



LA COMPETENCIA LÉXICA EN IDIOMA INGLÉS EN LOS ANIMADORES TURÍSTICOS: PREMISA PARA LA COMPETENCIA COMUNICATIVA

Katy Sagué Doimeadios

MsC en Lenguas Inglesas. Profesora de
Formatur

MsC. Sonia Pupo Ferrás

MsC en Lenguas Inglesas.

Profesora de Formatur

katysaguedoimeadios@yahoo.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Katy Sagué Doimeadios y Sonia Pupo Ferrás (2017): "La competencia léxica en idioma inglés en los animadores turísticos: premisa para la competencia comunicativa", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (marzo 2017). En línea:

<http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/03/gaviota.html>

RESUMEN

En este artículo se abordan los resultados investigativos para la dirección del Proceso Pedagógico Profesional de la enseñanza del idioma inglés a los animadores turísticos del Grupo Empresarial Gaviota y MINTUR, que radican en los hoteles de Pesquero, Guardalavaca, Holguín, teniendo en cuenta las regularidades y la dinámica de trabajo de estos especialistas en las esferas de actuación de conducción de juegos deportivos y recreativos, para favorecer su comunicación oral en idioma inglés a través de tareas comunicativas.

Con la utilización de los métodos de investigación científica se logró analizar las posiciones teóricas y los conceptos fundamentales relacionados con el tema de investigación ofrecida por diferentes autores y su estado actual en la Animación Turística e interpretar los datos obtenidos en las encuestas y el diagnóstico.

Palabras claves: competencia comunicativa, comunicación oral, enseñanza del inglés con fines ocupacionales, esferas de actuación, necesidades de aprendizaje, animación turística.

ABSTRACT:

This article addresses the results of the implementation of a proposed didactical project for the direction of the Professional Pedagogical Process to the teaching of English to tour entertainers for Gaviota and Mintur Hotels Chain working in hotels in Pesquero Beach and Guardalavaca beach in Holguín, taking into account the regularities and dynamics of work of these specialists in the action areas of sports and recreational games. In order to favor their oral communication in English language through communicative tasks.

The theoretical foundations and the main concepts related to the topic of investigation offered by different authors were analyzed through the use of scientific methods, along with the present situation in tourism entertainment and the interpretation of the data obtained in the surveys and diagnostic tests applied.

Key words: communicative competence, oral communication, teaching english for occupational purposes, action areas, learning needs.

INTRODUCCIÓN.

La comunicación oral de los animadores turísticos requiere de un amplio intercambio comunicativo audio-oral para satisfacer las necesidades recreativas y culturales de los clientes. Para lograrlo es preciso un elevado desarrollo de la competencia léxica (Guadarrama, 2014:29) dada la variedad de términos y esferas de actuación en las que se desempeñan estos especialistas.

Se conoce que los animadores turísticos (Hernández Morales,2014:92) que actualmente laboran en los hoteles de la provincia Holguín han sido formados en el puesto de trabajo o en la Escuela de Hotelería y Turismo con los Planes de Estudio F-06 y los Programas de Inglés General lo que ha originado dificultades en su comunicación oral en el idioma. Estas dificultades se determinan a través de la aplicación de diferentes técnicas de investigación empíricas (observación, entrevistas, encuestas y diagnóstico idiomático) se evidencian limitaciones en su competencia léxica, en la pronunciación, el ritmo y los patrones de entonación al hablar; en la comprensión auditiva en situaciones específicas del entorno laboral que obstaculizan la expresión oral en inglés con fines específicos; en la comprensión del discurso en inglés por dificultades de exactitud al hablar, el uso de códigos lingüísticos inadecuados según la esfera de actuación, el tema y el contexto.

Mediante la utilización de los métodos teóricos de investigación científica: histórico-lógico, el análisis-síntesis, la inducción y deducción y el enfoque sistémico-estructural-funcional, se realizó un análisis crítico del estudio bibliográfico en la investigación realizada, se constató que los materiales didácticos existentes no favorecían la dirección del desarrollo de la competencia léxica en función de la comunicación oral en idioma inglés de los animadores turísticos, teniendo en cuenta las regularidades y la dinámica de trabajo de los mismos, el limitado conocimiento por parte de los docentes de sus Necesidades Básicas de Aprendizaje de acuerdo con sus variadas esferas de actuación y la existencia de materiales de enseñanza en idioma inglés no contextualizados para la Animación Turística.

