarrollo de la habilidad de redactar de manera escrita, en los directivos del Destino Turístico Holguín.
3. Elaborar una metodología que favorezca la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocio por directivos del turismo desde su puesto de trabajo.
4. Evaluar, mediante talleres de reflexión y construcción colectiva y aplicación parcial a través de una experiencia pedagógica la validez de la metodología para favorecer la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocio por directivos del turismo desde su puesto de trabajo.

Los MÉTODOS Y TÉCNICAS empleados para el desarrollo de las tareas en pos del objetivo fueron los siguientes:

- Análisis-síntesis y Trabajo con las fuentes (estudio de documentos): Para sistematizar los fundamentos teóricos que sustentan el modelo profesional en Directivos del turismo, las tendencias y enfoques en la enseñanza-aprendizaje del inglés con fines

específicos, estudio de Modelo del Profesional y la interpretación de los resultados en la caracterización del estado actual del desarrollo de las habilidades de escritura en inglés como parte de la competencia comunicativa de Directivos del turismo del Destino Holguín.

- Histórico-lógico: Para caracterizar, desde una perspectiva histórica, el comportamiento del proceso de enseñanza-aprendizaje de la escritura en idioma inglés con fines específicos, en particular en los enfoques, técnicas y procedimientos que han predominado.
- Sistémico-estructural-funcional: En el diseño y elaboración de la metodología que posibilite a los directivos del turismo la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés tipos de correspondencia de negocio, desde su puesto de trabajo, con mínima presencialidad. Asimismo, se utilizó para la elaboración de la concepción de un manual para la formación y desarrollo esta habilidad.
- Observación, y Producto de la actividad: Para caracterizar el estado actual del desarrollo de la habilidad para redactar correspondencia de negocios en inglés como parte de la competencia comunicativa de directivos del turismo del Destino Holguín.
- Talleres de reflexión y construcción colectiva y experiencia pedagógica: dedicados a la evaluación de validez de la metodología que posibilite a los directivos del turismo la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés tipos de correspondencia de negocio.

Los aportes fundamentales de la tesis se resumen en:

Aporte práctico:

Una metodología para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés tipos de correspondencia de negocios desde el puesto de trabajo, conforme a las normas de las relaciones públicas en el entorno laboral de las instalaciones del turismo, desde la modalidad de educación asistida desde el puesto de trabajo; así como el boceto de un manual que facilite el desarrollo de esta habilidad.

Novedad científica:

Se revela desde la integración de elementos teóricos de las diferentes ciencias de la educación y la Didáctica Especial del Inglés, en particular con fines específicos, que sirven de sustento a la Metodología que se propone como principal aporte que resulta de la investigación. De dicha integración se revelan como nuevos rasgos esenciales y estables en el objeto de investigación: la jerarquía a la habilidad de redactar documentos de negocios por directivos del turismo al nivel de las restantes habilidades comunicativas y la definición de esta habilidad centrada en la satisfacción de necesidades comunicativas profesionales de los directivos del turismo, con ajuste a las exigencias de la redacción escrita en lengua inglesa tomando en consideración los aspectos socio-culturales y pragmáticos y, en particular como rasgo singular, el ajuste a las normas de las relaciones públicas para elaborar los documentos escritos, de modo que se propicien relaciones de empatía con el cliente.

La Tesis está estructurada en dos capítulos: El Capítulo I es contentivo de los resultados de las sistematizaciones, tanto teóricas como empíricas, que justifican el problema científico. En el Capítulo II se presentan de manera sintética y argumentativa los principales aportes, tanto teóricos como prácticos para resolver el problema científico, así como el resultado de la aplicación de los métodos que posibilitaron corroborar la validez de las propuestas.

## CAPÍTULO I

## FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y EMPÍRICOS QUE SUSTENTAN LA FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LA HABILIDAD PARA REDACTAR EN INGLÉS EN DIRECTIVOS DEL TURISMO

En este capítulo se abordan los sustentos teóricos del proceso de enseñanza-aprendizaje del inglés con fines específicos como resultado de la sistematización de las teorías psicológicas, pedagógicas, didácticas y metodológicas sobre la formación y desarrollo de habilidades. De igual forma, se hace una valoración relacionada con las concepciones de la enseñanza del inglés con fines específicos (ESP), así como de la necesidad de que el aprendizaje de los directivos se realice desde sus puestos de trabajo, con mínima presencialidad y asistidos por instructores de las instalaciones. Se parte de la concepción y características del modelo profesional de directivos de las instalaciones turísticas e incluye el diagnóstico del desarrollo de la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocios en directivos del turismo de la localidad (el Destino Holguín).

1.1 Sustentos teóricos del proceso de enseñanza-aprendizaje del inglés con fines específicos desde una perspectiva psicológica, pedagógica, didáctica y metodológica sobre la formación y desarrollo de habilidades comunicativas

1.1.1 Concepción y características del modelo profesional de directivos de instalaciones turísticas

La atención a la capacitación de cuadros y directivos del turismo cobra gran importancia dentro de las prioridades de la Escuela de Hotelería y Turismo "Nuevos Horizontes", lo cual se contempla en las normativas oficiales del MINTUR y el Estado, así como en las estrategias de la escuela en sí. Para dar atención priorizada a cuadros y directivos del sector, es preciso garantizar que los mismos reciban una atención a la medida, con mínima presencialidad, asistida por instructores desde el puesto de trabajo.

En su Artículo 2, La Resolución No. 124/DEL 2007 del Ministerio de Turismo con la que se aprueba el REGLAMENTO PARA EL TRABAJO CON LOS CUADROS DEL MINISTERIO DE TURISMO, se plantea:

Son considerados cuadros, aquellos trabajadores designados para ocupar cargos de dirección en el sistema del Ministerio de Turismo que por sus cualidades, capacidad de organización y dirección, voluntad y compromiso expreso de cumplir los principios establecidos en el Código de Ética de los Cuadros del Estado y el Gobierno, son conceptuados como tales en el presente Reglamento.

La gestión empresarial de los directivos y funcionarios del turismo suele incluir, entre otras: confirmaciones de paquetes turísticos, reembolso por afectaciones al cliente, compensación por reclamaciones y quejas, cancelaciones, respuestas a peticiones de clientes. Para cumplir sus funciones de negociación con los clientes, los directivos y funcionarios del turismo en muchas ocasiones deben hacerlo de forma escrita, utilizando la lengua inglesa.

Sin embargo, se conoce que los directivos de primera línea en las empresas del turismo se valen de otros especialistas internos para que estos realicen la comunicación, tanto oral como escrita con los clientes, al no estar preparados para hacerlo directamente, o porque realmente se cuenta con especialistas y funcionarios quienes sí tienen que establecer estas relaciones con los clientes.

Es de gran importancia que el directivo del turismo esté preparado para establecer comunicación en inglés con sus clientes, tanto de forma oral como escrita pues debe ser capaz de hacer que éstos, sobre todo los de repitencia sistemática a las instalaciones, se sientan alagados con que los reciba directamente el directivo y se dirija a ellos personalmente, o que les dedique una nota de bienvenida, sin que medie la acción de una tercera persona, como otros especialistas como relacionistas públicos, quienes generalmente realizan esta función de recibir a todos los clientes.

En consecuencia con las funciones de naturaleza comunicativa relacionadas con los directivos del turismo, el autor de esta investigación entiende como correspondencia de negocio aquel tipo de comunicación escrita que establece el profesional del turismo con sus clientes y socios de negocio, para ejercer algunas de las funciones del oficio que desempeña, utilizando diferentes tipos de textos en el idioma acordado.

### 1.1.2 Fundamentos teóricos de la formación de habilidades mediante el proceso de enseñanza-aprendizaje

En este subepígrafe se definen conceptos necesarios en relación con el aprendizaje desarrollador, así como aspectos metodológicos a tener en cuenta para el diseño de cursos con mínima presencialidad y la elaboración de materiales que se emplean para el desarrollo de estos tipos de cursos.

#### Fundamentos psicopedagógicos del aprendizaje desarrollador

La categoría aprendizaje desarrollador está ligada al término vigotskiano de enseñanza desarrolladora y ha sido sistematizada por el grupo de aprendizaje del Centro de Estudios Educativos del Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona" de La Habana.

Un aprendizaje desarrollador es aquel que garantiza en el individuo la apropiación activa y creadora de la cultura, propiciando el desarrollo de su auto-perfeccionamiento constante, su autonomía y autodeterminación, en íntima conexión con los necesarios procesos de socialización, compromiso y responsabilidad social.

La formación y la emergencia del hombre como ser social y cultural es un resultado del proceso de apropiación (asimilación) de la experiencia histórico-social, que es transmitida de una a otra generación<sup>3</sup>. Esta puede ser considerada como la forma exclusivamente humana de aprendizaje y constituye siempre un proceso interactivo. Se encuentra mediado por la existencia de una

---

<sup>3</sup> Vigotsky, L. S. Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores. La Habana: Editorial Científico – Técnica, 1987.

cultura que el sujeto va haciendo suya (a partir del dominio de los objetos, de los modos de actuar, de pensar y de sentir, y del dominio de las capacidades que en aquellos encarnan), y por la existencia de "los otros" (que hace de la comunicación, la cooperación y la actividad conjunta, lo característico de esta forma genérica del aprendizaje). En esta concepción, el medio o entorno social no es una simple condición que favorece u obstaculiza el aprendizaje: es una parte intrínseca del propio proceso y define su esencia.

Partiendo de la teoría de la Escuela Histórico-Cultural sobre el desarrollo psíquico como marco conceptual para la aproximación a los procesos de aprendizaje<sup>4</sup>, categorías como "zona de desarrollo próximo", "andamiaje o sostén" explicitan la naturaleza de la instrucción o enseñanza y el singular papel de los agentes educativos en esta gestión. Por otra parte, ellas enfatizan el rol vital que desempeña la educación en el proceso de crecimiento y desarrollo intelectual y personal.

Se asume el Enfoque Histórico-Cultural, pues esta teoría permite sustentar el proceso interactivo existente entre el instructor u otros agentes dentro de las instalaciones turísticas con quienes los directivos interactúen en su proceso de aprendizaje de la formación y desarrollo de las habilidades y conocimientos.

La educación debe estar orientada hacia el futuro, no hacia el pasado<sup>5</sup>. La educación (como se hace explícito en el paradigma histórico-cultural) se concibe como motor del desarrollo. Educación desarrolladora es aquella que conduce al desarrollo, que va delante del mismo (a decir de Vigotsky y sus seguidores) guiando, orientando, estimulando, que tiene en cuenta el desarrollo actual para ampliar continuamente los límites de la zona de desarrollo próximo o potencial, y por lo tanto, los progresivos niveles de desarrollo del sujeto. La educación desarrolladora promueve y potencia, los aprendizajes desarrolladores.

---

<sup>4</sup> Vigotsky, L. S. Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores. La Habana: Editorial Científico – Técnica, 1987.

<sup>5</sup> *Ibidem.* p.104.

La comprensión del proceso de aprendizaje se explicita a partir de la descripción de sus características fundamentales, que se precisan al responder las preguntas: ¿Qué es el aprendizaje?, ¿Qué se aprende?, ¿Cómo se aprende?, ¿En qué condiciones se aprende?; lo cual permite avanzar en el análisis de su naturaleza, sus contenidos, sus procesos y sus condiciones; es decir, tratar de abarcar la totalidad de este fenómeno. Es opinión del autor que también debe incluirse el ¿Para qué se aprende?, pues este aspecto lleva implícito la motivación para el aprendizaje. Según las tradiciones educativas cubanas, enraizadas en el pensamiento martiano, se aprende para la vida, o sea, preparar al hombre para que se ajuste y resuelva los problemas de la época en la que le tocó vivir.

La multiformidad de los aprendizajes se expresa entonces a nivel de tres dimensiones particulares: su contenido (el qué), los procesos a través de los cuales las personas se apropian de estos contenidos (el cómo), estructuración y organización de condiciones necesarias (el cuándo, dónde, en qué situaciones, con quién, que conforman el contexto y la situación de aprendizaje) para que los educandos puedan activar esos procesos al apropiarse de aquellos contenidos.

Visto desde el campo que se aborda en esta investigación se entiende como contenido la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocio, el proceso para que cada sujeto forme dicha habilidad lo constituye la capacitación asistida con mínima presencialidad, desde el puesto de trabajo, como modalidad de superación posgraduada, al tratarse de profesionales en ejercicio; como condiciones se concibe una metodología que contribuya con la preparación de los instructores. La combinación de estos tres componentes definen una variedad inmensa de contextos, situaciones, tipos y prácticas de aprendizaje, y consecuentemente, de habilidades, capacidades y actitudes necesarias para desplegarlos.

El aprendizaje no es privativo de la escuela, como tampoco de determinadas etapas de la vida de un sujeto (como por ejemplo, la infancia, adolescencia y juventud). Así como el desarrollo, el

aprendizaje tiene lugar a todo lo largo de la vida, y en diferentes contextos; de manera incidental o dirigida, implícita o explícita. Es por ello que una meta fundamental de la educación debiera ser fomentar en las personas la capacidad para realizar aprendizajes independientes y autorregulados, de manera permanente en su vida. Al mismo tiempo, el aprendizaje descansa sobre premisas evolutivas que condicionan, en cada momento o etapa del desarrollo y de la vida, ciertas posibilidades, condiciones y características del mismo.

Por su contenido, el aprendizaje es heterogéneo y diverso. Los contenidos y resultados del aprendizaje responden a la riqueza y diversidad de la cultura. Se aprenden hechos y conductas, conceptos, procedimientos, actitudes, normas y valores. Como objeto de aprendizaje se encuentra toda la actividad cognoscitiva, valorativa y práctica del ser humano.

En la actualidad ha tomado fuerza la idea de que, para su adecuada inserción y protagonismo en la vida moderna, todo individuo tiene que apropiarse de un conjunto determinado de saberes que reflejan las exigencias de las actuales condiciones sociales. Se trata de un aprendizaje que promueva el desarrollo integral del sujeto, que posibilite su participación responsable y creadora en la vida social, y su crecimiento permanente como persona comprometida con su propio bienestar y el de los demás.

En 1993 la UNESCO constituyó una comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI, compuesta por un equipo de especialistas encabezado por Jacques Delours que determinó, la necesidad de formar cuatro habilidades básicas las cuales definió como pilares de la educación: Aprender a conocer, a hacer, a convivir y a ser.

El aprender a conocer implica ir más allá del conocimiento. Enfatiza en la formación de procesos y estrategias cognitivas, de destrezas metacognitivas, en la capacidad para resolver problemas, y en resumen, en el aprender a aprender y a utilizar las posibilidades de aprendizaje que permanentemente ofrece la vida. El aprender a hacer destaca la formación y desarrollo de habilidades y competencias que preparen al individuo para aplicar nuevas situaciones disímiles

en el marco de las experiencias sociales de un contexto cultural y social determinado. El aprender a convivir supone el desarrollo de las habilidades de comunicación e interacción social, del trabajo en equipos –la interdependencia-, y el desarrollo de la comprensión, la tolerancia, la solidaridad y del respeto a los otros. Por último, aprender a ser destaca el desarrollo de las actitudes de responsabilidad personal, de la autonomía, de los valores éticos y de la búsqueda de la integralidad de la personalidad, lo cual se manifiesta en la responsabilidad que asumen los directivos con su autoaprendizaje, para hacer más eficiente su quehacer cotidiano.

Los procesos del aprendizaje explican cómo se aprende. Los mismos se determinan a partir del carácter activo del sujeto que aprende. En un sentido amplio, se entiende el hecho de que todo aprendizaje es un resultado de una práctica que puede adquirir diferentes características en función de los objetivos, procesos, contenidos y condiciones en que se aprende. El papel activo del sujeto depende de su carácter consciente y de la participación en el proceso de apropiación de los contenidos de la enseñanza, su disposición al esfuerzo intelectual, a la reflexión, la problematización y a la búsqueda creadora del conocimiento.

En su nivel superior, el aprendizaje activo se expresa como autorregulado, y descansa en el desarrollo de la responsabilidad creciente del sujeto ante sus propios procesos de aprendizaje, lo cual se expresa en el paso progresivo de una regulación externa a la regulación interna o autorregulación, en el dominio paulatino de las habilidades y estrategias para aprender a aprender.

Para lograr un aprendizaje activo es imprescindible atender al aspecto de la metacognición. Esta incluye dos cuestiones que se consideran claves para la resolución de problemas: el metaconocimiento y el control ejecutivo.

Metaconocimiento, según A. Labarrere, D. Castellanos (1994), es entendido como el "conocimiento acerca del conocimiento", es decir, el conocimiento y conciencia que el sujeto

tiene de las estrategias utilizadas, de los lados fuertes y débiles de su ejecución, preferencias o tendencias a un determinado estilo o modalidad de procesamiento, y de sus posibilidades intelectuales, así como el grado de conciencia acerca de la tarea que realiza, sus condiciones, prerequisites, exigencias y los obstáculos involucrados.

Control ejecutivo: está dado por el dominio y uso efectivo de la planificación, supervisión, corrección, comprobación, evaluación y los procesos que caracterizan el control y autorregulación de la actividad que se realiza.

Estos indicadores responden a la necesidad de valorar la autorregulación de la actividad intelectual en cuestión y el carácter consciente del proceso de resolución de problemas.

Para que sea duradero, el aprendizaje ha de ser significativo o vivencial. En sentido general y amplio, un aprendizaje significativo es aquel que, partiendo de los conocimientos, actitudes, motivaciones, intereses, y experiencia previa del estudiante hace que el nuevo contenido cobre para él un determinado sentido. El aprendizaje significativo es aquel que potencia el establecimiento de relaciones: relaciones entre aprendizajes, relaciones entre los nuevos contenidos y el mundo afectivo y motivacional de los estudiantes, relaciones entre los conceptos ya adquiridos y los nuevos que se forman, relaciones entre el conocimiento y la vida, entre la teoría y la práctica. A partir de esta relación significativa, el contenido de los nuevos aprendizajes cobra un verdadero valor para la persona, y aumentan las posibilidades de que dicho aprendizaje sea duradero, recuperable, generalizable y transferible a nuevas situaciones así como de pasar a formar parte del sistema de convicciones del sujeto.

La eficacia y calidad del aprendizaje están condicionadas por su vínculo con las necesidades, motivos e intereses del alumno, en los cuales se apoya. Las motivaciones de la actividad de estudio (intrínsecas o extrínsecas) pueden ser diversas, y determinan el "enfoque" (superficial, profundo; reproductivo, significativo) del aprendizaje y, por ende, los resultados del mismo. Se trata pues, de un aprendizaje motivado, orientado a metas.

Se puede concluir de lo que se plantea en este subepígrafe, que:

Aprender es un proceso que ocurre a lo largo de toda la vida, y que se extiende en múltiples espacios, tiempos y formas. El aprender está estrechamente ligado con el crecer de manera permanente. Sin embargo, no es abstracto, pues se vincula a las necesidades y experiencias vitales de los individuos, a su contexto histórico - cultural concreto. Todo esto explica la importancia que tiene el hecho de que los directivos se capaciten de forma permanente, incluyendo su superación idiomática en su interrelación con los clientes, tanto de forma oral como escrita. El contexto en que aprende el directivo del turismo es su entorno laboral, y al transcurrir su aprendizaje en un ambiente cooperativo, implica que los instructores en las instalaciones del turismo cobren un valor significativo, pues son estos quienes llevan directamente la instrucción a otros colegas con necesidades de aprendizaje. Por otra parte, el desarrollo acelerado de la ciencia y la técnica, fundamentalmente en los procesos de informatización, hacen que el individuo esté siempre en constante aprendizaje.

