

INSTITUTO SUPERIOR PEDAGOGICO

“José de la Luz y Caballero”

HOLGUIN

**TESIS EN OPCIÓN AL TÍTULO ACADÉMICO
DE MASTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

MENCION EN EDUCACIÓN TÉCNICA Y PROFESIONAL

**EL DESARROLLO DE LA COMPETENCIA COMUNICATIVA AUDIO-ORAL EN INGLES DEL
PERSONAL DE RECEPCIÓN HOTELERA DEL TURISMO**

Lic. Pedro Antonio Machín Armas

Holguín

2008

INSTITUTO SUPERIOR PEDAGOGICO

“José de la Luz y Caballero”

HOLGUIN

**TESIS EN OPCIÓN AL TÍTULO ACADÉMICO
DE MASTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

MENCION EN EDUCACIÓN TÉCNICA Y PROFESIONAL

**EL DESARROLLO DE LA COMPETENCIA COMUNICATIVA AUDIO-ORAL EN INGLES DEL
PERSONAL DE RECEPCIÓN HOTELERA DEL TURISMO**

Autor: Lic. Pedro Antonio Machín Armas

Tutor: Dr. C Alberto Román Medina Betancourt

Holguín

2008

Agradecimientos

A mi admirable tutor y profesor de toda mi carrera, por enseñarme a perseverar y por alentarme siempre,

A mis profesores de la Maestría, por su guía y contribución al logro de este fin,

A Sonnia y a todos mis compañeros de departamento, por el apoyo brindado,

A todos aquellos que de alguna manera indirecta colaboraron con el resultado de esta investigación.

Dedicatoria

Para mis hijos y Esposa, por la dedicación que les debo y que esta obra me ha tomado.

A la memoria de mis padres y de mi hermano por el ejemplo a mi legado.

SINTESIS

La exigencia social de universalizar el proceso de capacitación idiomática desde la empresa, facilitando el proceso continuo de preparación y la instrumentación de un aprendizaje masivo, requiere de un modelo flexible. Como alternativa para resolver las insuficiencias en el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en inglés de los trabajadores recepcionistas del sector turístico, se realizó una sistematización teórica de las categorías vinculadas al objeto de investigación.

El ajuste que se realiza de la concepción de la enseñanza del inglés para fines ocupacionales ofrece una guía para conocer hacia dónde y cómo conducir el proceso de aprendizaje para el desarrollo comunicativo. Lo anteriormente referido y el análisis evolutivo de teorías lingüísticas y sobre el aprendizaje condujeron, mediante la aplicación de métodos teóricos, a la determinación de los fundamentos básicos del aporte el cual consiste en una metodología para el desarrollo continuo de la competencia comunicativa audio-oral en inglés.

La metodología se sustenta en un modelo de aprendizaje para fines específicos que enfatiza en los procesos cognoscitivos y se complementa con el aprendizaje desarrollador para aprovechar el efecto facilitador de aspectos ambientales. La novedad científica consiste en las nuevas relaciones que se establecen entre los componentes de la metodología y su interacción dinámica. Estas relaciones dan igualdad jerárquica en la atención a lo afectivo-motivacional, lo cognitivo y lo meta-cognitivo, con énfasis en la orientación, la mediación, la interacción y la cooperación que propician las condiciones del entorno profesional. De este modo se dinamizan la participación y la meta-cognición que favorecen el auto-perfeccionamiento permanente de la comunicación audio-oral.

Su factibilidad fue corroborada mediante el método criterio de especialistas el cual reflejó muy buena aceptación, y a través de una experiencia pedagógica con la aplicación parcial que evidenció transformaciones en los sujetos.

INDICE

Contenido	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. CARACTERIZACIÓN TEÓRICA Y PRAXIOLÓGICA DEL PROCESO COMUNICATIVO PROFESIONAL CENTRADO EN EL DESARROLLO DE LA COMPETENCIA COMUNICATIVA AUDIO-ORAL DEL INGLÉS PARA FINES OCUPACIONALES	8
1.1 Principales posiciones teóricas sobre la comunicación y la enseñanza-aprendizaje del Inglés para Fines Ocupacionales (IFO)	8
1.1.1 La comunicación para fines ocupacionales en un entorno profesional como actividad	9
1.1.2 Principales concepciones sobre la enseñanza del Inglés para Fines Ocupacionales	11
1.1.3 Evolución de las concepciones que han incidido en el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral	14
1.1.4 Aproximación a un enfoque que promueve la autonomía del estudiante para el desarrollo de la competencia comunicativa en inglés como lengua extranjera con fines ocupacionales	18
1.1.5 La competencia comunicativa audio-oral para fines ocupacionales	24
1.2 Estado actual para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral del idioma inglés en el personal de Recepción Hotelera	29
1.2.1 Concepciones metodológicas de la enseñanza-aprendizaje del IFO para el desarrollo de la competencia comunicativa en las Escuelas del Sistema Nacional para la Formación del Personal para el Turismo	29
1.2.2 Estado actual de la competencia comunicativa audio-oral de los profesionales de la Recepción Hotelera	32
CONCLUSIONES PARCIALES	37
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA COMPETENCIA COMUNICATIVA AUDIO-ORAL EN IDIOMA INGLÉS DEL PERSONAL DE RECEPCION HOTELERA	38
2.1 Fundamentos que sustentan la metodología para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral del inglés en los profesionales de Recepción Hotelera	38
2.2 Componentes de la metodología para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en inglés para fines específicos ocupacionales	48
2.3 Orientaciones para la aplicación de la metodología para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en inglés	61

2.4 Valoración de la factibilidad de la Metodología para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en inglés a través de Talleres de reflexión crítica y construcción colectiva y de su aplicación parcial	66
2.4.1 Talleres de reflexión crítica y construcción colectiva	66
2.4.2 Valoración a través de una experiencia de aplicación parcial de la metodología propuesta	70
CONCLUSIONES PARCIALES	77
CONCLUSIONES GENERALES	78
RECOMENDACIONES	80
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

INTRODUCCION

Constituye una aspiración del estado y en especial del Ministerio del Turismo, que los trabajadores y cuadros de este sector tan importante para la economía tengan dominio de más de una lengua extranjera. La Resolución No. 60 de 2006 así lo establece en su anexo No. 1, al plantear dentro de sus objetivos la universalización del proceso de capacitación desde las propias empresas, facilitando un proceso continuo de preparación y la instrumentación de un aprendizaje masivo de idiomas extranjeros. Añade además, que para alcanzar estos objetivos se debe adoptar un modelo flexible que se instrumente en todas las instalaciones de modo que sea asimilado por los trabajadores y se empleen diversas vías en el estudio del idioma.

La capacitación idiomática en este sector constituye un gran reto si se tiene en cuenta que el aprendizaje de una lengua extranjera es un proceso complejo y prolongado, lo cual realmente se contrapone al hecho de que el desarrollo acelerado del turismo exige un aprendizaje emergente pero eficiente. El sistema de la lengua es muy amplio y complejo, por lo que se necesita delimitar con certeza el contenido objeto de apropiación requerido. Tampoco puede quedar al margen la determinación de los métodos y medios más eficaces según los objetivos del proceso.

El caso que ocupa esta investigación lo constituye el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en idioma inglés para un desempeño ocupacional en el campo de actuación de la Recepción Hotelera. Es un escenario de contacto frecuente en los servicios al cliente que demanda la producción de un discurso fluido y apropiado, donde además de inquirir e informar es preciso explicar, evaluar, opinar, persuadir y mostrar empatía..

A través del diagnóstico idiomático de los trabajadores del sector en el territorio de Holguín, se conoció que un 43% de los recepcionistas hoteleros no ha desarrollado la adecuada competencia comunicativa

audio-oral en inglés que demanda su desempeño profesional. Mediante la aplicación de instrumentos empíricos (anexos 1 al 11), se ha podido determinar la existencia de:

- Baja motivación hacia el estudio y aprendizaje del idioma inglés en un 39 % de los entrevistados (anexo 2)
- Pobre desarrollo de la meta-cognición para el estudio y aprendizaje del idioma dentro de la función reguladora ejecutora en más del 60% de los entrevistados (anexo 4)
- Insuficiencias en el diagnóstico y la orientación de la actividad cognitiva y meta-cognitiva para la eficacia del aprendizaje por parte de los docentes
- Carencia de una instrumentación práctica metodológica que se ajuste a las condiciones y necesidades de aprendizaje del idioma por el obrero en este sector.

El aprendizaje masivo de lenguas extranjeras por los trabajadores del turismo a través de una superación continua requiere acciones que garanticen el perfeccionamiento de la comunicación, para gradualmente lograr un servicio más eficiente al cliente. Ello exige la comprensión adecuada, el dominio de las funciones comunicativas específicas para la actividad, con la selección apropiada del vocabulario convencional, la pronunciación comprensible, el uso correcto de las estructuras y frases seleccionando el registro adecuado para la comunicación al nivel del discurso.

Dadas las insuficiencias prácticas mencionadas, se realizó una revisión bibliográfica donde se aprecia una amplia sistematización en el campo de la enseñanza del Inglés para Fines Específicos (IFE). En el ámbito internacional, entre otros, se destacan Nixon, U. (1995); Sysoyev, P. (2000); Gatehouse, K. (2001); Rabbini, R. (2002) y otros, quienes enfatizan en aspectos relacionados con el diseño curricular prevaleciendo la determinación de objetivos contenidos y medios y más limitado con respecto al cómo, es decir los procedimientos.

Clásicos como Hutchinson, T. y Waters, A. (1987); Strevens, P. (1988); Dudley-Evans, T. (1998); Robinson, P. (1991) definen las características de la enseñanza del IFE. Hutchinson y Waters (1987) expresan que: "...el IFE es un enfoque centrado en el aprendizaje donde todas las decisiones sobre este proceso se fundamentan en las necesidades de los estudiantes" (traducción del autor). Como se observa, dado el contexto en que se hace este planteamiento, se absolutiza el factor individual y no refieren la necesidad social. Por otro lado, mencionan un enfoque centrado en el aprendizaje cuando aún son escasas las evidencias empíricas en los sistemas de tareas de aprendizaje que se crean. Sin embargo, Ellis, G. y Sinclair, B. (1995) presentan una experiencia para enseñar a aprender pero que se ajusta a condiciones ajenas a la realidad del objeto de esta investigación y que se basa solamente en la necesidad individual.

En la exploración bibliográfica hecha a nivel nacional se destacan varias investigaciones realizadas en universidades, facultades de ciencias médicas y el Sistema de Escuelas de Turismo del país, por: Díaz Santos, G. (2000); Puig Espinosa, S. (2001); Bueno Velasco, C. y Hernández Más, M. (2002); Cabrera, A. (2004); Palomino, A. (2004); Rosa Jiménez, G. (2004); Pupo Ferrás, S. (2006); Rodríguez Mestre, A. (2007), y otros. Se percibe un mayor esfuerzo también en el diseño curricular y la elaboración de materiales para la enseñanza. Son limitadas las referencias al cómo. Es decir; aún cuando aparecen trabajos que promueven las técnicas participativas, la interdisciplinariedad, modelos didácticos para perfeccionar los cursos y ejercicios destinados al desarrollo de la expresión oral, son escasas las referencias a aspectos motivacionales, afectivos y al desarrollo de estrategias de aprendizaje cognitivas y meta-cognitivas.

El sistema de tareas de aprendizaje es limitado con respecto a actividades que desarrollan el autoaprendizaje en los libros, materiales didácticos y folletos que se crean. Aunque se han elaborado algunas metodologías (Lozano Dieguez, M. 2002; Ramírez Berdud, I. 2004; Medina, O. 2008; Zayas, A.

2008), estas no se ajustan a la singularidad del objeto de investigación en el caso que ocupa este estudio. Las búsquedas efectuadas no evidencian la existencia de procedimientos metodológicos o alguna instrumentación práctica para propiciar el autoaprendizaje del inglés con fines ocupacionales en el contexto de esta actividad. Existe la necesidad de sistematizar algunas concepciones sobre la enseñanza-aprendizaje del inglés y su vínculo al contexto del turismo en Cuba. Se requiere de una alternativa para poder dar respuesta a la necesidad de desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral de los recepcionistas hoteleros. Todos los elementos antes explicados conducen al planteamiento del siguiente problema científico:

¿Cómo favorecer el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral del idioma inglés en el personal de Recepción Hotelera?

Como objeto de investigación se plantea el proceso comunicativo profesional en idioma inglés del personal de la especialidad de Recepción Hotelera. La investigación se propone como objetivo la elaboración de una metodología contentiva de un proceder que favorezca el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral del inglés para los trabajadores de la especialidad de Recepción Hotelera. Se establece como campo de acción el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en idioma inglés en el personal de la especialidad de Recepción Hotelera.

Con el propósito de guiar la investigación a través de un proceso lógico, se formulan las siguientes

PREGUNTAS CIENTÍFICAS:

1. ¿Cuáles son las principales posiciones teóricas en cuanto a la comunicación, la lengua y el aprendizaje para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en inglés para fines específicos?
2. ¿Cuál es el estado actual del desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en idioma inglés de los recepcionistas hoteleros en ejercicio?

3. ¿Cómo elaborar una instrumentación práctico-metodológica que favorezca el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en inglés del personal de Recepción Hotelera que tenga impacto en el auto-perfeccionamiento continuo?

4. ¿Cuál es la factibilidad de la metodología para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en inglés del personal de la especialidad de Recepción Hotelera?

Para dar cumplimiento al proceso investigativo se establecieron 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 para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral con fines ocupacionales.

2. Caracterizar el estado actual del desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en inglés de los trabajadores de la especialidad de Recepción Hotelera de entidades turísticas seleccionadas del territorio

3. Elaborar una metodología que favorezca el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en inglés de los trabajadores de la Recepción Hotelera.

4. Corroborar la factibilidad de la metodología para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral del inglés en los trabajadores de la Recepción Hotelera a través de la búsqueda del criterio valorativo e ideas de los especialistas para su enriquecimiento, y de su aplicación mediante una experiencia pedagógica.

En el desarrollo de esta investigación se aplicaron los siguientes métodos y técnicas:

Métodos y técnicas de investigación

Del nivel teórico:

- Análisis-síntesis: Para el procesamiento de la información y en particular las categorías comunicación, competencia comunicativa y las diferentes teorías psicológicas, lingüísticas y enfoques metodológicos en la enseñanza-aprendizaje del inglés para fines ocupacionales y su sistematización.
- Histórico-lógico: Para el análisis evolutivo de las principales teorías lingüísticas, de aprendizaje y el desarrollo de la definición de competencia comunicativa del inglés.
- Modelación con acercamiento al enfoque sistémico estructural funcional: Para la determinación de los componentes que conforman la Metodología que se propone con las interrelaciones (de coordinación o subordinación) que se establecen entre los mismos, así como la dinámica de la interacción e interdependencia. En fin, permite la modelación para crear una representación del proceso de desarrollo de la competencia comunicativa y su estructura funcional sistémica.
- Inducción-deducción: Para la determinación de regularidades y realizar generalizaciones sobre las implicaciones metodológicas de las concepciones sobre la comunicación, aprendizaje y competencia comunicativa. Para explicar los resultados derivados de la aplicación de los instrumentos, técnicas y determinar regularidades en la caracterización del proceso de desarrollo de la competencia comunicativa.

Del nivel empírico:

- Encuestas y entrevistas: Para evaluar las condiciones que desde el punto de vista individual tienen incidencia en el desarrollo de la competencia comunicativa de los sujetos. En este sentido se evalúa el estado motivacional afectivo para el estudio del inglés y la identificación del estado meta-cognitivo para el aprendizaje.

- Observación directa y examen de diagnóstico: Para diagnosticar y caracterizar el estado actual de desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en idioma inglés de los profesionales de Recepción Hotelera en su desempeño.
- Talleres de reflexión crítica y construcción colectiva, y la experiencia pedagógica de aplicación: El primero para someter el aporte a la crítica valorativa, recoger opiniones, enriquecer la propuesta y buscar la valoración de los especialistas sobre la pertinencia de la Metodología y la segunda para valorar su viabilidad a través de una experiencia de aplicación parcial.

El aporte práctico lo constituye una metodología para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral del inglés con impacto en el auto-perfeccionamiento permanente de la comunicación oral de los trabajadores de Recepción Hotelera en su entorno profesional.

La novedad científica consiste en las nuevas relaciones que se establecen entre los componentes de la Metodología y su interacción dinámica, lo cual tiene su base en la sistematización de teorías y enfoques que se realiza. Estas relaciones dan igualdad jerárquica en la atención a lo afectivo-motivacional, lo cognitivo y lo meta-cognitivo, con énfasis en la orientación, la mediación, la interacción y la cooperación que son propiciadas por las condiciones del entorno profesional. De este modo se dinamiza la participación que favorece el auto-perfeccionamiento permanente de la comunicación audio-oral.

La tesis consta de dos capítulos: el primero contiene los aspectos fundamentales relacionados con el marco teórico referencial sobre comunicación, teorías lingüísticas, de aprendizaje y las tendencias sobre la autonomía en el desarrollo de la competencia comunicativa. Además, se incluye el estudio empírico sobre el estado actual del objeto de investigación. El segundo es contentivo de la metodología que se propone como alternativa para el desarrollo continuo de la comunicación audio-oral y la valoración de su pertinencia.

CAPÍTULO I

CARACTERIZACIÓN TEÓRICA Y PRAXIOLÓGICA DEL PROCESO COMUNICATIVO PROFESIONAL CENTRADO EN EL DESARROLLO DE LA COMPETENCIA COMUNICATIVA AUDIO-ORAL DEL INGLÉS PARA FINES OCUPACIONALES

En este capítulo se aborda en un primer epígrafe las concepciones teóricas relacionadas con los aspectos de la comunicación, el Inglés para Fines Específicos (IFE), las teorías lingüísticas y sobre el aprendizaje, así como sus implicaciones metodológicas para la fundamentación del desarrollo de la competencia comunicativa. También se presentan las tendencias de las ideas que promueven la autonomía del estudiante y su incidencia en el desarrollo de la competencia comunicativa. Contiene un análisis histórico-lógico de la evolución de la definición de competencia comunicativa hasta la actual concepción de competencia comunicativa integral. El segundo epígrafe presenta el análisis del estado actual del desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral de los recepcionistas hoteleros, y las concepciones metodológicas para la enseñanza del inglés que predominan en las Escuelas de Hotelería y Turismo.

Es necesario aclarar que el término Inglés para Fines Ocupacionales (IFO) es una de las clasificaciones dentro del Inglés para Fines Específicos (IFE), que además incluye el Inglés para Fines Académicos (IFA). En algunos momentos de esta memoria escrita se hace referencia al IFE por ser la categoría más general que refiere la literatura y en otras al IFO que se ajusta al objeto de investigación.

1.1 Principales posiciones teóricas sobre la comunicación y la enseñanza-aprendizaje del IFO

Se estima prudente iniciar con la categoría comunicación, la esencia de su origen desde el punto de vista filosófico y su consideración como actividad a partir de los aportes de las ideas marxistas y la Teoría de la Actividad Verbal de Leontiev. Se valoran además la concepción sobre el IFO y las implicaciones metodológicas para el proceso de apropiación de una lengua extranjera.

1.1.1 La comunicación para fines ocupacionales en un entorno profesional dado como actividad

Se asume como sustento filosófico esencial para la caracterización de la naturaleza del proceso de la comunicación los fundamentos de la Filosofía Marxista Leninista, la cual corrobora el origen de la comunicación como un producto de las relaciones sociales de los hombres mediante la actividad. Sobre la base de la Teoría Marxista Leninista, la psicología soviética descubre el condicionamiento social de la psiquis humana y el desarrollo de la personalidad, Lomov, B F. (1989).

La actividad del individuo no existe por si sola, sino que se relaciona necesariamente con la de otras personas. Carlos Marx señalaba el papel que desempeñan en la vida del individuo las necesidades de comunicarse con sus semejantes, citado por B. F. Lomov (1989). En su desarrollo individual el hombre adquiere experiencia socio-histórica mediante su propia actividad y mediante la comunicación con otras personas. Carlos Marx escribió: "El desarrollo del individuo se condiciona por el desarrollo de todos los demás individuos con quienes él se haya en comunicación directa o indirecta", citado por el referido autor. Según Marx, "La comunicación es la elaboración de los hombres por otros hombres".

El propio autor refiere que es incorrecto presentar la comunicación y la actividad como dos aspectos independientes de la vida humana. En algunos tipos la comunicación es la actividad misma y se estructura según sus leyes. Esta concepción filosófica es la base metodológica para el estudio de la comunicación de la cual se han derivado importantes teorías como lo son las concepciones de Vigotski sobre aprendizaje y desarrollo de la personalidad en el Enfoque Histórico-Cultural. A la vez las contribuciones de Leontiev, A. A. (1979), quien ofrece una explicación teórica de la naturaleza de la comunicación y su consideración como actividad verbal, que se deriva de la concepción Marxista-Leninista de la actividad. A esta teoría se le denominó Teoría de la Actividad Verbal.

La acción verbal está orientada por un motivo hacia un fin establecido, lo cual se asocia a la solución de un problema. Este proceso consta de tres fases: orientación, planificación y ejecución. Faedo, A. (2003)

expresa que la Didáctica Comunicativa de Lenguas Extranjeras asume la Teoría de la Actividad Verbal de Leontiev desarrollada en el campo de la psicolingüística. Esta teoría posibilita comprender la actividad verbal del estudiante como un acto consciente, planificado y activo en contraposición al mecanicismo inconsciente y repetitivo defendido por el conductismo.

La comunicación se define como la relación entre los sujetos en el transcurso de la cual surge el contacto psicológico que se manifiesta en el intercambio de información, de vivencias afectivas e influencias. La actividad se concibe como el proceso mediante el cual el individuo, respondiendo a sus necesidades, se relaciona con los objetos de la realidad adoptando determinada actitud hacia ellos. Ambas permiten la interacción del sujeto con la realidad cuyo resultado es su propio desarrollo.

Sobre la base de estas concepciones filosóficas, el autor de este estudio considera que el contenido de la comunicación meta está determinado por las características del modo de actuación y del entorno comunicativo. Se incluyen factores individuales y del contexto de situación que comprenden lo afectivo y lo cognitivo sobre la cultura, la historia, la naturaleza y la tecnología donde se mezclan lo universal y lo singular. En el análisis de las necesidades de aprendizaje deben tenerse en cuenta estas condiciones para la determinación del contenido de aprendizaje meta.

La consideración de la comunicación como actividad social permite el establecimiento de concepciones metodológicas con implicaciones en el proceso de enseñanza-aprendizaje de idiomas extranjeros. En el aprendizaje del IFO los estudiantes deben aprender a comunicarse dentro de ese campo de acción para resolver las necesidades de la comunicación en la actividad práctica de su profesión. Su actividad cognoscitiva puede beneficiarse también del influjo comunicativo que recibe en las relaciones interpersonales (en el servicio a clientes, quienes actúan espontáneamente como mediadores del desarrollo de la comunicación. La mediación social ocurre cuando otra persona sirve

de instrumento de mediación para la acción sobre el ambiente. Es el papel del otro en la formación de la conciencia individual, según establece el Enfoque Histórico Cultural.

En el aprendizaje del idioma debe considerarse que se aprende si se asume una actitud consciente en el empeño para dar solución a tareas comunicativas que constituyen en sí actividades comunicativas. De este modo debe enfocarse la organización del contenido comunicativo y el sistema de tareas y procedimientos del proceso. Según Benítez Menéndez, O. (2007), la tarea comunicativa se considera como la célula básica del proceso de aprendizaje de lenguas extranjeras.

1.1.2 Principales concepciones sobre la enseñanza del Inglés para Fines Ocupacionales

A continuación se realiza una breve reseña sobre la definición de la enseñanza del IFE, ajustándose su concepción a las condiciones y objetivos de este proceso para fines ocupacionales en el sector del turismo.

Definición de Inglés para Fines Específicos

Entre los autores clásicos que han dado una definición del IFE se destacan, Hutchinson y Waters (1987); Strevens, P. (1988); Robinson, P. (1991); Dudley Evans and St. John (1997), citados por Gatehouse (2001). Un estudio y reajuste de la definición para la enseñanza del inglés en ciencias médicas lo realizó Bueno, C. (2000), pero que en esencia mantiene las características de las definiciones anteriores y sólo añade una nueva: el hecho de que se proporciona un propósito comunicativo y vacío de información espontáneo entre el profesor y el estudiante. Sin embargo, esto es un requerimiento de la enseñanza comunicativa que es válido también para la enseñanza general de las lenguas extranjeras.

La tendencia en la definición ha sido la identificación de características invariables y variables. En una síntesis que se realiza de las características invariables planteadas por los autores se observa coincidencia en varias de ellas.

Dudley-Evans expresa que el IFE hace uso de la metodología y actividades de la disciplina a la cual sirve. El autor de este estudio prefiere referir que la enseñanza-aprendizaje de una lengua para fines específicos u ocupacionales dispone de su propia metodología que constituye una ciencia. No niega que pueden existir puntos de contacto en algunos tipos de actividades o tareas de aprendizaje de la disciplina que sirve; tales como, el juego de roles, simulaciones y situaciones problemáticas.