También se valoraron las concepciones teóricas relacionadas con el tema de investigación y se logró la sistematización de estas concepciones y la integración de los elementos psicológicos, didácticos, metodológicos y lingüísticos necesarios para poder elaborar un material didáctico (Pierce McMahon,2011:135) como herramienta que favorezca el proceso de dirección del desarrollo de la competencia léxica de los animadores turísticos en función de su comunicación oral en idioma inglés.

El concepto de competencia lingüística Incluye el conocimiento del léxico, de las reglas de la morfología, la sintaxis, las oraciones gramaticales, la semántica y la fonología y además la habilidad de utilizar con exactitud la morfología y la sintaxis, la fonología y la semántica de la lengua extranjera, criterios que integran los elementos que la conforman y valoran la integración de los conocimientos y las habilidades para utilizarlos con exactitud en la comunicación en la lengua extranjera. La competencia lingüística está conformada por la competencia gramatical, la competencia léxica y la competencia fonético-fonológica.

Algunos autores definen la competencia gramatical como la expresión de significados de manera semejante a la de los nativos (Fraser, 2011:4) en la lengua extranjera. La competencia léxica representa el conocimiento de la estructura y el funcionamiento del sistema léxico de la lengua, en función de la cual, este sistema puede utilizarse eficazmente por los hablantes, a partir de las consideraciones pragmáticas pertinentes, lo que implica el uso de modelos mentales y culturales, con los elementos que aportan otros autores (Fraser, 2011:5) (Llisterri,2006:91) se puede plantear que la competencia fonético-fonológica está integrada por elementos segmentales y suprasegmentales (Llisterri,2006:91) que incluyen la pronunciación, la entonación, el ritmo, los enlaces y las pausas entre otros.

La enseñanza del inglés con fines específicos (Pupo Ferrás,2006:8) favorece la práctica docente para lograr efectividad y éxito en la enseñanza.

En el campo de la Didáctica Comunicativa de Lenguas Extranjeras se aplica el enfoque comunicativo, ya que se considera la lengua como un medio de comunicación para lo que es preciso que los alumnos

puedan expresarse de forma fluida y apropiada en su desempeño profesional.

Para alcanzar el desarrollo léxico requerido se implementa la enseñanza mediante tareas comunicativas (Benítez Menéndez,2007:9), la cual implica resolver un problema o completar una laguna de información activando un proceso mental utilizando la lengua extranjera (Nunan,D:1991:293), y se considera que es a través de ese proceso que se adquiere la lengua en cuestión, al permitir manipular los componentes lingüísticos hasta el nivel de automatización que permita expresar un mensaje flexible y espontáneo para así lograr el aprendizaje a través de la realización de tareas comunicativas, en correspondencia con sus variadas esferas de actuación, con énfasis en el análisis de los elementos léxicos presentes en las mismas.

En la especialidad de Animación Turística no se refiere la existencia de ninguna herramienta para el desarrollo de la competencia léxica en idioma inglés según los estudios realizados, es por ello que se elabora un material didáctico para la dirección del Proceso Pedagógico Profesional de los animadores (Benítez Menéndez,2007:9) para integrar coherentemente el contenido léxico necesario en los animadores, la teoría de la Didáctica Comunicativa de Lenguas Extranjeras (Nunan,D:1991:293), al Proceso Pedagógico Profesional que se desarrolla en las esferas de actuación de los Animadores Turísticos; así como sistematizar las concepciones teóricas analizadas en esta investigación en relación con la especialidad de referencia.

DESARROLLO.

El material docente se elabora como respuesta a la demanda actual de perfeccionar el Proceso Pedagógico Profesional en el territorio y el país (Yamel Calzadilla, M:2012:85). Se estructura teniendo en cuenta los requerimientos analizados en la bibliografía consultada, y al enfoque sistémico-estructural-funcional el cual permitió establecer los elementos esenciales, la estructura, las funciones y las relaciones de jerarquización, subordinación, e interdependencia entre las etapas, fases y pasos que conforman este material didáctico aplicado para la dirección del Proceso Pedagógico Profesional. Además, se distingue por sus rasgos como sistémica, interdisciplinaria, flexible, transformadora, desarrolladora e interactiva.