Aunque el punto central y el principal instrumento del aprender es el propio sujeto que aprende, aprender es un proceso de participación, de colaboración y de interacción. En el grupo, en la comunicación con los otros, las personas desarrollan el compromiso y la responsabilidad, individual y social, elevan su capacidad para reflexionar divergente y creadoramente, para la evaluación crítica y autocrítica, para solucionar problemas y tomar decisiones. El papel protagónico y activo de la persona no niega, en resumen, la mediación social. Lo esencial de lo tratado debe responder a las interrogantes: ¿Qué es el aprendizaje?, ¿Qué se aprende?, ¿Cómo se aprende?, ¿En qué condiciones se aprende?; y de acuerdo con el autor, ¿Para qué se aprende?

1.1.3 Tendencias y enfoques actuales de la enseñanza-aprendizaje del inglés para fines específicos, en relación con el desarrollo de la habilidad escrita

En las referencias consultadas en relación con la enseñanza del inglés con fines específicos (ESP) se hace alusión con bastante frecuencia a que los cursos elaborados al respecto cumplan con las demandas y necesidades específicas de los puestos de trabajo o contexto específico donde transcurre la interacción comunicativa; de igual forma, se enfatiza en la necesidad de la elaboración de materiales para la enseñanza del inglés con estos fines específicos, por cuanto a éstos no ser de interés para el público en general, y por tanto poco comercializados, deben ser elaborados por las instituciones y profesores que asumen dichos cursos. Estos materiales precisan de requisitos metodológicos específicos para su elaboración, que parten de un diagnóstico inicial de necesidades del estudiante. Sin embargo, poca referencia se hace en relación con el desarrollo de la habilidad escrita con fines específicos para dichos cursos; o mejor, no se da el tratamiento que se le da a las otras habilidades de la lengua. .

Pavel V. Sysoyev, (2001) parte de las necesidades de los estudiantes y por tanto, tiene en consideración sus motivaciones y participación activa. Supera esa limitación haciendo énfasis en la utilización de métodos de participación de los estudiantes y en la preparación de los profesores para que desarrollen este tipo de curso. Para ello tiene como elementos esenciales: El diagnóstico de los estudiantes, donde valora lo que conoce el estudiante acerca de la materia y qué quiere aprender. En este tipo de diagnóstico, Sysoyev establece una comparación entre el estudio del destacado lingüista S. Krashen (1985) y la Teoría de Vigotsky en lo concerniente a la Zona de Desarrollo Próximo para concluir con la importancia del papel del mediador, para este estudio en cuestión, el mediador al que se hace referencia, lo constituye el instructor en la concepción de este trabajo.

Además del diagnóstico, la formulación de metas y objetivos del curso, la conceptualización del contenido, la selección y desarrollo de materiales para la Enseñanza del Inglés con Fines Específicos, la planeación del curso, y la evaluación del curso.

A pesar de que el autor, Sysoyev, presenta una propuesta metodológica para el desarrollo de un

curso de inglés con fines específicos, llevado a cabo en Rusia, sin hacer énfasis en el desarrollo de la escritura o de otra habilidad por separado, sí se consideran de gran validez para el desarrollo de la presente investigación, pues las etapas del desarrollo del curso que propone este autor ruso, se adecuan a pasos o etapas que pueden ser consideradas al concebir la metodología para la formación y desarrollo de la habilidad para redactar la correspondencia de negocios.

Irina Korotkina,<sup>6</sup> refiriéndose a la Enseñanza del Inglés con Fines Específicos u ocupacionales, opina que es realmente muy difícil distinguir entre lo que es académico y lo que es profesional y pone como ejemplos que se puede diseñar un curso de lectura académica para la ciencia política, o escritura profesional para doctores, o vocabulario académico para una ingeniería .

Lixin Li <sup>7</sup>da gran importancia al inglés como idioma internacional, en el campo del comercio y los negocios. Se refiere a la enseñanza del inglés de negocios o Business English Teaching (BET) y al inglés con fines específicos o English for Especific Purposes (ESP) por separados; el primero como componente del segundo. Considera el inglés de negocios (BE) como un matrimonio entre el negocio internacional y la lengua inglesa, convirtiéndose en una nueva disciplina que une ambas cosas. El autor cita a Dudley-Evans y St. John en su más reciente revisión relacionada con ESP.

En China, según el autor citado, hay gran dificultad para establecer una distinción entre BET y BTIE (Business Teaching in English). Para el autor, BET es enseñanza de conocimientos y habilidades inglés basado en la lengua, o basado un una habilidad para propósitos de negocios; mientras que BTIE es la enseñanza basada en los contenidos de una asignatura independiente.

---

<sup>6</sup> Korotkina Irina. ESP: what's that and what's up? [documento en línea] <http://archive.1september.ru/eng/2005/03/2.htm> [consultado: 30 marzo, 2008]

<sup>7</sup> Lixin Li: Theoretical Base and Problems in Business English Teaching in China [documento en línea] [www.esp-world.info/Articles\\_8/Li.htm](http://www.esp-world.info/Articles_8/Li.htm) - 123k [consultado: 25 abril, 2008]

De manera que para Lixin Li, BET no es lo mismo que BTIE, ya que la última pertenece a la enseñanza de la asignatura de negocios, mientras que BET pertenece a ESP y está ubicada en el campo de de la enseñanza de la lengua inglesa en un contexto de negocios. En el caso de la enseñanza del inglés con fines específicos en las Escuelas de Hotelería y Turismo, es muy poco probable el desarrollo de una especialidad o disciplina, por ejemplo, recepción, que sus contenidos sean impartidos en lengua inglesa (lo que el autor considera como Business Teaching in English, o enseñanza de negocios en inglés). Para la realización de esta actividad se demandaría tanto de profesores como de estudiantes de pleno dominio de los contenidos a impartir, así como de la lengua inglesa en cuestión.

El autor concede gran importancia al libro de texto en EBT, al considerarlo como una herramienta indispensable en la enseñanza, y revelador del enfoque de las actividades de enseñanza la mayoría de las veces. Este autor diferencia el texto de negocios (en inglés) del libro de inglés para negocios, el cual implica textos de lecturas más cortos y con ejercicios de la lengua en un campo específico.

Sin embargo, el profesor de BE tendrá que enseñar algún contenido de negocio, debido a que el contenido de negocios es lo que lo hace diferente del inglés general, como mismo lo constituye el inglés que se enseña en las EHT, por ejemplo, para la animación turística o para directivos. El autor retoma de otras fuentes lo que considera ser la diferencia entre contenido real (Real Content) y el contenido portador (carrier Content). En el caso del BET el contenido portador es el que sirve como contexto para la enseñanza del inglés; de esta forma, BET da privilegio a las formas lingüísticas sobre los hechos objetivos o teorías del área de negocios.

En el artículo citado del autor chino, por otra parte se hace alusión al lenguaje como portador de cultura. Tener conciencia relacionada con la cultura es de importancia vital en la comunicación de negocios en inglés, y merece atención especial en BET. Se asume este concepto, por cuanto al realizar la correspondencia de negocio, se debe considerar el entorno cultural del destinatario.

Sin que el profesor sea un especialista en las asignaturas técnicas o de negocios, el autor de esta investigación sugiere que al menos esté familiarizado con el área de inglés específico que enseña. Como posible solución, el autor plantea la cooperación entre el profesor de idioma y el profesor que imparte el contenido o asignatura. En el caso de las EHT, se hace gran énfasis en la relación escuela-empresa, lo cual facilita en gran escala la actualización de los docentes para impartir inglés con fines específicos.

Hans Berner<sup>8</sup> también asume la posición planteada por Hutchinson & Waters en relación con el tema: Si el estudiante está consciente de sus necesidades y el porqué él quiere aprender inglés, estará motivado y por tanto, disfrutará el proceso de aprendizaje. Este autor enfatiza el hecho de que el estudiante sienta placer y tenga éxitos en el aprendizaje. También está en línea con el principio de que ESP es un enfoque en el aprendizaje del inglés basado en las necesidades del aprendiz, por lo que el profesor debe estar consciente de las necesidades, carencias y deseos de los estudiantes, mientras que los estudiantes deben ser capaces de responder la pregunta por qué ellos necesitan aprender una lengua extranjera.

Más adelante el autor plantea que ESP es más que sólo presentar patrones de la lengua o habilidades y estrategias. No es sólo el contenido de lo que se aprende lo que es importante, sino también la actividad a través de la cual se aprende. El proceso de aprendizaje, según este autor, debe ser visto o entendido como una experiencia satisfactoria donde los estudiantes requieren del éxito para desarrollar su competencia en la lengua.

Se valora de mucha importancia para el desarrollo de esta investigación, en primer lugar el enfoque consciente y el papel de la motivación que da al aprendizaje de la lengua inglesa, al estar basado el curso propuesto en resolver problemas de los estudiantes. Por otra parte, es de

---

<sup>8</sup> [Hans Berner](#), (2004): English FOR Specific Purposes (ESP) in relation to teacher's goals, syllabus goals and the student's goals. Berlín

igual importancia el hecho de que este autor enfatice en el papel de la actividad para el éxito de un curso.

Oleg Tarnopolsky<sup>9</sup> también hace énfasis en diseño de programas basados en las variadas necesidades de los estudiantes. En su trabajo hace referencia a una experiencia llevada a cabo en Ucrania para determinar las necesidades de los estudiantes (Tarnopolsky, 200b). De igual forma se hace referencia a los fundamentos a considerar al elaborar un programa para la enseñanza de inglés para negocios.

El autor también hace una división entre lo que se conoce como real content y carrier content, de acuerdo con las definiciones dadas por Dudley-Evans and St. John (1998). Sin embargo, asumen como postura que los elementos de la lengua a tratar en el programa es Real Content, ya que el objetivo fundamental es la enseñanza de la lengua (y sus componentes).

Laurence Anthony también asume la posición de Definición of ESP (Dudley-Evans, 1997) sostiene las características absolutas y que a la vez retoma a Stevens. Al diseñar cursos y materiales en inglés para fines ocupacionales, se toman como referencia preguntas tales como: ¿Para quién?; ¿Para qué?; ¿Con qué objetivo?; ¿Qué contenido incluir?; ¿Cómo se va a impartir o a adquirir?; ¿En qué contexto se producirá el aprendizaje?; ¿Qué medios serán necesarios? y hasta ¿Quién guiará dicho aprendizaje?

Al valorar criterios relacionados con la elaboración de materiales escritos, por ejemplo, Hutchinson and Waters (1999:106); primeramente justifican la elaboración de materiales con fines ocupacionales por la razón de que los mismos al tener un carácter muy específicos no

---

<sup>9</sup> Tarnopolsky, Oleg.(2004) Sustained Content for Business english Programs: Structuring, Selecting, and Implementing Learning. [Http://alumni.iatp.org.ua/publications/files/2004042812520868.rtf](http://alumni.iatp.org.ua/publications/files/2004042812520868.rtf) (consultado: 18 de febrero de 2008)

están comercialmente disponibles al alcance de los interesados, al tratarse de sectores muy limitados de la población quienes consultan tales materiales.

Estos mismos autores (pág. 107) definen las funciones y propósitos que en su juicio consideran de relevancia al elaborar los materiales, a saber:

Los materiales deben constituir un estímulo para el aprendizaje. Los materiales bien elaborados deben incitar al discente a aprender; por tanto, estos materiales constan de: Textos interesantes, actividades motivantes que conecten las capacidades de pensamiento del que aprende, oportunidades para que los estudiantes hagan uso de sus conocimientos y habilidades y contenidos en los que ambos, profesor y estudiantes puedan actuar juntos.

Los materiales ayudan a organizar el proceso de enseñanza-aprendizaje al proveer acceso al cúmulo de contenidos lingüísticos que se debe aprender. Hutchinson and Waters (1999:107) plantean además que los materiales que se elaboren deben tener una estructura clara y coherente que guíen tanto al profesor y sus alumnos a través de diferentes actividades de forma tal que puedan maximizar toda oportunidad de aprendizaje. Estos materiales deben incitar en el estudiante una sensación de avance y progreso. Se debe evitar que los materiales constituyan patrones monótonos de lecciones. Los autores sugieren que éstos tengan una estructura variada, con distintos tipos de de ilustraciones y tipología de ejercicios. Libros de textos y cuadernos de trabajo que con muy limitada frecuencia se usan en la enseñanza del inglés en el sector turístico, lo son: el High Season, el cual le da tratamiento a la escritura a partir de modelos y generalmente es al directivo a quien se supone vayan reclamaciones, quejas; a la recepción, reservaciones; el Business Basics, el Welcome, y el Getting Ahead, también plantean tareas de redacción para directivos, dentro de las unidades comunicativas que desarrollan.

Como colofón del abordaje teórico del presente epígrafe y por constituir esencia de la investigación, se presenta a continuación una aproximación a la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocio por directivos de hoteles.

## Habilidad de expresión escrita

En la presente sistematización, resulta imprescindible abordar la habilidad de expresión escrita, o sea, de redactar, desde la perspectiva de la Didáctica Especial de las Lenguas Extranjeras. Entre los autores que la han abordado con profundidad y cuyos argumentos y propuestas resultan útiles en la presente investigación se encuentran: Acosta Padrón, Rodolfo et al. (1996); Antich de León, Rosa.(1986); Brown, Guilian y George Yule.(1989); Brown, Guilian et al.(1996); Cook, Vivian. (1996); Finnochiaro, Mary. (1989); Medina Betancourt, Alberto R. (1998 y 2006); Neil, Naiman. (1988); Nunan,David. (1991); \_\_\_\_\_ and Clarice Lamb. (1996); Richard-Amato, Patricia A. (1988); \_\_\_\_\_ (1996); Rivers, Wilga M. (1977); y Romeo Escobar, Argelina. (1994).

Al igual que el resto de las habilidades comunicativas, la expresión escrita ha recibido un profundo tratamiento, aunque nunca ha alcanzado los niveles de la expresión oral y la comprensión lectora. La limitación principal que han tenido los enfoques sobre esta habilidad en Cuba ha sido reducirla a una habilidad instrumental, o sea, como medio de apoyo al desarrollo de las tres restantes habilidades verbales.

No obstante, en las últimas décadas la expresión escrita ha ido ganando un espacio, incluso dentro del enfoque comunicativo. Tales avances en su tratamiento la han ido identificando como una habilidad para expresarse a través del uso de los símbolos escritos en la lengua extranjera: con un uso apropiado de la ortografía, los signos de puntuación, las reglas de unidad y cohesión y con el propósito de cumplir una determinada función comunicativa.

Los retos principales que aún requieren de prioridad en el caso de la formación y desarrollo de esta habilidad en Cuba están en aproximar, lo más posible, el acto de escribir a un acto comunicativo real y la búsqueda de técnicas para facilitar a los estudiantes su aprendizaje a partir de las marcadas diferencias existentes entre el español y el inglés con respecto de la relación fonema-grafema y las reglas de la sintaxis, aspectos estos de particular relevancia dada las condiciones específicas en las que se desenvuelven los sujetos de esta investigación.

Medina, A. (2006), ofrece una definición sobre esta habilidad, cuyos rasgos resultan útiles a los efectos de la sistematización de la presente investigación, por la presencia de elementos de esencia desde las diferentes ciencias desde las cuales se abordan los problemas de la comunicación en lenguas extranjeras. Este autor plantea los siguientes rasgos: Carácter de proceso e interactivo, tránsito comenzando por frases cortas, párrafos breves y textos de mediana complejidad hasta llegar a expresar sus ideas y significados al posible receptor con ajuste a las reglas de la expresión escrita de acuerdo con el tipo de texto y que requiere del desarrollo de estrategias de escritura.

Desde el punto de vista metodológico, se plantean los siguientes elementos útiles como sustente a la Metodología que resulta como principal aporte del proceso investigativo:

- La redacción en inglés es un proceso complejo de pensamiento y como tal debe dirigirse su aprendizaje. El profesor, o en su defecto el instructor, debe permitir que los estudiantes expresen sus ideas de manera libre y abierta, pues ello constituye un elemento básico para elevar la motivación intrínseca. Ello debe ser ajustado consecuentemente, a los propósitos específicos de los directivos del turismo.
- Las habilidades lingüísticas se transfieren de una lengua a otra positiva o negativamente. En consecuencia, el factor contextual de mayor relevancia que el profesor o instructor de Lenguas Extranjeras debe tener en cuenta para la dirección de la formación y desarrollo de la habilidad para redactar es el nivel de desarrollo de esta habilidad en la lengua materna. Ello obliga a un diagnóstico exhaustivo de esta. En el caso de los directivos del turismo, ello generalmente es una fortaleza debido a los niveles culturales y de competencia en la lengua materna que los mismos han alcanzado en estudios precedentes y en el ejercicio de la profesión.

- Al igual que para el resto de las habilidades comunicativas y, particularmente la comprensión lectora, el profesor debe considerar el conocimiento cultural y el desarrollo lingüístico, tanto en la lengua materna como en la lengua extranjera de los estudiantes, pues ellos pueden constituir fuente de dificultades.
- La eficiencia de la redacción escrita se mide, en última instancia, por la calidad del producto final. Sin embargo, para llegar a éste, se requiere del cumplimiento de los rigores en los diferentes pasos del proceso, con ajuste a las características individuales, intereses y necesidades profesionales de los estudiantes. Por tanto, ha de tenerse en cuenta, con sentido dialéctico, un adecuado balance entre el enfoque de producto y de proceso.
- Para el logro de un apropiado texto escrito, el que redacta necesita disponer de retroalimentación, del profesor o instructor que guía su aprendizaje y de sus colegas, así como de un material escrito o en su ordenador para que le sirva de consulta en momentos cuando no esté el instructor. Ello no es sólo necesario al tener el producto final, sino durante el proceso de elaboración.
- La dirección del proceso de enseñanza-aprendizaje de la habilidad para redactar correspondencia de negocios debe resultar en que los estudiantes sean capaces de desarrollar estrategias que les permitan ser un “escritor” eficiente entre cuyos requerimientos esenciales estén: centrar el mensaje escrito en un propósito específico o intención comunicativa, utilizar “ganchos” convincentes y motivantes para que los potenciales lectores se interesen en lo escrito, planificar lo que va a expresar y hacerlo con un uso eficiente del tiempo, dejar que sus ideas fluyan libremente en el papel y revisar tantas veces como sean necesarias, y de ser necesario hacer que otros revisen el mensaje antes de llegar a la última versión y al destino final.

- La corrección de errores en la escritura puede comenzar desde que los estudiantes están en el proceso de las primeras versiones. La evaluación más instructiva que puede ofrecérsele a los estudiantes es los comentarios, tanto específicos como los generales, sobre sus trabajos, que los estimule y los rete al perfeccionamiento. Las calificaciones, si fueran necesarias, han de otorgarse a partir de la versión final.
- Es recomendable que cada directivo, durante el proceso de aprendizaje, vaya acumulando sus textos escritos valorados por el profesor, con el objetivo de ir evaluando su progreso. De igual manera, el profesor debe registrar los resultados individuales e ir haciendo las correspondientes inferencias.
- La redacción debe ser aprendida como medio (para aprender nuevos elementos léxicos, para practicar reglas gramaticales, etc.) y como fin (expresar sus propias ideas, en este caso para establecer la correspondencia de negocios con los clientes). El balance entre ambos enfoques depende del nivel y de los propósitos de los estudiantes.
- El eficiente desarrollo de las cuatro habilidades verbales en una lengua extranjera pasa, necesariamente, por la integración de estas. En el caso particular de la redacción escrita, debe atenderse, de manera particular, su relación con la comprensión lectora. Los estudiantes aprenden a escribir, en buena medida, observando lo que ya está escrito por otros, o sea, leyendo y analizando una variedad de textos escritos de importancia para el aprendizaje.