Estas definiciones que dan los autores ya mencionados refieren que el IFE está diseñado para satisfacer las necesidades específicas del estudiante, sin embargo no hacen mención de la necesidad social comunicativa como aspecto decisivo. Se comparte la opinión de Robinson, P. (1991) quien expresa lo difícil que resulta crear una definición universal del IFE que satisfaga las necesidades de cada situación de enseñanza-aprendizaje. "Lo que es específico y apropiado en una parte del mundo, puede que no lo sea en otra". Es necesario sistematizar estas concepciones y disponer de una definición de la enseñanza-aprendizaje del IFO en la actividad del turismo en Cuba. El autor concibe que esta definición debe contemplar las siguientes características:

- ❖ Está diseñada para satisfacer las necesidades específicas de aprendizaje de la comunicación en el entorno profesional del turismo como esfera de actuación
- ❖ Debe considerar tanto las características individuales del estudiante como las exigencias sociales en la determinación de las necesidades de aprendizaje
- ❖ Comprende en sus contenidos las realizaciones de la comunicación que tienen carácter universal y las de carácter singular o específicas del entorno
- ❖ Se relaciona con los contenidos de las disciplinas básicas del plan de estudios de las especialidades técnicas del turismo (interdisciplinariedad)

- ❖ Centra su atención en el contenido lingüístico (gramática, léxico, pronunciación, habilidades, sintaxis, registro y género) apropiado a esas actividades ocupacionales
- ❖ Prioriza el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral, sin desestimar el tratamiento requerido que para la profesión tengan las habilidades de lectura y escritura como medios de aprendizaje hacia un fin
- ❖ Considera el conocimiento de los elementos culturales, socioculturales, sociolingüísticos y pragmáticos característicos del país de procedencia de los interlocutores con quienes interactuará el estudiante y el dominio de los de su país y
- ❖ Garantiza un aprendizaje centrado en el estudiante en el cual prevalece la búsqueda de la orientación, la práctica mediada e independiente de la comunicación, el monitoreo y corrección para alcanzar la autorregulación del desarrollo de la competencia comunicativa.

Como característica variable se considera:

- ❖ Presupone una formación básica inicial o intermedia de las habilidades comunicativas y conocimientos del sistema de la lengua, sin embargo puede emplearse en el nivel inicial para algunos tipos de actividad profesional que no demanden un nivel de comunicación complejo, sino más bien restringido en el uso del idioma.

David Carter (1983), citado por Gatehouse, identifica tres tipos de IFE: 1. El inglés como lengua restringida, 2. El Inglés para Fines Académicos y Ocupacionales, 3. El Inglés para Tópicos Específicos. Lo cierto es que en determinadas ocupaciones se requiere de interacciones sencillas, mientras que otras demandan un discurso más amplio y complejo. Este último constituye el caso que ocupa este estudio en los recepcionistas hoteleros. Por tal motivo deben definirse niveles de expresión de la comunicación en su proceso de desarrollo.

1.1.3 Evolución de las concepciones que han incidido en el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral

A continuación se realiza un análisis de las teorías lingüísticas y de aprendizaje que han tenido incidencia en el desarrollo de la competencia comunicativa y una breve valoración crítica de las limitaciones con el objetivo de asumir posiciones respecto a las que puedan aportar más a los objetivos de esta investigación.

La rica historia y evolución de la ciencia que tiene como objeto de estudio el desarrollo de la competencia comunicativa para fines específicos (académicos y ocupacionales) no puede sintetizarse en escasas cuartillas. Ella se inserta dentro de la historia de la Enseñanza de Lenguas Extranjeras (ELE), la cual ha estado influenciada por muchas teorías acerca de las concepciones que sobre la lengua y el aprendizaje se han tenido en cada época.

Contribuye al desarrollo del IFE la revolución en la lingüística, donde la tradicional descripción de los aspectos de la lengua dio paso a concentrarse en las formas en que la lengua se usa para la comunicación real. También influyen los avances en la psicología educacional. Para argumentar esta idea se realizó un análisis evolutivo de las concepciones lingüísticas y sobre el aprendizaje que han incidido en la fundamentación metodológica del proceso dirigido al desarrollo de la competencia comunicativa para fines específicos. En el anexo 12 se presenta un cuadro resumen sobre el tema.

Partiendo de la influencia del estructuralismo (Bloomfield, 1935; Fries, 1952; Moulton, W. 1961; y Dineen, 1967), y continuando la evolución histórica con: el análisis del registro (Stevens, P. y Halliday, M. 1964; Ewer y Latorre, 1969; Swales, J. 1971), la gramática generativa y transformacional (Chomsky, N. 1966), el análisis retórico o del discurso (Widdowson, H. 1974; Selinker, L y Trimble, L. 1985 y Lackstrom, J.), la lingüística funcional (Firth, J. 1957; Halliday, M. 1970; Wilkins, D. 1972 a 1976; Candlin, C. y Widdowson, H. 1976 a 1980); todos citados por Richards, J. (1986), hasta las actuales concepciones

comunicativas y su consideración funcional sistémica Halliday, M. (1994); Eggins, S. (1994); Martin, J. y Matthiesen, C. (1995); Painter, C. (1997); Eggins y Martin (2000); Martin y White, 2005, se percibe el tránsito hacia una comprensión más clara sobre la lengua y sus usos para la comunicación con implicaciones para la enseñanza-aprendizaje. Su impacto se evidencia en la evolución de la concepción sobre las áreas que se incluyen en la competencia comunicativa y el surgimiento de nuevos enfoques, como lo es la Enseñanza Comunicativa y otros modelos derivados de ella.

La concepción funcional-sistémica, Halliday, M. (1994); Eggins, S. (1994); Martin, J. y Matthiesen, C. (1995); Eggins y Martin (2000); Martin y White (2005), enfatiza en el carácter funcional sistémico de la lengua e impacta en la reafirmación de las áreas tradicionales y la ampliación de otras dimensiones de la competencia comunicativa. Concibe la lengua como un sistema de estratos, que se ilustran como un sistema de capas sucesivas inclusivas, a saber: la fonología/grafología, la léxico-gramática, la semántica, el contexto de situación, el contexto de cultura y como capa mayor la ideología. Cada estrato es una red de sistemas en el que operan las funciones semánticas fundamentales: la experiencial, la interpersonal, y la textual, por lo que se percibe su orientación textualista. Esta concepción busca no desequilibrar el contenido funcional-estructural del proceso comunicativo.

“Una visión puramente funcional carece de una gramática sistémica lo que se ajusta más a una concepción conductista de aprendizaje”, Hutchinson y Waters, (1987). En el proceso de aprendizaje se integran aspectos cognitivos y socio-afectivos de la lengua y la comunicación que deben ser asimilados de forma sistémica. Esta concepción busca compensar la carencia del suficiente tratamiento a la gramática que se aprecia en el enfoque funcional con el propósito de lograr una asimilación sistémica de la lengua. Según Medina, A. (2004) esta corriente pone énfasis en la unidad de la forma, el significado y la función.

El autor considera que en la enseñanza para fines ocupacionales en el sector del turismo en ocasiones se enfatiza en una organización funcional. Al no dar igual tratamiento a lo estructural sistémico, se corre el riesgo de que el estudiante aprenda de forma mecánica un conjunto de funciones de la comunicación para utilizar en determinadas situaciones del contexto laboral y que luego las olvide, no se produce un anclaje en la estructura cognitiva. Esto sucede si su utilización no es frecuente y si no posee esquemas lo suficientemente arraigados que le garantice la retención de lo aprendido a través de la conexión con los puntos de contacto ya existentes en la red.

En el propio anexo 12 se presenta también un cuadro resumen de las teorías de aprendizaje con influencia en el desarrollo del IFE y por tanto en las concepciones para su fundamentación. El surgimiento de cada teoría lingüística y de aprendizaje está relacionado con una reacción crítica a la que le antecede. Esta evolución ha tenido como fin la explicación de la naturaleza de la lengua, cómo se usa esta para la comunicación y cuáles son los procesos internos del pensamiento que ocurren en el individuo durante el aprendizaje de la misma. Cada teoría ha cumplido con su rol en cada época y lo positivo ha trascendido a la actualidad.

El enfoque del IFE se autoproclama como centrado en el aprendizaje, con sustentos constructivistas y comunicativos. Un ejemplo es el modelo para el aprendizaje de lenguas, presentado por Hutchinson T. y Waters A. (1987), el cual presenta un acercamiento a las ideas de Ausubel. Estos autores se refieren a los aspectos que operan en el pensamiento, pero no hacen mención a lo que representa la influencia social para el aprendizaje. Este modelo se basa en que los elementos individuales del conocimiento tienen poco significado por si solos. Únicamente adquieren su sentido y uso cuando se relacionan o conectan a la red de conocimientos que existe en el cerebro. Esa red es la que permite la construcción de nuevas conexiones.

En el acto de asimilación de nuevos conocimientos, es el conocimiento existente el que hace posible el aprendizaje de nuevos elementos. El estudiante de una lengua extranjera debe orientar sus acciones en la búsqueda del conocimiento y las habilidades de manera que pueda construir la red o estructura de elementos lingüísticos de la comunicación como un todo o sistema. No debe representárselo como un conjunto fortuito de funciones, reglas y obstáculos arbitrariamente organizados. De ser así, el aprendizaje será más difícil y menores las posibilidades de retención de lo aprendido.

En el aprendizaje intervienen muchos procesos mentales (síntesis, abstracción, generalización, comparación, clasificación, deducción, inferencia) que son característicos de la actividad cerebral. El conocimiento se almacena en el cerebro humano indudablemente entrelazado por tentáculos que ofrecen asociaciones. Por eso cuando escuchamos lo nuevo (dígase en este caso palabras o frases de una lengua extranjera que se estudia) se lanzan los tentáculos buscando apoyo en el conocimiento existente.

Dado que estas concepciones quedan en el orden teórico, el autor de esta investigación realiza un análisis contextualizado del desarrollo de estos procesos comunicativos en el que interpreta que los mismos funcionan cuando el estudiante interactúa con el audio-texto del siguiente modo, por ejemplo:

¿Puede distinguir elementos dentro del discurso que le ayudan a reconstruir una interpretación del mensaje? ¿Cuáles obstaculizan el significado del mensaje? ¿Qué sonidos escucha que se corresponden con los ya existentes en la estructura cognitiva? ¿Cuáles no identifica porque son desconocidos? ¿Qué similitudes establece con otras frases y palabras de la lengua materna o de otras lenguas que ya domina? ¿Es transparente el significado con esas palabras o frases que asocia? ¿La palabra o frase contiene elementos que ya conoce de manera que le permita procesar y elaborar el nuevo significado? ¿Puede deducir el significado de la palabra o frase mediante su análisis dentro del texto? ¿Los patrones gramaticales son similares o diferentes a los de la lengua materna? ¿Qué aspectos los hacen diferentes?

Se está haciendo alusión a través de estos ejemplos a las estrategias de los estudiantes en la cognición.

Pero en estas ideas no se hace referencia a la importancia que para el aprendizaje tienen la interacción mediante la comunicación, el medio socio-histórico y la cultura; estos autores consideran el análisis de los procesos internos del pensamiento solamente.

Muchos autores han hecho estudios psicolingüísticos sobre los procesos de la comunicación real y sus implicaciones son ajustadas a la enseñanza de lenguas. Medina A. (2006), realiza una modelación de las habilidades audio-orales en lenguas extranjeras para la dirección de su aprendizaje, el cual resulta de gran importancia para la derivación y ajuste de procedimientos de aprendizaje. Para ello el autor establece fases y un sistema de actividades didácticas características de cada una. Las mismas se enfocan desde la óptica del proceso de enseñanza-aprendizaje dirigido por el profesor. La asunción de las mismas para el objetivo de este estudio requiere aprovechar su flexibilidad para ajustarlas a un proceso intencionado al autoaprendizaje.

De este modo la fundamentación del desarrollo de la enseñanza-aprendizaje del IFE ha ido evolucionando progresivamente de un enfoque centrado en el predominio de teorías basadas en las descripciones lingüísticas hacia concepciones que abrazan y aclaman las teorías de cómo se usa la lengua para la comunicación y sobre cómo los individuos la aprenden. En este desarrollo la práctica se ha adherido a los modelos teóricos de cada etapa.

1.1.4 Aproximación a un enfoque que promueve la autonomía del estudiante para el desarrollo de la competencia comunicativa en inglés como lengua extranjera con fines ocupacionales

En este sub-epígrafe se hace un análisis crítico de la posición de los autores sobre las características del buen estudiante de una lengua extranjera, los estilos y estrategias de aprendizaje. Además, se valoran las ideas acerca del desarrollo de la concepción de competencia comunicativa en lengua extranjera para ajustarla a la singularidad del campo de acción.

El buen estudiante de lenguas extranjeras, los estilos y estrategias de aprendizaje

La idea de la autonomía en el aprendizaje de idiomas no es tan reciente. En la década de los 70s Rubin, J. y Stern, H. (1975); Naiman, N. (1978); citados por Ellis, G. y Sinclair, B. (1989), realizan estudios sobre las características del buen estudiante de lengua extranjera.

En 1981 Holec, citado por Ellis y Sinclair, afirma: "La enseñanza de lenguas debe ayudar también al estudiante a desarrollar autonomía, es decir a aprender a aprender". Comienzan a partir de este momento a elaborarse algunos materiales que incluyen información sobre la lengua y habilidades de estudio, donde se consideran las oportunidades para la selección de procedimientos y técnicas, a lo que se le denominó entrenamiento para aprender: Crookall, D. (1983); Mc Grath, (1984); Whitney, (1983 y 1985); Wenden, A. L. (1985); Mc Powel y Hart, (1987); y Ellis, G. y Sinclair, B. (1989). Estos dos últimos autores presentan estudios sobre las características del buen estudiante del inglés como lengua extranjera, los estilos de aprendizaje y elaboran curso para entrenar a profesores en la impartición de cursos de entrenamiento en el aprendizaje.

"Se ha comprobado que los estudiantes emplean diferentes estrategias, usan diferentes habilidades, se enfrentan al proceso con diferentes esquemas mentales y sus motivaciones, intereses y necesidades varían", Hutchinson, T. y Waters, A. (1987). Con respecto a cómo los individuos aprenden la lengua y las diferentes formas y estilos de aprendizaje se han llevado a cabo estudios sobre las estrategias de aprendizaje: O'Malley, J. (1985); Wenden, L. A. (1987) y Rubin J. (1987); Oxford, R. (1990) y Stern, H. (1992), citados por Hismanoglu, M. (2000).

El desarrollo de estrategias de aprendizaje es un elemento importante para el éxito en el estudio de una lengua extranjera. Se plantea que los estudiantes las utilizan de manera consciente o inconsciente cuando procesan nueva información y ejecutan tareas comunicativas, y que son por tanto el resultado de la intención de desarrollar la competencia comunicativa en la lengua meta. Rubin (1987) plantea que son

conjuntos de operaciones, pasos, planes, rutinas utilizadas por los discentes para facilitar la asimilación, la retención y recordación de la información. Por su parte Richards y Platt (1992), citados por Hismanoglu, las definen como comportamientos intencionales y pensamientos utilizados durante el aprendizaje para ayudar a una mejor comprensión, aprender y recordar la nueva información.

Se asume la definición de estos dos últimos autores porque al mencionar comportamientos intencionales incluyen el factor afectivo y las actitudes respecto al aprendizaje. El investigador añade que son auto-orientaciones y maneras de proceder en el estudio del idioma que asumen los estudiantes y que se expresan en acciones intencionadas hacia el desarrollo comunicativo, observables y otras no observables por constituir procesos internos del pensamiento en la actividad cognitiva. No todos los estudiantes las utilizan por igual o tienen el mismo nivel de desarrollo. Se concibe que el profesor de un idioma extranjero debe contribuir a desarrollarlas y hacerlas conscientes a través de las orientaciones que da a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Entre los autores que han hecho una clasificación de las estrategias se encuentran O' Malley (1985), Rubin (1987), Oxford (1990) y Stern (1992), citados por Hismanoglu, M. (2000). En el análisis llevado a cabo se concibe más aceptada la clasificación de O'Malley (1985) por ser la más sintetizada, quien las divide en meta-cognitivas, cognitivas y socio afectivas. Se aprecia como regularidad la inclusión de factores cognitivos, meta-cognitivos y socio afectivos en la taxonomía que ofrecen estos autores.

Existen estrategias que tienen que ver con la manera en que el estudiante orienta sus actitudes y comportamientos hacia el aprendizaje; algunas de carácter individual (lo que por sí sólo hace para aprender) y otras de carácter social (a partir de las relaciones que establece con otros individuos para favorecerse de un aprendizaje cooperativo).

Aquellas que tienen un carácter independiente o individual y que O' Malley (1985) denomina como meta-cognitivas, se definen como autorreguladoras que ayudan al estudiante a planificar, monitorear y auto

evaluar el proceso de aprendizaje. Las que tienen que ver con la interacción con otros individuos, es decir, socio-afectivas las define como actividades de mediación social o interacción con otros individuos, la cooperación para el aprendizaje y la formulación de preguntas de clarificación.

Finalmente, las denominadas cognitivas se refieren a aquellas directamente relacionadas con tareas específicas de aprendizaje que vinculan al estudiante con los aspectos de la lengua. El investigador añade que son además las que estimulan los procesos mentales que ayudan al estudiante a descubrir y establecer mediante el análisis las conexiones de la naturaleza de la lengua y la comunicación, logrando construir el conocimiento y por tanto la competencia lingüística. A partir de todos estos conceptos se propone de manera integrada al proceso divulgar y entrenar a los estudiantes en una serie de procedimientos y acciones que contribuirán a la orientación de estos hacia un aprendizaje más eficaz.

Un principio que sustenta el objetivo de orientar a los estudiantes hacia el aprendizaje es lo planteado por Ellis G. y Sinclair B. (1999), (traducción del autor): "Mientras más informado esté el alumno sobre la naturaleza de la lengua y su aprendizaje, más eficiente será este y mayor responsabilidad asumirá en el autoaprendizaje". Por tal razón el autor de esta investigación considera que debe concretarse el papel que corresponde al profesor en la orientación del desarrollo comunicativo.

Debe precisarse también el rol que concierne al alumno de manera que pueda llevar a cabo el auto-estudio y práctica fuera del aula. Investigaciones realizadas sobre la conducta y actitudes de los estudiantes con un aprendizaje eficiente, destacándose los hechos por: Rubin (1975), Stern (1975), Naiman et al (1978), citados por Ellis y Sinclair, arrojan inventarios de características de la personalidad. A pesar de los diferentes estilos y maneras de aprendizaje en los individuos, quienes las ajustan a sus individualidades, pudieron establecerse generalizaciones. A partir del análisis de esos estudios y sumando sus experiencias prácticas, Ellis y Sinclair (1999) enriquecieron y resumieron una serie de

características propias de la personalidad del buen estudiante de lengua extranjera: inquisitivo, tolerante, autocrítico, deseoso de experimentar, organizado y activamente involucrado.

Los estilos de aprendizaje dependen de variables de la personalidad donde se incluyen aspectos psicológicos, cognitivos, socioculturales y de experiencia educacional. Existen distintas clasificaciones de las cuales para el estudio y aprendizaje de idiomas se ajustan las siguientes: según el sentido sensorial que predomina auditivo / visual / kinestésico, según el nivel de análisis en el que se involucra el alumno analítico / no analítico / combinación de ambos, Ellis y Sinclair (1989).

Por otro lado Nunan, D. (1991), realiza una clasificación más amplia, según las preferencias de los estudiantes en la actividad de aprendizaje, donde incluye: concretos (los que gustan de juegos, películas, videos, uso de audio-casetes, práctica en parejas y práctica comunicativa fuera del aula), analíticos (los que estudian gramática y vocabulario, leen libros y periódicos y gustan de estudiar solos), comunicativos (les gusta aprender escuchando e interactuando con hablantes nativos, compañeros y amigos, viendo películas en inglés, practicando fuera de la clase, aprenden nuevas palabras oralmente y a través de la propia comunicación) y dependientes del profesor (prefieren que sea el profesor quien lo explique todo, gustan de tener un texto básico, estudiar gramática, aprender mediante la lectura y aprender nuevas palabras viéndolas).

El predominio casi absoluto de un estilo, dígase dependiente del profesor o analítico caracterizado por el empleo de limitadas estrategias, debe enriquecerse con nuevas estrategias que favorezcan un aprendizaje eficiente. Como lo han expresado algunos autores, no es suficiente todavía lo que se conoce sobre la manera en que se produce el aprendizaje de una lengua extranjera. La didáctica especial para la enseñanza-aprendizaje del IFE se nutre de los avances de la pedagogía. Aún así, se considera que son escasas las evidencias empíricas de cómo llevar a cabo un proceso de desarrollo eficiente de la competencia comunicativa audio-oral con una participación protagónica del estudiante. La pedagogía

profesional aporta contribuciones esenciales a las didácticas especiales sobre las potencialidades que ofrecen los entornos profesionales para la superación continua del obrero.

La pedagogía ha presentado aportes que están siendo asimilados por la Didáctica Especial de la Enseñanza de Idiomas, como el aprendizaje desarrollador de Castellano, D. y colectivo (1999); sin embargo existen escasas evidencias prácticas de su aplicación en la enseñanza de idiomas. Por tales razones, se asume el mismo como enriquecimiento de los fundamentos de la Didáctica Especial de Lenguas Extranjeras para sustentar el aporte práctico.

Presenta relevancia en este marco el proceso de orientación del desarrollo de la competencia comunicativa, por ser asistido y vinculado a la actividad profesional. "La orientación es condición permanente para el desarrollo humano, ayuda al sujeto a que se conozca a si mismo, sus limitaciones y posibilidades de desarrollo" Collazo, B. (1992). A partir de las definiciones de orientación que ofrecen varios autores, citados por la referida autora, entre ellos Jacobson Paul, B.; Strang, R. y Hatcher, L.; Ross, C., y Good, V., se ajusta lo que significa orientar para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral para fines ocupacionales en los fundamentos teóricos de la metodología que se propone.

De gran importancia para el aprendizaje de un idioma es el medio y la cultura en la que se perfila y desarrolla la competencia comunicativa audio-oral en su actividad social. Carlos Marx, citado por Lomov, señalaba el papel que desempeñan en la vida del individuo las necesidades de comunicarse con sus semejantes, así como que la esencia social del hombre se revela en la comunicación. Adquiere importancia en este contexto el aprendizaje colaborativo por ser un proceso mediado por otros y por la actividad comunicativa de aprendizaje que significa interactuar, comunicarse con otros, apoyarse en ellos para construir y perfeccionar los propios conocimientos y transitar hacia formas de actuación autorreguladoras.

En la pedagogía profesional ha alcanzado gran relevancia el papel protagónico del estudiante en el aprendizaje. En la enseñanza de lenguas extranjeras para fines ocupacionales se habla del autoaprendizaje y del desarrollo de estrategias de aprendizaje. El trabajo metodológico en la capacitación idiomática de los trabajadores del turismo, y en este caso de los recepcionistas de hoteles, debe orientarse hacia el fortalecimiento de la estructura cognitiva mediante un proceso desarrollador, colaborativo y permanente en el contexto laboral, en la medida que se establecen relaciones cognitivo-afectivas con colegas y clientes. Los cursos frente a profesores en aulas de manera temporal con objetivos que pretenden obtener resultados acabados no garantizan el desarrollo permanente de la competencia comunicativa a que se aspira, y tampoco favorece el estilo de aprendizaje dependiente del profesor que predomina en la mayoría de los trabajadores.

En este sentido la pedagogía profesional que estudia la esencia, regularidades, y tendencias del proceso de educación técnica y profesional continua del obrero; así como la teoría metodológica para su estructuración y dirección, aporta fundamentos esenciales para la factibilidad del objetivo que persigue esta investigación que se asumen para sustentar el aporte.

1.1.5 La competencia comunicativa audio-oral para fines ocupacionales

La competencia comunicativa para fines ocupacionales en lengua inglesa se perfila y desarrolla en la actividad social, en este caso el desempeño comunicativo profesional en la actividad turística. Aquí surgen en los estudiantes las necesidades comunicativas que crean los motivos para buscar las vías de solución en las relaciones laborales con sus colegas, en las relaciones afectivas y de empatía con clientes, con compañeros aventajados, instructores y profesores.

El desarrollo evolutivo de la definición de competencia comunicativa ha estado aparejado al desarrollo histórico de las teorías lingüísticas y de aprendizaje ya analizadas. A partir de la definición de competencia que produce Noam Chomsky (1965), donde establece una distinción entre la dicotomía

competencia/actuación, aparecen otras formulaciones; Hymes, (1972); Rivers, (1972); Van Ek, (1975); Wilkings, (1976); Widowsom, (1978), citados por Pulido, A. (2004); ampliándose con el establecimiento de componentes con muchas divergencias. Estos componentes más tarde recibirán el nombre de dimensiones.

Posteriores estudios lingüísticos, específicamente en lo referido a la reformulación del objeto de estudio de las lenguas (donde el acto del habla y la comunicación remplazan el código lingüístico) dan luz a nuevas condiciones para el análisis de la competencia comunicativa. Canale y Swain (1980) proponen una estructura teórica de cuatro componentes: lingüística o gramatical, sociolingüística, discursiva y estratégica y luego Van Ek, (1980) introduce el componente sociocultural.

La reformulación del concepto continúa en la década de los 80s, los 90s y en lo que transcurre del nuevo siglo con adiciones a sus dimensiones. En ello influyen las teorías lingüísticas y sobre la comunicación, así como humanista, constructivista e incluso las actuales teorías psicológicas y pedagógicas sobre el aprendizaje y la axiología.

Así ocurre la inclusión de la competencia de aprendizaje, Giovanini, A. (1996), que es el grado de autonomía de la que un alumno puede gozar para organizar su propio aprendizaje. La misma depende de la capacidad de tomar decisiones y asumir responsabilidades, de autoevaluarse, de supervisar su propio aprendizaje y de participar activamente en un aprendizaje cooperativo.

La comunicación en su transcurso en contextos dados genera su auto-perfeccionamiento sobre la base de las necesidades comunicativas que surgen y que el individuo no puede satisfacer, debiendo resolverlas mediante el aprendizaje. Esto se logra si se realiza de forma planificada asumiendo una actuación responsable, si existe la capacidad de tomar decisiones, reflexionar, experimentar, tolerar la evaluación que hacen otros, autoevaluarse y supervisar su propio aprendizaje.

Se suman además las siguientes dimensiones: dimensión cognitiva, Enríquez I. (2003), Rodrigo (2004) y Martínez-Otero (2004), citados por Pulido A. y Pérez V. (2005), y definida como la habilidad de construir o reconstruir conocimientos a través de la lengua. La dimensión afectiva, Martínez-Otero y Vilá, citados por Pulido y Pérez V; es la habilidad para reconocer, expresar y canalizar la vida emocional, donde adquiere especial importancia el equilibrio personal, la auto-estima, y la empatía, así como la meta-afectividad o capacidad del sujeto para conocer y gobernar los sentimientos que provocan los fenómenos afectivos. La competencia comportamental, según Vilá son las habilidades verbales y no verbales que evidencian una adaptación de la conducta a la situación y al contexto que favorezca comunicarse de forma efectiva.

Así surge el concepto de competencia comunicativa integral y sus dimensiones, el cual según Pulido A. (2004), es la habilidad del que aprende la lengua para expresar, interpretar y negociar significados socioculturales en la interacción entre dos o más personas, o entre una persona y un texto oral, de forma tal que el proceso de comunicación sea eficiente y esté matizado por modos de actuación apropiados. Este concepto de competencia comprende nueve dimensiones: las cinco conocidas tradicionalmente y las cuatro últimas que se le incorporan.

De las ideas previamente tratadas se hace un análisis para determinar cuáles se ajustan a una definición de esta competencia para la comunicación en la actividad turística. Se considera no asumir como prioridades las competencias cognitiva, y comportamental, lo cual no implica la desestimación de estos aspectos, sino que se infiere su presencia implícita en las dimensiones ya mencionadas. La cognitiva se interpreta como una competencia académica o intelectual para construir y reconstruir el conocimiento, lo cual no es el fin de la comunicación en la esfera ocupacional que trata este estudio. Las demás dimensiones llevan implícitos aspectos cognitivos. Por otro lado, a lo comportamental tributan el proceso de enseñanza-aprendizaje de una lengua extranjera, otras disciplinas, la familia y el grupo o colectivo

laboral. En fin las dimensiones socio-lingüística y socio-cultural comprenden las implicaciones del comportamiento verbal y no verbal en la comunicación.

Una definición de competencia comunicativa del profesor de inglés la ofrece Medina A. (2005) que, según criterios del autor, se ajusta en cierta medida a una enseñanza para fines ocupacionales. Se define como “Una configuración de capacidades, conocimientos, habilidades, hábitos lingüísticos y extra-lingüísticos, que se manifiestan durante el acto comunicativo en la lengua extranjera a través del uso apropiado de esta, para satisfacer las necesidades comunicativas individuales y colectivas, con ajuste a las normas lingüísticas, sociolingüísticas, discursivas y estratégicas que se requieren, y evidenciando tanto en el contenido como en la forma del mensaje los altos valores morales tanto universales como los del país”.

Partiendo de esta definición se propone ajustar la definición de la competencia comunicativa en el IFO en el sector del turismo, lo cual se incluye en los fundamentos teóricos de la Metodología que se propone en el capítulo dos. Para ello se tuvieron en cuenta el contenido y las condiciones de aprendizaje, los objetivos del uso del idioma y el escenario en que se desarrolla la comunicación, así como la condición del inglés como Lengua Internacional.

El inglés con tal condición no exige que quien lo aprenda tenga que manifestarse en la cultura de quienes lo hablan como lengua materna. El objetivo de utilizar una lengua internacional es describir la cultura y propósitos que conciernen a otros. Smith (1976), citado por Medina, A. (2006), argumentó que los hablantes no nativos del inglés no tienen que interiorizar la cultura y las normas de los nativos para materializar su actuación. El objetivo de enseñanza de una lengua internacional es facilitar la comunicación de las ideas y la cultura de los que la aprenden. El propio autor señaló que solamente cuando el inglés se utiliza para expresar y sostener la cultura local y valores representará realmente una lengua internacional.

El investigador de este estudio sostiene que dado el contexto y propósitos para los que se aprende el inglés en el sector del turismo es necesario que el estudiante conozca aspectos relevantes de la cultura de

los hablantes de esta lengua que visitan la entidad. Ello implica una comprensión pero no un comportamiento o manifestación en esa cultura. La práctica demuestra que el contenido expresivo de la comunicación de los trabajadores en el sector del turismo comprende más tópicos de la cultura local que de la cultura de los hablantes nativos del inglés. Los propósitos comunicativos de los clientes van paralelos a las razones de su visita y generalmente se relacionan con el interés de conocer aspectos de la cultura local y nacional del país que visitan.

La definición del IFO asume como prioridades básicas siete de las nueve dimensiones de la competencia comunicativa integral. Las cuatro áreas tradicionalmente consideradas: lingüística, como la habilidad de interpretar y usar las formas lingüísticas correctamente; sociolingüística, como la habilidad de producir enunciados apropiados de acuerdo con las reglas que rigen su uso, la situación comunicativa y los participantes en el acto comunicativo; discursiva, como la habilidad de interpretar y producir textos coherentes y fluidos; estratégica, como la habilidad de utilizar estrategias de comunicación verbales y no verbales para mejorar la efectividad de la comunicación o compensar las interrupciones que pueden surgir en la misma, debido a insuficiencias en una o varias competencias; sociocultural, Pulido, A. (2004), la habilidad de comprender el significado cultural que subyace en las formas lingüísticas, y de establecer distinciones entre las culturas diferentes, particularmente la de los pueblos cuya lengua se estudia, se añade el dominio de la cultura local y nacional del que aprende la lengua, y la afectiva y de aprendizaje definidas anteriormente.

Las cuatro primeras áreas son básicas para la comprensión y producción de un discurso coherente y apropiado al contexto, el aspecto socio-cultural contribuye a satisfacer los vacíos de información comunicativa de los visitantes extranjeros y la comprensión de sus necesidades y gustos. La competencia de aprendizaje se le da tratamiento especial por constituir un aspecto relevante en el aporte práctico de la investigación y la necesidad de la autonomía para el desarrollo permanente que requiere la comunicación.

1.2 Estado actual para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral del idioma inglés en el personal de Recepción Hotelera

En este epígrafe se hace una caracterización de los siguientes aspectos: el estado actual de la fundamentación metodológica del proceso de enseñanza-aprendizaje del inglés en las escuelas de FORMATUR, un breve análisis de lo que establecen los documentos rectores para el desarrollo de la competencia comunicativa y un diagnóstico integral del estado de las esferas motivacional-afectiva, cognitiva y meta-cognitiva. Todo ello con el propósito de determinar la situación del desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral. Para la obtención de la información se emplearon las siguientes técnicas: análisis de documentos, entrevistas a estudiantes, profesores directivos y clientes; encuesta a estudiantes, guía de observación de la comunicación en el puesto laboral y prueba diagnóstica, (anexos del 1 al 11).

1.2.1 Concepciones metodológicas de la enseñanza-aprendizaje del IFO para el desarrollo de la competencia comunicativa en las Escuelas del Sistema Nacional para la Formación del Personal para el Turismo (FORMATUR)

La dirección del proceso de enseñanza-aprendizaje para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en idioma inglés en las Escuelas del Sistema FORMATUR ha transitado por un proceso gradual de acumulación de experiencias.

A través de la participación y observación directas del autor en este proceso, la revisión de documentos y de la entrevista realizada a profesores (anexo 11), se define que el enfoque que predomina está basado en La Enseñanza Comunicativa, con tendencias que han perfilado sus objetivos hacia un enfoque para fines ocupacionales. Se ha vencido una etapa inicial en que los objetivos tenían un alcance más general en el desarrollo de la competencia comunicativa; se empleaban materiales y cursos para usos generales de la comunicación que no se corresponden con los usos habituales en la ocupación del turismo.

Posteriormente aparecen cursos diseñados internacionalmente para fines comunicativos en el turismo, entre ellos se destacan: Five Star English, for the hotel and tourist industry, Revell R y Stott C. (1982); y otros. Luego se comienzan a elaborar materiales que responden a los intereses, necesidades y particularidades de cada región en Cuba. La utilización de cursos internacionales está siendo sustituida gradualmente por los nacionales, debido a que los primeros presentan una realidad objetiva que no refleja la situación meta deseada. O sea, se requieren materiales que reflejen el entorno natural, cultural, histórico y social del territorio donde reside y labora el estudiante.

En algunos de estos cursos y materiales se refleja además una tecnología hotelera o sistema de servicios, que como por ejemplo Five Star English es ya anacrónica. Es decir, los cambios tecnológicos en la actividad turística imponen nuevos retos al desarrollo de la comunicación. A través de la entrevista a profesores, la revisión de documentos y el análisis realizado por el autor se percibe también que en el diseño curricular aún prevalecen algunas limitaciones en los programas que se elaboran: no siempre se logra una organización sistémica de los contenidos (fundamentalmente con respecto a las formas y funciones y su relación con la situación comunicativa). De igual modo es aún limitado el registro de los procesos comunicativos o tareas de la comunicación en correspondencia con los modos de actuación. Las indicaciones metodológicas son poco explícitas acerca de los fundamentos que sustentan los métodos y técnicas a emplear.

Los descriptores de la competencia comunicativa para el desempeño idiomático que establece la resolución No. 187 de 2007, están planteados en forma de objetivos generales (ver anexo 13) y no particularizan una descripción explícita y exacta del estado deseado de la competencia comunicativa del recepcionista. Estos descriptores son comunes para otros calificadores de desempeño, lo cual constituye una limitación. El anexo 14 presenta una propuesta que hace el investigador.

El papel del profesor de IFO como investigador y diseñador de materiales, cursos y programas para la enseñanza-aprendizaje se ha ido perfeccionando a medida que se desarrolla el vínculo con la empresa y aumentan sus conocimientos y experiencias sobre las características del entorno comunicativo profesional.

Lo que ha transcurrido de la primera década del 2000 marca un período revolucionario dentro del Proceso de enseñanza-aprendizaje para el desarrollo de la competencia comunicativa con fines ocupacionales en la actividad turística. En la actualidad se ha logrado un mayor flujo de información entre los colectivos de las distintas escuelas y se han organizado anualmente reuniones, encuentros y talleres. Esta socialización permite que en el orden organizativo se tracen algunas indicaciones y lineamientos para tratar de armonizar el trabajo metodológico entre los distintos centros del país y se ha constituido la Comisión Nacional Asesora de idiomas.

La colaboración entre profesores de diferentes centros a través del desarrollo de eventos científicos y las orientaciones de la Dirección Nacional ha permitido la diseminación de programas, cursos, textos y materiales elaborados para diferentes especialidades. En el caso de Recepción Hotelera se refieren los siguientes productos: Programa de inglés para Recepción de Díaz, Y; Hernández, L. y Morales, A. (2006), libros de texto de inglés para recepcionistas hoteleros, tales como: Nice Stay! English for the hotel reception and housekeeping staff, de Machín, P. y Fonseca, A; (2007), Front Office English, inglés para la Recepción, de Díaz, Y. y Hernández, L. (2007).

Sin embargo, la dirección científica del aprendizaje en las condiciones del entorno profesional carece de la asunción de una sistematización teórica de concepciones metodológicas que más se ajustan para dar respuesta a la amplia diversidad de necesidades de aprendizaje de manera masiva y permanente. No se dispone de las herramientas para la realización del diagnóstico integral de las necesidades de aprendizaje

y para la dirección de un proceso de orientación-aprendizaje de la competencia comunicativa a través de diferentes vías.

El MINTUR, a través de la viceministra que atiende la capacitación, ha expresado en reuniones territoriales y nacionales sus insatisfacciones con respecto a los resultados alcanzados por los trabajadores del sector en la superación idiomática. En el trabajo metodológico actual se habla de auto-aprendizaje, papel protagónico del estudiante, orientación y autorregulación de la actividad cognitiva y meta-cognitiva, aprendizaje desarrollador y permanente, pero esta realidad aún carece de la suficiente evidencia empírica y de argumentos teóricos y metodológicos. Es entonces preciso dar respuesta a estas nuevas exigencias.

1.2.2 Estado actual de la competencia comunicativa audio-oral de los profesionales de la Recepción Hotelera

Se realizó un diagnóstico integral del estado de las esferas motivacional-afectiva, cognitiva y meta-cognitiva y para ello se tomó una muestra de 22 recepcionistas de una entidad del turismo en el polo turístico de Guardalavaca y otras tres entidades de Isla-Azul de la ciudad. Para el cumplimiento de este objetivo se utilizaron varios instrumentos (ver anexos del 1 al 10) cuyo análisis y valoración arrojó los siguientes resultados:

Análisis de la encuesta para determinar el estado afectivo-motivacional-volitivo (anexos 1 y 2)

Del total de encuestados el 100% poseen experiencias previas en el estudio del inglés. Aunque el 80% reconoce la importancia del dominio del idioma para su desempeño, solo el 67,6% manifiesta algún tipo de motivación. De ellos el 35,3% refleja una motivación del tipo intrínseca y el 32% extrínseca. El primero se deduce del análisis e integración de respuestas positivas dadas por los encuestados. Un 39% no manifiesta estar motivados por el estudio del idioma inglés, lo que no excluye la motivación situacional en

determinados momentos. El 78% expresa disposición para el estudio, mientras que el 22% restante no lo concibe así, manifestando problemas de aptitudes y la poca necesidad de su uso en el puesto.

El nivel de aspiración de perfeccionar su competencia comunicativa es de un 71% y han pensado trabajar en centros de mayor categoría un 23%, mientras que el resto no expresa ningún nivel de aspiración. El 70% estima que el nivel comunicativo alcanzado satisface sus necesidades para la comunicación en su puesto, cifra que se contradice con el por ciento que presenta limitaciones según el estado cognitivo que reflejan los instrumentos.

Esto implica que la auto-valoración es inexacta en un determinado grupo. La actitud hacia el aprendizaje y el auto-perfeccionamiento de la comunicación es desfavorable fundamentalmente en entidades de la ciudad, manifestándose algunas tendencias de comodidad o del menor esfuerzo. Ello puede ser reflejo de bajo nivel de responsabilidad, sentido de pertenencia y de compromiso social.

Análisis de la entrevista para determinar el estado de la meta-cognición para el desarrollo de la comunicación audio-oral (anexos 3 y 4)

El total de los entrevistados ha recibido como promedio tres cursos de idioma inglés, y en su mayoría hace más de un año no realizan estudios de este idioma. Ha predominado el estudio en aulas con profesor como vía fundamental para el desarrollo de la competencia audio-oral. Los hábitos de estudio independiente son limitados según las cifras que se muestran. Ello indica la falta de orientación hacia esa actividad cognoscitiva y el pobre conocimiento de si mismo que tienen.

Solo un 2% de los sujetos tiene dominio de otro idioma extranjero, a pesar que el 34% ha experimentado o intentado estudios. Las experiencias en el auto-aprendizaje son casi nulas. Aunque más del 70% de los sujetos investigados posee algún medio para el aprendizaje (casetes de audio, grabadora) y más del 20% algún material escrito no existe la tendencia a adquirir y utilizar materiales para el auto-estudio. El conocimiento y aplicación de técnicas, y procedimientos para el aprendizaje es muy limitado. La

concepción de aprendizaje del inglés que poseen es un curso en un aula y con la guía presencial de un profesor quien determina todo lo relacionado con el proceso mientras el alumno recibe el conocimiento (predominio del estilo dependiente del profesor). De igual modo se refleja una pobre gestión de perfeccionar la comunicación dentro del propio puesto laboral aprovechando las potencialidades que ese entorno ofrece para la actividad de mediación. Toda esta situación evidencia una pobre gestión de aprendizaje y por lo tanto una deficiente actividad meta-cognitiva.

A través de la triangulación de los resultados de las técnicas aplicadas para determinar el estado de la competencia comunicativa audio-oral se precisan como regularidades las siguientes:

Las causas que afectan el nivel motivacional son varias, sin embargo predominan como determinantes en algunos casos la no comprensión de la necesidad social del desarrollo e la comunicación en lengua inglesa, el desconocimiento de las metas a alcanzar y el pobre desarrollo de la meta-cognición. En todo ello incide la limitada orientación con respecto a los tres aspectos señalados, por lo que el nivel de consciencia de la necesidad de perfeccionamiento se mezcla con la falta de orientación. Esta situación requiere de un profundo trabajo de orientación dirigido hacia esta esfera de la función inductora de la personalidad. Sin ello no pueden plantearse nuevos retos para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral.

Aunque las potencialidades para el desarrollo de la competencia comunicativa son favorables, se evidencian limitaciones generales que se hacen más sensibles en la comprensión de algunas variantes, en las áreas discursiva, socio-lingüística y socio-cultural. En ello incide el estado motivacional descrito anteriormente, lo cual no favorece la movilización de la función ejecutora.

La mayoría de los sujetos posee algún tipo de medio, el 100% tiene posibilidades de contar con la ayuda de otras personas y un alto por ciento reconoce que el escenario laboral puede favorecer el aprendizaje; sin embargo desconocen las vías y procedimientos básicos para lograrlo, tampoco saben como utilizar el

tiempo para ello. Se deduce que en los tres estados (motivacional, cognitivo y meta-cognitivo) inciden, en especial, la carencia de la suficiente orientación; y por otro lado, el limitado control y la evaluación que deben realizar regularmente directivos del desarrollo de la comunicación de los recepcionistas.

Análisis del estado cognitivo de la comunicación audio-oral (anexos 5 al 8)

Como es natural, el estado en la función inductora tiene su incidencia en el estado cognitivo y meta-cognitivo de la función ejecutora. El diagnóstico arrojó que el 43% de los sujetos investigados presenta limitaciones en su competencia comunicativa audio-oral. En el orden cognitivo reflejan de manera general y sintética inexactitudes en la pronunciación, uso inadecuado de formas morfológicas y sintácticas, uso de vocabulario y actos del habla que no se corresponden con el contexto de situación, pobre fluidez e insuficientes conocimientos socioculturales. Estos elementos son indicadores de limitaciones en las distintas áreas de la competencia comunicativa audio-oral.

Por otro lado en la construcción del discurso, se aprecia el pobre uso de palabras relacionantes de las ideas, la producción de un texto oral en la que en muchas ocasiones se oscurece o no se logra con la suficiente claridad del propósito comunicativo. Se observan insuficientes habilidades para mantener el curso de la comunicación mediante el uso de expresiones típicas para ese fin: frases que les permitan reaccionar con prontitud y de forma oportuna ante las interrogantes y reacciones de los clientes, y que les facilite reiniciar el acto comunicativo ante las interrupciones. Se evidencian así las limitaciones en las áreas discursiva y estratégica.

Análisis de los resultados de la entrevista aplicada a los clientes (anexo 9)

Se entrevistaron un total de 15 clientes del Hotel Club Amigo. Un 34% plantea haberse comunicado sin dificultades, un 29% sin muchas dificultades y el resto declara haber tenido problemas para la comunicación. A partir de estas opiniones se deduce que existen deficiencias en la comunicación audio-oral de los recepcionistas y que las dificultades son mayores en el aspecto de la comprensión que en el

nivel de expresión. Ello puede estar condicionado por el poco entrenamiento en escuchar y comprender a hablantes de regiones diferentes, por ejemplo los propios recepcionistas manifiestan problemas para comprender hablantes procedentes del Reino Unido y otros procedentes de Europa que hablan el inglés como lengua extranjera o segunda lengua.

Por otra parte refieren algunas opiniones acerca del uso de un lenguaje que adolece de cortesía y una conducta verbal apropiada al contexto. Al solicitarle a los entrevistados alguna recomendación para que el personal mejore la comunicación, estos sugieren que se preste mayor atención a lo que se les dice, luego verificar si están seguros de que comprendieron antes de dar una respuesta apresurada, pues, según los clientes, en algunos casos han sido mal informados.

Análisis de la entrevista a directivos (anexo 10)

El 95% del total de directivos entrevistados plantea evalúan regularmente la comunicación de sus subordinados para el servicio a los clientes de habla inglesa y otras lenguas y reconocen la existencia de dificultades en este sentido. Conocen los casos con más dificultades; no obstante, la determinación precisa para el conocimiento del estado real no es del todo eficiente por las siguientes razones: su preparación en el idioma presenta también deficiencias y su nivel de comunicación a veces está por debajo del de los subordinados por lo que no pueden ejercer un monitoreo y control eficaz; no siempre se recogen y procesan con el rigor y la calidad requerida las opiniones de los clientes sobre la comunicación.

El 100% de los directivos también tienen la visión de que la única manera de desarrollo de la comunicación en lengua inglesa y otras necesarias es con cursos presenciales en aulas.

Conclusiones del capítulo I

Se valora de muy rica toda la experiencia acumulada en el orden teórico sobre el objeto de investigación. La concepción de la comunicación como actividad sustenta el aprendizaje en el escenario laboral, el papel para su desarrollo de la interacción social y aporta el concepto de actividad, como la tarea comunicativa y la de aprendizaje. Asimismo, se ajusta la definición del IFO, lo cual da luz para pensar en la concepción de la competencia comunicativa audio-oral para fines ocupacionales en el sector.

El análisis de la evolución histórica del objeto permitió asumir como sustentos básicos el modelo de aprendizaje del inglés para fines específicos de Hutchinson y Waters (1987), complementado con la influencia de la teoría del Enfoque Histórico Cultural y el aprendizaje desarrollador que añaden lo ambiental. En el orden lingüístico, se asume la concepción sistémico-funcional de la lengua por su impacto en la clarificación de las distintas áreas de la competencia comunicativa y por la integración sistémica de funciones y formas.

Las carencias que justifican esta investigación están dadas en: la no precisión de la asunción de concepciones que más se ajusten y sustenten un proceder para favorecer el desarrollo de la competencia comunicativa y la no existencia de alguna metodología u otra instrumentación práctica que de respuesta a tal necesidad social. Los resultados de la aplicación de instrumentos y técnicas empíricas permitieron resumir las siguientes limitaciones: la carencia de un proceder para la orientación y control del desarrollo de la competencia comunicativa, falta de comprensión de la necesidad y de las vías para lograrla, limitaciones en las áreas discursiva, socio-lingüística y socio-cultural.

Esta situación exige la creación de herramientas metodológicas que sustenten un desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral bajo la luz de la enseñanza-aprendizaje desarrollador; que a la vez sistematice las teorías sobre la naturaleza de la comunicación y su aprendizaje de utilidad para el logro del fin deseado.

CAPITULO II

METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA COMPETENCIA COMUNICATIVA AUDIO-ORAL EN IDIOMA INGLÉS DEL PERSONAL DE RECEPCION HOTELERA

El presente capítulo es contentivo de la contribución esencial del proceso investigativo que se sintetiza en la memoria escrita como una metodología para favorecer el aprendizaje audio-oral del inglés. La misma resultó de la aplicación de los métodos lógicos del pensamiento: inducción-deducción, análisis-síntesis y abstracto a lo concreto con el auxilio del método sistémico estructural-funcional.

Primero se ofrecen de manera sintética las concepciones generales sobre las que se sustenta la Metodología propuesta y luego se exponen las etapas, fases, acciones y orientaciones para la aplicación de la misma. Posterior a ello, se ofrecen los resultados del proceso de talleres de reflexión crítica y construcción colectiva y la aplicación a través de una experiencia pedagógica.

2.1 Fundamentos que sustentan la metodología para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral del inglés en los profesionales de Recepción Hotelera

La consulta realizada a diferentes fuentes permitió asumir la concepción del Centro de Estudios "Felix Varela" del ISP de Villa Clara, que plantea que 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.

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.

En las definiciones de metodología se aprecian regularidades que evidencian los siguientes rasgos que la caracterizan:

- Parte de una ciencia que estudia la dirección de un proceso sobre la base de leyes que rigen su comportamiento;
- Resultado derivado de una investigación científica que contribuye a la solución de un problema y a la obtención del conocimiento mediante un sistema lógico de procedimientos;
- Sucesión de etapas y fases compuestas por un conjunto de procedimientos, ordenados, coherentes, concatenados que conforman un todo sistémico y sustentados teóricamente por fundamentos filosóficos, psicológicos, pedagógicos, lingüísticos y metodológicos, basados en las dimensiones instructiva y educativa;
- Sistema de componentes conformado por etapas y fases fundamentadas y acompañado de un cuerpo de orientaciones para su aplicación.

Una metodología se estructura regularmente considerando los siguientes componentes: objetivo(s) que se pretenden alcanzar, fundamentación (problema y fundamentos a los que responde), elementos que intervienen en su estructura (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, procedimientos y medios), la designación de etapas, fases y acciones las cuales pueden recibir diferente denominación, en dependencia del objeto que se investiga.