#### 1.1.4 Fundamentos metodológicos de la capacitación del profesional con mínima presencialidad

Las circunstancias actuales, en el contexto socio-histórico que se desarrolla la capacitación continua en las instalaciones para el turismo requieren cambiar estilos de trabajo tradicionales, tales como la clase grupal con profesor al frente, por la capacitación en el puesto de trabajo, con

un instructor, guiado por profesores de la Escuela de Hotelería y Turismo. Pero esto es un proceso que toma tiempo y necesita modificar patrones para su implantación y orientaciones y guías metodológicas y materiales. A decir de Álvarez Henao, cambiar toda la huella cultural de la educación presencial por la inexpresiva seriedad de un módulo es una meta difícil de lograr.

La educación a distancia en el mundo surgió para promover la educación de adultos, necesitando para ello enfoques y metodologías diferentes, a partir de que la Educación a Distancia implica la no confluencia temporal, espacial ni sistemática de profesores y estudiantes. De este modo los estudiantes no están bajo la constante e inmediata supervisión de un maestro en el contexto de una clase.

El sistema de Escuelas de Hotelería y Turismo promueve la independencia del aprendizaje, la asesoría, más que proveer conocimientos. Para ello se requiere de un modelo educativo que haga al sujeto que aprende más independiente, creativo, que le aporte confianza en sí mismo y le brinde la oportunidad de autocrítica y autoevaluación. La participación activa fomenta el aprendizaje desarrollador, cuando el estudiante tiene experiencia en problemas verdaderos y cuando vivencia la necesidad de superarlos.

La Educación a Distancia descansa en dos pilares básicos: Los materiales en los que se concretan los conocimientos y los canales de comunicación que sirven de enlace entre los alumnos y profesor, de modo que sea posible el seguimiento del aprendizaje. Para los efectos de hacer más eficiente este aprendizaje, en el contexto del turismo se da gran relevancia, como pilar, al tener un instructor bien preparado en las instalaciones del turismo.

Los materiales de la Educación deben ser elaborados de forma que motiven y hagan del aprendizaje un proceso individualizado y de disfrute, estimulante, que permita recordar, aplicar lo conocido a situaciones nuevas, generalizar, recrear la realidad, que promuevan el diálogo con sus compañeros y tutores. Aquí se agrupan los antes mencionados.

Los Materiales impresos constituyen documentos que orientan al estudiante en la actividad de estudio. En el caso del Departamento de Idiomas de la EHT de Holguín se auxilia de diferentes guías de estudio que se hacen llegar a las instalaciones para que los trabajadores se preparen; resultando que gran cantidad de ellos más tarde, luego de una preparación sistemática, se presentan a pruebas de suficiencia idiomática.

Los materiales impresos pueden ser diseñados expresamente para la educación a distancia o pueden ser materiales o fondos bibliográficos que se adaptan para tales fines. Los materiales impresos se estructuran en capítulos, secciones o unidades didácticas que a la vez tienen determinadas estructuras; también se conforman según el tema específico de que se trate.

- Presentación del texto: Incluye el Título, autores, la importancia del tema que trata y la estructura.
- Instrucciones para su uso: Explica los pasos o requisitos que deben seguir para utilizarlos
- Bibliografía de consulta: Recoge la utilizada para su elaboración así como otras complementarias que necesitarán consultar.
- Secciones, capítulos o Unidades didácticas, conforme a los temas que se abordarán.
- Objetivos: Presenta explícitamente los fines del material
- Consideraciones teóricas: Se refiere a la explicación lógica del conocimiento que constituye el "ABC del tema.

- Ejercicios de autocomprobación, llamados también ejercicios de avance: pueden presentarse en diferentes formas.
- Retroalimentación o clave de respuesta: puede aparecer al final de cada sesión o como anexos.
- Actividades recomendadas: Se ubican al final de cada sección o capítulo y son de índole práctico, pues contemplan tareas docentes para realizar en su práctica profesional.

También entre los materiales que se utilizan para el aprendizaje con mínima presencialidad, se pueden mencionar: Audio casetes, videos, videoconferencias, cursos on-line, etc.

Para la capacitación de directivos del turismo, a través de esta modalidad de educación a distancia es de gran importancia el rol que puedan jugar los instructores de idioma inglés y profesores adjuntos dentro de las instalaciones turísticas. El autor de esta investigación considera como instructores de idiomas a aquellos trabajadores de las entidades turísticas, que teniendo buena formación y preparación idiomáticas, asumen o facilitan de forma voluntaria la capacitación idiomática de otros trabajadores que así lo requieren para el mejor desempeño de sus funciones o cargo en las entidades donde laboran. Tanto los profesores adjuntos, como los instructores son seleccionados por las entidades y atendidos y preparados directamente por profesores asesores designados por las EHT, como establece la Resolución 29/06 del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social.

1.2 Estado actual del desarrollo de la competencia comunicativa en inglés, con énfasis en los niveles de formación y desarrollo de la habilidad de redactar correspondencia de negocio, por directivos del Destino Turístico Holguín

Con el propósito de caracterizar del modo más objetivo posible el estado real y actual de la competencia comunicativa en inglés, en particular la formación y desarrollo de la habilidad de redactar, singularizada en documentos de negocios relacionados con las necesidades

comunicativas que de manera escrita deben resolver los directivos del Destino Turístico Holguín; se consideró pertinente auxiliarse de tres métodos fundamentales con sus respectivos instrumentos: trabajo con fuentes que constituyen documentos rectores para el desempeño de los sujetos de la investigación, lo cual se realizó desde una perspectiva crítica; encuesta a los sujetos que constituyen unidades de observación, lo cual se realizó a través de un cuestionario elaborado a tales efectos; y, como colofón, la observación científica a los sujetos de investigación en el puesto de trabajo.

Esta lógica permitió seguir una ruta de los elementos más externos y menos esenciales a los más internos y esenciales. Asimismo, ello permitió abordar las diferentes aristas del objeto de investigación aproximándose a su totalidad y complejidad. A continuación, se describen, de manera sucinta, los resultados esenciales de los métodos aplicados y al final se plantean las regularidades o generalizaciones que resultaron del proceso de triangulación.

#### Trabajo con fuentes

El análisis de fuentes escritas se realizó con el objetivo de valorar, con enfoque crítico, la medida en que los documentos relacionados con la capacitación idiomática y los niveles de desarrollo de la competencia comunicativa en inglés como lengua extranjera, en particular la habilidad de redactar, satisfacen las expectativas sociales. Para ello, se utilizó la guía que aparece en el Anexo I.

#### Resoluciones:

Las resoluciones que se tomaron como referencia para la realización de este trabajo fueron, fundamentalmente, La Resolución 29/06 del MTSS, y la 60/06 del MINTUR. La Resolución 29, en su ARTÍCULO 2, hace una denominación de los términos capacitación, desarrollo, acción de capacitación y modo de formación. En la misma se define como desarrollo al proceso continuo y

simultáneo a la capacitación dirigido a alcanzar multihabilidades, destrezas y valores en los trabajadores que les permitan desempeñar puestos de trabajo de perfil amplio, con las competencias para un desempeño satisfactorio. Este proceso asegura (según la fuente citada) la formación del trabajador durante su vida laboral, que le posibilita promover a cargos de categoría superior, así como a estar más preparado para asumir los cambios y transformaciones que se producen en la entidad. Por otra parte, se define como modo de formación a la vía o método a utilizar, mediante el cual se lleva a cabo la acción de capacitación.

La Resolución 60/06 del MINTUR es la aplicación de la 29/06 del MTSS a las instituciones del turismo. Dentro de sus objetivos específicos, el objetivo 1 plantea convertir todo el Sistema del Ministerio del Turismo en una gran escuela, universalizando el proceso de capacitación de los cuadros y trabajadores en activo durante todo el año; el objetivo 5 declara: "Instrumentar el aprendizaje masivo de idiomas extranjeros que posibilite que cada cuadro y trabajador domine el nivel idiomático que su desempeño requiera y puedan avanzar hacia el conocimiento de otros idiomas adicionales". El objetivo 7 enfatiza en que la capacitación debe ser en el puesto de trabajo. En su Acápito VII que se refiere al Aprendizaje de Idiomas Extranjeros, sólo plantea que: "Para alcanzar el objetivo de que los cuadros y trabajadores del turismo dominen varios idiomas, el sistema empresarial y demás unidades trabajarán sobre un modelo flexible que se instrumente ampliamente en todas las instalaciones y pueda asimilarse por la dedicación y estudio de los trabajadores".

Más adelante plantea que a tal efecto se podrá utilizar cualquier variante de las existentes en el país para el aprendizaje de idiomas extranjeros; menciona cinco formas, y hace más énfasis en IDIOmás (Programa para el estudio masivo de idiomas en el Turismo). No hace mucho énfasis en el tema de la organización del aprendizaje idiomático.

Se puede concluir que la última resolución valorada le concede gran importancia a la capacitación idiomática; no sólo al dominio de un idioma, sino a varios, tal como llamara Fidel en

la inauguración del Hotel Playa Pesquero, en enero de 2003. Esta resolución declara como uno de los requisitos de idoneidad para los trabajadores del sector, el dominio de uno o más idiomas, además de estar en constante estudio y superación en lo relacionado con este aspecto.

La Resolución No. 124/DEL 2007 del Ministerio de Turismo con la que se aprueba el REGLAMENTO PARA EL TRABAJO CON LOS CUADROS DEL MINISTERIO DE TURISMO, hace referencia a la definición de lo que es un cuadro, así como sus funciones, entre las que se encuentra, su continua capacitación y superación para ser más competitivo en su puesto de trabajo.

#### DOCUMENTOS RECTORES DE LA ENTIDAD:

Los documentos fundamentales de la escuela lo constituyen; primero, su misión y visión, a los cuales se hace referencia en la introducción de esta investigación; segundo, sus objetivos de trabajo del año, sus criterios de medidas y estrategias para su cumplimiento. De igual modo, se tomó en consideración el Balance Anual del Cumplimiento de los Objetivos del año 2007. Estos objetivos son derivados de la política trazada por el Estado y el Gobierno, así como de la derivación gradual de los que establece la Casa Matriz de FORMATUR.

El Proyecto de Investigación del Departamento de Idiomas de la EHT "Nuevos Horizontes" tiene como objetivo principal la capacitación de los recursos humanos del turismo en el territorio, orientado hacia la enseñanza-aprendizaje de idiomas con fines ocupacionales, para lo cual todos los docentes se encuentran enfrascados en esta actividad, una de las cuales la constituye la redacción de correspondencia de negocios por los directivos del turismo, así como la elaboración de materiales docentes que sirvan de soporte al proceso de enseñanza- aprendizaje del idioma.

Al hacer una valoración del programa de inglés para directivos, elaborado por un colectivo de autores de la Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo de la República de Cuba, se puede observar que el mismo incluye la redacción como una unidad independiente en el último

de sus cinco módulos. Este módulo incluye como tipología de proformas escritas la carta, y el fax; con las siguientes funciones: solicitar, agradecer, reclamar y replicar. Otra función que se contempla en los documentos rectores es el de diseñar programas de animación y de itinerarios de eventos. No aparece reflejada la necesidad de otras funciones, ni otros tipos de correspondencia de negocios tales como el memo y el e-mail, aunque este último pudiera estar implícito donde se hace referencia a la redacción de faxes y mensajes. De igual forma, se carece de orientaciones metodológicas de cómo abordar la escritura en este programa; pues como se ha mencionado anteriormente, sólo se enuncian los contenidos a tratar. Se concluye que la habilidad escrita no es abordada con la suficiente profundidad en el programa de referencia.

Como caracterizador común, los documentos relacionados hacen referencia a la capacitación, tanto general como idiomática de trabajadores y directivos, con énfasis en la necesidad de utilizar las instalaciones de trabajo del turismo como una gran escuela, donde los trabajadores realicen su capacitación con una mínima presencialidad, para lo cual, en los objetivos de la escuela se llama a la elaboración de materiales docentes para poder satisfacer esta demanda. De igual forma, se da gran relevancia a la función que deben cumplir los instructores en esta capacitación.

#### Encuesta

Se aplicó un cuestionario (Ver Anexo II) con el objetivo de determinar elementos de esencia que permitieron justificar con amplios y profundos argumentos la existencia real del problema científico y precisar las carencias esenciales, tanto de naturaleza empírica como teórica, con énfasis en la primera. La descripción de los procedimientos y de los resultados obtenidos se ofrece en el Anexo III.

#### Observación científica

Como colofón del diagnóstico-fáctico, se consideró pertinente realizar una observación científica, de manera directa, de los directivos en sus respectivos puestos de trabajo. La misma se llevó a cabo con el objetivo de determinar los niveles de competencia comunicativa en inglés, con énfasis en la habilidad de redactar, en los directivos del turismo de modo que pueda precisar en qué medida los niveles de desarrollo actual y real les permiten satisfacer sus necesidades comunicativas en sus puestos de trabajo.

La observación se centró en los indicadores determinados a tales efectos y que aparecen en el Anexo IV. A continuación se presenta una síntesis de los resultados de tal observación. Para realizar la observación, el investigador se personó en las oficinas de quince directivos de primera línea del turismo y se pudo comprobar que aunque se impone que las empresas que ellos dirigen requieren sostener comunicación escrita con sus clientes en lengua inglesa, la gran mayoría de éstos, como estrategia, se valen de otros especialistas, tales como los relacionistas públicos y especialistas comerciales, para cumplir esta tarea, pues ellos no poseen la competencia comunicativa necesaria para realizar esta tarea.

La frecuencia con la que se impone la necesidad de comunicación escrita con el cliente es bastante grande, sobre todo en el sector hotelero, donde se realizan de forma sistemática reservas, donde hay reclamaciones, quejas y peticiones de los clientes, además de otros mensajes que de forma sistemática se intercambian con éstos tanto para su recibimiento en las instalaciones, como para informarlos de cambios ocurridos, o para felicitarlos, entre otras situaciones que se dan en los hoteles.

El tipo de correspondencia que se presenta con más frecuencia es el e-mail, debido a que éste es una forma de comunicación escrita mucho más rápida y directa y requiere. Después le siguen la carta, cuando el cliente, sobre todo, tiene alguna reclamación que hacer o una queja que imponer, o para agradecer un buen servicio recibido en su estancia, a pesar de que muchos expresan estos sentimientos en relación con las instalaciones visitadas a través de una página

web llamada tripadvisor. El fax es otro canal de comunicación escrita que es aún muy usado en instalaciones que lo poseen, pero se usa para mensajes muy breves y precisos. Se les hace llegar postales o notas de bienvenida a clientes repitentes, o a aquellos que cumplen años o están celebrando su Luna de Miel en las instalaciones.

Por otra parte se les entregan sueltos con informaciones importantes relacionadas con su estancia, o con programas que se desarrollarán en el hotel. En instituciones no hoteleras, como Palmares, la comunicación escrita, sobre todo a nivel territorial es bastante esporádica, y se realiza cuando algún cliente necesita conocer información en relación con los servicios, necesita hacer alguna reservación para un grupo de personas; además, mucho de los clientes que visitan los restaurantes se encuentran hospedados en la ciudad o son personas que visitan a amistades o familiares en este territorio, por lo que se sirven de estas personas que les acompañan.

Los directivos se muestran muy interesados en el perfeccionamiento de la habilidad de redactar en inglés, pues esto les permite realizar sus funciones con más efectividad. Por otra parte, al tener que valerse de otros especialistas de sus instalaciones para realizar la correspondencia de negocios con los clientes, esto les obliga a tener que confiarse a otros, y verse limitados a la discreción de otros. Además, se pierde algún tiempo después chequeando lo que los otros han hecho por él. Es evidente que las instalaciones tengan personal encargado de hacer todo este trabajo de comunicación oral y escrita con los clientes, tal es el caso de los relacionistas públicos, ya que el directivo, como se mencionó anteriormente, está muy ocupado en otras funciones medulares en la dirección de su institución, y en el buen funcionamiento de ésta, y le sería imposible estar en contacto directo con la clientela gran parte del tiempo. Sin embargo, éstos se sienten muy halagados cuando son recibidos por el gerente del hotel, o cuando éste les hace llegar algún mensaje por alguna razón bien justificada, como una fecha de celebración, por ejemplo.

La situación actual del problema revela las siguientes generalizaciones:

- Todos los documentos rectores coinciden en la necesidad, así como orientaciones relacionadas con la capacitación de cuadros y sus reservas, con especial énfasis en que esta se realice, fundamentalmente en el puesto de trabajo, asistida por instructores: se refleja la idea de convertir las instalaciones del Ministerio del Turismo en una gran escuela. Se hace especial énfasis en el aprendizaje de lenguas extranjeras y en que se ofrezcan diferentes formas para que los directivos tengan acceso a esta capacitación. Se definen conceptos importantes para esta investigación tales como capacitación, desarrollo y acción de capacitación.
- Al valorar el Programa de inglés para Directivos, se observa que el mismo, al igual que los otros documentos consultados, tiene carencias relacionadas con el trabajo metodológico de la comunicación escrita. Además de no mencionar toda la tipología de proformas que necesitan los directivos para establecer la correspondencia de negocio con sus clientes.
- El Departamento de Idiomas de la EHT Nuevos Horizontes desarrolla un proyecto de investigación que hace énfasis en la enseñanza del inglés con fines específicos u ocupacionales y en la necesidad de elaborar materiales didácticos que faciliten el proceso de enseñanza-aprendizaje del inglés.
- A pesar de la importancia que tiene la correspondencia de negocios en el sector turístico, se pudo contactar que los directivos de este sector tienen insuficiencias en el desarrollo para redactar en inglés este tipo de correspondencia, pues otros especialistas dentro de las instalaciones realizan esta tarea comunicativa con los clientes. Los directivos requieren de materiales y una metodología para que desde el puesto de trabajo poder formar y desarrollar la habilidad de redactar correspondencia de negocios, asistidos por un instructor. Se declara que los directivos utilizan como vías de comunicación escrita, en primer lugar el e-mail, y después la carta, el fax y los

mensajes, además de otros que reciben con menos frecuencias. La correspondencia escrita es mucho más frecuente en las instalaciones hoteleras y en las agencias de viajes.

- Se induce la necesidad de la Metodología que se propone en esta investigación para contribuir con la formación y desarrollo de la habilidad de redactar correspondencia de negocios en inglés por directivos del turismo desde su puesto de trabajo.

#### Conclusiones del Capítulo I

De la caracterización teórica y empírica del objeto de investigación se determina la prioridad que debe dársele a la capacitación idiomática del directivo del turismo, con mínima presencialidad y asistida por un instructor o profesor adjunto de la misma entidad donde se realiza el desarrollo de la habilidad para redactar correspondencia de negocio.

De igual forma, se determinan los rasgos esenciales del instructor de idioma en el turismo y para la enseñanza-aprendizaje del directivo se asume el enfoque Histórico-Cultural, pues esta teoría permite sustentar, entre otras, el proceso interactivo existente entre el instructor u otros agentes dentro de las instalaciones, con el directivo en la formación y desarrollo de la habilidad que se trata en este trabajo.

El abordaje a la categoría aprendizaje permitió precisar que es un proceso de participación, de colaboración y de interacción. Se asumen los fundamentos teóricos relacionados con el aprendizaje desarrollador y significativo, como aquel que garantiza la apropiación activa y creadora de la cultura, propiciando el desarrollo y el autoperfeccionamiento constante, su autonomía y autodeterminación.

Al penetrar de manera más esencial en el objeto se pudo determinar que predomina en los autores analizados en relación con la enseñanza del inglés con fines específicos, y especialmente en lo relacionado con la habilidad para redactar: el papel del diagnóstico, las necesidades e intereses de los estudiantes, así como las condiciones de cómo se aprende, la concepción de la lengua como un sistema con propósitos bien definidos. Dentro de los autores citados se toman las posiciones al respecto de Medina Betancourt en relación con la definición de habilidad escrita, y a Hutchinson y Waters para lo relacionado con la enseñanza del inglés con fines específicos.

El estudio del estado actual del desarrollo de la habilidad objeto de tratamiento permitió determinar con objetividad las carencias que poseen los directivos del turismo y concluir que no se cuenta ni con sistematizaciones de teorías específicas, ni con instrumentaciones metodológicas que permitan la satisfacción de tales necesidades comunicativas específicas.

## CAPÍTULO II

### METODOLOGÍA PARA LA FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LA HABILIDAD DE REDACTAR CORRESPONDENCIA DE NEGOCIO EN IDIOMA INGLÉS POR DIRECTIVOS DEL TURISMO

El presente capítulo es contentivo esencialmente de los aportes principales que resultaron del proceso investigativo desplegado por el autor. Y, se concluye con la referencia a los instrumentos utilizados para corroborar la factibilidad de tales propuestas.

#### 2.1 METODOLOGÍA PARA LA FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LA HABILIDAD DE REDACTAR CORRESPONDENCIA DE NEGOCIO EN INGLÉS POR DIRECTIVOS DEL TURISMO

2.1.1 Asunción sobre lo que se considera una Metodología como figura investigativa en torno a la cual se aglutinan los aportes esenciales que resultan de la investigación:

Como contribución esencial del proceso investigativo que se sintetiza en la presente memoria escrita, se presenta una metodología para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar correspondencia de negocios en idioma inglés para directivos del turismo. La misma resultó de la aplicación de los métodos lógicos del pensamiento: inducción-deducción, análisis-síntesis y abstracto a lo concreto, y con el predominio del método de la modelación con un enfoque sistémico-estructural-funcional.

Antes de proceder a su propuesta, resulta pertinente clarificar qué significa una METODOLOGÍA desde el punto de vista de la Metodología de la Investigación Científica Educacional:

Resulta apropiado comenzar la sistematización de esta categoría desde el tratamiento dado en los diccionarios más generales. De acuerdo con la definición dada en el Diccionario Filosófico Herdes, 2000, versión Digital, una Metodología es: "Conjunto de procedimientos de investigación aplicables en alguna ciencia. Teoría sobre los métodos del conocimiento científico del mundo y la transformación de éste".

Una de las primeras aproximaciones a esta categoría en los círculos de investigación universitaria en Cuba, la realizó el Dr. Álvarez de Sayas. En 1999, este importante autor cubano ofrece una aproximación que precisa un poco más la definición al plantear que: "Una metodología debe rebasar el marco del método o el procedimiento y es concebida como una ciencia o parte de ella, que estudia la dirección de un proceso sobre la base de leyes que rigen su comportamiento."

Asimismo, Barreras Hernández (2004), considera que la metodología constituye un aporte teórico cuando contribuye al incremento del conocimiento científico existente sobre la esencia del objeto de estudio y constituye una significación práctica cuando incide en su transformación. (Citado por Álvarez de Sayas 2007). Ello resulta de significación al respecto de la propuesta que se realiza en esta tesis.

Dicho autor recomienda aspectos a ser tenidos en cuenta durante la presentación de una metodología, a saber:

- Objetivo que se pretende alcanzar;
- Fundamentación (problema y teorías a las que responde);
- Elementos que intervienen en su estructura (entre los que de manera alternativa se pueden significar aspectos esenciales del objeto de estudio, conceptos y categorías que lo describen y explican);

- El proceso de aplicación: descripción de los pasos a seguir en la instrumentación de los métodos, técnicas, medios y procedimientos;
- La designación de fases, etapas, pasos los cuales pueden recibir diferente denominación, en dependencia del objeto que se investiga.

El término metodología se encuentra asociado a los aspectos operativos del método científico y, en este sentido, el método es la secuencia de procedimientos que permite conseguir un fin.

Según el Centro de Estudios "Félix Varela" del ISP de Villa Clara, una Metodología es la forma de proceder para alcanzar los objetivos, mediante la cual se recurre a procedimientos metodológicos que, ordenados y concatenados de una manera particular conforman un todo sistémico. (Citado por Alberto Sayas 2007)

Según la propia fuente, resulta una metodología cuando la ciencia pedagógica requiere de una vía novedosa que permita al profesor dirigir la apropiación del contenido de la educación de los estudiantes.

También resulta pertinente el abordaje realizado por Rogelio Bermúdez y Marisela Rodríguez (1996), los cuales consideran que una metodología es: "Conjunto de métodos, procedimientos, técnicas, regulados por determinados requerimientos o exigencias que permiten ordenar el pensamiento y modo de actuación para la obtención o descubrimiento de nuevos conocimientos en el estudio de un problema teórico o en la solución de un problema en la práctica."

Se parte de la consideración esencial de que los aportes que se realizan en los procesos investigativos, más que ajustarse a definiciones y preceptos preestablecidos, a lo que deben responder con esencialidad y originalidad es la solución del problema científico objeto de tratamiento. En consecuencia, la Metodología que se propone para cumplir tales fines, precisa en algunas de sus partes, de un acercamiento a lo que se considera generalmente, Concepción Metodológica.

En su tesis doctoral L. Nikolaevna (2008) realiza una sistematización teórica sobre las concepciones teóricas y metodológicas, que se consideran profundas y sintéticas. Los investigadores consultados destacan dos aspectos en la concepción teórico- metodológica: ¿Qué es? Y ¿Para qué es?

Por tanto, para la presente propuesta, resulta útil el acercamiento y asunción a la Concepción Metodológica para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocios, como una construcción con bases teóricas, de tipo metodológico con el conjunto de ideas, conceptos y las relaciones que se establecen entre ellos, para explicar el proceso en directivos del turismo, con apoyo en un manual como principal medio de enseñanza. La Metodología se construye a partir de las ideas precedentes sobre el tema específico de formación y desarrollo de habilidades y a un acercamiento a la educación a distancia desde el puesto de trabajo.

Se entiende como el puesto de trabajo de directivos del turismo al espacio empresarial técnico que se convierte en el contexto para la formación y desarrollo de la referida habilidad, donde se articulan los recursos educativos personales y la acción pedagógica formativa de los instructores de idiomas. La Metodología que se elabora pasa a formar parte del arsenal pedagógico de dichos instructores.

Derivado de la sistematización realizada, en la presente investigación se asume la Metodología con los siguientes requisitos:

- Se constituye en figura en torno a la cual se aglutinan coherentemente los aportes esenciales que resultan del proceso investigativo;
- Sus resultado están derivados de una investigación científica, o sea, de la aplicación de métodos científicos;

- Está sustentada en un cuerpo teórico en el que se sintetizan aportes esenciales de las ciencias que sustentan el objeto de investigación y que se sintetizan en un conjunto de ideas, conceptos y las relaciones que se establecen entre ellos, para explicar el proceso en directivos del turismo;
- Sus resultados se constituyen en una contribución a la solución de un problema científico;
- Tiene una organización flexible de los pasos metodológicos que conforman un proceder metodológico general;
- En una de sus partes, en consecuencia con una de las aristas esenciales del problema científico, tiene un acercamiento a concepción metodológica para la elaboración de materiales didácticos para la dirección de la formación y desarrollo de la habilidad objeto de tratamiento en condiciones de educación a distancia; y
- Su estura esencial está conformada por etapas, eslabones, pasos condicionantes y dependientes ordenados de forma flexible y particular que conducen a la obtención del conocimiento mediante un sistema lógico de procedimientos.

La Metodología que se propone en esta investigación se estructura en seis componentes esenciales: (1) Procedimientos investigativos utilizados para la construcción de la Metodológica, (2) preceptos teóricos y metodológicos que sustentan la propuesta; (3) definición de la categoría habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocio por los directivos del turismo y precisión de su contenido, (4) objetivos de la Metodología, (5) etapas por las que transcurre el proceso de formación y desarrollo de la habilidad de redactar correspondencia de negocio en inglés, y (6) requerimientos metodológicos para la elaboración de un Manual para el desarrollo de la habilidad de escritura en inglés para la correspondencia de

negocios en Directivos del turismo de modo que se solucionen problemas esenciales detectados durante la fase de diagnóstico-fáctico.

2.1.2 Procedimientos investigativos utilizados para la construcción de la Metodológica para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés para establecer correspondencias de negocio por directivos del turismo

Resulta pertinente significar los procedimientos investigativos utilizados para estructurar la Metodología y llegar a establecerla científicamente. En correspondencia con la lógica investigativa seguida, se partió de la fundamentación teórica del objeto de la investigación, de modo que ello posibilitara tener la preparación teórica y metodológica requerida para caracterizar el objeto y estar en condiciones de realizar las propuestas tendientes a solucionar el problema científico.

En este primer procedimiento, con el auxilio de del Análisis-síntesis y del Trabajo con las fuentes (estudio de documentos), se pudieron sistematizar los fundamentos teóricos del desarrollo de la competencia comunicativa escrita en inglés con fines específicos que sustentan el modelo profesional en Directivos del turismo, las tendencias y enfoques en la enseñanza-aprendizaje del inglés con fines específicos y el estudio de Modelo del Profesional.

A continuación, como segundo procedimiento y con el auxilio de los referidos métodos, complementados con métodos empíricos, se posibilitó la interpretación de los resultados en la

caracterización del estado actual del desarrollo de las habilidades de escritura en inglés como parte de la competencia comunicativa de Directivos del turismo del Destino Holguín.

El tercer y esencial procedimiento investigativo se realizó para establecer, con el rigor científico que se requiere para este tipo de investigación, la propuesta de la Metodología. Para ella se utilizaron, en un nivel mayor de abstracción y de pensamiento concreto pensado, los métodos lógicos del pensamiento, pero con el predominio de la Modelación y Sistémico-estructural-funcional. Esta también fue útil para el diseño y elaboración de un boceto de lo que se constituiría, en próximos momentos investigativos, en un manual de desarrollo de las habilidades de escritura en inglés para la correspondencia de negocios en Directivos de hoteles.

La Metodología propuesta, contiene como uno de sus procedimientos esenciales, la corroboración de su factibilidad, la cual se realizó a través de los métodos de Talleres de reflexión y construcción colectiva y aplicación parcial a través de una Experiencia pedagógica. Como parte de este procedimiento, resulta importante significar el efecto de retroalimentación de las críticas y sugerencias que resultaron de estos métodos para la conformación definitiva de la Metodología que se propone.

### 2.1.3 Preceptos teóricos y metodológicos que sustentan la propuesta la Metodología para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar correspondencia de negocio por los directivos del turismo

Debido a las fisuras que aún existen en la teoría, la necesidad de asumir posiciones críticas y, en consecuencia, pobre aplicación por parte de los especialistas de inglés, tanto en la dirección de la formación y desarrollo de la habilidad de redactar correspondencia de negocios, como en la imprescindible elaboración de materiales didácticos destinados a tales efectos; en la evolución del proceso investigativo se presentó la necesidad de conformar un basamento teórico sobre cuya base se elaboran las propuestas prácticas de la estructura de la Metodología.

Para su establecimiento como resultados científicos, se realizó una amplia pesquisa bibliográfica en fuentes de rigor y actualizadas sobre la Didáctica de las Lenguas Extranjeras, con el auxilio de los métodos lógicos del pensamiento y del procesamiento de la información, y con un enfoque crítico, se seleccionaron y sintetizaron, los elementos de mayor pertinencia al objeto de estudio, se ajustaron a la singularidad del objeto de investigación y se adicionaron concepciones y criterios del autor que se consideraron necesarios.

#### PRIMER PRECEPTO: ENFOQUE COMUNICATIVO PARA LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DEL INGLÉS COMO LENGUA EXTRANJERA EN SU FACE SISTÉMICO COMUNICATIVA

La asunción del enfoque comunicativo significa, en términos generales, dirigir la enseñanza-aprendizaje de la lengua extranjera con el fin de intercambiar significados en esta lengua. O sea, a diferencia de la tendencia que le antecedió durante varias décadas, de poner énfasis especial en el aspecto estructural de la lengua, entonces se enfatizaba la pronunciación en diferentes niveles de acuerdo con el nivel académico del que se trataba.

Según estudios científicos realizados por Rivera P., Santiago J. (2001), la introducción y desarrollo de este enfoque en Cuba ha transitado por diferentes fases; en sus inicios solo se realizó una aproximación con un inglés con carácter situacional, luego durante las décadas del 80 y 90 se estableció la fase que se ha llamado comunicativo puro (full communicative), o sea, con un marcado énfasis en la fluidez y un acentuado descuido en la exactitud, lo cual ocurría como una reacción lógica al enfoque estructural que le antecedió.

Por último, a partir de la década de los noventa, se percibe una manifestación de un enfoque comunicativo más suavizado en el cual, sin dejar de poner el énfasis en la comunicación, se ha atendido la enseñanza-aprendizaje de las formas, o sea, con la pronunciación, el vocabulario, la gramática, los estilos funcionales y diferentes registros de la lengua. No se trata pues de un

regreso al enfoque estructural, sino de una aplicación con sentido dialéctico de lo mejor del enfoque estructural en función del nuevo enfoque comunicativo. Lo nuevo está en que el estudio de las estructuras y las formas de la lengua no se realiza como un fin sino como un medio para el logro de una correcta competencia comunicativa en la lengua extranjera. Este precepto se adopta como uno de los esenciales en la presente investigación.

Las implicaciones didáctico-metodológicas que tiene esta fase del enfoque comunicativo a los efectos de la presente investigación son:

- a- Posibilitar la interacción directivo-turista con ajuste a las normas sociolingüísticas y pragmáticas particulares del país se trate de acuerdo con las necesidades de cada una de las partes y con el predominio de un ambiente sociopsicológico positivo, caracterizado por, la empatía, el respeto y colaboración.
- b- Debe garantizarse que, durante el proceso de aprendizaje, las tareas que se utilicen para entrenar a los directivos, tengan un vacío de información (information gap) para que se acerque, lo más posible, a una verdadera simulación del proceso comunicativo real que han de enfrentar en el ejercicio de la profesión.
- c- Debe tratarse, asimismo, que los textos que seleccionen como modelo para la preparación de los directivos, sean auténticos, o sea, que hayan sido extraídos de la realidad, y elaborados por nativos o por hispanohablantes que no reflejen el sustrato de la lengua española.
- d- En consecuencia con la fase por que transcurre el enfoque comunicativo, tanto en el proceso de preparación como en la actuación comunicativa real en la lengua extranjera, los directivos deben atender, con el rigor requerido, tanto los elementos del contenido del mensaje como las formas del sistema de la lengua; entiéndase en el caso particular que nos ocupa: uso correcto de los términos del registro léxico de acuerdo con el tipo

de mensaje, adecuado uso de los elementos de la gramática, atención rigurosa a los signos de puntuación establecidos en la lengua inglesa, presencia de logicidad y coherencia en el mensaje escrito y atención consciente a los elementos socioculturales.

## SEGUNDO PRECEPTO: ASUNCIÓN DE LOS FUNDAMENTOS DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA PARA LA FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LA HABILIDAD DE REDACTAR EN INGLÉS

A partir del nuevo modelo asumido para la capacitación del personal del turismo en general y de los directivos en particular, se considera pertinente tomar como una de las bases teóricas esenciales de Metodología que se propone, la Educación a Distancia. Tal asunción implica la no confluencia temporal, espacial ni sistemática de los directivos con el personal especializado que los capacitará. De este modo, los directivos no están bajo la constante e inmediata supervisión de un maestro en el contexto de una clase como ha existido tradicionalmente.

En consecuencia, se descansará en dos pilares básicos: Los materiales en los que se concretan los conocimientos para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar correspondencia de negocios, centrado en un folleto cuyas bases también resultan de esta investigación y los canales de comunicación que sirven de enlace entre los directivos y los instructores de idioma y profesores adjuntos, de modo que sea posible el seguimiento del aprendizaje.

Con el objetivo de hacer más eficiente este proceso desde una perspectiva de educación a distancia en el contexto del turismo, se da gran relevancia, como pilar, al tener un instructor bien preparado en las instalaciones del turismo, pues este es el que en última instancia va a hacer uso de los materiales elaborados para servir de mediador directo en el proceso de enseñanza-aprendizaje que se lleva a cabo en las instalaciones.

Para el logro eficiente de la capacitación de directivos del turismo, a través esta modalidad de educación a distancia, es de gran importancia el rol que puedan jugar los instructores de idioma inglés y profesores adjuntos dentro de las instalaciones turísticas. Se entiende por instructores de idiomas a aquellos trabajadores de las entidades turísticas, que teniendo buena formación y preparación idiomáticas, asumen o facilitan de forma voluntaria la capacitación idiomática de otros trabajadores que así lo requieren para el mejor desempeño de sus funciones o cargo en las entidades donde laboran.

### TERCER PRECEPTO: CARÁCTER ESENCIAL DE LOS ELEMENTOS DE NATURALEZA AFECTIVO-MOTIVACIONAL PARA EL ÉXITO EN LA CAPACITACIÓN

La unidad entre el afecto y la cognición funciona con carácter de ley presente en todo proceso de enseñanza-aprendizaje. Ello ha sido corroborado de manera más rigurosa, en los últimos años, a través de investigaciones realizadas por las neurociencias.

El proceso de capacitación de los directivos del turismo ha de tener en cuenta en todos los momentos de su dirección la rigurosa presencia de esta ley. En este caso, se asume con particularidades especiales, pues se trata de un personal calificado, en muchos casos, con formación profesional en otras áreas del saber y que, en consecuencia, tienen recursos intelectuales para elevar sus niveles de dominio de la habilidad de redactar en la lengua extranjera.

Sin embargo, se ha podido comprobar que existe un predominio de resistencia ante el aprendizaje, sobre todo por barreras creadas de reforzamiento negativo ante el aprendizaje de la lengua extranjera. En consecuencia, debe trabajarse para eliminar tales barreras. Además, debe trabajarse, de manera consciente por los especialistas que los capacitan en la lengua inglesa, de enfatizar tanto en la motivación extrínseca como en la intrínseca, de modo que encuentren no sólo la realización al ejecutar actos comunicativos escritos con eficiencia, sino que disfruten los

elementos propios internos de la lengua a través del desarrollo del gusto estético hacia la belleza de la lengua inglesa.

#### CUARTO PRECEPTO: ENFOQUE PERMANENTE DE LA CAPACITACIÓN IDIOMÁTICA PARA LOS DIRECTIVOS DEL TURISMO

En el campo de la Psicología Cognitiva, en los últimos años han aparecido varios enfoques novedosos que han permitido elevar la eficiencia del aprendizaje en los diferentes niveles de educación. Entre ellos se significan el aprendizaje significativo-vivencial y en particular el aprendizaje desarrollador. Este último, ha recibido profuso tratamiento en Cuba, según se argumentó en la fundamentación teórica de esta tesis.

De los mencionados enfoques de aprendizaje, se toman los elementos más significativos y se integran a la dirección de la formación y desarrollo de la habilidad de redactar correspondencia de negocios en los directivos del turismo. Sin embargo, se enfatiza en este caso particular la asunción del enfoque de aprendizaje permanente.