Una metodología para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral del inglés en el contexto de un modo de actuación profesional, cuyo proceso tiene lugar principalmente en el escenario de la empresa, debe considerar los siguientes fundamentos:

El carácter diversificado y anticipado del proceso pedagógico profesional en la enseñanza-aprendizaje del inglés para fines ocupacionales

Parte de la consideración de los aspectos individuales del estudiante mediante un aprendizaje personalizado, y la diferenciación del individuo como ser único. Se asume que el desarrollo de la comunicación para fines ocupacionales es un proceso gradual de apropiación y debe planificarse u orientarse hacia el cumplimiento de los objetivos teniendo en cuenta ese proceso. Cada individuo desarrolla su comunicación sobre la base de sus condiciones psicológicas, cognitivas, meta-cognitivas y socio-culturales.

El segundo aspecto se refiere a formar con visión de futuro, lo cual se logra si los estudiantes desarrollan habilidades de auto-aprendizaje para darle continuidad al desarrollo de su nivel de comunicación en inglés, así como la generalización de las estrategias y procedimientos al estudio continuo de otras lenguas. Estos retos son impuestos por las nuevas exigencias sociales a partir de los cambios tecnológicos, promoción profesional y las nuevas misiones de las organizaciones turísticas. Tanto la competencia comunicativa como la situación meta se consideran como grados de desarrollo continuo.

La relación entorno – actividad laboral – relaciones de socialización y su incidencia en el necesario desarrollo de la comunicación

El entorno y la actividad laboral, como esfera y modo de actuación, accionan como fuentes orientadoras para el desarrollo de la comunicación debido a que las necesidades comunicativas surgen en el contexto situacional y crean motivos para la búsqueda de la orientación y el aprendizaje. Debe constituir un objetivo que el estudiante interiorice las necesidades y se oriente hacia la búsqueda del conocimiento y las habilidades para la solución de los problemas comunicativos que debe enfrentar. Las relaciones sociales que se establecen en el entorno profesional mediante la actividad comunicativa favorecen las condiciones

para el aprendizaje y auto-perfeccionamiento constante bajo la orientación del profesor. O sea, juega un papel determinante la colaboración o lo que se ha llamado aprendizaje cooperado.

El estudiante requiere adquirir una cultura de la profesión y de su actividad laboral práctica que le permita un modo de actuación en la comunicación en correspondencia con la exigencia social. Esta cultura debe integrar, a través del objeto de la profesión, la cultura del cliente a quien ofrece los servicios y la del entorno de la entidad y la localidad. Debe enriquecer gradualmente su cultura sobre las costumbres y tradiciones de los clientes y comprender las variantes regionales del idioma en sus dimensiones lingüística, sociolingüística y sociocultural en el plano receptivo.

El papel participativo del estudiante en la determinación de sus necesidades comunicativas y en la orientación hacia el aprendizaje de la comunicación

El contexto profesional aporta las potencialidades para propiciar el aprendizaje continuo. Partiendo de la concepción de Vigosky sobre la zona de desarrollo próximo (ZDP), el autor asume que existe una competencia comunicativa potencial. A medida que el estudiante descubre nuevas situaciones que no sabe resolver surgen nuevas necesidades que deben ser registradas para luego gestionar su aprendizaje y solución en el plano de la comunicación. El estudiante debe participar activamente de la determinación de las necesidades comunicativas y de la gestión para su satisfacción. El contenido de la comunicación (contenido de aprendizaje meta) se determinan mediante el análisis de los factores individuales y de los que conforman el contexto socio-cultural por lo que se considera la unidad de lo individual y lo social. El contenido meta es contentivo de funciones de la comunicación de carácter universal para esta actividad profesional, pero también de las realizaciones específicas que se derivan del entorno particular.

La concepción de la comunicación como actividad y el papel de las tareas comunicativas como células básicas del proceso de aprendizaje para el desarrollo de la competencia comunicativa

La comunicación es el medio y el fin del aprendizaje. Partiendo del concepto filosófico de actividad y de la Teoría de la Actividad Verbal de Leontiev, se concibe la identificación de tareas comunicativas que son transparentes con tareas propias de la actividad laboral y profesional y que se pueden transformar en tareas de aprendizaje. La actividad práctica profesional constituye un marco apropiado para la mediación en el aprendizaje y para que el alumno se oriente acerca de las tareas comunicativas que debe desempeñar. Las condiciones que se dan en ese medio son propicias para el desarrollo de la competencia comunicativa.

En este sentido el Enfoque Basado en Tareas de Aprendizaje de Willis, J. (1996), resulta compatible, por lo que se asume para la enseñanza-aprendizaje para fines ocupacionales como materialización más concreta de la autenticidad en la enseñanza comunicativa; es decir, como manera de acercamiento a la comunicación real y los requisitos que la sostienen. Ello implica que la esencia del aprendizaje es el intercambio de significados, o sea, la comunicación entre los seres humanos para el cumplimiento de tareas comunicativas.

La concepción de la competencia comunicativa en inglés para fines ocupacionales en el sector del turismo

El estudio realizado en el primer capítulo permitió reajustar la definición de la competencia comunicativa en inglés para fines ocupacionales como una configuración de conocimientos lingüísticos y extra-lingüísticos; así como de hábitos y habilidades en el uso del inglés con carácter de Lengua Internacional, cuyo desarrollo se proyecte por permitir al individuo satisfacer las necesidades de comprensión y expresión del proceso de la comunicación que son propias de un contexto profesional específico de la actividad turística, manifestando un comportamiento que se corresponda con la cultura e identidad nacional.

La enseñanza-aprendizaje de los elementos de naturaleza sociocultural y/o pragmáticos debe realizarse de manera consciente y considerando el inglés como Lengua Internacional. El aprendizaje de los elementos socioculturales debe producirse a un nivel de comprensión, por lo que en el intercambio comunicativo el trabajador del turismo debe reflejar los elementos de su identidad nacional; sin ser sometido a un proceso de transculturación.

Se asume que la competencia comunicativa transita necesariamente por niveles de desempeño comunicativo. En el caso de los recepcionistas hoteleros esa competencia debe ajustarse a la variante internacional del inglés en su condición de Lengua Internacional.

La participación protagónica del estudiante en el desarrollo comunicativo ocupacional continuo

Se ajusta a partir del principio de la pedagogía profesional que refiere el papel protagónico del estudiante en el proceso de su formación en el colectivo laboral, dadas las influencias que recibe y su actividad en la búsqueda de la ayuda para resolver sus necesidades comunicativas.

La Metodología que se propone asume el modelo de aprendizaje del inglés para fines ocupacionales de Hutchinson y Waters (1987), el cual se complementa con el aprendizaje desarrollador de Castellano Simons, D. y colectivo. El investigador considera que es el estudiante quien construye de manera gradual el micro-lenguaje ¹ que requiere utilizar para la comunicación en su puesto laboral. Esto lo logra con la combinación de los procesos internos del pensamiento y la influencia cultural; o sea, la orientación del profesor e instructor, la ayuda del mediador y el influjo comunicativo que recibe en el entorno laboral. Todo ello le permite, a partir de sus características individuales, ir organizando los elementos de la comunicación de forma sistémica y perfeccionando su estructura cognitiva con un desarrollo gradual de la autorregulación.

¹ Antich de Leon, R. (1988): Son muestras de la lengua para su enseñanza y ejercitación de modo que se desarrollen hábitos y habilidades requeridas y el estudiante pueda llegar a utilizar la lengua en mayor diversidad.

Para lograrlo el estudiante debe asumir una actitud reflexiva sobre la orientación y la preparación que recibe de los profesores e instructores.

La consideración de la concepción desarrolladora del aprendizaje del inglés para fines ocupacionales en el sector del turismo

La metodología para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral asume la concepción del aprendizaje desarrollador, la cual se ajusta al aprendizaje del inglés para fines ocupacionales como aquel que garantiza en el individuo la apropiación activa y creadora del idioma extranjero, propiciando progresivamente el desarrollo de estrategias para el autoaprendizaje, la auto-corrección, la auto-evaluación y el involucramiento en la gestión de las necesidades comunicativas de aprendizaje bajo los procesos de orientación y mediación social. Todo ello está en íntima conexión con las exigencias de la comunicación en el entorno profesional meta, donde se consolidan el compromiso y la responsabilidad social.

Se comprende la gestión de las necesidades comunicativas como la participación en procedimientos para determinar las necesidades de aprendizaje, la planificación y ejecución de estrategias para la apropiación de las formas lingüísticas y demás elementos de la comunicación. Para que se garantice el aprendizaje desarrollador de un idioma el estudiante debe: asumir mayor responsabilidad, orientar su actuación hacia el aprendizaje, aprender a preguntar, aprender a interactuar, desarrollar estrategias de aprendizaje, participar en la determinación de sus necesidades (Qué aprender y cómo), solicitar la cooperación de otros compañeros más aventajados o del instructor, aprender a auto-corregir y autoevaluar su desarrollo comunicativo, auto-evaluar y auto-regular su aprendizaje.

La apropiación de la comunicación en una lengua extranjera se produce con la práctica sistemática del contenido meta durante un tiempo indeterminado. De este modo, apoyándose en la concepción Vigoskiana, transita de lo externo o ínter-psicológico a lo interno o intra-psicológico. Se convierte esta

práctica en la apropiación de conocimientos y desarrollo de hábitos y habilidades de comprensión y expresión oral, así como de conductas y comportamientos que se asumen en el proceso.

El papel relevante de la orientación que realiza el profesor hacia el aprendizaje del inglés para el desarrollo autorregulado de la competencia comunicativa

Orientar al estudiante para el aprendizaje de un idioma extranjero para fines ocupacionales implica orientarlo hacia tres direcciones: incidir en la esfera motivacional-afectiva. Segundo, incidir en la esfera cognitiva para incentivar procesos mentales que facilitan el análisis y procesamiento del conocimiento sobre la lengua y su uso, así como la determinación del contenido lingüístico meta según los usos que se corresponden con la ocupación; y tercero, orientarlos en la meta-cognición; es decir, cómo proceder en la orientación, planificación, ejecución y autorregulación del aprendizaje para el desarrollo de la comunicación.

Orientar para facilitar el desarrollo de la competencia comunicativa para fines ocupacionales incluye:

- Hacer que el estudiante reflexione sobre la importancia y necesidad de ese desarrollo ayudándolo a crear motivos y hacerle reflexionar sobre su responsabilidad y compromiso social;
- Hacerle reflexionar sobre las carencias, dificultades y a conocer sus potencialidades para desarrollar la comunicación a partir de los resultados del diagnóstico;
- Ayudarle a determinar las nuevas necesidades comunicativas que surgen y a definir prioridades con respecto al contenido de la situación meta a aprender;
- Asistirle para que seleccione entre varias alternativas recursos y medios para el aprendizaje del idioma y prepararlo para que organice y planifique el tiempo y los recursos de los que puede disponer para el auto-estudio, y hacerle saber los procedimientos y técnicas que puede emplear en el estudio independiente o mediado;

- Informarle sobre las características del buen estudiante de un idioma extranjero y determinar su estilo de aprendizaje, así como involucrarle en sesiones de debate sobre procedimientos y actitudes que favorecen el aprendizaje;
- Orientarlo sobre cómo interactuar para beneficiarse de lo que le aportan los más aventajados, informarlo sobre aspectos lingüísticos que incentiven los procesos de generalización, comparación, asociación, clasificación, agrupación, inferencia, inducción-deducción y
- Prepararlo para que monitoree y evalúe el resultado que va logrando y tome nuevas decisiones.

La asunción de la concepción funcional sistémica de la lengua en la organización del contenido comunicativo meta para un desarrollo sólido de la comunicación

La metodología que se propone se atiene a la concepción funcional sistémica por las siguientes razones:

Es el resultado de la evolución de las concepciones basadas en las descripciones lingüísticas hacia una que sustenta cómo se usa la lengua para la comunicación. Proporciona una organización funcional sistémica, aspecto no suficientemente tratado en la actualidad por el diseño curricular en la enseñanza de idiomas en el sector del turismo.

Incorpora las contribuciones de teorías anteriores, tales como: la consideración de la existencia de la comunicación al nivel del texto (orientación textualista), su carácter funcional al dar cuenta de para qué y cómo se usa el lenguaje como sistema de funciones y estructuras lingüísticas. Además, es contentiva de la idea de elección en el concepto de registro, es decir, la variedad lingüística condicionada por el contexto de situación en la actividad. La consideración del contexto de situación y las tareas de la comunicación donde se integran las funciones y las formas de manera sistémica, se opone a los inventarios arbitrariamente organizados de funciones y formas que se observan en los programas. Por tanto, se trata de dar la atención requerida al sistema gramatical sin que sea absoluta la atención al sistema funcional.

En la actualidad, el enfoque comunicativo transcurre en Cuba por su fase sistémico-comunicativa, o sea, se ha retomado la atención a las formas de la lengua (pronunciación, vocabulario y gramática) pero siempre en función de la comunicación.

Se asume dentro de la teoría del registro lingüístico requerido por los recepcionistas hoteleros, el estándar, con predominio del lenguaje formal. No se desestiman elementos básicos del lenguaje familiar necesarios para el establecimiento de relaciones afectivas, de empatía y de socialización de forma general. Dentro de las funciones en sus categorías más generales se haya la informativa y la interactiva Cortés Moreno, M. (2000) para la comunicación audio-oral.

Rasgos de la metodología

Con el fin de precisar las características que distinguen la metodología que se presenta, se sintetizan los siguientes rasgos:

Sistémica: Presenta una estructura sistémica cuyos componentes establecen una interacción dinámica y de interdependencia.

Multifactorial: Facilita un proceso de desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral que se apoya en diversos factores mediacionales e instrumentales.

Personológica: Permite el desarrollo de la competencia comunicativa sobre la base de las características individuales, tanto psicológicas como cognitivas y meta-cognitivas de cada sujeto.

Carácter procesal: Incide con énfasis en los procesos que conducen al aprendizaje para el desarrollo gradual de la competencia comunicativa audio-oral.

Carácter permanente: Prepara al estudiante para aprender y favorece el desarrollo de la meta-cognición lo cual permite un desarrollo continuo de la competencia comunicativa audio-oral.

Carácter colaborativo: Se apoya básicamente en los beneficios de la interacción y mediación para el desarrollo comunicativo.

Integral: Parte del diagnóstico integral y considera los aspectos motivacionales-afectivos, lo cognitivo y meta-cognitivo.

Flexible: Se ajusta a diferentes ritmos y niveles de desarrollo de la competencia comunicativa, así como su adaptación a más de una modalidad, especialidad y sus potencialidades aplicativas a otras lenguas.

Carácter consciente y participativo: Utiliza la reflexión y la orientación para que el estudiante reajuste su conducta y forma de proceder respecto al estudio del idioma, participe en el proceso organizativo y selectivo del contenido meta y medios; así como en el control y evaluación del desarrollo de la comunicación audio-oral. Busca involucrar al estudiante para que asuma mayor responsabilidad en el proceso de aprendizaje y desarrollo de su competencia comunicativa audio-oral.

Contextualizable: Permite ser contextualizada a determinadas especialidades en diferentes contextos del escenario laboral, en este caso ha sido contextualizada a Recepción Hotelera.

2.2 Componentes de la metodología para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en inglés para fines específicos ocupacionales

La Metodología que se propone en esta investigación se estructura en cuatro componentes esenciales: objetivos que se persiguen, etapas y fases por las que transcurre el proceso de orientación-aprendizaje del inglés, acciones que cumplen el profesor y los estudiantes y orientaciones para su aplicación. Está dirigida a los profesores de inglés del sistema de escuelas de Formatur que dirigen el proceso de enseñanza-aprendizaje de este idioma en el sector. Su aplicación se puede ajustar a más de una modalidad e incluso insertarse a cursos de formación inicial..

Se persigue el propósito de lograr en el estudiante determinado grado de independencia cognoscitiva y en el desarrollo de las habilidades; además, resolver las insuficiencias que dejan los cursos orientados a dar cumplimiento a objetivos como resultados acabados. Por lo tanto se basa en el diagnóstico integral y el seguimiento para controlar y evaluar los logros individuales que va teniendo el sujeto reforzando positivamente los avances. Los mismos deben ser registrados por el docente.

En la conformación de la metodología por etapas, fases y acciones a ejecutar por parte de los profesores y los estudiantes se identifican dos etapas fundamentales para el desarrollo de la comunicación audio-oral: en la primera predomina la reflexión que conduce a lograr la orientación y la preparación del estudiante para asumir este proceso y en la segunda prevalece la experimentación que tiene como fin la ejecución de la práctica comunicativa desarrolladora y su autorregulación.

Dentro de cada una de las dos etapas interactúan de forma dinámica componentes que expresan estados sucesivos para el desarrollo de la competencia comunicativa, cuya interacción es dinámica de modo que las fases de la segunda etapa integran las de la etapa anterior en el proceso. La etapa como fase programada es un componente de mayor jerarquía e incluye las fases como los estados sucesivos interrelacionados del sistema formado por varios componentes en el desarrollo de la competencia comunicativa.

Objetivos de la Metodología

1. Proporcionar a los profesores de inglés del sistema FORMATUR una herramienta que favorezca el proceso de orientación-aprendizaje para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral de los estudiantes, en correspondencia con su cultura e identidad nacional en el escenario laboral.
2. Implicar un mayor número de sujetos en la preparación para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en inglés, donde el estudiante asuma mayor responsabilidad y participe de manera activa en la regulación del proceso.

Etapas, fases y acciones de la metodología

ETAPA I: Dinámica de reflexión para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en inglés con fines ocupacionales

Objetivo: Posibilitar la orientación para la preparación de los estudiantes permitiéndoles asumir mayor protagonismo en la conducción del desarrollo de habilidades comunicativas audio-orales en inglés y ajustándose a las exigencias de la comunicación en su escenario laboral.

FASE 1: Determinación de necesidades a resolver para el desarrollo comunicativo audio-oral

Objetivo: Identificar las carencias y potencialidades de los estudiantes para el desarrollo de la comunicación audio-oral desde el punto de vista afectivo, motivacional, cognitivo y meta-cognitivo.

Para la realización de esta fase se utiliza el diagnóstico integral con el propósito de determinar el estado de la regulación inductora de la personalidad con respecto al deseo y motivos para el estudio del inglés y las necesidades de aprendizaje metas que incluye tres direcciones:

Determinación del estado afectivo motivacional y volitivo: El objetivo es determinar el estado de la motivación y el deseo hacia el aprendizaje del idioma inglés que posee el estudiante (importancia que le concede a ello, su nivel de compromiso responsabilidad y sus aspiraciones respecto a su preparación idiomática profesional en este idioma).

Determinación de necesidades de aprendizaje cognitivas: La determinación de las necesidades cognitivas comprende el análisis de la situación meta en el entorno comunicativo, así como la comprobación de los elementos de la comunicación de los cuales carece el estudiante, los conocimientos y habilidades antecedentes que articulen con las tareas previstas y sus potencialidades.

Determinación de necesidades de aprendizaje meta-cognitivas: La determinación de las necesidades meta-cognitivas se basa en el análisis de la situación de aprendizaje y en los conocimientos que tiene el alumno de si mismo en cuanto a su preparación para asumirlo. Se determina si conoce procedimientos, si posee algunas estrategias de aprendizaje, sus experiencias previas en el estudio del inglés u otras lenguas extranjeras, el tiempo de que dispone, y si posee algún medio que le ayude a la organización y planificación del estudio y la práctica independiente.

El estudiante debe estar consciente de lo nuevo a aprender, si está preparado, qué falta y cómo hacerlo. La conjugación de los aspectos abordados anteriormente conduce a la determinación de los problemas afectivo-motivacionales y cognitivos que debe resolver en su comunicación profesional en inglés.

Acciones del profesor:

1. Estudio de los documentos normativos que definen oficialmente los calificadores de cargo del recepcionista, el perfil de salida que establece el plan de estudios y los descriptores de la competencia idiomática
2. Diseñar los instrumentos (encuestas, entrevistas, guías de observación, prueba diagnóstico) atendiendo a las necesidades y condiciones, así como los indicadores establecidos en las orientaciones de la metodología
3. Aplicar la encuesta y la entrevista para determinar el estado motivacional-afectivo
4. Aplicar la prueba diagnóstico y la observación para determinar las carencias y potencialidades en el estado cognitivo, y la entrevista para determinar el estado de la meta-cognición en el estudio del inglés

5. Procesar los datos y determinar regularidades e individualidades y realizar caracterización personalizada de los estudiantes
6. Realizar estudio de las particularidades comunicativas del entorno meta y realizar caracterización de las singularidades y
7. Conducir debate reflexivo grupal sobre las dificultades, carencias y potencialidades generales.

Acciones del estudiante:

1. Reflexionar sobre sus dificultades, preparación que debe poseer para el desempeño, intereses, conductas y su rol social.

FASE 2: Organización del contenido comunicativo audio-oral meta y los recursos disponibles

Objetivo: Organizar el proceso de desarrollo comunicativo con respecto a objetivos, contenidos y medios de manera negociada

Es un proceso en el que el profesor tiene un papel relevante en la planificación de objetivos, contenidos, tareas docentes y medios; sin embargo, en él participa también el estudiante quien aprende a organizar su aprendizaje como resultado de la orientación y el proceso de negociación.

Esta fase propone que el estudiante, a partir del conocimiento de si mismo y de su entorno, participe en la autogestión del aprendizaje, lo cual puede incluir la garantía de los medios y la determinación de quienes serán sus mediadores. La selección negociada de objetivos, contenidos, procedimientos y medios de aprendizaje deben conducir gradualmente a la planificación y organización auto-regulada del proceso.

Acciones del profesor:

1. Socializar con el estudiante de forma individual los problemas comunicativo-profesionales a resolver que se determinaron en el diagnóstico integral

2. Solicitar al estudiante que proporcione otras situaciones comunicativas nuevas que piensa debe resolver a partir de sus experiencias en el puesto laboral, sus prioridades y como resultado de la reflexión
3. Orientar al estudiante para que determine un orden de prioridad de las tareas comunicativas a resolver siguiendo la secuencia lógica del proceso comunicativo profesional particular dado el modo de actuación
4. Evaluar a partir de la situación meta la pertinencia de los materiales disponibles, adaptar o elaborar materiales y tareas de aprendizaje que se ajusten a las necesidades particulares de los estudiantes y
5. Negociar con los estudiantes su selección y ofrecer recomendaciones y alternativas sobre los medios a utilizar y posibles mediadores a seleccionar.

Acciones del estudiante:

1. Conocer los problemas comunicativo-profesionales que debe resolver y pensar e identificar nuevas situaciones comunicativas a resolver sobre la base de sus experiencias en el puesto laboral
2. Reflexionar sobre sus prioridades y tomar decisiones
3. Seleccionar materiales y tareas que se ajusten a sus necesidades entre las alternativas que ofreció el profesor y
4. Gestionar medios a utilizar y seleccionar los mediadores de quienes recibirá ayuda.

FASE 3: Preparación para el desarrollo comunicativo audio-oral

Objetivo: Preparar al estudiante para que asuma gradualmente mayor dinamismo en el auto-perfeccionamiento de su comunicación audio-oral

Preparar en este contexto consiste en orientar para crear motivos y proporcionar al estudiante las vías a seguir y el conocimiento de los procedimientos y técnicas a utilizar. Debe lograrse la preparación en los siguientes aspectos:

La comprensión de la necesidad del desarrollo comunicativo: El propósito es incentivar el deseo y crear motivos para el aprendizaje del inglés de modo que el estudiante pueda responder a la pregunta ¿por qué es importante comunicarme correctamente en inglés? y ¿para qué? o ¿Qué efectos positivos puede ello tener para mi desarrollo profesional? ¿Cómo repercute negativamente una comunicación deficiente en la calidad del servicio?

El conocimiento de las necesidades comunicativas metas a resolver: Ello responde a la pregunta ¿Qué aprender?; O sea, se refiere al contenido o aspectos lingüísticos, socio-lingüísticos, discursivos, y estratégicos de la comunicación objeto de aprendizaje que deben corresponderse con los problemas comunicativos de la profesión. Entre ellos se incluyen la cultura sobre: sus funciones profesionales en su modo de actuación, el dominio de la tecnología y su vínculo con la comunicación, la actividad turística, el entorno local y la cultura del cliente. Se deben considerar las variantes regionales según el mercado de habla inglesa que frecuenta la instalación.

El proceder para el desarrollo de la comunicación audio-oral (aprender a aprender): Comprende aspectos de la meta-cognición, ¿Cómo se estudia o se aprende un idioma extranjero? La preparación debe lograr que el estudiante gradualmente encuentre respuesta a la pregunta ¿Cómo puedo continuar el aprendizaje del idioma? y que desarrolle estrategias de aprendizaje, se apropie de procedimientos lógicos que lo favorecen, conozca los objetivos de los ejercicios y tareas que tiene a su alcance, así como la utilización de los medios y recursos de que dispone. Como ya se expresó, el estudiante necesita preparación psicológica, lingüística y metodológica.

La preparación debe facilitar el logro de la auto-orientación y favorecer la motivación y el desarrollo de los procesos de auto-evaluación y auto-regulación del aprendizaje del idioma. El siguiente esquema (figura 1) refleja cómo la orientación en esta fase de preparación interactúa con otros elementos del proceso para tributar al autoaprendizaje.