Tal asunción significa que, durante la dirección del proceso de capacitación en la lengua extranjera, el directivo del turismo se apropia de las herramientas necesarias para continuar aprendiendo, de manera independiente, la lengua extranjera, de modo que pueda ir satisfaciendo sus crecientes y más complejas necesidades comunicativas utilizando sus propios recursos. Ello implica: ayudar al directivo a encontrar y desarrollar sus estrategias metacognitivas, conocer a dónde acudir a solicitar la ayuda necesaria para resolver un problema comunicativo dado ya sea en fuentes bibliográficas o en especialistas competentes para tales efectos, y saber evaluar de modo autocrítico su propia actuación comunicativa de modo que pueda trazarse las nuevas metas para su perfeccionamiento comunicativo permanente.

QUINTO PRECEPTO: CARÁCTER ESENCIAL DE LOS REQUISITOS PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS CUADROS PARA LA ACTUACIÓN COMUNICATIVA PROFESIONAL DE LOS DIRECTIVOS DEL TURISMO

En Cuba, la actuación de todos los directivos, se dirige a partir de los preceptos que aparecen en el Código de Ética de los Cuadros del Estado Cubano. Ello adquiere relevancia singular en el caso de los directivos del turismo, pues son estos los que interactúan, de manera directa, con los turistas que nos visitan desde disímiles partes del mundo. Téngase en cuenta que los mismos acuden a Cuba, generalmente saturados por la propaganda que contra nuestro país se publica a diario por los poderosos medios de comunicación masiva, en correspondencia con las intenciones de los grandes círculos de poder.

2.1.4 Definición de la categoría habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocio por los directivos del turismo y precisión de su contenido

A partir de las posiciones teóricas y metodológicas que se han sistematizado y asumido en el proceso investigativo, se significan los rasgos esenciales que caracterizan la habilidad redactar en inglés correspondencia de negocio por lo directivos del turismo:

- Se redacta en inglés de manera escrita para solucionar necesidades comunicativas que se presentan en el puesto de trabajo de los directivos.
- Para realizarlo de manera apropiada, el directivo debe atenerse a las normas técnicas específicas del lenguaje escrito en lengua inglesa, en los que se incluyen los que están relacionados con los elementos de naturaleza sociocultural y pragmática.
- De acuerdo con las exigencias del puesto de trabajo, el directivo debe atenerse a las normas de las relaciones públicas, de modo que se propicien relaciones de empatía con el cliente.

Como ya se ha referido, la habilidad de construir textos en inglés de manera escrita, ha recibido un profuso tratamiento. Sin embargo, no existe una definición que satisfaga las exigencias y singularidad de la presente investigación. En consecuencia, aunque no es característico de este tipo de investigación, el autor se ha visto precisado de definir el volumen, la amplitud, profundidad y alcance de lo que significa redactar en inglés correspondencia de negocios por los directivos del turismo. Ello se realiza en un plano concreto pensado y sintetizando los rasgos necesarios y suficientes de la definición.

#### DEFINICIÓN DEL CONCEPTO HABILIDAD DE REDACTAR EN INGLÉS CORRESPONDENCIA DE NEGOCIO POR DIRECTIVOS DEL TURISMO

La habilidad de escritura en inglés de la correspondencia de negocios por directivos del turismo comprende el saber escribir o saber elaborar textos en inglés conforme a las normas técnicas del lenguaje escrito y a la ética de los cuadros y de las relaciones públicas, donde se establezca una relación de empatía con el cliente a quien el mensaje va dirigido.

Unido a la definición de la habilidad, se consideró también necesario precisar sus componentes para el desarrollo de la correspondencia de negocio: Conocimientos: formas (proforma, los tipos de correspondencia de negocio) y contenidos conforme a la gestión turística u hotelera para lo cual se va a establecer la correspondencia, cultura general sobre los países de los destinatarios, sobre la comunicación social; hábitos de escritura, de cortesía; y habilidades para el uso de las TIC.

#### 2.1.5 Objetivos de la Metodología para formar y desarrollar la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocio por los directivos del turismo

1. Posibilitar la preparación comunicativa en lengua extranjera en los directivos del turismo, con énfasis en la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés

correspondencia de negocio, ajustado a las exigencias de los rigores que imponen la gestión turística en la época contemporánea en el contexto del Polo Turístico de Holguín, considerando los preceptos de la ética de los cuadros y de las relaciones públicas.

2. Planificar, organizar y ejecutar las tareas de capacitación para el desarrollo de la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocios de acuerdo con las necesidades crecientes que les van imponiendo su contexto laboral como directivo del turismo; de modo que sea capaz de ajustarlo a los sustentos del un aprendizaje desarrollador, significativo-vivencial y permanente, desde una perspectiva interactiva y cooperada, con el apoyo de los especialistas de inglés y de otros compañeros del puesto laboral, pero con el predominio de su autogestión.
3. Desarrollar estrategias metacognitivas que le posibiliten satisfacer sus necesidades de comunicación escrita en lengua inglesa de manera creciente y más compleja.

#### 2.1.6 Etapas de la Metodología para forma y desarrolla la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocio por los directivos del turismo

Para la conformación de las fases para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocio por los directivos del turismo, se tomaron como referencias: el Modelo del proceso de escritura de Christopher Tribble, (1996); la teoría de formación de habilidades desde la Teoría Histórico Cultural del desarrollo psíquico, sistematizado por N. Talízina y O. Abdúlina; también se tomó como base para los contenidos (los tipos de correspondencias y la habilidad de escritura) y su organización, a Arnold Keller (2001). Se referenciaron, de igual forma, otros autores que trabajan la enseñanza del idioma inglés con fines específicos en otros países como Rusia y China a la hora de definir las diferentes actividades de la enseñanza de la correspondencia de negocios.

A partir de la bibliografía referenciada se pudo tomar algunos que sirven de sustento a la propuesta de las etapas para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocios. No obstante a ello, los elementos de la propuesta que se realiza a continuación, resultan de la elaboración del autor al ajustarlo a las necesidades y singularidades de su objeto de investigación. En consecuencia, se presenta la propuesta de etapas:

- PRIMERA ETAPA: Previa a la elaboración de la correspondencia: Esta es la etapa en la que el directivo se prepara para elaborar el texto escrito de correspondencia de negocio. La misma resulta vital, pues de su efectividad, dependerá la calidad del texto a elaborar. En esta etapa, hay un predominio de la sensibilización del directivo con la esencia del mensaje a elaborar. A partir de ello, realiza la búsqueda de los recursos que necesite para llevar a feliz término el acto comunicativo escrito.

Esta etapa de la redacción de correspondencia de negocios lleva implícita las acciones siguientes:

- Especificar el tipo de correspondencia, su intencionalidad y la función comunicativa; a saber, si se trata de una carta de respuesta a una queja o reclamación, o si es un e-mail para confirmar o denegar una reserva, entre otros.
- Valorar el destinatario para establecer la empatía; conocer su cultura, sus necesidades, su nivel, sus intereses, estado de ánimo. Recordar que la forma más apropiada de organizar la información es aquella que esté más a tono con las necesidades de la audiencia a quien se dirige.
- Seleccionar la evidencia de forma adecuada; que sea persuasiva y confiable para el lector. Recuerde que el lector es tan inteligente como Usted.

- Coleccionar datos e ideas, ordenar las ideas centrales y secundarias; si es preciso, elaborar un boceto.
  - Consultar texto de referencia o un manual que guíe u oriente al directivo en su selección y redacción del tipo de correspondencia de acuerdo con la función comunicativa o la negociación a realizar
- SEGUNDA ETAPA: Redacción según la modalidad de texto a utilizar: Esta es la etapa de ejecución. O sea, en la misma, el directivo a partir de lo determinado en la etapa anterior, redacta el mensaje escrito para cumplir la función comunicativa ya predeterminada.

Al comenzar la redacción del documento, una vez identificado el destinatario, se debe elaborar cuidadosamente la oración de apertura (promise sentence) Dicha oración le debe hacer ver rápidamente al lector de qué se trata el asunto. Este asunto debe ser sostenido sistemáticamente a través del documento en cuestión, constituyendo la guía del texto.

- TERCERA ETAPA: Revisión: A diferencia del mensaje elaborado de manera oral, el mensaje redactado de modo escrito nos da la posibilidad de revisarlo tantas veces como sea necesario hasta alcanzar la máxima perfección. A pesar de la rapidez que en muchas ocasiones presiona al directivo, la revisión cuidadosa debe convertirse en un estilo de pensar y actuar del directivo, de modo que evidencie altos niveles de profesionalidad en su actuar comunicativo en la lengua extranjera.

Las acciones a tener en cuenta en esta etapa son:

- Reorganizar las ideas,
- perfeccionar la coherencia y la logicidad,

- Chequear énfasis conforme a las características del interlocutor y su intencionalidad,
- precisar el estilo,
- balancear la presentación,
- formatear el documento para cubrir expectativas
- chequear la gramática, la ortografía, el léxico, el uso de los signos de puntuación. Puede hacerse con la ayuda del ordenador o de un diccionario. Al chequear el vocabulario por medio del ordenador, se debe ser extremadamente cuidadoso, por cuanto en ocasiones suelen aparecer falsas traducciones a palabras y/o términos en la lengua extranjera. Por ejemplo: el verbo conjugado en español entrar (entre Usted, por favor) la máquina lo puede traducir como: Among you, please.

- CUARTA ETAPA: Edición: Una vez preparado el elaborado el mensaje escrito, el directivo debe proceder a la edición del mismo para entregarlo al destinatario. Ello debe hacerlo con el máximo de rigor posible y utilizando la tecnología a su alcance, de modo que evidencie profesionalidad.

El directivo debe editar para ganar en claridad. Cuidar los detalles, así como la estética del documento y su correspondencia con el matiz psicológico del mismo.

- QUINTA ETAPA: Evaluación o valoración de lo escrito. Siempre que sea posible, debe ponerse a prueba con algún colega para que chequee si lo escrito cumple con las expectativas del lector. Para ello ha de observarse, si desde el punto de vista del lector se cumplen estos aspectos:

- ¿Por qué me debe interesar lo escrito?

- ¿Cómo me voy a beneficiar?
- ¿Es apropiada la evidencia utilizada?
- ¿Hay suficiente evidencia empírica?
- ¿Viene la evidencia de fuentes confiables?
- ¿Es claro y preciso el lenguaje utilizado?
- ¿El formato es aceptable?
- ¿Cumple con los parámetros del tipo de correspondencia o proforma utilizada?

La formación y desarrollo de esta habilidad le posibilita al directivo la elaboración de diferentes tipos de correspondencias para establecer el vínculo con clientes, tanto internos como externos. Se entiende como clientes internos aquellos que forman parte de la misma empresa o institución; los clientes externos son los que no pertenecen a la misma empresa o institución, por ejemplo el huésped que se hospeda en un hotel, o que haga uso como cliente de alguna otra instalación turística; también los son los que de una manera u otra, presten servicio a otra empresa.

Estas etapas pudieran estar orientadas por un manual, u otro tipo de referencia escrita al alcance de los directivos.

2.1.7 Requerimientos metodológicos para la elaboración de un Manual para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés para la correspondencia de negocios en Directivos del turismo

Durante la etapa de diagnóstico-fáctico, así como en la fase de corroboración de la factibilidad de la Metodología propuesta, se determinó como uno de los elementos esenciales que frenan el alcance de las expectativas sociales en lo relacionado con la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés, la carencia de materiales didácticos que posibiliten tal empeño con los rigores requeridos. Al profundizar y penetrar en la esencia del objeto, se pudo entonces

precisar que cuando se han realizado tales materiales, no se han seguido los requerimientos requeridos para ello, por no haberse sistematizado ni elaborado procedimientos teóricos y metodológicos para ello.

En consecuencia, durante el proceso investigativo se determinó satisfacer tal necesidad. Se significa que no fue objetivo de esta investigación elaborar tal folleto, sino aproximarse a los requerimientos teóricos, pero principalmente metodológicos para que, en sucesivas investigaciones e imbricado coherentemente en el Proyecto Investigativo que se realiza en la Escuela de Hotelería y Turismo de Holguín, se puedan elaborar tales materiales didácticos con el rigor científico y metodológico requeridos.

En la sistematización teórico-metodológico desarrollada, resultó de utilidad para las características que deben conformar un libro de texto, lo planteado por la doctora Margarita Silvestre Oramas, et al. También se tomó como base para los contenidos (los tipos de correspondencias y la habilidad de escritura) y su organización, a Arnold Keller (2001), así como a Hutchinson and Waters (1999) al considerar el diseño de materiales para la enseñanza del inglés con fines específicos.

Un manual para el desarrollo de la habilidad de escritura en inglés constituye un cuaderno que comprende el compendio de elementos recopilados para que los estudiantes alcancen el dominio de las acciones que conforman dicha habilidad.

Se asume la concepción metodológica para la elaboración de un manual como medio fundamental para el desarrollo de la habilidad escrita, debido a las características, fundamentalmente, la de facilidad de maniobrabilidad que estos poseen.

Características fundamentales de un manual:

El Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado. Grijalbo (1997) define un manual como "Libro que compendia los temas esenciales de una asignatura o conocimiento". El autor de este trabajo, a partir de la

valoración de varios manuales consultados para ver su estructura, objetivos, características y funciones, reelaboró el concepto de manual para este trabajo como sigue:

Un manual es un folleto, libro, carpeta, en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de informaciones, técnicas específicas y procedimientos a seguir para lograr un trabajo o actividad para un fin concreto, dirigido a todo personal de trabajo que desempeña responsabilidades específicas: En esta investigación se caracteriza el término para orientar y uniformar las acciones y operaciones a seguir en el desarrollo de la habilidad para redactar correspondencia de negocios que se presenta entre los clientes y los directivos del turismo.

Un procedimiento por escrito generalmente significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo. Si embargo, no se pretende estandarizar la escritura de negocios, pero sí a ofrecer un material-guía para la realización de esta actividad, pues al decir de los objetos encuestados, entre las dificultades que tienen para poder redactar adecuadamente, una de ellas es, precisamente, no contar con un material para que los oriente.

El autor de esta investigación no asume la idea o concepto de un libro de texto, pues éste "...presenta el contenido de enseñanza de una asignatura y será utilizado como vía para la concreción de los objetivos básicos del programa que corresponde en contenidos, actividades, tareas, ejercicios..."<sup>10</sup>

El manual que se elabore, como parte de la Metodología concebida en este trabajo, para los propósitos aquí referidos, puede ser utilizado como medio de enseñanza o material didáctico para dar cumplimiento al módulo cinco del Programa de Inglés para Directivos, pues en este último se abordan contenidos de escritura (presentados en forma de tópicos) sin que medien orientaciones de cómo tratar los mismos; sin embargo, no es el fin fundamental del manual referido como parte del resultado de la Metodología: El objetivo que persigue el manual es el de

---

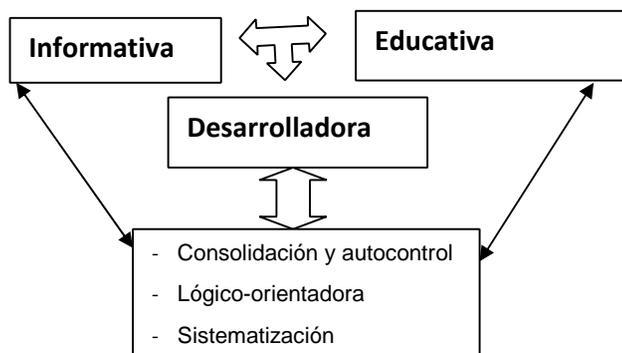
<sup>10</sup> Silvestre Oramas, et al. (2000): Teoría y Práctica de la Elaboración de los Libros de texto

servir como herramienta de fácil manejo al alcance del directivo, para que este pueda formar y desarrollar la habilidad de redactar correspondencia de negocio en inglés, y que lo haga desde el puesto de trabajo, de ser necesario, con la ayuda de un instructor. Debe ser útil, de igual manera, como material de consulta en caso de dudas al escribir este tipo de correspondencia.

De acuerdo con los resultados derivados de los documentos consultados, así como de la valoración fáctica del problema, se asume que el manual que resulte como parte de la Metodología propuesta, debe incluir los siguientes tipos de correspondencia: El e-mail; Cartas de agradecimiento, de solicitud, de réplica, de información, de invitación y ofertas, de quejas, de respuestas a quejas o reclamaciones, las de solicitud; el fax; tarjetas y postales. El autor considera pertinente que se incluyan otras proformas poco conocidas y utilizadas por los directivos del territorio holguinero, pero que sí tienen una gran profusión y uso a nivel internacional, en un mundo en el que ellos también están insertados. Estos son: El Memorando o Memo, El mensaje de rutina (Routine Message)

El Manual para el desarrollo de la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocio por directivos del turismo constituye un cuaderno que comprende el compendio de elementos recopilados para que los estudiantes alcancen el dominio de las acciones que conforman dicha habilidad.

Este tipo de manual debe resultar funcional en la educación con mínima presencialidad. El manual como medio de enseñanza, a pesar de no ser concretamente un libro de texto, sí debe cumplir las mismas funciones rectoras que cumplen los libros de textos en el proceso de enseñanza aprendizaje de una lengua extranjera, como lo establecen Silvestre, Patiño y Hernández Báez (2000)



La función instructiva o informativa responde a la pregunta: ¿Qué debe conocer el educando para su instrucción y educación?, se refiere a la información que debe contener el material de texto como portador del contenido de enseñanza. El contenido de enseñanza del manual obedece a la necesidad de que los directivos del turismo desarrollen la habilidad de escribir correspondencia de negocio. En este caso se les ofrecen pasos a seguir para guiarlos hacia la redacción de la correspondencia, además de sugerirles algunas reglas generales para tener éxitos en la escritura. Se incluyen, además de los formatos de correspondencias y cómo redactarlas, alguna información básica relacionada con el trato al receptor del mensaje, fundamentalmente aspectos culturales relacionados con los clientes de anglo-parlantes.

La función desarrolladora según los autores ya citados, está dirigida a dos aspectos fundamentales: el primero se refiere a la lógica interna del contenido y el segundo al efecto del contenido en la estimulación del pensamiento del alumno. La estructura del contenido debe estar organizada de forma tal que ofrezca los elementos necesarios para lograr su comprensión, establecer nexos, generalizaciones y el vínculo con la práctica (contexto en el que se desenvuelve el directivo hotelero). De forma general, el manual debe estimular el pensamiento creador del estudiante, conduciendo así a un aprendizaje activo, propiciando el desarrollo de los procesos lógicos del pensamiento cualitativamente superior y de la independencia cognoscitiva.

La función educativa juega un papel importante en la educación del estudiante, sobre todo si se trata de elevar la moral revolucionaria del trabajador del turismo, como plantea la misión de la EHT en su estrategia maestra para el trabajo político-ideológico. Los principales aspectos educativos que debe plantearse como exigencia al manual de referencia en este trabajo son: su científicidad, es decir, la veracidad científica de su contenido y el vínculo con la actividad práctica

social de los especialistas a quienes va dirigido; la contextualización del contenido a la realidad del país y a la realidad internacional, sobre todo la relacionada con la de los países anglófonos, lo que permite, además establecer la empatía con la clientela, sin que esto signifique que siempre se debe ceder a las demandas hechas por todos los clientes cuando este último no tenga la razón; pero sí hay que saber persuadirlo de la forma más adecuada: Un cliente que se pierda es menos ingreso para el país. Al basar el manual en ejemplos concretos que ilustren las situaciones antes mencionadas y conducir al estudiante a una valoración activa de cada caso, se estará activando el pensamiento lógico y creador de los estudiantes.

La función sistematizadora se aprecia en el vínculo y enlace entre los contenidos del material.

La función integradora está relacionada con la valoración de los contenidos y fenómenos en su interrelación concatenada con otros fenómenos u objetos. También se refiere a la integración del conocimiento, de las partes y del todo.

La función reguladora en el caso del manual, no está regida por un programa que diga qué contenido y cantidad del mismo debe ser enseñado en una porción de tiempo; esta función para el autor de este trabajo, está relacionada con la organización y presentación metodológica de los contenidos, para que vaya de lo más fácil a lo más difícil, de lo concreto a lo abstracto, de lo general a lo particular. Recordar que en este caso el estudiante irá aprendiendo a un paso adecuado a sus características y circunstancias.

La función estimuladora-motivacional se refiere a la presentación e ilustración del manual, así como que el estudiante reconozca que le ayuda a resolver situaciones de su entorno laboral, haciéndolo más competente para la labor que desempeña. El estudiante se siente motivado cuando el material estimula su desarrollo, cuando está basado en situaciones problemáticas.

Requerimientos metodológicos para la elaboración del manual de desarrollo de habilidades de escritura para la correspondencia de negocios en directivos del turismo

Los contenidos y ejercicios que incluye el manual para el desarrollo de la habilidad escrita deben:

- ser contextualizados de acuerdo con la labor que se realiza el directivo en el quehacer turístico y las situaciones comunicativas escritas en las que se ve involucrado; que el contenido esté didácticamente adecuado, reelaborado (cuando sea necesario), para asegurar la asequibilidad y la accesibilidad de la información e instrucción que se brinde;
- sustentarse en el modelo pedagógico de formación de habilidades desde el puesto de trabajo;
- constituir un mecanismo de entrenamiento para la sistematización y generalización de las acciones de la habilidad que se desea formar;
- ser adecuados a las exigencias de la educación a distancia;
- posibilitar adecuarse al diagnóstico de los estudiantes;
- estimular la metacognición de los estudiantes;
- Cumplir con las funciones descritas en el diagrama presentado en de este trabajo.
- Estimular el aprendizaje desarrollador;
- Contar con suficiente variedad de ejercicios, tareas e ilustraciones de forma tal que el estudiante se mantenga motivado a utilizar el material.

Estructura del manual para el desarrollo de la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocios por directivos del turismo:

- I. Introducción
- II. Orientaciones y sugerencias al instructor de idiomas y al estudiante

III. Entrenamiento de los tipos de correspondencia de negocios que deben utilizar los directivos del turismo, a través de:

- Lecturas
- Comentarios
- Modelos de tipos de correspondencia
- Sistema de ejercicios y tareas conforme a la estructura de la habilidad para cada tipo de correspondencia.

Cada unidad del manual debe incluir: Número y título de la unidad, objetivos, elementos teóricos relacionados con el tema, ejercicios de comprensión, ejemplos ilustrativos de cada contenido, acciones y etapas a tener en cuenta para la realización de la habilidad, por unidad, resumen del contenido tratado en el capítulo, ejercicios y tareas docentes, basados en situaciones problemáticas.

IV. Evaluación: incluye ejercicios metacognitivos y Test o pruebas para la autoevaluación de la habilidad para determinar el nivel de desarrollo alcanzado.

V. Clave de respuestas para la autoevaluación

2.2 Corroboración de la factibilidad y validez de la Metodología para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocio por directivos del turismo

Con el fin de valorar la factibilidad de la propuesta que resultó de la presente investigación, se consideró pertinente auxiliarse del método Talleres de reflexión crítica y construcción colectiva y la aplicación parcial a través de una Experiencia pedagógica.

### 2.2.1 Talleres de reflexión crítica y construcción colectiva

Los talleres de reflexión crítica y construcción colectiva se aplicaron con el objetivo de obtener valoraciones críticas y consenso acerca de la pertinencia de la Metodología para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar correspondencia de negocio por directivos del turismo a partir del debate colectivo basado en la crítica, la valoración y la argumentación. En los talleres participaron especialistas experimentados, con un promedio de más de 20 años en la docencia, el 72,7% en la enseñanza del inglés. Del total de participantes siete son Doctores en Ciencias Pedagógicas. El 63,6% tiene 7 años como promedio de servicio en el sistema FORMATUR. De ellos 6 son Master en Ciencias Pedagógicas y 9 están en proceso de culminación de estudios de Maestría. El 63% tiene experiencias en el estudio de más de una lengua extranjera, y ha tenido vínculos temporales con la actividad turística en las empresas.

Para el desarrollo de los talleres se siguió la siguiente estrategia investigativa:

- Exposición de las carencias teóricas y prácticas principales que revelan la necesidad de la investigación, categorías estudiadas y su pertinencia para elaborar los fundamentos esenciales del aporte consistente en una metodología para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar correspondencia de negocio por los directivos del turismo.
- Presentación y explicación de cada una de la estructura de la Metodología propuesta.
- Análisis crítico y valoración de las propuestas del autor y enriquecimiento de las mismas a partir de las opiniones de los participantes.
- Recogida de la casi totalidad de los criterios de los participantes en el taller.
- Procesamiento de la información obtenida y estudio de las propuestas.
- Realización de un nuevo taller y envío de la información a los participantes para valorar críticamente los cambios realizados.

Debe significarse que, en general, se percibió un espíritu crítico y colaborativo y la casi totalidad de las opiniones fueron recogidas, analizadas y valoradas críticamente por el autor en consulta con los tutores cuando fue necesario. Al final de cada taller se le daba lectura a las opiniones registradas con el propósito de evitar confusiones al tomar notas en el acta, y si existían errores fueran enmendados por los propios protagonistas de la opinión. Se aceptaban de manera inmediata los señalamientos o recomendaciones que evidenciaban coherencia en la argumentación ofrecida para el perfeccionamiento de la propuesta. En otros casos se declaraba el posterior análisis para determinar su pertinencia.

A partir de mayo de 2008, se desarrollaron cuatro talleres de reflexión crítica y construcción colectiva. En el primero participaron cinco profesores de idiomas de la Escuela de Hotelería y Turismo (EHT) "Nuevos Horizontes", dos doctores en Ciencias Pedagógicas y un Máster en Ciencias. En el segundo estuvieron presentes seis profesores de idiomas de la EHT "Nuevos Horizontes", tres Máster en Ciencias y dos Doctores en Ciencias. Al tercer taller asistieron cinco profesores de idiomas de la EHT "Nuevos Horizontes", tres profesores de la EHT de Granma y dos de la EHT de Santiago de Cuba, dos Doctores en Ciencias, y dos Máster en Ciencias. Al último asistieron tres Máster en Ciencias, dos Doctores en Ciencias y cinco profesores de idiomas de la EHT "Nuevos Horizontes y cinco de las EHT de Granma y Santiago. Entre las principales observaciones y recomendaciones realizadas por los participantes en los talleres que sustentaron el perfeccionamiento de las consideraciones generales y la Metodología se encuentra que:

- Los primeros talleres tuvieron dedicados al reajuste de diseño, en particular la ruta a través de la cual se llegó al problema científico así como las justificaciones de naturaleza empírica y teórica. También se trabajó en precisar elementos de la fundamentación teórica de las tesis. En estos talleres, donde tuvieron presentes tutores y profesores del comité académico, se fertilizaron ideas que guiaron a los maestrantes al reajuste de los

objetivos y resultados esperados. A este investigador se le sugirió reajustar su diseño a una concepción metodológica para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar correspondencia de negocios, en vez de la concepción de un manual para guiar esta habilidad, debido al poco tiempo con que se contaba. En momentos de investigación posteriores, se decidió unir tal propuesta como uno de los elementos de la Metodología.

- En el taller desarrollado el 21 de julio de 2008, al autor de este trabajo se le hicieron precisiones relacionadas con conceptos, tales como formación y desarrollo, pues en algunas partes del trabajo aparecía uno u otro sin una razón que lo explicara coherentemente. De igual forma, se sugirió que debía hacerse un análisis mucho más casuístico relacionado con aquellos especialistas, funcionarios y directivos que sí sostienen sistemáticamente la correspondencia de negocios con los clientes. De esta forma se valora en el estado actual, que aunque muchos directivos no sostienen correspondencia directa con el cliente, sí es de su interés para un mejor desempeño, el de formar y desarrollar esta habilidad. Se valoró en aquella ocasión que la metodología se dirigiera a los comerciales; sin embargo, la metodología puede ir más allá del comercial, pues este de forma general, lo que hace es confirmar o denegar reservaciones. Se hace la observación de que se debía dar mucho más peso a la concepción metodológica en sí que al Manual, pues la concepción de este último sería uno de los aspectos de la concepción metodológica. Ya que en el trabajo se hace referencia al instructor, se sugirió contactar con otro aspirante que trabaja este aspecto en su investigación, pero se corroboró que no existía ninguna contradicción, pues este lo abordaba como objeto de su investigación. En este trabajo se caracteriza y se explica la importancia que tiene para que se realice el proceso de enseñanza-aprendizaje desde el puesto de trabajo, con su ayuda. Aclarar el desarrollo de la habilidad de redactar de acuerdo con la estructura del turismo; referir más la dinámica de la misma, cómo se manifiesta en los directivos.
- En el taller del 19 de septiembre se realizaron sugerencias medulares de conceptos que debieron ser mejorados para la versión y presentación final de este trabajo. Entre ellas debido al énfasis realizado en la concepción de un manual, parecía que esto era el objetivo principal; sin

embargo, se vuelve a aclarar que el Manual es parte de una de las fases de la Metodología. Se cambia el término de concepción metodológica por el de Metodología, pues aunque aquí se denominan algunos conceptos, la validez de este trabajo está en su aporte práctico, más que en la elaboración y definición de conceptos. El título dado en aquella oportunidad no se correspondía con el contenido de este trabajo; por consiguiente se asume el de Metodología para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar en inglés correspondencia de negocio por directivos del turismo. Se sugiere que se desglose bien la habilidad de redactar, pues algunos componentes tendían a parecer más como pasos de la redacción que como operaciones de la habilidad. Se hizo por parte del autor mucho énfasis en el programa existente, que en otros documentos consultados en el estado actual del problema

Con todas las valoraciones hechas en los talleres reflexión crítica y construcción colectiva se reelaboraron conceptos y tareas, luego de que el colectivo presente diera su aprobación como válida de la Metodología propuesta, considerándose de gran importancia, tanto teórica como práctica, pues se hace gran énfasis en una habilidad verbal importante como lo es la de redactar correspondencia de negocios, la cual es muy útil para el desempeño de los directivos en sus puestos de trabajo. Las observaciones y recomendaciones realizadas, mediante la aplicación de este método posibilitaron el enriquecimiento de elementos importantes de la Metodología. Ello además, posibilitó ganar en consenso sobre elementos de esencia planteados por especialistas de alta calificación, lo cual permitió ganar en rigor científico y elevar la viabilidad y fiabilidad de la propuesta original.

### 2.2.2 Valoración a través de una experiencia de aplicación parcial de la metodología propuesta

Con el propósito de evaluar la factibilidad de la Metodología como aporte principal de la presente investigación, se consideró oportuno realizar una experiencia de aplicación en la práctica. La misma se llevó a cabo con la muestra de 15 directivos de las instalaciones seleccionadas para el diagnóstico inicial (ver epígrafe 2.1). Los procedimientos de aplicación fueron imbricados directamente en el puesto de trabajo de los directivos, para lo cual primeramente se les dio preparación a los instructores, en el caso de las instalaciones que los poseían, para entonces dar paso a la aplicación parcial de la Metodología.

Durante el proceso de intervención se pudo comprobar la pertinencia mediante la observación y la entrevista.

Para guiar el proceso de valoración y posterior descripción de los resultados parciales, se seleccionaron los criterios por las etapas contempladas en la Metodología; se obtuvieron los resultados siguientes:

**PRIMERA ETAPA:** Previa a la elaboración de la correspondencia:

La práctica sistemática tiende a valorar, como se especifica en el estado actual del problema, que el tipo de correspondencia más utilizada en los negocios en el sector del turismo es el e-mail, con el cual están bien familiarizados, sobre todo, los especialistas comerciales, incluyendo el directivo de estos departamentos; de igual forma lo hacen los especialistas de relaciones públicas, aunque con más profundidad, al producir mayor cantidad y variedad de estilos escritos. De estos últimos se valen los directivos en las instalaciones para establecer la correspondencia.

Por los motivos antes expuestos y los reflejados en el estado actual, es que directivos a los cuales se les aplicó la Metodología mostraron gran interés en ella, manifestando la necesidad de algún material didáctico que los pueda guiar para satisfacer estas necesidades comunicativas con la clientela, pues desconocían cómo elaborar otras proformas, tales como el memo y la carta de rutina, las cuales son muy utilizadas en el ámbito internacional.

De muy relevante resultó el enseñarles elementos de la cultura de los destinatarios angloparlantes hacia quienes se dirige la correspondencia: un 80% no cuentan con los suficientes conocimientos relacionados con las costumbres y modos de actuar de los destinatarios, por lo que sugieren que además de los elementos formales relacionados con la correspondencia escrita, se incluyan cómo tratar de forma práctica estos elementos de la cultura en el material que se elabore al respecto.

**SEGUNDA ETAPA:** Redacción según la modalidad de texto a utilizar: Se trabajó en la importancia de cómo redactar la oración tópico que introduce el documento (especificar qué problema necesita ser resuelto), aunque de forma general hay consenso en cómo se debe elaborar la misma, si se requiere de una variedad de aperturas de acuerdo con el fin propuesto o intencionalidad comunicativa, o el problema a resolver. El intercambio con los sujetos para la obtención de los datos e información

requeridos arrojó que un bajo porcentaje de los mismos tiene en cuenta la realización de un boceto antes de redactar la correspondencia en cuestión. Se mostraban interesados por conocer en lo relacionado con este aspecto, y por las posibilidades de superación, cómo resolver las dificultades y continuar el estudio del idioma.

Esto luego se reforzó con el debate de las dificultades, carencias y potencialidades de los directivos, al revisar los modelos de correspondencia elaborados teniendo en cuenta los aspectos mencionados. En esta misma fase se llevó a cabo con éxito la caracterización del entorno comunicativo meta donde se determinaron las situaciones más recurrentes y las singularidades del contexto mediante la observación por el investigador y la entrevista con la participación de los directivos y otros especialistas.

**TERCERA ETAPA: Revisión:** Se hizo especial énfasis en las diferencias existentes entre el lenguaje oral y el escrito, y en las potencialidades que éste último les brinda a los directivos, por cuanto éste brinda la posibilidad de hacer cuantas revisiones se quieran antes de hacerlo llegar al destinatario; en este caso, al cliente. En esta etapa se pudo constatar que donde más insuficiencias existían era en el énfasis de ideas en la correspondencia conforme a las características del interlocutor y su intencionalidad, por cuanto hubo de trabajarse este aspecto con más ahínco. En el uso de programas para el chequeo de la gramática, se les hizo especial atención en que consultaran el diccionario, pues pueden surgir traducciones no adecuadas al asunto que se trate, lo cual fue asimilado positivamente por los implicados.

A continuación, luego de explicar la importancia del estudio independiente del idioma, se preguntó acerca de los materiales y recursos con que los sujetos contaban en su trabajo o en la casa para el estudio y cómo los empleaban. Las experiencias fueron compartidas y de forma general se observó que eran limitados los materiales que poseían, pero sí disponían de otros medios audio-visuales (fundamentalmente ordenadores) que pueden ser explotados en función de la práctica comunicativa, sobre todo en sus puestos de trabajo, lo cual puede facilitar la utilización de materiales digitalizados, aún no impresos.

Se les facilitó a los instructores algunos materiales de inglés relacionados con la enseñanza de la redacción, fundamentalmente en copia digital, los cuales aún no tienen ni la organización requerida ni la cantidad de ejercicios necesarios para satisfacer las necesidades que aún poseen los directivos para la

formación y desarrollo de la habilidad de redactar correctamente la correspondencia de negocio de forma independiente desde sus puestos de trabajo, solos o con la asistencia del instructor.

Los resultados hasta este momento en el cumplimiento del objetivo de la fase fueron favorables, a pesar de que queda aún pendiente la conformación del material, el cual debe ser fruto de las necesidades demostradas por el usuario, en este caso el directivo del turismo.

CUARTA ETAPA: Edición: Los directivos muestran ser extremadamente cuidadosos en la edición y presentación de los mensajes elaborados en lo relacionado con el rigor en su profesionalidad. Para ello cuentan con los recursos materiales necesarios.

QUINTA ETAPA: Evaluación o valoración de lo escrito: Al tratar este aspecto se les indagó a los directivos de que si ellos ponían a prueba los documentos que redactaban, lo que arroja que realmente no se cuenta con el suficiente tiempo para ello, por lo que se hace muy esporádicamente, cuando se entiende que sea un documento de gran magnitud, como el de cerrar alguna negociación importante con algún grupo de clientes, o al dar respuesta a alguna reclamación, en donde se deban hacer reembolsos, por ejemplo. También se les sometieron a consideración las preguntas que deben hacerse antes de que finalmente el mensaje sea enviado a su destinatario, como las que contempla esta quinta etapa de la Metodología. Un bajo promedio mostró tener conocimiento de estas interrogantes que deben hacerse antes de hacer llegar el mensaje al cliente, sobre todo las cinco primeras.

Se realizaron sesiones de debate con pequeños grupos dirigidas por el investigador con el propósito precisar la orientación sobre conductas y procedimientos que conducen al éxito en el aprendizaje de la habilidad para la redacción de la correspondencia en inglés. En estas sesiones se realizaron breves debates, las que incluyeron entre otras, las derivadas del cuestionario aplicado a los mismos sobre la importancia y necesidad para la entidad y los directivos de la preparación comunicativa en inglés. Otros debates contemplaron la reflexión sobre aspectos lingüísticos y metodológicos que les ayudan a lograr autonomía en el proceso de la formación y desarrollo de la habilidad para redactar la correspondencia de negocio.

Se enfatizó, de igual forma, en aspectos relacionados con el comportamiento hacia el aprendizaje; o sea, la responsabilidad, las actitudes, así como elementos relacionados con el aprendizaje desarrollador y autorregulado, orientado a metas.

Para el desarrollo de esta corroboración fáctica, se les dieron a los estudiantes diferentes taras comunicativas a resolver; ejemplo, modelos de cartas o e-mail supuestamente llegados a ellos para que dieran respuestas a los mismos, mostrándose que es el e-mail en el que menos dificultades presentan por ser con el que más interactúan en la correspondencia de negocios. Para ello debían apoyarse en la mediación, en los materiales y en los procedimientos ejemplificados en la sesión con el investigador o con el instructor.

Se les chequeaban las tareas, se debatían las dificultades y se les asignaban nuevas para que las resolvieran solos o con la ayuda de otros compañeros. Siempre se les orientó seguir los pasos requeridos en cada etapa.

Nuevamente en sesión frente al instructor se revisaron los resultados del trabajo independiente. Luego de la ejecución de cada tarea comunicativa, mediante las diferentes formas de evaluación, se ofreció ayuda y se hizo reflexionar sobre los resultados en el desempeño comunicativo. Se ofreció a los estudiantes la oportunidad de que compartieran experiencias en cómo habían procedido para obtener buenos resultados.