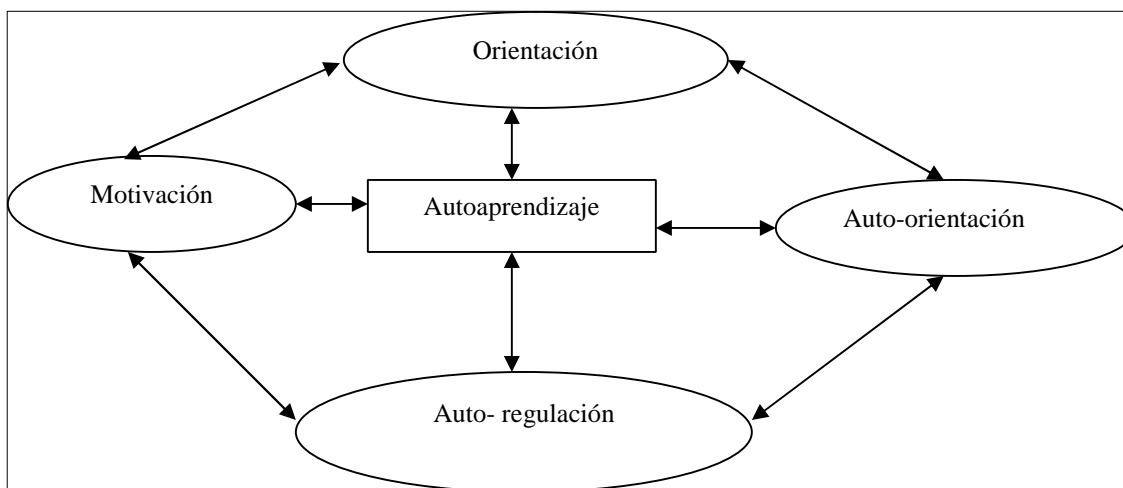


Figura 1: Esquema que representa, dentro de la fase de preparación, la incidencia de la orientación en otros elementos del proceso y cómo todos tributan al auto-aprendizaje

Fuente: Elaboración propia

Acciones del profesor:

1. Conducir tareas de discusión y reflexión para incentivar la necesidad del estudio del idioma y crear motivos e intereses
2. Utilizar distintos momentos (durante el diagnóstico, la orientación de tareas de aprendizaje en consultas, la clases, la evaluación, la observación y seguimiento en el puesto laboral) para ofrecer explicaciones sobre aspectos lingüísticos y de la comunicación y orientar procedimientos de aprendizaje.

3. Orientar a los alumnos ofreciendo consejos, recomendaciones, procedimientos metacognitivos a seguir con el propósito de perfeccionar el desarrollo de su comunicación audio-oral y
4. Orientar al estudiante sobre los posibles medios a seleccionar y la conducta a seguir para beneficiarse de la mediación.

Acciones del estudiante:

1. Reflexionar sobre la necesidad e importancia para él o ella y para su entidad de su preparación comunicativa en idioma inglés
2. Reflexionar sobre aspectos lingüísticos y de la comunicación que le ayudarán a facilitar la apropiación de la lengua mediante los procesos lógicos del pensamiento
3. Reflexionar sobre los procedimientos metodológicos que le ayudarán a autorregular su desarrollo comunicativo
4. Reflexionar sobre los medios, materiales y tareas a seleccionar que favorecerán el aprendizaje, así como la conducta a asumir en las relaciones interpersonales respecto al estudio del idioma y
5. Auto-evaluar su actitud, comportamiento y habilidades respecto al aprendizaje del idioma y de forma continua ir perfeccionando su actuación.

ETAPA II: Dinámica de experimentación para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en inglés para fines ocupacionales

Objetivo: Favorecer el proceso de práctica comunicativa audio-oral para el desarrollo de la competencia comunicativa en inglés de los sujetos del sector del turismo implicados desde una perspectiva interactiva y en colaboración

FASE 4: Práctica para el desarrollo comunicativo audio-oral

Objetivo: Aplicar procedimientos y técnicas que favorezcan el desarrollo comunicativo audio-oral en inglés

Esta fase debe favorecer la apropiación y aplicación por el estudiante de procedimientos para la comprensión y práctica de la comunicación audio-oral. La misma se complementa con otros procedimientos generales que se reflejan en esta Metodología y la ejecución de tareas comunicativas diseñadas como tareas de aprendizaje que aparecen en los textos básicos de inglés para la especialidad de Recepción Hotelera a los que se hace referencia en la bibliografía.

Esta práctica requiere un proceder sustentado en una secuencia lógica que el estudiante debe hacer suya para la auto-gestión del aprendizaje y el desarrollo gradual de su independencia cognoscitiva. La siguiente se deriva de las experiencias del investigador y las regularidades de un estudio hecho por él. Para ese fin se realizó una entrevista a estudiantes (trabajadores del sector del turismo) de idiomas extranjeros, quienes han tenido resultados satisfactorios en el desarrollo de su competencia comunicativa mediante la actividad de auto-aprendizaje. Las preguntas formuladas referían ideas tales como: ¿Qué haces para estudiar el idioma? ¿Cómo procedes para aprender vocabulario y frases nuevas? ¿Cómo retienes lo nuevo escuchado? ¿Qué haces para conocer y dominar la pronunciación? ¿Cómo pones en práctica lo nuevo escuchado y comprendido? A continuación se sintetizan estos procedimientos los cuales se ajustan a una lógica-metodológica en la enseñanza-aprendizaje de lenguas extranjeras:

- Escuchar con atención (el estudiante sometido al influjo comunicativo de su entorno laboral o de la clase de idioma inglés, de manera consciente e intencionada, puede aprovechar las situaciones y escuchar con atención buscando registrar lo desconocido que pueda incorporar a su repertorio).
- Analizar en busca de la comprensión (incluye por parte del estudiante procedimientos para: establecer asociaciones y comparaciones de acuerdo con el uso y contexto, registrar y retener los elementos desconocidos, preguntar acerca de la representación gráfica de la palabra o frase).

- Indagar sobre lo que no se comprende (se pregunta al mediador o profesor sobre su significado, uso y pronunciación).
- Una vez comprendido, ensayar mediante la actividad verbal externa (se pronuncian a viva voz frases y expresiones comunicativas mientras se medita y visualizan imágenes contextualizadas de sus usos y significados, teniendo en cuenta la unidad pensamiento-lenguaje).
- Incorporar su uso a la actividad práctica cotidiana de manera sistemática en situaciones comunicativas espontáneas (se aprovechan oportunidades para conscientemente tratar de utilizar lo que se aprende en la actividad laboral, el estudiante solicita al mediador o profesor que monitoree su desarrollo comunicativo).
- Auto-evaluar y auto-regular el aprendizaje (se auto-monitorea el desarrollo comunicativo en situaciones profesionales simuladas o reales, se auto-corrige, se reflexiona sobre los desaciertos y se asumen conductas autorreguladas para perfeccionar la comunicación)

La materialización de estos procedimientos debe conducir progresivamente al paso de los elementos lingüísticos de lo externo a lo interno. Estos se sustentan sobre una visión de aprendizaje (es decir, la actividad del alumno), y no en la concepción metodológica tradicional que se ubica desde la óptica de la enseñanza, teniendo en cuenta la actividad del profesor: Presentación del contenido (para lograr la comprensión) - Práctica guiada (para la práctica predominantemente reproductiva) - Práctica libre (para la aplicación de lo aprendido). Por tanto sitúa la actividad del estudiante como protagonista del proceso. Es una alternativa para el desarrollo de su actividad cognoscitiva independiente y permanente, lo cual no resta valor al papel del profesor como principal mediador del proceso. Su actividad de orientación, que se hace más intensa en una etapa inicial de la formación de la competencia comunicativa, es vital.

Esta práctica se enriquece cuando el estudiante amplía su preparación para el aprendizaje e incorpora, a su repertorio de procedimientos, las tareas de aprendizaje del material complementario en inglés para la especialidad de Recepción elaborado por el investigador y devenido libro de texto: *Nice Stay! English for the Hotel Reception and Housekeeping Staff*, el cual está protegido por el registro de CENDA y que aparece referido en la bibliografía de esta investigación.

Acciones del profesor:

1. Entrenar al estudiante a través de las tareas de aprendizaje que orienta, dirige y evalúa en la clase, consulta o tutoría para que se apropie del procedimiento de aprendizaje
2. Evaluar su desempeño cognitivo y meta-cognitivo y re-orientar al estudiante si es preciso respecto a la conducta a seguir y
3. Orientar tareas de trabajo independiente y evaluar el desempeño cognitivo y meta-cognitivo.

Acciones del estudiante:

1. Experimentar los pasos de la tarea de aprendizaje siguiendo las indicaciones del profesor
2. Participar de manera activa en la gestión del conocimiento y el desarrollo de habilidades mediante la formulación de preguntas y la solicitud de ayuda en cualquier escenario (la consulta, la clase, el puesto laboral u otro en que disponga de un mediador)
3. Reflexionar sobre los objetivos de los procedimientos de una tarea de aprendizaje
4. Interactuar con los medios o soportes disponibles (libros, folletos, guías, audio-casetes y otros)
5. Aplicar de forma independiente los procedimientos de aprendizaje (según se explicó anteriormente)
6. Solicitar ayuda al mediador o profesor para que evalúe su comunicación y aprendizaje

7. Participar en la evaluación de la actitud hacia el estudio y resultados alcanzados por otros compañeros en el desarrollo comunicativo en inglés en las sesiones grupales.

FASE 5: Regulación del desarrollo comunicativo audio-oral

Objetivo: Aplicar procedimientos y técnicas que permitan el monitoreo, corrección, evaluación y regulación del desarrollo comunicativo audio-oral en inglés

Esta fase está estrechamente interrelacionada con las demás. Al valorar los procedimientos en la fase anterior, ineludiblemente aparecen algunos referidos a la auto-evaluación del aprendizaje y el desempeño comunicativo. Por supuesto que a la auto-corrección y auto-evaluación no se llega por si solo. La preceden naturalmente el monitoreo, la corrección que hace el mediador, instructor y/o profesor sobre la calidad de la comunicación del estudiante y su actitud hacia el aprendizaje y comportamiento asumido. Como se aprecia en el gráfico 1, el fin es lograr la autorregulación la cual tributa al auto-aprendizaje.

Acciones del profesor:

1. Monitorear el desarrollo cognitivo y meta-cognitivo
2. Corregir y re-orientar el desarrollo del proceso de aprendizaje (tanto el desarrollo comunicativo como los procedimientos de aprendizaje que se emplean)
3. Incentivar la reflexión sobre las carencias y dificultades (lo que falta y lo que se expresa mal)
4. Incentivar la auto-corrección, auto-evaluación y la co-evaluación y
5. Realizar la hetero-evaluación y utilizar el reforzamiento positivo sobre los logros y potencialidades.

Acciones del estudiante:

1. Solicitar la corrección de su desarrollo comunicativo al profesor o mediador
2. Participar en la corrección y evaluación de su desarrollo comunicativo y en el de sus colegas

3. Reflexionar sobre lo que debe hacer para perfeccionar el desarrollo cognitivo y meta-cognitivo
4. Autoevaluarse y re-orientar su actuación si se requiere
5. Meditar sobre sus logros, carencias y las nuevas metas a vencer.

Esta etapa y sus fases no cierran el ciclo, sino que sobre la base de las transformaciones, queda abierto el espacio para los elementos que deben ser abordados por la vía científica.

El gráfico que aparece en el anexo 15 representa la interacción dinámica e interdependiente de las dos etapas y las fases de la Metodología para el desarrollo permanente de la competencia comunicativa audio-oral. Los dos óvalos representan las etapas con sus fases correspondientes. Las flechas de doble sentido reflejan la interacción e interdependencia de las fases, la transparencia de los óvalos implica que la etapa dos retoma las fases de la uno en el proceso y las flechas saliente y entrante demuestran la continuidad del ciclo dando un sentido de desarrollo en espiral, dejándolo abierto para los nuevos aspectos que deben ser abordados a través de la investigación.

2.3 Orientaciones para la aplicación de la metodología para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en inglés

A continuación se ofrecen las siguientes orientaciones para la aplicación de la metodología:

1. Procedimientos para determinar el estado motivacional afectivo y volitivo respecto al estudio del inglés

Durante la aplicación de los instrumentos seleccionados (anexos 1 y 2) se deben considerar los criterios siguientes: importancia que concede a su preparación idiomática en inglés para el desempeño de la profesión, motivación hacia el estudio del inglés como lengua extranjera (intrínseca o extrínseca), aspiraciones profesionales, tópicos o temas preferidos de conversación, gustos y preferencias, intenciones respecto a su preparación, desempeño y lugar de trabajo; deseos de superación en idioma inglés,

responsabilidad, compromiso con la instalación y la autovaloración respecto a su desempeño comunicativo en dicho idioma.

2. Procedimientos para determinar las necesidades de aprendizaje cognitivas y meta cognitivas

Para determinar las características de la comunicación en el entorno meta se aplican las técnicas de entrevista a personal especializado en la profesión, la observación y revisión de documentos tales como el manual del recepcionista, documentos de comercialización de la instalación y sus servicios y otros sobre atracciones turísticas, socio-económicas e histórico-culturales de la localidad donde se ubica la entidad.

Para determinar las potencialidades y carencias en la competencia comunicativa de los recepcionistas se realizan observaciones de su desempeño (anexo 4) en el entorno laboral, se aplica una prueba de diagnóstico (anexo 3), en ella se somete al evaluado a situaciones de la comunicación que debe enfrentar en su puesto para medir su desempeño comunicativo. Además, se recogen (a través de entrevistas y revisión del libro de quejas y opiniones de los clientes) los criterios acerca del nivel de satisfacción que estos manifiestan sobre la calidad de la comunicación en la recepción. Es preciso también conocer los resultados de la evaluación del desempeño de los recepcionistas por parte de los directivos de la entidad.

Con el propósito de conocer el estado meta-cognitivo y las necesidades en la competencia de aprendizaje de la comunicación se realiza una entrevista con el propósito de saber el comportamiento de los siguientes criterios: experiencias previas en el estudio del inglés y otras lenguas extranjeras, conocimientos de técnicas, procedimientos y tareas de aprendizaje; condiciones que poseen para el aprendizaje (posesión de medios; tales como, libros, casetes, grabadora, curso audio-visual u otros), planificación y organización del tiempo para el estudio, disponibilidad de personas que puedan actuar como mediadores del proceso de aprendizaje (compañero de trabajo, familiar, vecino, o amigo), autovaloración de sus capacidades y preparación para el aprendizaje.

Para la determinación de las singularidades del contenido comunicativo meta en el entorno profesional debe emplearse la observación y la entrevista a recepcionistas y especialistas en esa tecnología. Ello permite determinar situaciones comunicativas y el contenido lingüístico meta que conforma el cuerpo de los textos a utilizar (funciones, formas y léxico).

3. Utilización de la reflexión como instrumento para incentivar motivos y necesidades de estudio del idioma inglés a través de la técnica de entrevista individual o grupal. Para ello se pueden utilizar guías de preguntas las cuales promueven la discusión y se contextualizan al entorno de la entidad hotelera.

Ejemplos:

¿Creen que es importante que el recepcionista tenga una correcta comunicación en la lengua extranjera? ¿Por qué?

¿Como se sentirá el cliente si durante el proceso de entrada no logra que el recepcionista comprenda y responda a todas sus preguntas?

¿Qué imagen se creará de la entidad?

¿Creen que puedan darle entrada (Check in) a un cliente de habla inglesa sin dificultades? ¿Qué frases y palabras conocen que puedan ayudarles?

¿Cuáles más necesitan y no conocen cómo expresar?

¿Cómo autoevalúan su competencia para realizarlo?

¿Creen que necesitan perfeccionar su nivel de comunicación?

¿Qué tareas comunicativas priorizarían?

Las respuestas a estas preguntas deben conducir a que el estudiante reflexione sobre la necesidad, importancia, implicación personal e impacto que tendrá su preparación en el idioma inglés para su entidad y para él como profesional. El anexo 16 expone una guía con ese propósito.

4. Utilización de la reflexión meta-cognitiva para que el alumno se oriente y se pertreche de procedimientos que le ayudarán a aprender el inglés

Ello puede realizarse también a través de la técnica de entrevista individual o grupal y discusión. Las vías para realizarlo son diversas y dependen del tipo de tarea de aprendizaje que se desarrolle. Aquí se muestra un ejemplo que corresponde a una actividad de presentación de contenido dirigida por el profesor o instructor. El propósito es que el estudiante se apropie de los procedimientos y los emplee luego por sí solo.

Se pueden ir intercalando preguntas que ayudan al estudiante a buscar y descubrir el conocimiento y al desarrollo de habilidades:

Luego de escuchar el audio-texto, ¿Qué palabras y expresiones son nuevas o desconocidas?

¿Que debes hacer para llegar a conocer su significado?

¿Que frases o palabras te resultan difícil pronunciar?

¿Que debes hacer para lograr una pronunciación cercana al modelo?

(Escuchar detenidamente la grabación modelo, o hacer que un compañero aventajado o el profesor las pronuncie, repetir varias veces acercándose al modelo, grabar tu voz, comparar con el modelo y corregir tu pronunciación, volver a grabar, ensayar lo aprendido)

¿Qué estructuras gramaticales en la conversación modelo resultan poco familiares?

¿Cuáles no logras comprender su estructura y el uso de la regla? ¿Cómo das solución a esta duda?

¿Con cuáles otras estructuras que ya conoces tienen relación?

¿Qué palabras sirven de enlace entre las oraciones dentro del párrafo?

¿Qué opinas de la forma en que el recepcionista conduce la comunicación?

¿Utilizó la cortesía, la ética y fue responsable?

¿Qué formas de las utilizadas en el texto lo expresan?

El anexo 17 muestra un cuestionario para conducir una sesión de debate para la reflexión meta-cognitiva desde una óptica general. Durante el proceso de ejecución de las tareas comunicativas se debe propiciar

que el alumno reflexione sobre qué realizó, cómo lo hizo, qué le favoreció el éxito, en qué se equivocó y cómo eliminar los errores. Debe aprender a evaluar sus logros y limitaciones y la de los demás.

5. Se emplean procedimientos didácticos desarrolladores que impliquen al estudiante en el proceso de aprendizaje ante el enfrentamiento a un contenido o tarea comunicativa nueva. El profesor debe estimular y facilitar los procesos lógicos del pensamiento y la independencia cognoscitiva de los estudiantes. Estos deben ser orientados y situados en una posición consciente de aprendizaje: aprendo a escuchar, aprendo a preguntar, aprendo a pronunciar, aprendo a asociar la palabra, la frase o el texto con su significado, aprendo a generalizar reglas y patrones, descubro diferencias y semejanzas entre palabras, frases y patrones gramaticales entre el inglés y la lengua materna u otras extranjeras, aprendo a construir frases, oraciones y textos.

También deben aprender a ser imaginativos y previsores al meditar sobre la comunicación en el entorno. Tendrán que identificar y preguntarse: ¿Qué necesito comunicar en mi puesto laboral que no se hacerlo? ¿Cómo lo expreso?, y si el cliente me dice o me pregunta... ¿Qué le respondo?

El profesor debe orientar al estudiante qué hacer ante tales interrogantes. En primer lugar es bueno que piense y participe en la determinación de sus necesidades comunicativas básicas en su contexto profesional. Debe preguntar al instructor o mediador en busca del conocimiento, debe aprender a escribir pronunciaciones aproximadas de las palabras, debe observar, comparar palabras y frases, meditar sobre su significado y usos, repetirlas, ensayarlas y luego preguntarse: ¿Puedo aplicar lo que aprendo?, ¿Lo expresé bien?, ¿Qué debo mejorar?.

6. Procedimientos generales a utilizar por los estudiantes para fomentar y sistematizar el desarrollo de hábitos y habilidades audio-orales en el escenario laboral

Estos procedimientos les proporcionan a los estudiantes preparación lingüística y metodológica para mejorar su comprensión, pronunciación, léxico y gramática (anexo 17). Por tanto deben tenerlos a su

alcance como herramientas aplicables en diversas circunstancias que son generalizables en el proceso de aprendizaje. Los mismos se deben discutir con los alumnos para hacerlos reflexionar y durante los momentos del proceso en los cuales el profesor interactúa con ellos debe refrescarlos de manera frecuente hasta sistematizar su aplicación y llegar a la automatización. Es un proceso progresivo a través de una aproximación sucesiva, es decir no se logra en corto plazo. Ellos constituyen solo una muestra de los que puede ser un conjunto indefinido de estos procedimientos.

2.4 Valoración de la factibilidad de la Metodología para el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en inglés a través de Talleres de reflexión crítica y construcción colectiva y de su aplicación parcial

Con el fin de valorar la factibilidad de la propuesta que resultó de la presente investigación, se consideró pertinente auxiliarse del método criterio de especialistas y la aplicación parcial a través de una experiencia pedagógica.

2.4.1 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 el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral, a partir del debate colectivo basado en la crítica, la valoración y la argumentación. El promedio de años de experiencia de los especialistas participantes en los talleres es de 25 años, 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 6 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.

Previo a la realización de los talleres se envió a cada participante un resumen de los aspectos teóricos abordados en el Capítulo I de la investigación, una síntesis de los fundamentos teóricos asumidos para sustentar el aporte y la metodología con su estructura y síntesis argumentativa. Se solicitó a los participantes ofrecer no solo criterios sobre la propuesta sino ideas para su perfeccionamiento. 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 el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en inglés y sus objetivos generales.
- Presentación y explicación de cada una de las etapas, fases y acciones que conforman la Metodología y los objetivos correspondientes a cada una.
- Análisis crítico y valoración de las propuestas del autor y enriquecimiento de las mismas a partir de las opiniones de los participantes.
- Recogida del 100% 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.

A través del proceso de presentación el investigador apuntaba los aspectos que, a consideración suya, debían ser aclarados o requería de la valoración de los participantes. En todas las ocasiones prevaleció un espíritu crítico-constructivo y todas las opiniones fueron recogidas, analizadas y valoradas por el autor en consulta con el tutor cuando era 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.

Posteriormente, se estudiaban las propuestas y recomendaciones registradas y se realizaban las adecuaciones necesarias. Cuando surgían contradicciones o ambigüedades se registraban con el propósito de verificarlas en otros talleres. Se reelaboraba la metodología en función de las sugerencias o críticas asumidas para consultar nuevamente a los participantes sobre los cambios realizados, solicitándoles esta vez centrar su análisis en aspectos específicos.

Finalmente, se procedía a preparar la memoria escrita para el próximo taller, donde se incluía una síntesis de las transformaciones realizadas a la propuesta a partir de los resultados del taller anterior. 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 encuentran:

- La fertilización de algunos argumentos e ideas como lo concerniente al autoaprendizaje, la concepción de Lengua Internacional y el aspecto comunicativo.

- La integración de algunos rasgos de la metodología cuya argumentación podía ser reiterativa, por ejemplo: consciente e intencional, por lo que se decidió dejar el carácter consciente que es más abarcador e incluye lo intencional. Por otro lado, se sugirió la inclusión de su carácter participativo.
- La reelaboración de los objetivos en las fases 1,2, 3 y etapa 2 de modo que se precise más el fin específico del objetivo.
- El perfeccionamiento de la denominación de las etapas y fases, así como su estructuración sistémica, tales como: reorganizar la estructura de la tercera fase planteando primero el contenido y luego los procedimientos, renombrar las fases con términos que no coincidan con categorías del proceso de enseñanza-aprendizaje y especificar que es para el desarrollo comunicativo. Una recomendación relevante fue la consideración de dejar el ciclo del sistema abierto para los aspectos que deban ser abordados por la vía científica.
- La inclusión de algunas acciones, fundamentalmente en la primera fase, que el autor consideró pertinentes y fueron incluidas.
- El enriquecimiento de la argumentación de las ventajas de la metodología y de las nuevas relaciones que se establecen que evidencian su novedad.
- El perfeccionamiento de la representación gráfica de la metodología para evidenciar su carácter sistémico.

En cuanto a los elementos positivos que se señalaron en los talleres se destacan:

- Los fundamentos que se ofrecen para sustentar la metodología constituyen herramientas metodológicas para favorecer el proceso de desarrollo de la competencia comunicativa.
- La metodología es viable para favorecer el logro de las transformaciones en la actividad de aprendizaje del inglés a que se aspira en el personal de Recepción Hotelera.

- Existe una lógica en las relaciones de interdependencia que se establecen en las distintas etapas, fases y acciones que conforman la metodología y los rasgos que la caracterizan.
- La metodología ofrece la flexibilidad de aplicación a otros perfiles ocupacionales y lengua extranjeras.

Como puede colegirse de las observaciones y recomendaciones realizadas, la aplicación de este método posibilitó 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.

2.4.2 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 los 22 recepcionistas de las instalaciones seleccionadas para el diagnóstico inicial y detallado en el epígrafe 1.2. Los procedimientos de aplicación fueron imbricados en los cursos de inglés para Recepción desarrollados en esas entidades de Cubanacán e Isla Azul.

La intervención se inició en el mes de Abril de 2008 y concluyó en julio. Durante esos cuatro meses se pudo comprobar la pertinencia mediante la observación y la entrevista.

Debe significarse que durante el proceso de intervención se involucraron el investigador y dos profesores más, por lo que el primer paso consistió en la instrucción a los mismos para la aplicación de la metodología. A tal efecto el investigador realizó intercambios de asesoramiento en talleres y actividades metodológicas, incluidas las visitas a clases. Se instruyó en los procedimientos para efectuar el diagnóstico de las necesidades y las características de los instrumentos a aplicar. Posteriormente, se ofreció asesoramiento para aplicar el sistema de acciones de cada fase.