De forma general se pudo constatar las tendencias a solicitar ayuda, monitoreo y corrección durante la ejecución de tareas comunicativas. De igual modo un gran número de directivos reflejaba un gradual y ligeramente perceptible incremento de la actividad de auto-monitoreo y auto-corrección; así como el deseo permanente de auto-perfeccionar su desempeño comunicativo. La participación en la auto-evaluación se fue haciendo más concreta y evidente lo cual permitió reflexionar sobre las limitaciones y replantearse nuevos retos.

Se verificó en la observación y en la entrevista que el constante intercambio de mensajes con, tanto con el instructor, como con los clientes, les propició a los directivos su gradual auto-perfeccionamiento en la redacción, así como un incremento en el uso del léxico y estructuras adecuadas a cada circunstancia, en lo que respecta al poco tiempo que duró el experimento (dos meses). Se debe aclarar que no se hizo

prácticamente ningún énfasis en la lengua oral, pues no era objetivo: la mayor cantidad de explicaciones realizadas por el investigador o por el instructor fueron hechas en la lengua materna, pues se trata de la habilidad de redactar basada en la interpretación de textos enviados por clientes, potenciales o reales.

Principales transformaciones en los sujetos luego de la aplicación parcial de la metodología

Todos los sujetos sometidos a la experiencia de aplicación mediante los debates reflexivos reorientaron sus actitudes favorablemente y por tanto su compromiso social con respecto de los objetivos comunicativos en idioma inglés a alcanzar mediante la redacción de la correspondencia de negocio, lo cual es a la vez evidencia del incremento del nivel motivacional.

Todos mostraron cambios favorables en su conducta hacia el aprendizaje de la habilidad para la redacción de la correspondencia de negocios, debido a la importancia de la misma, amén de que lo pueden realizar de forma independiente, empleando diferentes métodos de estudios, característico de estudiantes adultos, acostumbrados a la realización de análisis, síntesis, y conclusiones y generalizaciones. Estas actitudes se manifestaron en la aplicación de procedimientos y asumiendo actuaciones, tales como: activa participación en la selección de tareas comunicativas a priorizar, aumento del nivel de gestión de aprendizaje, solicitud de ayuda, formulación de preguntas, gestión de medios y materiales, ejecución dinámica de tareas comunicativas en las sesiones con el instructor o con el investigador, registro de las nuevas formas aprendidas en el intercambio, que eran luego socializadas y utilización de la auto-corrección de los errores. A través de las preguntas que formulaban se reveló la activación de procesos mentales que favorecieron el procesamiento de la información lingüística.

El área estratégica y la socio-cultural fue la que mostró cambios más discretos, pues a pesar de que con frecuencia se estudian los mercados emisores, siempre quedan aspectos en los cuales merece la pena enfatizar y profundizar, pues tenemos costumbres y modos de actuación muy bien arraigados de acuerdo con nuestras costumbres y a nuestro constructo social, que en ocasiones no nos permiten penetrar en aquellas costumbres de los clientes, por ser de sociedades muy diferentes a la nuestra, donde el que recibe un servicio se cree con muchos más derechos que los que nosotros estamos acostumbrados a exigir, lo que crea una contradicción entre lo que estamos acostumbrados a ver y lo que se exige.

Conclusiones del Capítulo II

En una segunda fase del proceso investigativo, en un plano concreto pensado y con el auxilio de métodos investigativos tanto del nivel teórico como empírico, se elaboraron y evaluaron los principales aportes, tanto teóricos como prácticos, para resolver el problema científico planteado. Para ello se elaboró la Metodología para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar correspondencia de negocio por directivos del turismo. Al respecto se significan:

- Los procedimientos investigativos utilizados, los cuales comenzaron con la sistematización de los fundamentos teóricos sobre cuyas bases presentar la propuesta, pasando por la interpretación de los resultados del diagnóstico fáctico y la elaboración de la Metodología con el auxilio de la modelación desde un enfoque sistémico-estructural-funcional, y se concluyó con la corroboración de la misma a través de métodos científicos.
- La integración en cinco preceptos esenciales en los que se sintetizan los fundamentos teóricos que se asumen desde las diferentes ciencias de la educación enunciados como: El enfoque comunicativo desde su fase sistémico-comunicativa, la educación a distancia, la relevancia de lo afectivo-motivacional, en enfoque de aprendizaje permanente y la relevancia de los preceptos de la ética de los directivos.
- La definición de la habilidad de redactar correspondencia de negocios, cuyos rasgos esenciales son: Partir desde las necesidades comunicativas, atención a las normas técnicas de la redacción, atención a los elementos de naturaleza socio-cultural y pragmática y la toma en cuenta de las normas de relaciones públicas y el logro de empatía con el cliente.
- La determinación de los objetivos que se persiguen con la Metodología en los que se expresan las aspiraciones a cumplir con la utilización de la misma.

- El necesario tránsito por etapas para la formación y desarrollo de la habilidad objeto de tratamiento, comenzando la previa a la elaboración de la correspondencia; pasando por la redacción según la modalidad o etapa de ejecución, la revisión y la edición; y concluyendo con la evaluación o valoración por otros del texto elaborado.
- Los elementos esenciales que se sugieren para la elaboración de folletos, centrado en los requerimientos metodológicos para la elaboración de un manual.

Se concluye el capítulo con la corroboración de la factibilidad a través de la aplicación de los métodos Talleres de reflexión y construcción colectiva y la aplicación parcial de la Metodología por medio de una experiencia pedagógica. Ello permitió enriquecer la propuesta original y evaluar los cambios en los sujetos con la aplicación de elementos de la Metodología.

## CONCLUSIONES GENERALES

Al concluir el proceso investigativo, siguiendo la lógica trazada por las preguntas científicas que fueron determinadas y con el auxilio de métodos científicos, tanto del nivel teórico como empírico, se arribó a las siguientes conclusiones.

En una primera fase de la investigación, cuyo objetivo fue la realización de una caracterización fáctica, se pudo determinar:

- Desde el punto de vista teórico la esencialidad del instructor de idioma en el turismo para dirigir el proceso de enseñanza-aprendizaje del directivo centrada en el enfoque Histórico-cultural; el carácter participativo, colaborativo e interactivo del aprendizaje desde los fundamentos del aprendizaje desarrollador y significativo, de modo se garantice el desarrollo y el autoperfeccionamiento constante, su autonomía y autodeterminación; el significado en la habilidad de redactar del papel del diagnóstico, las necesidades e intereses de los estudiantes, así como las condiciones de cómo se aprende; y la concepción de la lengua como un sistema con propósitos bien definidos.
- Desde el punto de vista empírico el estudio del estado actual del desarrollo de la habilidad objeto de tratamiento permitió determinar con objetividad las carencias que poseen los directivos del turismo, que no les permiten satisfacer sus necesidades escritas en la lengua extranjera y concluir que no se cuenta ni con sistematizaciones de teorías específicas, ni con instrumentaciones metodológicas que permitan la satisfacción de tales necesidades comunicativas específicas.

En la segunda fase de la investigación, en un plano concreto pensado y con el auxilio de métodos científicos básicamente del nivel teórico, se elaboró la Metodología para la formación y desarrollo de la habilidad de redactar documentos de negocios en inglés por directivos del turismo. Al respecto de esta, como contribución esencial que resulta del proceso investigativo, se significa:

- La estructura de la Metodología compuesta por los siguientes elementos: Los procedimientos investigativos utilizados; la integración en cinco preceptos esenciales en los que se sintetizan los fundamentos teóricos que se asumen; la definición de la habilidad de redactar correspondencia de negocios; la determinación de los objetivos que se persiguen con la Metodología; el necesario tránsito por etapas para la formación y desarrollo de la habilidad objeto de tratamiento, comenzando por la previa a la elaboración de la correspondencia, pasando por la redacción según la modalidad o etapa de ejecución, la revisión y la edición y concluyendo con la evaluación o valoración por otros del texto elaborado; así como los elementos esenciales que se sugieren para la elaboración de folletos, centrado en los requerimientos metodológicos para la elaboración de un manual.
- La novedad científica se revela desde la integración de elementos teóricos que sirven de sustento a la Metodología que se propone. De dicha integración se revelan como nuevos rasgos en el objeto de investigación: la jerarquía a la habilidad de redactar documentos de negocios por directivos del turismo y la definición de esta habilidad centrada en la satisfacción de necesidades comunicativas de estos profesionales, con ajuste a las exigencias de la redacción escrita en lengua inglesa, tomando en consideración los aspectos socio-culturales y pragmáticos y, en particular como rasgo singular, el ajuste a las normas de las relaciones públicas para elaborar los documentos escritos, de modo que se propicien relaciones de empatía con el cliente.

Por último, se sometieron los resultados esenciales al proceso de corroboración. La utilización del método Talleres de reflexión y construcción colectiva permitió ganar en conceso con especialistas relacionados con el objeto de investigación y la aplicación parcial de la Metodología permitió corroborar la validez a través de evidencias empíricas en los sujetos de la investigación.

## RECOMENDACIONES

- A partir de la consideración de que la investigación científica constituye, más que un momento, un estilo permanente en la labor de los profesionales, en particular de la educación, la primera recomendación es fruto de la insatisfacción del momento en que se encuentra el investigador y que debe constituirse en su próximo estadio investigativo: Elaborar, en toda su magnitud, un material didáctico, en forma de Manual, que parta de las consideraciones ofrecidas en los resultados de esta investigación, pero con la estructura de todas sus partes, tanto para los especialistas en la lengua extranjera como en los directivos que utilizarán el mismo.
- Se recomienda el estudio, tanto del basamento teórico como de la estructura de la propuesta, y su posible extensión a otras habilidades comunicativas por los directivos del turismo.
- La Metodología que resulta de la investigación adquiere significado en el futuro a través de su utilización por los instructores de idiomas, tanto en la preparación como en la ejecución y evaluación de la capacitación idiomática.

## BIBLIOGRAFIA

1. Abbot, G. y col. (1989): The Teaching of English as an International Language. Practical Guide. Edición Revolucionaria
2. Abreu Regueiro, R. L. (1997): Pedagogía Profesional "Una Propuesta Abierta a la Reflexión y al Debate" ISP para la Educación Técnica y Profesional. La Habana
3. Acosta Padrón, Rodolfo et al. (1996): "Communicative Language Teaching" Belo Horizonte. Brasil.
3. Álvarez de Zayas, Rita Marina. (2000): Didáctica y currículo. (Soporte magnético)
4. Addines Fátima, et. Al. (2000): Diseño curricular. (Soporte magnético)
5. Álvarez Henao. (1986): La educación a Distancia en A. Latina. ( material impreso sin otro detalle)
6. Antich de León, R. (1988): Metodología de la Enseñanza de Lenguas Extranjeras, Editorial pueblo y educación, La Habana,
7. Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles, AC. (1993): Manual de Inglés Técnico Hotelero. Editorial Limusa S.A. de GC.v. México.
8. Balance del cumplimiento de los objetivos de la EHT "Nuevos Horizontes" Holguín. Enero de 2008.
9. Bartolomé Pina, Antonio R "Algunos modelos de enseñanza para los nuevos canales. Universidad de Barcelona. En línea: <http://www.doe.d5.ub.es/te/any95/bartolomé-cera/>. Consultado el 20 de junio de 2008.
10. Bermúdez, R. y Rodríguez, M. (1996): Teoría y Metodología del Aprendizaje. Editorial Pueblo y educación. Ciudad de La Habana.
11. Berner, Hans,(2004): English for Specific Purposes (ESP) in relation to teacher's goals, syllabus goals and the student's goals. Berlín.
12. Brito, H. y González, V. (1992): Psicología para Institutos Superiores Pedagógicos. Pueblo y educación. La Habana.
13. Brown, Guillian y George Yule. (1989): Teaching the Spoken Language: an Approach Based on the Analysis of Conversational English. Edición Revolucionaria, La Habana.
14. Brown, Guillian et al. (1996): "Performance and Competence in Second Language Acquisition". Cambridge University Press. Printed in Great Britain.

15. Bu-Zielinski, Kunyu. Cross-Cultural Education and ESL Education. Cross-Cultural Education. [www.antlab.sci.waseda.ac.jp/abstracts/ESParticle.html](http://www.antlab.sci.waseda.ac.jp/abstracts/ESParticle.html) (Consultado en mayo del 2008)
16. Cabrera Faxas, Osvaldo, et. Al. (2002) Programa de lengua inglesa para directivos del turismo y la hotelería. Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo. Ciudad de La Habana.
17. Castellanos Simons, Beatriz. Et-al. (2005): Esquema conceptual, referencial y operativo sobre la investigación educativa. Edición Pueblo y Educación. Cuba
18. Colectivo de autores, (2006): Material básico de la Maestría en Ciencias de la Educación, Módulo III, primera parte, tema: Fundamentos y problemas actuales de la Pedagogía Profesional, ISBN 959-13-1459-0, Editorial Pueblo y Educación, La Habana
19. Colectivo de autores (2006): Material básico de la Maestría en Ciencias de la Educación, Módulo II, segunda parte, ISBN 959-13-1431-0, Editorial Pueblo y Educación, La Habana
20. \_\_\_\_\_(2007): Material básico de la Maestría en Ciencias de la Educación, Módulo III, tercera parte, tema: Taller de tesis, p. 71-94, ISBN 978-959-13-1551-9, Editorial Pueblo y Educación, La Habana
21. \_\_\_\_\_ (2000): Material Básico del curso "Módulo Pedagógico para la Formación y Desarrollo de Habilidades, Hábitos y Capacidades. IPLAC.
22. Consejo de Ministros.(2004): Estrategia Nacional de Preparación y Superación de los Cuadros del Estado y del Gobierno y sus Reservas
23. Cook, Vivian. (1996): "Second Language Learning and Language Teaching. Second Edition. Printed by JW Arrowsmith LTD, Bristol. Great Britain.
24. Cortés Moreno, Maximiliano. (2000): Guía para el profesor de idiomas. Didáctica del español y segundas lenguas. Barcelona. España.
25. Crespos Michael, Geoghegan et.al. (1993): inglés para todos. Correspondencia Comercial. Ediciones Larousse, S.A.de C.V.
26. Cuenca Sánchez, Osiris. (2000): La Capacitación en las Empresas. Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya". Holguín.
27. Díaz Santos, G. (2000): "Hacia un enfoque interdisciplinario, integrador y humanístico en la enseñanza del inglés con fines específicos (EIFE): un sistema didáctico" artículo

derivado de tesis presentada en opción al grado científico de Dr. C. Pedagógicas,  
Universidad de la Habana, Cuba

28. Diccionario Filosófico Herdes(2000), Versión Digital
29. Duckworth, Michael. (1992): First Class. English for tourism. Oxford University Press
30. Dudley-Evans, Tony. (1998): Developments in English for Specific Purposes: A multi-disciplinary approach. Cambridge University Press. (Forthcoming)
31. Durdelet, Bruno.(1997): La comunicación, herramienta de la empresa.(manual) Ediciones Granica, S.A. España.
32. EHT Nuevos Horizontes.(2007): Misión y visión de la institución
33. \_\_\_\_\_, Departamento de Idiomas. (2007): Estrategia para la gestión de la formación idiomática con fines ocupacionales de los recursos humanos del turismo en el Destino Holguín 2007-2009
34. \_\_\_\_\_ (2008): Balance del cumplimiento de los objetivos del 2007
35. \_\_\_\_\_(2007): Estrategias de superación Cuadros y Reservas EHT Nuevos Horizontes para el 2007-2009)
36. Ellis, G. y Sinclair, B. (1995): Learning to Learn English. A course on Learner Training, Cambridge University Press.
37. Finocchiaro, Mary. (1989): The Functional-notional approach: from theory to practice. Combinado poligráfico "Juan Marinello"
38. FORMATUR (2007): Resolución No.187 del 2007 sobre el desempeño idiomático y los descriptores para los calificadores de cargo en el sector del turismo, La Habana
39. García Gutiérrez, Aurora, (2002): Estructura de las habilidades de la Disciplina de Formación Pedagógica. Holguín
40. García, G. A, Sánchez G., López F (2003): Modelo pedagógico para la formación y desarrollo de hábitos, habilidades y capacidades. Material base para curso corto en Ecuador. ISP José de la Luz y Caballero. Holguín
41. Gatehouse, K. (2001): Key Issues in English for Specific Purposes (ESP) Curriculum Development. The Internet TESL Journal, 7(10), Oct. 2001, [Documento en línea] [www.cybertrail.com](http://www.cybertrail.com), [Consultado 7 de mayo de 2007]
42. Geoghegan, Crispin Michael et. al (1993): Inglés para Todos. Correspondencia Comercial. Ediciones Larousse, S.A de C.V.

43. Grant, David y McLarty, Robert. (1995): Business Basics. Libro de Texto y Cuaderno de Trabajo. Oxford University Press
44. Grijalbo (1997): Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado. Barcelona, España.
45. Harding, LT Keith y Henderson, Paul. (1996): High Season. English for the Hotel and Tourist Industry. Cambridge University Press. Londres
46. Hernández Fernández, M.A. et.al. (1993): Hacia una eficiencia educativa. Ed. Instituto Superior Tecnológico "América" e Instituto Superior Pedagógico para la ETP. Dpto. Editorial del Ejército Sangolquí, Valle de los Chillos,
47. Hutchinson, T & Waters, A. (1999): English for Specific Purposes: A learner-centered Approach. Cambridge. Cambridge University Press. Thirtieth Edition
48. Irizar Valdés, A. (1996): El Método en la Enseñanza de Idiomas. Editorial de Ciencias Sociales. La Habana,
49. Johns, Ann M. & Dudley-Evans, Tony. (1991): English for Specific Purposes: International in Scope, Specific in Purpose. TESOL Quarterly
50. Johnson, William A. et.al. (1998): The Sociology Student Writer's Manual. Prentice Press-Hall, Inc.
51. Jones, Leo. ( 1998 ): Welcome. English for the travel and tourism industry. Cambridge University Press
52. Jones-Macziola, Sarah. (1993): Getting Ahead. A communication skills course for Business English. Cuaderno de Trabajo y Libro de Texto.
53. Keller, Arnold (2001): Ideas into Action: becoming a professional writer. Pearson Education, Canada Inc.Toronto, Ontario.
54. Korotkina, Irina. ESP: what's that and what's Up? [documento en línea] <http://archive.1september.ru/eng/2005/03/2.htm> [consultado: 30 junio 2005]
55. Labarrere, Alberto. (1994): Pensamiento. Análisis y autorregulación de la actividad cognoscitiva de los alumnos. Ángeles Editores, México D.F.
56. La Formación académica y la Práctica pedagógica. Instituto colombiano para el fomento de la educación Superior. (Sala especializada ISPH)
57. Language Learning. [Documento en línea] [strategy.http://edutechwiki.unige.ch/en/Language\\_Learning\\_strategy](http://edutechwiki.unige.ch/en/Language_Learning_strategy). [Consultado: 29 de octubre de 2007]