Para guiar el proceso de valoración y posterior descripción de los resultados parciales, se seleccionaron los criterios por fase que a continuación se describen de manera sucinta:

Fase 1: Efectividad que ofrecen los instrumentos y procedimientos para determinar las necesidades a resolver en lo afectivo-motivacional y volitivo, lo cognitivo y meta-cognitivo.

La práctica sistemática tiende a valorar solamente lo instructivo en el diagnóstico; sin embargo, en esta ocasión se llevó a cabo un diagnóstico integral apoyado en el conjunto de instrumentos diseñados. Los resultados obtenidos se sintetizan en el epígrafe 1.2.2 y se detallan de manera cualitativa en los anexos 2, 4, 6 y 8. El intercambio con los sujetos para la obtención de los datos e información requeridos produjo una reacción discretamente perceptible en una alta cifra de ellos. Se mostraban interesados por conocer cuál era su situación, qué posibilidades tendrían de superación, cómo resolver las dificultades y continuar el estudio del idioma. El autor considera que el conjunto de preguntas y temas analizados y valorados que proporcionan los instrumentos es efectivo por lo cual provocó un primer momento de reflexión en los estudiantes. Esto luego se reforzó con el debate de las dificultades, carencias y potencialidades de los recepcionistas, teniendo en cuenta los tres aspectos mencionados (motivacional, cognitivo y meta-cognitivo). 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 recepcionistas y otros especialistas.

Fase 2: Posibilidades reales de que los estudiantes participen en la organización de objetivos, contenidos, procedimientos y medios de manera negociada.

Se realizó una socialización con los sujetos de forma individual sobre las limitaciones que se derivaron del diagnóstico y se les preguntó sobre sus consideraciones y otras necesidades que debían resolver a partir de sus propias experiencias prácticas. Luego se les preguntó cuáles en su opinión debían priorizar. El 80%

de los sujetos participaron dando respuestas seguras, un 11% dio respuestas más limitadas y el resto expresó no estar seguros.

A continuación se organizó una sesión grupal en la que el profesor, luego de explicar la importancia del estudio independiente del idioma, 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 si disponían de otros medios audio-visuales que podían explotar en función de la práctica comunicativa.

Entonces el profesor realizó una presentación de los materiales de inglés que han sido entregados a las entidades en copia digital para la especialidad de Recepción y luego organizó un trabajo en grupos donde cada estudiante debía determinar en colaboración con los demás y el profesor: la selección de un problema comunicativo priorizado a resolver; el material, dentro de los disponibles, del que se puede auxiliar y si requiere del apoyo de algún medio; la tarea o tareas de aprendizaje que se ajustan a su necesidad, la persona que puede colaborar y apoyarlo, es decir, el mediador y los momentos a utilizar para su preparación independiente.

Los estudiantes en cada grupo intercambiaban opiniones, pedían la ayuda del profesor y al final de esta actividad se solicitó a algunos que presentaran sus decisiones y selección. El profesor puntualizó algunos aspectos e hizo precisiones generales para la continuidad de esta actividad de organización y planificación, sobre todo en lo relacionado con el análisis de los materiales y tareas de aprendizaje como trabajo independiente. Los resultados hasta este momento en el cumplimiento del objetivo de la fase fueron favorables.

Fase 3: Posibilidades de que los estudiantes puedan orientarse y prepararse en el proceder requerido, aumentando gradualmente su autonomía para llevar a cabo el proceso de desarrollo comunicativo

Se realizaron sesiones de debate grupal dirigidas por el profesor con el propósito de precisar la orientación sobre conductas y procedimientos que conducen al éxito en el aprendizaje. En un primer momento se realizó un breve debate sobre la importancia y necesidad para la entidad y los recepcionistas de la preparación comunicativa en inglés; para ello se utilizó la guía de reflexión que aparece en las orientaciones para la aplicación de la metodología. Un segundo debate contempló la reflexión sobre aspectos lingüísticos y metodológicos que les ayudan a lograr autonomía en el proceso de desarrollo comunicativo. Para el logro de ese fin el profesor se auxilió de la guía de reflexión que aparece en el anexo 16 y en los procedimientos ejemplificados en las orientaciones de aplicación.

Luego se realizó el análisis de los procedimientos a utilizar para la solución de la tarea comunicativa priorizada por cada estudiante. Primero se comprobaron los resultados obtenidos hasta el momento mediante la actividad independiente, es decir lo que cada cual había logrado y cómo lo hizo. Posteriormente a ello se orientó una actividad de intercambio grupal con la mediación del profesor y los más aventajados. El objetivo era que cada estudiante debía preguntar y obtener información para resolver las carencias y limitaciones lingüísticas en el cumplimiento de su tarea comunicativa.

Entonces se orientó el trabajo en grupos donde cada cual, mediante el juego de roles, presentó su tarea comunicativa y se evaluó utilizando la autoevaluación, la coevaluación y heteroevaluación. El profesor dirigió el análisis reflexivo, primero sobre aspectos cognitivos sobre la pronunciación, la gramática, uso del vocabulario y aspectos sociolingüísticos, e intercaló información sobre cómo proceder para mejorar la comunicación. Luego hizo que los estudiantes que obtuvieron mejores resultados compartieran con el resto las experiencias de cómo habían procedido. Finalmente, se enfatizó en aspectos relacionados con el comportamiento hacia el aprendizaje; o sea, la responsabilidad, las actitudes, la falsa justificación de falta de tiempo y se realizaron críticas colectivas con la participación de los estudiantes y en otros casos reforzamiento positivo.

En esta sesión de trabajo se analizaron los procedimientos generales que favorecen el aprendizaje y desarrollo de la comunicación que aparecen en el anexo 17. Aunque la orientación es un proceso permanente y sus resultados se obtienen de forma gradual, al final de esta actividad se apreciaron cambios razonables en la conducta y preparación hacia el aprendizaje.

Fase 4: Posibilidades de que los estudiantes apliquen técnicas y procedimientos que favorecen la práctica comunicativa del inglés con un nivel de independencia parcial

Esta experiencia incluyó la explicación y demostración por el profesor de los procedimientos que se establecen en la fase cuatro como secuencia lógica de aprendizaje. La ejemplificación se realizó en el aula mediante el trabajo de comprensión y práctica de un audio-texto donde se involucró a los estudiantes en la participación para descubrir significados. Es decir, no se les situó en una posición meramente receptiva, sino que se le guió en los procedimientos a seguir para llegar al conocimiento y de ahí a la práctica comunicativa. Los alumnos eran incitados a formular preguntas sobre lo que no comprendían o no sabían cómo pronunciar. El profesor ofrecía recomendaciones de cómo llevar a cabo la práctica fuera del aula, solicitando la ayuda del mediador, grabando su actuación y repitiéndolo hasta lograr un mejor desempeño. Una vez más se sistematizaron los procedimientos para la práctica de la comprensión, la pronunciación, la gramática y el vocabulario del anexo 17.

Nuevamente el profesor orientó a los alumnos la selección de un segundo problema o tarea comunicativa a resolver. Luego de constatar la selección de cada uno y hacer algunas precisiones hizo que los alumnos repasaran los pasos a seguir y que fueron ejercitados en las fases anteriores para la selección del material, medios y la ayuda. Entonces indicó reflexionar sobre las necesidades lingüísticas para la solución de esa tarea y poder definir las limitaciones y carencias. Finalmente, orientó la solución de esa tarea mediante la actividad independiente fuera del aula. Para ello debían apoyarse en la mediación, en los materiales y en los procedimientos ejemplificados en la sesión de la clase.

Nuevamente en sesión frente al profesor 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.

Fase 5: Posibilidades de que los estudiantes apliquen técnicas y procedimientos que favorecen el desarrollo comunicativo en inglés con evidencias de autorregulación

Para comprobar este objetivo se utilizó fundamentalmente la observación y la entrevista tanto durante las sesiones de clase como en el puesto laboral. En el segundo caso se pudo realizar solamente con una parte de los recepcionistas.

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 recepcionistas 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.

En las clases se estableció una sesión denominada lo que aprendo con el cliente donde se compartían experiencias por los alumnos sobre nuevas frases, palabras y aspectos culturales que aprendían con los clientes de habla inglesa y diferencias en el uso de frases y vocabulario entre canadienses y británicos. Se verificó en la observación y en la entrevista que algunos pedían a los clientes de habla inglesa le corrigieran cualquier error y hacían preguntas para conocer nuevos términos o mejorar la pronunciación y gramática.

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

De los 22 estudiantes sometidos a la experiencia de aplicación mediante los debates reflexivos, 20 reorientaron sus actitudes favorablemente y por tanto su compromiso social con respecto a los objetivos comunicativos en idioma inglés a alcanzar, lo cual es a la vez evidencia del incremento del nivel motivacional.

Un total de 19 mostraron cambios favorables en su conducta hacia el aprendizaje y la práctica comunicativa audio-oral manifestándose 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 profesor, registro de forma escrita de las nuevas apropiaciones que eran luego socializadas y utilización de medios como la grabadora para la práctica audio-oral, grabar sus voces y auto-corregir los errores. A través de las preguntas que formulaban se reveló la activación de procesos mentales que favorecieron el procesamiento de la información lingüística.

A pesar de que el tiempo transcurrido es breve y el efecto de desarrollo se muestra gradualmente, 16 estudiantes demostraron avances perceptibles en el perfeccionamiento de la competencia comunicativa audio-oral como resultado de la aplicación del diagnóstico de salida. El mismo consideró básicamente aquellas tareas comunicativas que los estudiantes habían priorizado. Cuatro de ellos mostraron avances más discretos y dos mantuvieron un estado casi similar a la situación inicial. Los logros son más evidentes en algunas áreas de la comunicación, tales como la pronunciación, el uso apropiado del vocabulario y las formas; así como la claridad del discurso en el empleo de elementos de enlace. En el área estratégica y la socio-cultural los cambios observados fueron más discretos.

Conclusiones del capítulo II

Mediante la aplicación de los métodos pertinentes se ha podido elaborar una metodología que tiene como fin el desarrollo continuo de la competencia comunicativa donde el alumno asume un rol participativo. Para el logro de este objetivo se apoya en las potencialidades que ofrece el entorno profesional para la actividad de autoaprendizaje que integra: el rol dinámico del estudiante en la negociación de objetivos, contenidos, procedimientos y medios; el papel de la orientación, la interacción, la mediación, la colaboración y el desarrollo de estrategias de aprendizaje. Además se conjugan factores afectivo-motivacionales para que el estudiante asuma más responsabilidad, compromiso e independencia en el desarrollo de los procesos cognitivos y meta-cognitivos. Desde el punto de vista lingüístico, incorpora la concepción funcional sistémica de la lengua que favorece la solidez en el desarrollo de la comunicación en inglés como lengua internacional.

La metodología propuesta está formada por dos etapas cuya denominación se basa en la actividad que predomina en el estudiante: la reflexión para la orientación en la primera, y la experimentación para la práctica comunicativa auto-regulada en la segunda. Las fases como estados sucesivos reflejan una interacción interdependiente y la transición del proceso lógico: determinación de necesidades, organización, preparación, práctica y regulación del desarrollo comunicativo audio-oral.

Mediante los métodos de corroboración de su factibilidad, para la cual se aplicaron el criterio de especialistas y la aplicación parcial a través de una experiencia pedagógica, se constató su pertinencia. Con el primer método se obtuvo un alto índice de aceptación y las recomendaciones hechas enriquecieron y le dieron consistencia a la propuesta. Con la aplicación se comprobó su viabilidad y se evidenciaron transformaciones perceptibles en los sujetos.

CONCLUSIONES

A través del cumplimiento de las tareas propuestas, se profundizó en los aspectos teóricos y prácticos relacionados con el problema que afecta el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en inglés para fines ocupacionales con incidencia en la especialidad de Recepción Hotelera. A través del proceso investigativo se llegó a las siguientes conclusiones:

- El análisis teórico – referencial realizado en el marco de esta investigación, ha revelado que las contribuciones fundamentales en la enseñanza del Inglés para Fines Ocupacionales están en la elaboración de programas y materiales, y son más limitadas con respecto a vías para facilitar el aprendizaje. Existen carencias de instrumentaciones prácticas que favorezcan el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral.
- La aplicación de instrumentos empíricos reveló insuficiencias en el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral y limitaciones en la regulación afectivo-motivacional y volitiva, cognitiva y meta-cognitiva respecto al estudio del idioma inglés de los sujetos investigados; De igual modo, se evidenciaron limitaciones en el diagnóstico y la orientación para el desarrollo comunicativo.
- El análisis del objeto de investigación, permitió aglutinar los elementos teóricos esenciales que sirven de sustento en la elaboración de la metodología para el objetivo propuesto. El enfoque crítico y de ajuste a la singularidad del objeto de investigación y al objetivo científico previsto permitieron: la determinación de los fundamentos teóricos a la luz de las concepciones sobre la comunicación y la actividad en el entorno profesional y su incidencia en los objetivos, contenidos y procedimientos de aprendizaje; el ajuste de la concepción sobre la enseñanza del Inglés para fines ocupacionales; la consideración de la concepción funcional sistémica de la lengua y de los enfoques que promueven la autonomía del que aprende, con aprovechamiento de las bondades de la interacción, la mediación, la cooperación y el desarrollo de estrategias de aprendizaje.

- La concepción de la competencia comunicativa para fines ocupacionales se reajustó a la singularidad del objeto de investigación como una configuración de conocimientos lingüísticos y extra-lingüísticos; así como de hábitos y habilidades en el uso del inglés con carácter de Lengua Internacional, cuyo desarrollo se proyecte por permitir al individuo satisfacer las necesidades de comprensión y expresión del proceso de la comunicación que son propias de un contexto profesional específico de la actividad turística, manifestando un comportamiento que se corresponda con la cultura e identidad nacional.
- La elaboración de una instrumentación práctica como alternativa para favorecer el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral que tiene como elemento novedoso, en el campo de la didáctica de lenguas extranjeras para fines ocupacionales, la atención con igual jerarquía a los aspectos afectivo-motivacionales, cognitivos y meta-cognitivos, con énfasis en la orientación, la mediación, la interacción y la cooperación que propician las condiciones del entorno profesional. La metodología se concreta en: objetivos generales y específicos que se persiguen, etapas, fases y acciones por las que transcurre el proceso de desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral y las orientaciones para la aplicación.

Finalmente, con el propósito de valorar la pertinencia de la metodología propuesta, se sometió al análisis crítico a través de talleres de reflexión crítica y construcción colectiva y de una experiencia de aplicación realizada por el investigador. Los resultados obtenidos reflejan la factibilidad requerida dada la alta aceptación de la propuesta por la consistencia científico-metodológica de su basamento, objetividad y flexibilidad que permiten el ajuste a las condiciones objetivas y subjetivas de diferentes contextos dentro de la actividad turística. Ambos métodos de valoración permitieron el enriquecimiento de la propuesta inicial.

RECOMENDACIONES

Como recomendaciones principales, que se derivan de esta tesis como estadio inicial de un proceso investigativo de mayor envergadura, se plantean:

La primera recomendación se relaciona con la principal insatisfacción del investigador y se refiere a la posibilidad de realizar estudios sobre el desarrollo de la competencia comunicativa multilingüe en trabajadores del sector, lo cual constituye un reto si se tiene en cuenta la exigencia social del dominio de más de una lengua extranjera y las insuficiencias y carencias que existen.

La segunda se asocia a una de las brechas teóricas que requieren un estudio más profundo para enriquecer los resultados obtenidos hasta el momento; en este caso, sobre el desarrollo de estrategias meta-cognitivas con una visión más amplia de los procesos internos y su relación con los estilos de aprendizaje.

Y, la tercera se relaciona con la posible utilización de los resultados investigativos de esta fase de la investigación. O sea, la aplicación de los resultados teórico-prácticos de este aporte al proceso de enseñanza-aprendizaje de lenguas extranjeras con fines ocupacionales a otras lenguas extranjeras y áreas ocupacionales del sector del turismo.

BIBLIOGRAFÍA

1. Abbot, G. y col. (1988): *The Teaching of English as an International Language. A Practical Guide*. Edición Revolucionaria, La Habana.
2. Álvarez de Zayas, C. (1999): *Didáctica: la escuela en la vida*, Editorial Pueblo y Educación, La Habana.
3. ____ (1996): *Metodología de la investigación científica*. Centro de Estudios de Educación Superior Manuel F. Gran, Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.
4. Abreu Regueiro, R. (1997). *La Pedagogía Profesional: Un imperativo de la escuela y la empresa contemporánea*. Tesis en opción al título de Master en Pedagogía Profesional. ISPETP, La Habana.
5. Antich de León, R. (1988): *Metodología de la Enseñanza de Lenguas Extranjeras*, Editorial pueblo y Educación, La Habana.
6. Ausubel, D. (1983): "Teoría del aprendizaje significativo". [Documento en línea]. <http://ww.monografias.com> [consultado: 12 de octubre de 2007].
7. ____ (1983): *Teoría de la asimilación cognoscitiva*. [Documento en línea] <http://temaspsico.googlepages.com/AUSUBEL.pdf>. [consultado: 9 de marzo de 2008].
8. Benítez Menéndez, O. (2007): "Las tareas comunicativas en el aprendizaje de lenguas extranjeras: una alternativa para el desarrollo de la competencia comunicativa", (en *Revista Iberoamericana de Educación* (versión digital), 42(5), ISSN: 1681-5653). Universidad de Pinar del Río, Cuba.
9. Brown, G. y G. Yule (1989): *Teaching the Spoken Language: an approach based on the analysis of conversational English*. Edición Revolucionaria, La Habana.

10. Bueno Velasco, C. y M. Hernández Más (2002): "Inglés con fines específicos: entonces y ahora", en Revista Humanidades Médicas 2002, 2(4) [Documento en línea] cendecsa.cmw.sld.cu/revista%20hm/numeros/2002/n4/art/art04.htm Universidad Medica Carlos J. Finlay, Camagüey, Cuba.
11. Byrne, D. (1989): Teaching Oral English. Edición Revolucionaria, La Habana.
12. Cabrera, A. (2004): "Fundamentos de un sistema didáctico para la enseñanza del inglés con fines específicos centrado en los estilos de aprendizaje" artículo derivado de tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas, Universidad de la Habana, Cuba.
13. Canale y Swain. (1980): The communicative competence [documento en línea] <http://www.auburn.edu/nunnath/engl6240/dthtml> [consultado: 26 junio 2007].
14. Castellano Simons, D. (1999): La comprensión de los procesos de aprendizaje: apuntes para un marco conceptual. Investigación: El cambio educativo en la secundaria básica. CEE, Facultad de Ciencias de la Educación, ISPEJV, C. Habana.
15. CEDIP (2004). Aproximación de la Metodología como Resultado Científico. Material impreso. Centro de Estudio de Investigaciones Pedagógicas. Instituto Superior Pedagógico "Félix Varela".
16. Ciapuscio, G. E. (2006): "La lingüística funcional sistémica". Información Institucional Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, [Documento en línea] <http://aportes.educ.ar> 2006 [Consultado en enero 2008].
17. Colectivo de autores (2006): Material básico de la Maestría en Ciencias de la Educación, Módulo II, primera parte, tema: El diseño metodológico de la investigación, p. 15-30, ISBN 959-13-1428-0, Editorial Pueblo y Educación, La Habana.
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, p. 39-65, ISBN 959-13-1459-0, Editorial Pueblo y Educación, La Habana.

19. _____ (2006): Material básico de la Maestría en Ciencias de la Educación, Módulo II, segunda parte, p.1-31, 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: La evaluación en la ETP, p. 6-34, ISBN 978-959-13-1551-9, Editorial Pueblo y Educación, La Habana.
21. _____(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.
22. Colectivo de autores (2006): Preparación pedagógica integral para profesores integrales, capítulo 8 (p.111-129), Editorial Felix Varela.
23. Collazo Delgado, B. y Puente, M. (1992): La Orientación en la Actividad Pedagógica, Editorial Pueblo y Educación, La Habana.
24. "Content-based second language instruction" [Documento en línea] <http://www.asian-efl-journal.com>, Sept. 2006, [Consultado: 30 de marzo de 2007]
25. Cortés Moreno, M. (2000): Guía para el Profesor de Idiomas. Ediciones Octaedro. S.L, España.
26. 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 Doctor en Ciencias Pedagógicas, Universidad de la Habana, Cuba.
27. Díaz, Y. y L. Hernández, (2007): Front Office English. Escuela de Hotelería y Turismo de Villa Clara.

28. Dudley-Evans, T. y M. St. John (1998): "Developments in English for Specific Purposes" [Documento en línea] <http://www.sciencedirect.com/science>, Cambridge University Press, England.
29. "El aprendizaje Permanente" [Documento en línea] <http://cordis.europa.eu/tdsp/es/intro/05.htm> [Consultado 15 de mayo de 2007].
30. "Elementos del proceso de comunicación" [Documento en línea] <http://www.htm/rincondelvago.com> [Consultado 10 de mayo 2007].
31. Ellis, G. y Sinclair, B. (1995): Learning to Learn English. A course on Learner Training. Cambridge University Press, UK.
32. Enríquez, I. y otros (2003): "Propuesta curricular para la enseñanza del inglés de pre-escolar a sexto grado", Instituto Superior Pedagógico "Enrique José Varona", Ciudad de La Habana.
33. _____ (1997): Una estrategia metodológica para el tratamiento de la lectura crítico valorativa en lengua inglesa. Tesis Doctoral en Ciencias Pedagógicas, ISPEJV, La Habana.
34. Everest Cumbre (2004): Diccionario de la Lengua Española, Editorial Everest,S.A.
35. Faedo Borges, A. (2004):"Fundamentos lingüo-didácticos y psicológicos de la enseñanza comunicativa de lenguas extranjeras", Instituto Superior Pedagógico "José de la Luz y Caballero", Holguín.
36. _____ (1988): Ejercicios comunicativos para la enseñanza de la actividad verbal audio-oral en inglés a estudiantes de los ISP, (resumen de tesis de candidato a Doctor en Ciencias Pedagógicas) Instituto Estatal Pedagógico de Lenguas Extranjeras, Kiev, URSS.

37. Finocchiaro, M. (1989): The Functional-Notional Approach: from theory to practice. Edición Revolucionaria.
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. Fuentes González, H. (1995): Conferencias sobre diseño curricular. Centro de Estudios de Educación Superior "Manuel F. Gran", Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.
40. García Batista, Gilberto (2002): Compendio de pedagogía. Editorial Pueblo y Educación, La Habana.
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, [Consultado 7 de mayo de 2007]
42. Giovanini, A. (1996): Profesor en Acción. Colección investigación didáctica / Madrid-Zurich, Grupo Didascalía, S.A.
43. González Soca, A. M. (2002): El Proceso de enseñanza-aprendizaje ¿Agente del cambio Educativo?, en Nociones de sociología, psicología y pedagogía. Editorial Pueblo y Educación, Ciudad de la Habana. p. 147-176
44. Grijalbo, (2005): Diccionario de Sinónimos y Antónimos, Editorial Grijalbo, S:A.
45. Hill, K. (2000): "Run it Past Rod: an interview with Rod Ellis" [documento en línea] <http://langue.hyper.chubu.ac.jp/jalt/pub/tlt/00/feb/hill.html> [consultado: 26 jun. 2007]
46. Hismanoglu, M. (2000): "Language Learning Strategies in Foreign Language Learning and Teaching", [Documento en línea] <http://iteslj.org/Articles/Hismanoglu-Strategies.html>, en The Internet TESL Journal, 6 (8), [Consultado: 25de octubre de 2007].
47. Hutchinson, T. y WATERS, A. (1987): English for Specific Purposes: a learning centered approach. Cambridge University Press.

48. Johns, A. y T. Dudley-Evans (1991): "English for Specific Purposes: international in scope, specific in purpose". TESOL Quarterly, 25.
49. Klimberg, L. (1972): Introducción a la Didáctica General. Editorial Pueblo y Educación. La Habana, Cuba.
50. Language Learning. [Documento en línea] http://edutechwiki.unige.ch/en/Language_Learning_strategy. [Consultado: 29 de octubre de 2007].
51. Lemus Reyes, F. (2005): Modelo didáctico para posibilitar el desarrollo cultural general integral de los estudiantes no filólogos de los ISP a través de textos escritos en lengua inglesa, tesis presentada en opción al título académico de Master en Historia y Cultura cubanas, ISP José de la Luz y Caballero, Holguín
52. (2007): "Lengua Franca" [Documento en línea] <http://es.answers.yahoo.com>, Consultado: 15 de mayo e 2008]
53. Leontiev, A: A. (1971): Teoría de la Actividad Verbal. Editorial Nauta, Moscú.
54. _____ (1975): Actividad, Comunicación y Personalidad. Editorial Pueblo y Educación, La Habana.
55. Lomov, B. F. (1989): El Problema de la Comunicación en Psicología. Editorial Ciencias sociales, La Habana.
56. Lozano Dieguez, M. (2002): Metodología para el autoperfeccionamiento de la competencia comunicativa en los directores de las secundarias básicas urbanas del municipio Guantánamo, tesis en opción al título académico de Master en Educación. ISPEJV, La Habana.
57. Machín Armas P. A. (2004): "Diseño de un curso para la enseñanza-aprendizaje del inglés con fines específicos" [Documento en línea]

<http://homepage.mac.com/jftennant/wefla/WEFLA%2004/temas.htm>, [Memorias del evento internacional WEFLA 2004], Universidad de Holguín, Cuba

58. Machín Armas, P. y A. Fonseca Aliaga (2007): Nice Stay! English for the Hotel Reception and Housekeeping Staff, Escuela de Hotelería y Turismo "Nuevos Horizontes", Holguín.
59. Malagón Hernández, M. J. y Frías Cabrera, J. (2007): "La Orientación-Aprendizaje como proceso: elemento dinamizador del aprendizaje a distancia" [Documento en línea] <http://www.monografias.com/trabajos32/orientacion-prendizaje/orientacion-aprendizaje.shtml>, Universidad de Pinar del Río, Cuba [Consultado 19 de julio de2008]
60. Mc. Donough, S. H. : Psychology in Foreign Language Teaching, Universidad de Essex, Edición Revolucionaria, La Habana, 1989.
61. 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 Doctor en Ciencias Pedagógicas, Instituto Superior Pedagógico "José de la Luz y caballero", Holguín.
62. ____ (2006): Glossary: Improve your methodological technical register with more than 600 temas, Instituto Superior Pedagógico "José de la Luz y Caballero", Holguín
63. ____ (2006): Didáctica de los idiomas con enfoques de competencias: ¿Cómo enseñar el castellano y las lenguas extranjeras en cualquier nivel de educación?, Ediciones CEDEDID, Barranquilla Colombia.
64. Medina Betancourt, O. (2008): Metodología para el uso del software educativo sunrise por los estudiantes de 10mo grado del municipio Mayarí. Tesis presentada en opción al título académico de Master en Ciencias de la Educación. Instituto Superior Pedagógico José de la luz y Caballero, Holguín.