58. Laurence, Anthony: English for Specific Purposes: What does it mean? Why is it different? Dept. of Information and Computer Engineering, Faculty of Engineering. Okayama University of Science, 1-1 Ridai-cho, Okayama 700, Japan. anthony 'at' ice.ous.ac.jp [documento en línea] [www.antlab.sci.waseda.ac.jp/abstracts/ESParticle.html](http://www.antlab.sci.waseda.ac.jp/abstracts/ESParticle.html) [consultado: 28 mayo 2005]
59. Lixin Li Theoretical Base and Problems in Business English Teaching in China [documento en línea] [www.esp-world.info/Articles\\_8/Li.htm](http://www.esp-world.info/Articles_8/Li.htm) - 123k [consultado: 26 junio 2005]
60. Machín Armas, P. y Fonseca Aliaga, A. (2007): Nice Stay! English for the Hotel Reception and Housekeeping Staff, Escuela de Hotelería y Turismo Nuevos Horizontes, Holguín
61. Medina Betancourt, A.R. & Fernández Calzadilla, A.L. (2006): Improve your Methodological Technical Register with more than 600 Terms. Instituto Superior Pedagógico "José de la Luz y Caballero". Holguín
62. Medina Betancourt, A. (2004): Modelo de competencia metodológica del profesor de inglés para el perfeccionamiento de la dirección del proceso de enseñanza-aprendizaje en el nivel medio, tesis presentada en opción al grado científico de Dr. C. pedagógicas, Instituto Superior Pedagógico José de la Luz y caballero, Holguín.
63. \_\_\_\_\_ (2006): Didáctica de los idiomas con enfoque de competencias: ¿Cómo enseñar el Castellano y las lenguas extranjeras en cualquier nivel de educación. Ediciones CEPEDI. Colombia.
64. Neil, Naiman. (1988): El Enfoque Comunicativo. (Conferencia desarrollada en la Ciudad de Santa Clara. (s. e.)
65. Nixon, U. (1995): Developing Appropriate Materials: The Vietnam Project, en The Internet TESL Journal, 33 (3), July 1995, [Documento en línea]a <http://iteslj.org> [Consultado 4 de enero 2007]
66. Nunan, David (1991): "Language Teaching Methodology: A textbook for Teachers". Macquarie University. U.S.A.
67. ----- y Clarice Lamb.(1996):"The Self Directed Teacher: Managing the learning Process" Cambridge University Press. Printed in the U:S:A:
68. Océano Uno Color. ( 1997): Diccionario Enciclopédico.
69. Oxford, R. (2001): Integrated Skills in the ESL/EFL Classroom. ERIC Digest. EDO-FL-01-05. <http://www.cal.org/eric>. ( Consultado de Internet mayo de 2002)

70. Pereira, Francisco (1996): La educación a Distancia en América Latina, La Habana
71. Pozo, J. I. (1996): Aprendices y maestros. La nueva cultura del aprendizaje. Madrid: Alianza Editorial,
72. Pupo Ferrás, S. (2006): Procedimiento general para la formación idiomática de los trabajadores del turismo en el destino turístico de Holguín. EHT "Nuevos Horizontes", Holguín. 63 h. (Proyecto de investigación)
73. Repilado Ramírez, Faustino L. (1997): Fundamentos Didácticos para un Proceso de Enseñanza-Aprendizaje Participativo. Centro de Estudios de Educación Superior "Manuel F. Gran" Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.
74. Resolución No. 124/07 del Ministerio de Turismo: REGLAMENTO PARA EL TRABAJO CON LOS CUADROS DEL MINTUR
75. Resolución 60/06 del MINTUR: Adecuación de la resolución 29/06 del MTSS
76. Resolución 29/06, Ministerio el Trabajo y seguridad Social (MTSS): Reglamento para la planificación, organización,, ejecución y control del trabajo de la capacitación y desarrollo de los recursos humanos en las entidades laborales, Gaceta oficial de la República, La Habana, enero 2006
77. Revell, Rod y Stott, Trish. (1988): Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry. Oxford
78. Revista Cuadernos de Pedagogía (Soporte magnético) (Biblioteca)
79. Revista Educación de la Universidad de Costa Rica. Vol. 23 Número especial. 1999
80. Richard-Amato, Patricia A. (1988): "Making it Happen. Interaction in Second Language Classroom. From Theory to Practice". Longman Inc. New York. U.S.A
81. ----- (1996): "Making it Happen. Interaction in Second Language Classroom. From Theory to Practice". Second Edition. Longman Edition. U. K.
82. Richards, J. y Rodger, T. S. (1986): Approaches and Methods in Language Teaching. A Description and analysis, Cambridge University press, UK
83. Rivera Pérez, Santiago Jorge. (2001): Modelo Teórico de la enseñanza sistémico-comunicativa para el desarrollo de la habilidad de comprensión de lectura en inglés en el nivel medio (superior). Tesis Doctoral. ICCP. La Habana. Cuba.
84. Rivers, Wilga M. (1977): A Practical Guide to the Teaching of English: Communicating Cambridge, Mass. Urbane III. USA.

85. Romero Escobar, Argelina. (1994): Comunicación y enseñanza de la lengua. Revista Educación. No. 86. MINED. Ciudad de La Habana. Cuba.
86. Sayas, A.. (2007): Modelo para el desarrollo de la Lectura Intensiva a través de cuentos en la Disciplina Práctica Integral del Inglés. Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Instituto Superior Pedagógico de Matanzas. Cuba.
87. Silvestre Oramas, Margarita, et. al. (2000): Teoría y Práctica de la elaboración de los libros de texto. Expos Editores. México.
88. Silvestre Oramas, Margarita y José Zilberstein Toruncha. (2002): Hacia una Didáctica Desarrolladora. Editorial Pueblo y Educación.
89. Stevens, P. (1988): ESP after twenty years: A re-appraisal. In M. Tickoo (Ed.), ESP: State of the art (1-13). SEAMEO Regional Language Centre.
90. Sysoyev P.V. (2000): Developing an English for Specific Purposes Course Using a Learner Centered Approach: A Russian Experience. [sysoyev \[at\] pvs.tambov.ru](mailto:sysoyev[at]pvs.tambov.ru) [documento en línea] [consultado: 15 agosto 2005]
91. Talízina, N. (1988): Psicología de la enseñanza. Ed Progreso. Moscú
92. Tarnopolsky, O. (2004): Sustained Content for Business English Programs: Structuring, Selecting, and Implementing Learning. Ukraine.  
[Http://alumni.iatp.org.ua/publications/files/2004042812520868.rtf](http://alumni.iatp.org.ua/publications/files/2004042812520868.rtf). Consultado de febrero de 2008
93. Tribble, Ch.: Writing. (1996): Language Teaching: A Scheme for Teacher Education. Oxford University Press.
94. Vigotsky, L. S. (1925-1933): Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores. La Habana: Editorial Científico – Técnica (1987)
95. Vigotsky, L.S (1925-1933): Pensamiento y Lenguaje. Editorial Pueblo y Educación. (1982)
96. Zilberstein Toruncha, J. y Silvestre Oramas, M. (2002): Hacia una Didáctica Desarrolladora, Editorial Pueblo y educación, La Habana.

## ANEXO I

### GUÍA PARA EL ANÁLISIS CRÍTICO DE LOS DOCUMENTOS

Objetivo: Valorar, con enfoque crítico, la medida en que los documentos relacionados con la capacitación idiomática y los niveles de desarrollo de la competencia comunicativa en inglés como lengua extranjera, en particular la habilidad de redactar, satisfacen las expectativas sociales

1. Presencia de los elementos relacionados con la capacitación
2. Nivel de jerarquía otorgada a la capacitación en general y a la idiomática en la lengua extranjera en particular
3. Concepción que se asume sobre la capacitación idiomática
4. Nivel de precisión en las diferentes áreas de la comunicación en lengua extranjera
5. Posibilidad de satisfacción de las necesidades comunicativas profesionales en lengua extranjera por los directos
6. Niveles de formación y desarrollo de la habilidad de redactar documentos de negocio

## ANEXO II

### Cuestionario

El Departamento de Idiomas de la EHT "Nuevos Horizontes" con motivo de organizar un curso especializado en correspondencia de negocio en inglés para directivos y funcionarios del turismo está realizando este cuestionario para que se adecue a sus necesidades y expectativas.

Para ello necesitamos que respondan algunas interrogantes y les agradecemos la gentileza por su colaboración.

Gracias

I- Datos generales:

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

Puesto de trabajo: \_\_\_\_\_

Tipo de instalación o empresa:

\_\_\_\_\_

Especialidad de graduado: \_\_\_\_\_

Experiencia en el cargo \_\_\_\_\_

1. ¿Sostiene Ud. como Directivo del Turismo correspondencia de negocios en inglés con sus clientes (cartas, e-mails, etc.)? ¿Con qué frecuencia?
2. ¿Su institución requiere sostener correspondencia de negocios en inglés con sus clientes y/o socios?
3. ¿Qué importancia tiene, o pudiese tener para usted poder mantener una comunicación escrita en idioma inglés?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4 ¿Qué tipo de proformas usted utiliza para establecer la comunicación escrita con sus clientes y/o socios de negocio? Marque con una X entre las que se le plantean a continuación:

Proformas	Para qué lo utiliza	Cuándo la utiliza.
Cartas		
Memo		
postales		

notas		
fax		
e-mail		
Otras, cuáles		

5. ¿Qué pasos sigue para elaborar la forma de comunicación escrita que más utiliza? Diga a cuál se va a referir.

6. En la correspondencia escrita en inglés; ¿se podrán tener en cuenta las características del destinatario?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

a. De responder afirmativamente, diga cómo.

---



---



---



---

7. ¿Cómo se puede lograr de forma escrita, en inglés, el énfasis de las ideas que queremos transmitir?

---



---



---

8. ¿Qué condiciones cree que necesita para mejorar la comunicación escrita en inglés? \_\_\_\_\_

---



---



---

9. ¿Qué recursos cree que necesita para mejorar la comunicación escrita en inglés? \_\_\_\_\_

---

---

---

10. ¿Cuáles considera que sean los principales problemas que se le presentan cuando trata de comunicarse en inglés de forma escrita? Marque con una X entre los que se mencionan a continuación.

- Desconozco la tipología de proformas a utilizar en la correspondencia de negocios.
- Pobre dominio del lenguaje técnico a utilizar para la correspondencia de negocios.
- No domino la estructura de los distintos tipos de correspondencia.
- Tengo dificultades con la redacción en inglés.
- No sé cómo redactar de forma tal que pueda establecer la empatía con el interlocutor.
- Presento dificultades para ordenar las ideas centrales y secundarias dentro el texto.
- Tengo problemas de exactitud en lo relacionado con:

La gramática

La ortografía

El léxico

La estética del documento

Los signos de puntuación

- No cuento con un manual u otro tipo de texto a mi alcance que me oriente cómo redactar correspondencia de negocios.
- Otros (mencionar)

## Anexo III

### Resultados de la encuesta

Se aplicó un cuestionario (VER ANEXO 2) Con el objetivo de determinar:

- los puestos de trabajo dentro de los directivos del turismo que requieren de la comunicación escrita,
- la tipología y géneros de correspondencia escrita que utilizan para establecer la comunicación escrita,
- necesidades relacionadas con el aprendizaje de distintas formas de correspondencia de negocio para establecer la comunicación escrita con los clientes,
- las dificultades más relevantes que reconocen al poder establecer la correspondencia de negocios.

La encuesta se aplicó luego de haber realizado una valoración de los documentos rectores que rigen la capacitación en general para trabajadores y directivos, y en específico, la capacitación idiomática; se realizó en distintos momentos y a diferentes directivos y especialistas del sector turístico. Se seleccionaron a un total de cuarenta sujetos; con una composición representativa que recoge los principales puestos de trabajo donde se desempeñan los directivos del turismo en el territorio. La misma se compone de la forma siguiente: administradores o gerentes 9 (22.5%); Jefe Relaciones Públicas 3 (7.5%); Especialistas Comerciales 4 (10%); Jefes de Reservas 3 (7.5%); Representantes 4 (10%); Jefes de ventas 4 (10%); Directores Económicos 2 (5%); Directores Comerciales 4 (10%); Director de Operaciones 1(10%); Jefe de Grupo 1 (2.5%); directivos seleccionados por Gaviota que cursan el Diplomado Básico en la EHT 6(15%). También existe representatividad en la selección de las empresas del turismo: Agencia de Viajes del MINTUR, 17.5%; Agencia de Viajes de Gaviota, 7.5%; rentadores de autos, 5 %; Hoteles Cubanacán, 27.5%; Palmares, 10%; Islazul, 12.5%; Hoteles de Gaviota, 20% y Oficina del Delegado, 2.5%. En el total del grupo selecto, se encuentra un 17.5% de directivos pertenecientes a las direcciones territoriales, tanto de Gaviota, como del MINTUR.

En la muestra de directivos seleccionada, predominan las especialidades de graduados siguientes: Ingenieros Industriales, 32.5%; Licenciados en economía, 17.5%; Licenciados en Educación, 12.5%; Licenciados en Lengua Inglesa, 10%. El promedio de experiencia en el cargo de los encuestados es de 5.25 años.

El instrumento aplicado contempla un total de diez ítems, los que arrojaron los resultados siguientes:

El 97.5% de los encuestados sostiene correspondencia de negocios con los clientes, unos con más frecuencia que otros; entre los que sostienen la correspondencia con más frecuencia, se encuentran los comerciales, jefes y especialistas de reservas, representantes y Jefes y especialistas de Relaciones Públicas, sobre todo los de hoteles. Los de instituciones extra hoteleras, como Palmares, la comunicación es muy esporádica. De igual forma, en un 97.5%, todas las instituciones del turismo requieren de la comunicación escrita en inglés para el establecimiento de negocios con los clientes.

En un alto por ciento, de los encuestados dan una alta importancia al establecimiento de la correspondencia escrita con los cliente; y argumentan, entre otras razones: Les permite ampliar y diversificar las oportunidades de contactos con los clientes; la base de la comunicación con los clientes de algunos es por escrito fundamentalmente (comerciales y Reservas); les ofrece múltiples ventajas comunicativas; lo utilizan también en su comunicación con francófonos y germánico, pues es una lengua universal; la mayoría de los turoperadores radican en el extranjero y se hace necesario mantener una comunicación permanente con ellos; por esta vía se puede establecer relaciones de coordinación e información y propaganda de los productos en oferta, lo que facilita el trabajo y sus resultados; se puede dar respuesta a reclamaciones y quejas de los clientes; cuando el directivo puede realizar la comunicación escrita sin la necesidad de un intermediario que lo haga por él (o ella), podrían expresar realmente sus criterios acerca de temas o asuntos que en ocasiones son bastante delicados; contribuye a mejorar las relaciones con los clientes; para conocer las expectativas y opiniones de los clientes; para llenar formularios y otros documentos.

Las preformas más usadas por los encuestados para establecer la correspondencia de negocios con los clientes, en primer lugar lo constituye el correo electrónico o e-mail en un 100%; le siguen las cartas, (72.5%); el fax, (52.5%); las notas, (50%); las postales, (37.5%); y el Memo, con un 32.5%. Entre las funciones más frecuentes del por qué y para qué se utilizan las preformas mencionadas están: Dar respuesta a solicitudes, quejas y reclamaciones de los clientes; para brindar información relacionada con las instalaciones y sus servicios; para hacer invitaciones, para dar atención diferenciada (en el caso de las postales); para informar de algún cambio en los servicios o itinerarios cuando éstos existan; para recibir y coordinar solicitudes de reservas, o para denegarlas; para conocer los criterios que tienen los clientes relacionados con

las instalaciones y sus servicios en general; la menos frecuente es hacer reenvío por escrito a ejecutivos centrales que sostienen relaciones con empresa extranjeras y necesitan de la opinión de los escaños intermedios en los territorios.

En cuanto a los pasos a seguir para la redacción del correo electrónico, el más usado por los encuestados, no se observan dificultades en señalar los componentes esenciales del mismo y la mayoría expresa que se debe ser preciso y breve en la redacción del mismo.

El 80% de los sujetos encuestados consideran importante las características del destinatario al redacta la correspondencia de negocio. Entre las características más importantes a considerar se refieren: tipo de mercado, origen del destinatario, posición social, costumbres, forma de vida, si es un cliente repitente, si es VIP; su relación con la instalación (un turoperador, un empresario de negocios con la institución, sus requerimientos y necesidades, entre otros.

Plantean lograr el énfasis de ideas, según los sujetos encuestados, se debe: declarar con claridad el objetivo del documento y transmitir al cliente la idea principal desde el mismo inicio, colocando la idea principal como oración tópico; teniendo en cuenta la persona hacia quien va dirigido, conocer el alcance del documento; dominar las condiciones del negocio; dar la mayor cantidad de ejemplos prácticos; repetir o iterar ideas; ser precisos; seleccionar el vocabulario adecuado; utilizar adecuadamente los signos de puntuación y de mecánica de la redacción , tales como comillas, subrayado, las mayúsculas. Se sugiere además, ser breves y exactos.

Para redactar adecuadamente, citan condiciones y recursos necesarios como las que se refieren a continuación:

- Recibir capacitación específica sobre el tema: cursos de postgrado o talleres donde puedan ampliar sus conocimientos relacionados con la gramática, estilos y composición e textos según el destinatario;
- Incrementar la superación idiomática, con énfasis en la gramática y en el léxico técnico, relacionado con la correspondencia de negocios
- Tener a su alcance y disposición: computadoras con sistema de traducción y diccionarios, con internet e e-mail; otros medios audiovisuales como videos; también refieren la necesidad de tener a su alcance materiales impresos o digital, tales como libros, folletos, manuales, programas de estudio, guías diccionarios, para tenerlos como consulta;

- Mantener una comunicación sistemática con los clientes angloparlantes, de modo tal que al formar la habilidad, ésta no se pierda;
- Necesidad de mantener una autosuperación constante, dirigida a conocer costumbres, hábitos, y cultura general de las regiones de procedencia de los clientes, específicamente, de los angloparlantes e interactuar con otros compañeros dentro de la instalación para el intercambio de ideas y conocimientos.

Las insuficiencias más frecuentes que reconocen al redactar o para poder redactar la correspondencia son las siguientes: Problemas con la exactitud, (92.5%), donde influye con más énfasis la gramática con un 82.5 %; pobre dominio del lenguaje técnico a utilizarse para establecer la correspondencia de negocios (82.5%); no dominio de las estructuras de las diferentes proformas (52.5%)y establecer la empatía con el cliente, 42.5%. Por otra parte, el 92.5 % de los encuestados refieren la necesidad de un manual u otro tipo de texto a su alcance que les oriente cómo redactar la correspondencia de negocio.

Se infiere de los datos obtenidos en esta encuesta; primeramente, que un alto porcentaje de las instituciones e instalaciones del turismo requieren de la correspondencia de negocios con clientes actuales o prospectos para cumplir diferentes funciones comunicativas que van desde dar respuestas a solicitudes, quejas, sugerencias, reclamaciones, informaciones, hasta llegar a hacer confirmación de prestación de servicios. Se puede observar el reclamo de directivos, funcionarios y especialistas de desarrollar la habilidad de redactar la correspondencia de negocios con efectividad para hacer su labor más competitiva, basado en las insuficiencias y carencias que aún poseen relacionadas con el campo que se trata en esta investigación. Finalmente, se infiere la necesidad de que los sujetos mencionados tengan a su alcance materiales acompañados de la correspondiente metodología para que los guíen en su aprendizaje, o para que les sirva de consulta.

## Anexo IV

### Guía de observación

#### Indicadores para la observación

1. Frecuencia en la que se le imponen al directivo necesidades comunicativas de manera escrita
2. Tipo de correspondencia escrita que se le presenta como necesidad al directivo
3. Estrategias que utilizan los directivos para resolver las necesidades comunicativas escritas
4. Niveles de satisfacción de las necesidades comunicativas escritas
5. Niveles de motivación que muestran los directivos para el perfeccionamiento de la habilidad de redactar en inglés

Para realizar la observación, el investigador se personó en ....

Escenario

Momento o fecha Cuándo y por qué

Cantidad de sujetos observados

Breve descripción de los indicadores