65. MINTUR, (2006): Resolución No. 58 del 2006. Ministerio del Turismo. La Habana.
66. MINTUR. (2006): Resolución No. 60 del 2006 sobre la capacitación de los recursos humanos en el sector del turismo. Ministerio del Turismo. La Habana.
67. Morales, A. y col. (2006): Programa de inglés para la especialidad de Recepción Hotelera, La Habana.
68. Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, (2006): Resolución No. 29 del 206 del MTSS sobre el 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 Republica, La Habana.
69. ____ (2005): Resolución No. 112 /2005, sobre los calificadores de cargos , La Habana.
70. 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].
71. Nunan, D. (1991): Language Teaching Methodology: a textbook for teachers. Macquarie University, USA.
72. O'Malley, J. M. (1989): "Listening Comprehension Strategies in Second language Acquisition". [Documento en línea]. oxfordjournals.org/cgi/content/abstract/ by Oxford University Press [consultada: 29 de octubre de 2007].
73. "Orientación profesional y aprendizaje permanente", en boletín de educaweb [Documento en línea] <http://educaweb.com> (2003) [Consultado: 14 de mayo de 2007]
74. "La orientación-aprendizaje como proceso: elemento dinamizador" [Documento en línea] <http://www.monografias.com>, [Consultado 14 mayo de 2007].
75. Oxford, R. (1994): "Language Learning Strategies: an update". University of Alabama, October 1994. [documento en línea] <http://www.cal.org/resources/digest/oxford01.html>. [consultado: 30 de octubre de 2007].

76. Oxford, R. y M. Nyikos (1989): "Variables affecting choice of language learning strategies by university students". *The Modern Language Journal*, 73(3), pp. 291-300.
77. Palomino, A. (2004): "La necesidad social como eslabón decisivo en el diseño curricular de los cursos de inglés con fines específicos" [Documento en línea] <http://www.ilustrados.com/publicaciones/> (Consultado: 4 de febrero 2007), Instituto Superior Pedagógico José Martí, Camaguey, Cuba.
78. Paniagua Zapatero, R. (2005): "Estrategias de aprendizaje" [Documento en línea] <http://www.educaweb.com/EducaNews/interface/asp/web>, Colegio de San Pablo-CEU de Montepíncipe.
79. Pérez Rodríguez, G. y col. (1996): *Metodología de la Investigación Educacional*, Editorial Pueblo y Educación, la Habana.
80. Pilleux, M. (2007): "Competencia comunicativa y análisis del discurso" [Documento en línea] http://www.scielo.cl/scielo.php?i_arttext, [consultado: 20 marzo de 2008], Facultad de Filosofía y Humanidades de la Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile.
81. Portal de Educación Permanente (2005): "El Aprendizaje Permanente" [Documento en línea] <http://www.juntadeandalucia.es/averroes>, [Consultado 10 de mayo 2007], Consejería de Educación, Junta de Andalucía.
82. "Proceso de comunicación en el aprendizaje" [Documento en línea] <http://www.razonypalabra.org>, [Consultado 10 de mayo 2007].
83. Puig Espinosa, S. (2001): "Una experiencia pedagógica en la enseñanza del inglés con fines específicos en la educación médica postgraduada" en *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, ISSN 0864-2141, versión on-line, artículo derivado de tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas, Facultad de Ciencias Médicas "General Calixto García", La Habana.

84. Pulido Díaz, A. (2004): Propuesta de Estrategia didáctica desarrolladora para concebir el proceso de enseñanza –aprendizaje del inglés en escolares de sexto grado, tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas, Instituto Superior Pedagógico “Rafael María de Mendive”, Pinar del Río.
85. Pulido Díaz, A. y V. Pérez Viña (2004): “Hacia un concepto de competencia comunicativa integral: un novedoso acercamiento a sus dimensiones” [Documento en línea] <http://www.monografias.com>, Instituto Superior Pedagógico “Rafael María de Mendives” de Pinar del Río.
86. Pupo Ferrás, S. (2006): Procedimiento general para la formación idiomática de los trabajadores del turismo en el destino turístico de Holguín. Tesis en opción al título académico de Master en Gestión Turística. EHT “Nuevos Horizontes”, Holguín.
87. Rabbini, R. (2002): “An introduction to syllabus design and evaluation”, en The Internet TESL Journal, 8 (5), Mayo 2002, [Documento en línea] <http://iteslj.org> [Consultado 3 febrero de 2007).
88. Ramírez, Berdud, I. (2004): Metodología diferenciadora para la enseñanza-aprendizaje de la comunicación oral en inglés a partir de los perfiles socio-profesionales de los estudiantes trabajadores del cuarto nivel de las escuelas de idiomas, tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas, ISP “José de la Luz y Caballero”, Holguín, Cuba.
89. Reinoso Cápiro, C. (2002): “El proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollador y la comunicación interpersonal en el Trabajo en Colaboración”.
90. Richard-Amato, P. (1988): Making it Happen: interaction in second language classroom: from theory to practice. Longman Inc. New York, USA.

91. Richards, J. y T. S. Rodger (1986): *Approaches and Methods in Language Teaching: a description and analysis*, Cambridge University press, UK.
92. Richards, J. Y col. (1990): *Interchange I y II Workbook. English for International Communication*, Cambridge University Press.
93. Richards, JACK C. y col. (1990): *Interchange I y II Textbook. English for International Communication*, Cambridge University Press.
94. Robinson, P. (1991): *ESP Today*. Cambridge University Press.
95. Rodríguez Mestre, A. (2007): *Planeación de Cursos de Idiomas Extranjeros con Fines Específicos. Modelo didáctico para perfeccionarlos en la Educación Superior (Tesis doctoral en Ciencias Pedagógicas)*, ISP "Frank País", Santiago de Cuba.
96. Rosa Jiménez, G. (2004): *Proposición de ejercicios destinados al desarrollo de la expresión oral en el personal de Recepción Hotelera, (tesis en opción al título académico de Master en Ciencias Pedagógicas)*, Universidad de La Habana.
97. Silvestre Oramas, M. y col. (2001): *"Seminario nacional para educadores"*, Instituto Central de Ciencias Pedagógicas, La Habana.
98. Strevens, P. (1988): *"ESP after Twenty Years: a re-appraisal"*, en M. Tickoo (Ed.), *ESP: State of the Art* (pp. 1-13). Singapore: SEAMEO Regional Centre.
99. Sysoyev, P. V. (2000): *"Developing an English for Specific Purposes Course using a Learner Centered Approach: a Russian experience"*, en *The Internet TESL Journal*, 6(3), Marzo 2000. [Documento en línea] <http://iteslj.org/Techniques/Sysoyev-ESP.html> [consultado: 16 enero 2007]
100. Terroux, G. y col. (1991): *Teaching English in a World at Peace*. Canadian International Agency, Mc Gill University, Montreal, Canada.

101. Valle Arias, A. y col. (1997): "Las estrategias de aprendizaje: características básicas y su relevancia en el contexto escolar" [en línea], <http://www.educadormarista.com/Descognitivo/ESTRAPE4.HTM>, Universidad de la Coruña.
102. Vigotsky, L. S. (1925-1933): Dinámica del Desarrollo Mental del Escolar en relación con la Enseñanza. Psicología pedagógica. V. V. Dadidov, Moscú, 1991.
103. Vigotsky, L. S. (1981): Pensamiento y Lenguaje: Teorías del desarrollo cultural de las funciones psíquicas. Edición Revolucionaria. La Habana
104. Webster. (1987): Webster's Seventh New Collegiate. Editorial Pueblo y Educación, La Habana.
105. Webster. (1996): Webster's Dictionary, Second Edition. Random House, 1996.
106. Willis, J. (2000): "A Holistic Approach to Task-Based Course Design", [Documento en línea], <http://langue.hyper.chubu.ac.jp/jalt/pub/tlt/2000/feb/willis.html>. Aston University, UK. [Consultado 9 abril de 2008].
107. Zilberstein Toruncha, J. y M. Silvestre Oramas (2001): Seminario nacional para educadores, Ministerio de Educación, La Habana.
108. ____ (2002): Hacia una Didáctica Desarrolladora, Editorial Pueblo y Educación, La Habana.

ANEXO 1

Instrumento: Encuesta

Objetivo: Diagnosticar el estado de la esfera motivacional-afectiva para el aprendizaje del idioma inglés dentro de la función reguladora inductora de la personalidad de los recepcionistas hoteleros

Estimado recepcionista solicitamos su más sincera colaboración en llenar esta encuesta para perfeccionar nuestro trabajo en función de tu desarrollo profesional.

1. Edad: ____ Nivel de escolaridad: _____
2. ¿Consideras necesario el estudio del idioma inglés para tu profesión? Si ____ No ____
3. Si es negativo, ¿Por qué? _____
4. ¿Lo has estudiado en otras ocasiones? Si ____ No ____
5. ¿Siempre te ha gustado aprender el idioma inglés? Si ____ No ____
6. ¿Te sientes dispuesto a estudiarlo nuevamente o a perfeccionar tu competencia comunicativa? Si ____ No ____
7. ¿Cómo valoras tus experiencias en el estudio del idioma inglés? Muy agradables ____
Agradables ____ Poco agradables ____ Desagradables ____
8. ¿Tienes dentro de tus planes perfeccionar tu desempeño comunicativo en idioma inglés?
SI ____ No ____ En caso negativo, ¿Por qué? _____
9. ¿Aspiras a trabajar en un lugar de mayor categoría? Si ____ No ____
10. ¿Cómo auto evalúas tu desempeño comunicativo en inglés? Muy bueno ____ Bueno ____
Regular ____ Malo ____

11. ¿Cómo autoevalúas tus capacidades y preparación para asumir el estudio del idioma inglés? Muy buenas___ Buenas___ Regulares___ Malas___

ANEXO 2

Tabulación de los resultados de la encuesta sobre el estado motivacional afectivo

	Indicadores	Cifras	Observaciones
1.	Total de encuestados	22	
2	Edad promedio	44	
3.	Nivel de escolaridad	Nivel medio: 75% Universitarios: 25%	
4.	Conceden importancia al estudio del idioma inglés	Si: 80% No: 20%	Causas de las respuestas negativas: Poca afluencia de hablantes del idioma, muchos hablan el español
5.	Experiencias previas en el estudio del inglés	Si: 100% No: 0%	
6.	Motivación por el estudio del inglés	Si: 61 % No: 39%	Un 35% manifiesta motivación intrínseca, el 26% extrínseca
7.	Disposición para el estudio del inglés	Si:78 % No: 22%	El 8% manifiesta no tener aptitudes, el 14% lo considera no necesario
8.	Sentimientos sobre las experiencias previas en el estudio del inglés	Muy agradables: 19% Agradables:22%	Aluden que han tenido pocos logros y han sentido frustraciones debido a sus

		Poco agradables: 18% Desagradables: 11%	escasas aptitudes o problemas de edad
9.	Aspiraciones de perfeccionar su comunicación en inglés	Sí: 71% No: 29%	Respuestas negativas: Consideran suficiente lo que conocen: Consideran no estar aptos:
10.	Aspiraciones de promoción a centro de rango superior	Sí: 23% No: 77%	
11.	Auto-evaluación de su nivel de comunicación audio-oral en inglés	Muy bueno: 20% Bueno: 50% Regular: 21% Malo: 9%	
12.	Autovaloración de sus capacidades y preparación para el estudio	Muy bueno: 18% Bueno: 47% Regular: 25% Malo: 10%	

ANEXO 3

Instrumento: Entrevista

Objetivo: Diagnosticar el estado de la esfera meta-cognitiva para el aprendizaje del idioma inglés dentro de la función reguladora ejecutora de la personalidad de los recepcionistas hoteleros

Guía para la entrevista

Estimado recepcionista solicitamos su más sincera colaboración en ofrecer la información que se le solicita para perfeccionar nuestros métodos de trabajo metodológico en función de su desarrollo comunicativo profesional en idioma inglés.

1. ¿Cuántos cursos de idioma inglés has recibido en tu formación?
2. ¿Has estudiado de manera auto-didáctica? ¿Ha sido la vía fundamental de tu preparación?
3. ¿Qué tiempo hace recibiste el último curso de idioma inglés?
4. ¿Cómo valoras el tiempo de estudio individual dedicado al idioma inglés de manera independiente o con la ayuda de otras personas? (Suficiente, poco, ninguno)
5. ¿Cómo planificas el tiempo de estudio del idioma inglés?
6. ¿Con qué frecuencia interactúas con hablantes del inglés?
7. ¿Te ayuda tu actividad profesional a mantener lo que has aprendido del idioma?
8. ¿Te ayuda tu actividad profesional a perfeccionar y aumentar tu competencia comunicativa?
9. ¿Al interactuar con tus compañeros y clientes extranjeros de habla inglesa aprovechas para preguntar y aprender de ellos, para así enriquecer tus conocimientos del idioma inglés?

10. ¿Cuáles cursos y materiales (libros, folletos, audio-casetes has utilizado)?
11. ¿De qué recursos dispones en tu casa y en tu trabajo para el estudio del inglés? (libros, folletos, guías, materiales, grabaciones, grabadora, materiales en audio-casetes o videocasetes)
12. ¿Sabes cómo estudiar un idioma extranjero? ¿Qué actividades te ayudan a hacerlo de forma independiente?
13. ¿Tienes amigos o familiares que hablan o estudian el idioma inglés? ¿Pides ayuda para perfeccionar tu comunicación en inglés a compañeros o personas aventajadas?
14. ¿Qué otro idioma extranjero has estudiado? ¿Cuáles han sido los resultados?
15. ¿Cómo evalúas tus conocimientos sobre algunos elementos de la cultura de la lengua inglesa (tradiciones, costumbres, hábitos, gustos y preferencias, canciones, poemas, cuentos, historias), sobre todo de los mercados que frecuentan tu instalación?
16. ¿Qué harías para ampliar estos conocimientos?
17. ¿Cómo auto-evalúas tu comunicación audio-oral actual en inglés?
18. ¿Cómo evalúas tu preparación para enfrentar el estudio del inglés fuera de un aula y con la presencia menos sistemática del profesor?

ANEXO 4

Tabulación de los resultados de la entrevista para diagnosticar el estado meta-cognitivo con respecto al estudio del inglés

	Indicadores	Cifras	Observaciones
1.	Cursos de inglés recibidos como promedio	3	
2.	Han utilizado el auto estudio para el desarrollo de la comunicación en inglés como vía fundamental de preparación	Si: 19% No: 81%	
3.	Tiempo transcurrido desde el último curso recibido (promedio)	1 año y medio	
4.	Tiempo dedicado al auto-estudio del inglés de forma independiente	Suficiente: 23% Poco: 75% Ninguno: 2%	El 90 % plantea no disponen del tiempo necesario
5.	Frecuencia con que interactúan con hablantes del idioma inglés	Frecuente: 55% Poco frecuente: 42% Casi nunca: 3%	
6.	La actividad profesional ayuda a mantener lo aprendido Ayuda a perfeccionar la comunicación y aprender cosas nuevas	Si: 68% No: 32% Si: 64% No: 36%	

7.	Les gusta preguntar y aprender interactuando con otros más aventajados	Si: 53% No: 47%	No saben cómo hacerlo o no tienen experiencias de ese tipo
8.	Han utilizado algún tipo de recurso y materiales para el auto estudio del inglés Tienen a su disposición algún tipo de recurso para el auto estudio del inglés en su casa o trabajo	Si: 44% No: 66% Grabadora: 88% Materiales en audio casetes : 15% Materiales en video casetes: 5% Libros, guías, folletos: 20%	Se aprecia que aún cuando una gran cantidad poseen medios no los emplean en el estudio del idioma. Por otro lado no se percibe un interés o gestión por materiales para estudiar
9.	Conocen algunos métodos, técnicas o actividades que le ayudan a aprender el idioma de forma independiente	Adecuado: 8% Limitado: 32% Muy limitado: 60%	
10.	Tienen familiares, amigos, compañeros que le pueden ayudar a estudiar Piden ayuda a otras personas para perfeccionar la comunicación	Si: 57% No: 43% Regularmente: 48% A veces: 30%	

		Casi nunca: 22%	
11.	Han experimentado el estudio de otro idioma extranjero	Si: 34% No: 66%	Auto evaluación de resultados de los que lo han estudiado: 55% bien, 25% regular y 15% mal
12.	Auto valoración de sus conocimientos socioculturales de la lengua inglesa Conocimiento de cómo ampliarlos	Suficientes:35% Escasos: 61% Ninguno: 4% Suficiente: 41% Limitado: 22% No: 37%	
13.	Auto evaluación de su comunicación audio-oral en inglés	Muy buena: 20% Bueno: 50% Regular: 21% Mala: 9%	
14.	Auto evaluación de su preparación para el estudio más independiente del idioma	Muy bueno: 14% Bueno: 43% Regular: 30% Malo: 13%	

ANEXO 5

Instrumento: Examen diagnóstico de inglés

Objetivo: Evaluar la competencia comunicativa audio-oral de los recepcionistas

El examen consiste en un ejercicio oral donde el profesor asume el role de cliente y el sujeto investigado asume el papel de recepcionista. Luego de explicar el objetivo del ejercicio de diagnóstico el profesor explica los procedimientos a seguir y presenta las situaciones de la comunicación. Para la valoración de los diferentes aspectos de la competencia comunicativa audio-oral se utiliza la siguiente escala donde el profesor circulara el nivel estimado de desarrollo de los aspectos de la competencia en valores crecientes del 1 a 5 (1 y 2=M, 3= R, 4= B y 5= MB).

Áreas	Indicadores					
Competencia lingüística	Pronunciación	1	2	3	4	5
	Uso adecuado de formas	1	2	3	4	5
	Uso apropiado de vocabulario	1	2	3	4	5
	Fluidez	1	2	3	4	5
Competencia discursiva	Uso de los elementos de enlace	1	2	3	4	5
	Claridad del discurso	1	2	3	4	5
Competencia socio-lingüística	Actos del habla y vocabulario apropiado al contexto	1	2	3	4	5
	Conocimiento de elementos	1	2	3	4	5

	socioculturales					
Competencia estratégica	Habilidad para mantener el curso de la comunicación y rapidez para reaccionar	1	2	3	4	5
Competencia socio-cultural	Reflejo de la ética, cortesía, respeto, empatía, y ayuda al cliente con la información solicitada	1	2	3	4	5

Tareas comunicativas para el diagnóstico

1. Un cliente llega a la recepción y luego de ofrecer la bienvenida usted procede a efectuar la entrada. Solicite toda la información requerida y ofrezca las orientaciones necesarias. Responda a las interrogantes del cliente.
2. Usted ofrece al cliente una información sobre los servicios e instalaciones del hotel. Responda a sus preguntas.
3. Un cliente se queja sobre las condiciones de su habitación. Responda adecuadamente, pida disculpas, de explicaciones, tome una decisión y ofrezca una compensación por las inconveniencias.
4. Un cliente muy acalorado plantea una queja sobre un mal servicio en el cambio de su ropa de cama y sobre la limpieza de la habitación. Trate de calmar al cliente y siga los procedimientos establecidos.

5. Un cliente no desea pagar por su gastos telefónicos porque argumenta no es lo que realmente ha gastado, es demasiado dinero y solo hablo en dos ocasiones con su familia en Inglaterra. Calme al cliente y ofrezca las explicaciones necesarias.
6. Un cliente que paga con una tarjeta de crédito tiene dificultades con la misma, la tarjeta procede de una institución bancaria afiliada a una compañía norteamericana. Pida disculpas y explique las razones de la no aceptación. Ofrezca una alternativa de solución.
7. ¿Qué sugerencias daría para realizar en el hotel una cena típica inglesa?
8. ¿Qué actividades extrahoteleras sugeriría a clientes canadienses jóvenes que desean disfrutar de otras opciones? ¿Cuáles a ingleses?
9. ¿Qué celebraciones especiales debe tener en cuenta su instalación para satisfacer los gustos y tradiciones de clientes canadienses?
10. ¿Qué recomendaría a clientes extranjeros que nos visitan para que aprecien los valores de nuestra cultura, tradiciones, historia y logros sociales?

ANEXO 6

Tabulación del estado cognitivo en el desarrollo de la competencia comunicativa

Áreas	Indicadores	Resultados
Competencia lingüística	Pronunciación	MB: 22,7% B: 27,2%, R: 31,8%, M: 18,1%
	Uso adecuado de formas gramaticales	MB: 18,1%, B: 31,8%, R: 27,2%, M: 22,7%
	Uso apropiado de vocabulario	MB: 22,7% B:13,6% R: 31,8% M: 31,8%
	Fluidez	MB: 13,6% B: 36,3% R: 31,8% M: 22,7%
Competencia discursiva	Uso de los elementos de enlace	MB: 9% B: 31,8% R: 31,8% M: 22,7%
	Claridad y coherencia del discurso	MB: 13,6% B: 36,3% R: 27,2% M: 22,7%
Competencia socio-lingüística	Actos del habla y vocabulario apropiado al contexto	MB: 9% B: 31,8% R: 40,9% M: 18,1%
	Conocimiento de elementos socioculturales	MB: 4,5% B: 45,4% R: 22,7% M: 27,2%
Competencia estratégica	Habilidad para mantener el curso de la comunicación y rapidez para reaccionar	MB: 13,6% B: 22,7% R: 31,8% M: 31,8%

Competencia socio-cultural	Reflejo de la ética, cortesía, respeto, empatía, y ayuda al cliente	MB: 9,2% B: 45,4% R: 27,2% M: 18,1%
----------------------------	---	--

ANEXO 7

Instrumento: Guía de observación

Objetivo: Valorar el desempeño comunicativo para determinar carencias y potencialidades en el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral en su estado cognitivo

Para la aplicación de este instrumento se requiere la observación en el puesto para evaluar el desempeño comunicativo audio-oral de los sujetos en estudio. Para ello se observan los intercambios comunicativos espontáneos que se producen en la recepción durante el proceso de los servicios de entrada, salida, atención a las quejas y reclamaciones, preguntas sobre los servicios, las instalaciones y el entorno turístico. Se emplea la escala de 1 a 5 para registrar los resultados (1 y 2= M, 3= R, 4= B, 5= MB).

Aspectos a observar:

1. Fluidez

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Corrección gramatical del discurso

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Pronunciación comprensible

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Uso de vocabulario y expresiones que se ajustan al contexto de situación

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Dominio de la información que se le solicita sobre su campo y esfera de actuación y sobre otros asuntos de interés cultural o social

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Construcción del texto oral mediante el empleo de los elementos de enlace adecuados y logro del propósito comunicativo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Reflejo a través de la comunicación de la ética, cortesía, respeto, empatía y la preocupación por satisfacer y ayudar al cliente

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

8. Aprovechamiento de las potencialidades del contexto comunicativo para preguntar y tomar provecho en función de su aprendizaje y perfeccionamiento.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

ANEXO 8

Tabulación de los resultados de la guía de observación para la determinación del estado cognitivo en el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral

	Indicadores	Resultados	Observaciones
1.	Fluidez	MB: 9% B: 31,8% R: 31,8% M: 27,2%	
2.	Corrección gramatical del discurso	MB: 18% B: 31,8% R: 31,8% M: 27,2%	
3.	Pronunciación comprensible	MB: 18,1% B: 27,2% R: 31,8% M: 13,6%	
4.	Uso de vocabulario y expresiones que se ajustan al contexto de situación	MB: 22,7% B: 31,8% R: 31,8% M: 13,6%	
5.	Dominio de la información que se le solicita sobre su campo y esfera de actuación y sobre otros asuntos de interés cultural o social	MB: 13,6% B: 31,8% R: 27,2% M: 27,2%	
6.	Construcción del texto oral mediante el empleo de los elementos de enlace adecuados y logro del propósito comunicativo	MB: 22,7% B: 22,7% R: 45,4% M: 9%	
7.	Reflejo a través de la comunicación de la ética, cortesía, respeto, empatía y la preocupación por satisfacer y ayudar al	MB: 13,6% B: 31,8% R: 27,2% M: 27,2%	

	cliente		
8.	Aprovechamiento de las potencialidades del contexto comunicativo para preguntar y tomar provecho en función de su aprendizaje y perfeccionamiento.	MB: 9% B: 27,2% R: 22,7% M: 31,8%	

ANEXO 9

Instrumento: Entrevista a clientes

Objetivo: Valorar el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a la comunicación audio-oral con el personal de recepción

Para la aplicación de este instrumento se les pide a los clientes su colaboración en una investigación para mejorar la comunicación audio-oral del personal de recepción

1. ¿La comunicación con el personal de recepción le ha resultado fácil o difícil? ¿Por qué?
2. ¿Qué le ha sido más difícil que lo comprendan a usted o comprender lo que le dicen?
3. ¿Tiene alguna recomendación para que el personal de recepción mejore la comunicación?

ANEXO 10

Instrumento: Entrevista a directivos

Objetivo: Valorar cómo incide la gestión de la dirección de las entidades en el desarrollo de la competencia comunicativa audio-oral del personal de Recepción Hotelera

Luego de explicar el objetivo de la entrevista se aplicará la siguiente guía:

1. ¿Cómo evalúa la comunicación oral del personal de Recepción Hotelera con los clientes de habla inglesa?
2. ¿Conoce las opiniones de los clientes con respecto a la satisfacción del nivel de comunicación del personal de Recepción?
3. ¿Cuáles son los criterios fundamentales que manifiestan?
4. ¿Qué acciones ha proyectado para resolverlas?

ANEXO 11

Instrumento: Entrevista a profesores

Objetivo: Recoger criterios para la valoración de la situación de las concepciones metodológicas actuales en la E-A del inglés en el Sistema FORMATUR

Luego de explicar los objetivos de la entrevista se aplicará la siguiente guía

1. ¿Qué enfoques o teorías sustentan tus métodos para dirigir el proceso de enseñanza-aprendizaje con fines ocupacionales?
2. ¿Percibes la existencia de lineamientos generales a nivel nacional que unifiquen criterios para la dirección del proceso?
3. ¿Cómo evalúas los materiales y cursos que has utilizado para la enseñanza del inglés?
4. ¿Cuál en tu criterio es la pertinencia de cursos internacionales para el turismo como Five Star English, Highly Recommended, Welcome, High Season y otros de esa naturaleza?
5. ¿Qué opinas sobre la concepción de los programas de inglés para la especialidad de Recepción?
6. ¿Piensas que los descriptores para esta especialidad expresan con la suficiente claridad los resultados que se aspira lograr en el desarrollo de la comunicación?
7. ¿Tienes conocimiento genuino de la naturaleza de los actos comunicativos que se manifiestan en la recepción de hoteles?
8. ¿Cómo realizas el diagnóstico de las necesidades de aprendizaje para el desarrollo de la comunicación en tus estudiantes?
9. ¿Cómo evalúas la preparación y posibilidades reales de tus estudiantes para el estudio independiente del idioma inglés?

ANEXO 12

Resumen de las teorías de aprendizaje y lingüísticas y sus implicaciones metodológicas para la enseñanza y en la evolución de la concepción de competencia comunicativa

Teorías de aprendizaje	Representantes	Implicaciones metodológicas para el desarrollo de la competencia comunicativa
Conductismo	Skinner, B. (1957); Wason, P. C. (1965); Gagné, R. Bandura, A.	Enfatiza en la imitación y repetición siguiendo un modelo que contribuye a la formación de hábitos lingüísticos, pero el aprendizaje de la comunicación implica mucho más que eso.
Mentalismo	Noam Chomsky (1964)	Plantea que el pensamiento está regido por reglas, por tanto aprender consiste no solamente en formar hábitos sino en apropiarse de reglas para operar en las ilimitadas situaciones comunicativas que se presentan. Es decir que considera la importancia del pensar. Esta teoría sirvió como antesala al cognitivismo.
Cognitivismo	Carroll, J. (1966); Chastain y Lugton (1971); Brunner, J. (1970)	Considera al estudiante como un activo procesador de la información. Plantea que se aprende pensando y tratando de procesar y buscar el sentido a lo que se ve, se siente o se escucha (aprendizaje consciente). El aprendizaje tiene lugar cuando lo que se estudia tiene un sentido para el estudiante. Un tipo de tarea comunicativa de aprendizaje típico de este enfoque es la situación problemática y otros para la construcción del discurso oral.

Constructivismo	Vigotsky, L. (1924-1934); Piaget, J. (1952); Ausubel (1978); Gardner, H. (19) Hutchinson, T. Y Waters, T. (1987)	Forma más avanzada del cognitivismo que enfatiza el papel activo del estudiante en la construcción del conocimiento y el desarrollo de hábitos y habilidades. Esta teoría rompe con la tradicional práctica mecanicista sustituyéndola por una práctica significativa en el empeño de lograr la construcción de la competencia comunicativa. Un ejemplo es la Teoría del aprendizaje significativo, de Ausubel. Esta teoría encuentra su aplicación en lenguas extranjeras, por ejemplo: Modelo para el aprendizaje del Inglés para Fines Específicos, de Hutchinson y Waters
Factores afectivos del aprendizaje de idiomas	Slevick (1976); Savignon, (1983), Richard-Amato, P. (1988)	Se deriva de la corriente humanista. Considera a los estudiantes como seres emocionales y que aprender es una experiencia emocional donde inciden factores psicológicos y emocionales con impacto crucial en el éxito o fracaso del aprendizaje. Aquí se refiere la unidad de los procesos cognitivos y afectivos. Tiene impacto en el enriquecimiento del enfoque del sistema de tareas de práctica de la comunicación audio-oral. Introduce actividades como los juegos lingüísticos, juegos de adivinación, técnicas de trabajo en grupos para el respecto a la individualidad. De este modo se facilita el disfrute y se favorece el aprendizaje.
Concepción sobre la	Hymes, D. (1972); Candlin, C.	Se define como el objetivo de la enseñanza-aprendizaje

enseñanza comunicativa de la lengua y modelos que se han derivado de ella	y Widdowson, H. (1980); Littlewood, W. (1981); Jonson (1982); Savignon, S. (1983)	<p>el desarrollo de la competencia comunicativa. La teoría comunicativa de aprendizaje se basa en que el aprendizaje se estimula y facilita mediante: 1) Las actividades que consideran la comunicación real, 2) Las actividades donde la lengua se usa para transmitir información y significados, 3) El contenido de la lengua que resulta significativo para el estudiante, promueve el aprendizaje. Este enfoque integra el desarrollo de las dimensiones lingüística, sociolingüística, discursiva y estratégica de la competencia comunicativa.</p> <p>Dentro de esta concepción de la enseñanza comunicativa se han desarrollado algunos modelos o enfoques como lo son por ejemplo:</p>
Modelo para el desarrollo de habilidades	Johnson y Littlewood, W. (1984)	<p>Esta teoría estimula y enfatiza en la práctica como la vía para el desarrollo de las habilidades comunicativas, que incluyen el aspecto cognitivo y el conductista. El primero implica la internalización de planes para crear las conductas adecuadas. Estos planes se derivan del sistema de la lengua e incluyen reglas gramaticales, procedimientos para la selección del vocabulario y las convenciones sociales que rectoran el habla. El aspecto conductista implica la automatización de estos planes de modo que estos se conviertan en una actuación fluida, lo cual se aprende a través de la práctica.</p>

<p>Aprendizaje integrado de contenido y lengua (Content-based learning)</p>	<p>Krashen, (1982 y 1985); Lightbrown y Spada, (1983); Brinton et al. (1989); Crandal y Tucker, (1990); Wesche, (1993); Wells, (1994); Curtain, (1995)</p>	<p>Se basa en la integración de contenidos específicos con objetivos de aprendizaje de la lengua extranjera. Esta concepción encuentra su sustento en la apropiación natural, la cual ocurre en el contexto real ya que la lengua nunca se divorcia del significado. La apropiación ocurre en el esfuerzo del estudiante por aprender el contenido a través de la lengua extranjera. Por tanto este enfoque proporciona un contexto para el aprendizaje significativo de la comunicación y favorece el desarrollo de las estrategias de aprendizaje (Curtain, 1995).</p>
<p>Aprendizaje por tareas (Task-based Learning)</p>	<p>Canale y Swain (1980), Long y Crooks (1992); Willis, J (1996), Skehan, (1996)</p>	<p>Modelo engendrado en el seno de la enseñanza comunicativa para la organización del aprendizaje, basado en tareas que toma en cuenta la necesidad para la comunicación auténtica, busca un acercamiento a la comunicación genuina a través de una tarea comunicativa donde el alumno se concentra en las formas generales que se derivan de la situación sin focalizar una simple estructura en particular. Este modelo aspira al desarrollo de la exactitud y la fluidez. La meta sigue siendo la competencia comunicativa, pero el énfasis se pone más en los procesos que tienen lugar en la mente del estudiante cuando opera con el lenguaje; dichos procesos son más importantes que el producto</p>

		lingüístico en sí. La manera de desarrollar esos procesos es participar activamente en una serie de tareas, reflexionando, tomando decisiones, cooperando, negociando y solucionando en la lengua meta.
--	--	---

Teorías lingüísticas	Representantes	Implicaciones para el desarrollo de la competencia comunicativa
Estructuralismo	(Bloomfield, (1935); Fries, (1952), Moulton, W. (1961) y Dineen (1967)	El ordenamiento pedagógico de los contenidos lingüísticos según el nivel de complejidad de las estructuras. Apuntaba al desarrollo de la competencia lingüística o gramatical.
Análisis del registro	(Stevens, P. y Halliday, M. (1964); Ewer y Latorre, 1969; Swales, J. (1971)	Su surgimiento se relaciona con la competencia lectora, por lo que de manera indirecta incide en la dimensión sociolingüística
Gramática generativa y transformacional	Chomsky, N. (1966)	Enriqueció la ejercitación audio-oral con impacto en el desarrollo de la competencia lingüística. Se introduce el embrión de la competencia comunicativa que aporta Chomsky: la distinción entre competencia y actuación.
Análisis retórico o del discurso	Widdowson, H. (1974); Selinker, L y Trimble, L. (1985) y Lackstrom, J.)	Identifica los patrones organizacionales de los textos y especifica los medios lingüísticos que los indican, por lo que tuvo impacto en el desarrollo de la

		competencia discursiva.
Lingüística funcional	Firth, J. (1957); Halliday, M. (1970); Wilkins, D. (1972 a 1976); Candlin, C. y Widdowson, H. (1976 a 1980)	Introduce una definición funcional de la lengua, y que únicamente en el estudio de esta en su uso se ven las funciones y por tanto los componentes del significado salen a la luz. Impacta en el desarrollo de las cuatro dimensiones tradicionales de la competencia comunicativa
Lingüística funcional sistémico-estructural	Halliday, M. (1994); Eggins, S. (1994); Martin, J. y Matthiesen, C. (1995); Painter, C. (1997); Eggins y Martin (2000); Martin y White, (2005)	Enfatiza en el carácter sistémico funcional de la lengua. Impacta en la reafirmación de las áreas tradicionales y la ampliación de otras dimensiones de la competencia comunicativa

ANEXO 13

Descriptores de la competencia comunicativa para los calificadores del desempeño idiomático en recepción hotelera según lo que establece la resolución No. 187 de 2007.

Recepcionista hotelero

- Comprende el discurso hablado en la lengua extranjera de referencia que le permite decodificar y responder con profesionalidad a las necesidades comunicativas de su puesto de trabajo.
- Se expresa oralmente de manera inteligible en la lengua extranjera en situaciones relacionadas con la labor que realiza.
- Comprende e interpreta materiales escritos relacionados con su especialidad
- Redacta coherentemente textos relacionados con su puesto de trabajo

Asistente de recepción

- Comprende el discurso hablado en la lengua extranjera de referencia que le permite decodificar y responder de forma sencilla a las necesidades comunicativas de su puesto de trabajo.
- Se expresa oralmente con pausas frecuentes en su discurso

ANEXO 14

Propuesta de descriptores de la competencia comunicativa audio-oral para la evaluación del desempeño comunicativo en inglés de los recepcionistas hoteleros que propone el investigador

Comprende el discurso hablado y se expresa de manera inteligible para responder con profesionalidad a las necesidades comunicativas de su puesto de trabajo, las que se resumen en las siguientes funciones comunicativas:

Reservaciones

- Responder a solicitudes de reservación
- Responder sobre la disponibilidad de alojamiento
- Describir tipos de habitación
- Confirmar reservaciones
- Disculparse ante la situación de no poder confirmar una reservación por falta de disponibilidad

Entradas

- Dar la bienvenida a clientes
- Preguntar al cliente cómo fue su viaje
- Solicitar documentos e información personal
- Atender la solicitud de reclamo del cliente sobre un tipo de habitación
- Disculparse ante las inconveniencias
- Ofrecer solución a los problemas con la disponibilidad
- Resolver problemas sobre dificultades con documentos del cliente
- Dar opinión sobre el hotel, sus instalaciones y servicios

Cambio de moneda

- Informar sobre servicios que ofrece el banco dentro del hotel sobre el cambio de moneda
- Informar la tasa de cambio y donde se puede efectuar

Servicios de la instalación

- Disculparse ante los errores, malos servicios y otras inconveniencias que se presentan
- Responder a la solicitud de extender la reservación
- Ofrecer información sobre el todo incluido
- Dar información sobre el servicio de toallas
- Informar sobre el servicio de pases diarios

Llamadas telefónicas

- Explicar la imposibilidad de efectuar llamadas a distancia a pagar allá
- Dar explicaciones sobre llamadas telefónicas desde la habitación
- Informar las tarifas de pago de las llamadas
- Dar instrucciones para resolver problemas con el servicio de llamadas

Quejas y reclamaciones

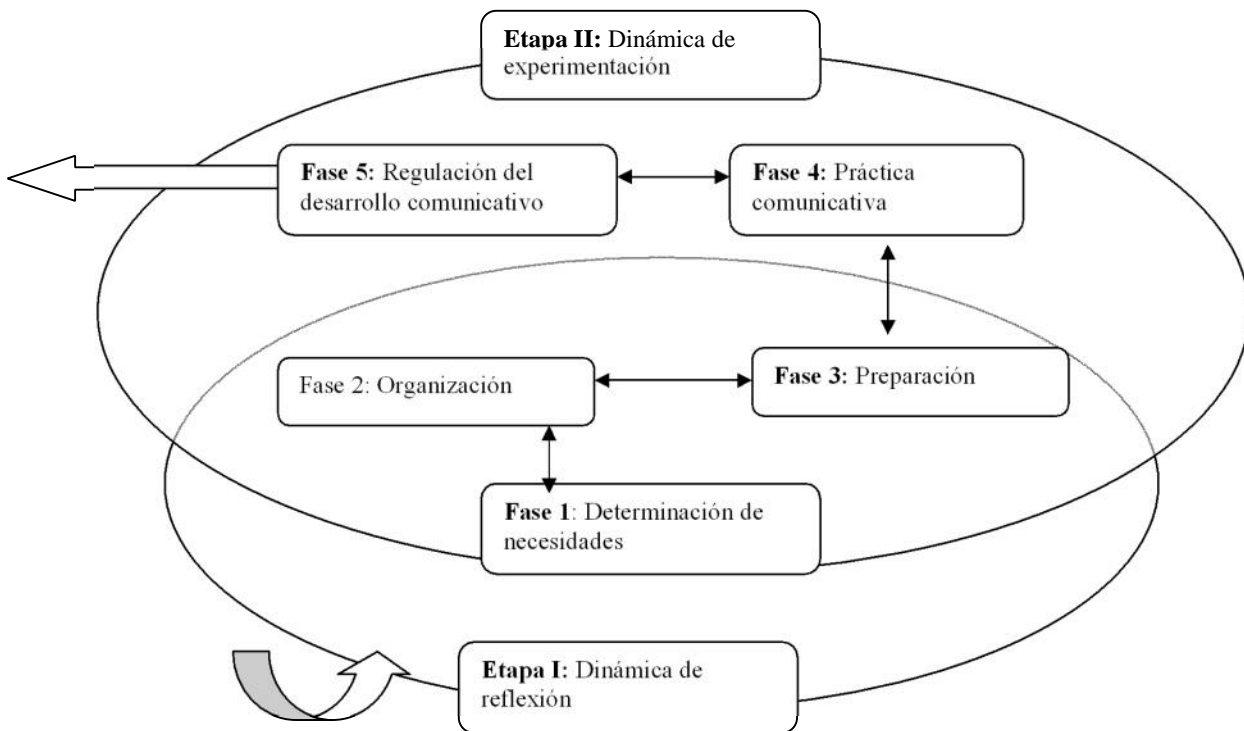
- Responder a reclamaciones y quejas de los clientes
- Disculparse ante las quejas y mostrar empatía
- Ofrecer explicaciones y una solución inmediata
- Dar respuesta satisfactoria a problemas de los clientes con las habitaciones
- Persuadir al cliente cuando un problema no tiene una solución inmediata
- Verificar si una queja o problema fue resuelto
- Dar información y pedir opinión a los clientes sobre el servicio de habitación
- Servicios extrahoteleros y atracciones turísticas

- Responder a preguntas de los clientes sobre otros servicios fuera de la instalación
- Dar información sobre lugares de interés y atracciones turísticas, culturales e históricas de la localidad o región
- Ofrecer información sobre ciudades y pueblos de la región
- Dar recomendaciones de lugares a visitar y actividades a realizar

ANEXO 15

Gráfico que representa la estructura e interdependencia de las etapas y fases de la Metodología

(Elaboración propia)



ANEXO 17

Durante las clases, sesiones de entrenamiento o consultas el profesor o instructor debe intercalar consejos y orientaciones que ayuden a los estudiantes a aprender a aprender. A continuación se ejemplifican algunos:

Para mejorar la comprensión

- Cuando escuchas el texto oral no es imprescindible que conozcas el 100% de las palabras, concéntrate en el mensaje que el interlocutor desea transmitir y pregunta para corroborar o llenar los vacíos de información
- No paralices tu atención cuando hay palabras en el texto que no comprendes, las interpretaciones de las partes te pueden ayudar a construir el significado total
- Debes diferenciar el significado literal del significado intencional del interlocutor
- Utiliza con cautela tus experiencias previas para interpretar situaciones similares, aunque las expectativas ayudan, no siempre es como pensamos
- No sientas temor al interactuar con hablantes nativos, casi siempre el interlocutor acomoda su discurso para ajustarse a las condiciones y ser comprendido
- Cuando escuchas diferentes acentos y variantes no pienses que jamás podrás comprender, en la práctica sistemática tu oído se ajustará
- Registra las novedades que escuchas, si no comprendes pregunta, y luego socializa las experiencias con tus compañeros

Para mejorar la pronunciación

- Trate de escuchar y pronunciar palabras y frases presentadas en la clase visualizando mentalmente imágenes de esos objetos o situaciones comunicativas en las que ellas ocurren.
- Pronuncie repetidamente esas palabras y frases siempre que este seguro que reconoce fielmente su articulación tratando de acercarse a la pronunciación modelo que dio el profesor.
- Pregunte a su profesor la pronunciación exacta de palabras y frases que le ofrecen dudas.
- Pronuncie repetidamente frases articulando lentamente y luego aumente progresivamente la velocidad hasta llegar a su ritmo normal.
- Al escuchar expresiones y palabras que por su similitud en la articulación le recuerdan otras de la lengua materna o de otras lenguas extranjeras que conozca, reflexione conscientemente sobre las diferencias.

Ejemplo: My name is... (Inglés)

Mein Name ist... (Alemán)

- Aprenda fragmentos de canciones donde se utilice vocabulario, frases y estructuras gramaticales objeto de estudio. Escúchelos, repítalos y luego entónelos melódicamente. Ello contribuirá a mejorar su pronunciación y a fijar estructuras y construcciones lingüísticas.
- Realice en su libreta de notas transcripciones aproximadas de la pronunciación de las palabras nuevas que va conociendo y anótelas al lado o debajo de estas. Consulte sistemáticamente las notas cuando no recuerda o no está seguro.

- Realice lectura oral en alta voz de las conversaciones o textos que le da su profesor. Pero primero pida a este o a su instructor que haga una segmentación (división) de los grupos fónicos (grupos de palabras que se pronuncian juntas sin hacer pausa). Esto le ayudará a pronunciar mejor y de forma comprensible.
- Grabe su voz al realizar esa lectura oral si tiene una grabadora disponible. Luego escúchela y trate de identificar los aspectos que debe mejorar. Vuelva a hacer la grabación si es necesario. Repita este ejercicio durante un largo tiempo y comprobará los avances al comparar las grabaciones iniciales con las finales. Siempre busque ayuda del profesor, instructor o compañero aventajado.

Para mejorar su competencia gramatical

- Cuando cometa errores lingüísticos y se le corrija, reflexione sobre los mismos pensando repetidamente en la frase y comparando ambas formas (correcta e incorrecta) para interiorizar que de la forma incorrecta le suena mal, identificando donde está el error.

Ejemplo: He visits the hotel every year (correcta)

He visit the hotel every year (incorrecta)

- Aprenda a discriminar el sentido de frases o grupos de palabras que por su similitud pueden ofrecer confusiones repitiéndolas y meditando sobre las diferencias de significado. Pronúncielas y represente mentalmente los diferentes significados.

Ejemplos: Representación mental

at the market ----- (estancia o localización)

To the market----- (en dirección a)

next to the market----- (al lado de)

in the market----- (dentro de)

- Compare frases y estructuras entre su lengua materna y la extranjera o con otra que ya domine. Medite sobre diferencias y similitudes.
- Preste atención a las fórmulas perifrásticas (frases que utiliza el profesor o su instructor en el aula o fuera de ella) pregunte su significado si no lo ha identificado, repítalas conscientemente. Esto ampliará su repertorio comunicativo.

Para aprender más fácil el vocabulario

- Trate de aprender el significado de una palabra que no conoce en su contexto. Si no lo logra, entonces consulte el diccionario.
- Compare palabras parecidas de la lengua extranjera con su idioma materno, o con las de una tercera lengua que ya domina. Medite sobre las diferencias y similitudes, en la pronunciación y en la escritura.
- Cuando le surja la necesidad de utilizar una palabra y no la tiene registrada en su repertorio, consulte el diccionario. Si no lo tiene a mano, escriba la palabra para que luego no lo olvide. De lo contrario volverá a surgir la necesidad sin una respuesta disponible.

- Cuando escuche o vea de forma escrita palabras compuestas (formadas por la unión de dos palabras) medite sobre el significado de sus componentes. Quizás pueda llegar al significado sin tener que preguntarlo o buscarlo en un diccionario.

Para el desarrollo de la habilidad discursiva y mantener el curso de la comunicación

- Cuando no comprenda bien, pida al interlocutor que repita y hable más despacio siempre acompañado de la frase por favor
- Cuando no tiene disponible la palabra o frase exacta, utilice una que se acerque al significado de la palabra meta
- Cuando perciba que no se le ha comprendido, repita o reformule la información
- No se detenga en el curso de su expresión por no conocer una palabra o frase, llene los espacios vacíos con palabras prestadas de la lengua materna o de otra lengua extranjera
- Utilice la descripción y la mímica para suplir palabras y frases no disponibles por desconocimiento o no recordación

ANEXO 16

Reflexione y mejore su actitud hacia el aprendizaje

Las siguientes preguntas te harán reflexionar conjuntamente con tu profesor o instructor sobre si tienes una actitud favorecedora o poco favorecedora del aprendizaje del idioma. Como resultado de estas reflexiones podrás reorientar tus actitudes hacia el aprendizaje del idioma en cuestión.

- ¿Estás convencido de que cuando se aprende un idioma extranjero es normal cometer errores?
- ¿Crees que puedes perder prestigio profesional al preguntar a un compañero de trabajo como decir algo en un idioma extranjero porque este asuma que ya lo debías saber y no ser objeto de crítica?
- ¿Estás consciente de que si elevas tu competencia comunicativa en la lengua extranjera aumenta tu prestigio profesional y el de tu entidad?
- ¿Puedes determinar qué ideas o información debes dar prioridad en el estudio para satisfacer las necesidades de aprendizaje de la comunicación en tu puesto laboral?
- Cuando escuchas frases o palabras nuevas que no logras comprender ¿preguntas su significado a algún compañero o al profesor?
- ¿Crees necesario repetir todas las frases y palabras nuevas? ¿Lo haces sólo cuando te lo ordena el profesor?
- ¿Te aseguras que haz logrado una pronunciación aceptable pidiendo al profesor o a un compañero aventajado que te haga la corrección?
- ¿Alguna vez grabas tu voz para auto-correr los errores?
- ¿Cuándo el profesor ordena el trabajo en grupos o parejas aprovechas la oportunidad para practicar, preguntar y aprender de otros estudiantes?

- Cuando surge la necesidad de decir una idea que no sabes como expresar y en ese momento no tienes quien te lo aclare ¿lo anotas para preguntarlo luego?
- Cuando interactúas con hablantes nativos de la lengua extranjera en tu contexto laboral ¿Aprovechas para practicar el idioma propiciando la comunicación o te limitas a decir y preguntar lo mínimo indispensable para el servicio?
- ¿Aprovechas los intercambios comunicativos con hablantes nativos de la lengua para preguntar y pedir que te corrijan posibles errores comunicativos, de gramática o de pronunciación?