Para su aplicación se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones generales:

- Determinación de la zona de desarrollo próximo, mediante la aplicación de diagnósticos de las Necesidades Básicas de Aprendizaje de los animadores en idioma inglés, para potenciarla a través del curso.
- Aprendizaje a través de la realización de tareas comunicativas (Benítez Menéndez,2007:9), en correspondencia con sus esferas de actuación, con énfasis en el análisis de los elementos léxicos presentes en las mismas.
- Participación consciente de los animadores turísticos a la actividad relacionada en todo momento a las esferas de actuación y su incidencia en el desarrollo de la comunicación oral con los clientes para propiciar un aprendizaje significativo.
- Trabajo con los tres planos de la competencia léxica de manera integrada en las tareas comunicativas, tanto en la comprensión como en la producción de los mensajes.
- Búsqueda de soluciones a situaciones vinculadas con el proceso de comunicación con el cliente y el descubrimiento y solución a problemas léxicos que afecten su comunicación.
- Reconocimiento de los logros individuales de los animadores a partir de la situación inicial y los resultados alcanzados en las diferentes etapas, fases y pasos en función del desarrollo de la competencia léxica a través de la selección de tipo de actividades según sus Necesidades Básicas de Aprendizaje, la demostración del avance léxico de los sujetos en la solución de situaciones comunicativas profesionales y la asignación de tareas comunicativas de mayor exigencia según sus avances.
- Aplicación de diagnósticos idiomáticos orales periódicos, donde se valoren las capacidades y potencialidades de los animadores y a partir de sus posibilidades reales, en cuanto al aprendizaje del idioma inglés y en particular al desarrollo de la competencia léxica, donde se valore el estado inicial y estado actual; nivel de desarrollo de la competencia léxica alcanzado en inglés y las principales limitaciones.

Las siguientes premisas fueron necesarias para la aplicación del material didáctico:

- La preparación de profesores e instructores encargados del Proceso Pedagógico Profesional sobre la base de los objetivos diseñados en la elaboración del material.

- La determinación de las limitaciones léxica reales de los animadores con el objetivo de lograr una mayor factibilidad y pertinencia de la propuesta.
- El cumplimiento de la lógica del proceso desplegado a lo largo del desarrollo de la elaboración del material.
- El cumplimiento a las recomendaciones descritas en su aplicación.
- La elaboración de materiales docentes que facilitarían el aprendizaje de acuerdo con la(s) esfera(s) y situaciones comunicativas requeridas.

La elaboración del material incluyó cuatro etapas, las que se desarrollaron en fases y pasos que le permitieron al docente o al instructor una orientación hacia la búsqueda de las diferentes regularidades que se presentaron en el Proceso Pedagógico Profesional de los animadores turísticos, con el objetivo de solucionar la problemática referente a las limitaciones lingüísticas que afectaban su comunicación oral. A través de la negociación al seleccionar los contenidos a tratar donde se evidenció el protagonismo de los animadores, en dependencia de sus necesidades básicas de aprendizaje y los resultados del diagnóstico en relación con sus esferas de actuación.

La Etapa 1 abarcó el estudio preparatorio que incluyó el análisis de los documentos rectores (Larrinaga, C:2011:14), la realización del entrenamiento en el puesto de trabajo, diagnóstico idiomático y la triangulación de los resultados con la que se logró determinar la situación de aprendizaje a través de diez pasos que se ejecutaron en la etapa.

Los resultados de esta etapa determinaron la situación de aprendizaje a través de las fases y pasos, los intercambios con profesores de la Especialidad de Animación Turística y el criterio de los profesores de idioma de las EHT. En las entrevistas aplicadas a 5 directivos de Animación Turística, en calidad de expertos, sobre la comunicación oral de los animadores se evidenció en un 100% la necesidad de una capacitación específica en idioma inglés.

Los programas y materiales empleados en inglés habían respondido parcialmente a las Necesidades Básicas de Aprendizaje de los estudiantes de animación y al impartir los cursos los profesores habían tenido una visión parcial de las esferas de actuación, lo cual no les permitió efectuar una dirección científica del Proceso Pedagógico Profesional. Se le propusieron modificaciones al Programa de Inglés para la Especialidad de Animación Turística de acuerdo con el análisis realizado. Mediante el entrenamiento en el puesto de trabajo se identificaron los temas y las funciones comunicativas utilizados en las esferas de actuación.

Se evidenció que el animador debía ser capaz de transmitir los diferentes mensajes en correspondencia con su función dentro del hotel (Benítez Bastidas, N:2016:63) y el equipo de animación de crear el ambiente psicológico, físico y estético en las actividades que realizaban. Esto sólo fue posible, si el animador contaba con la amalgama de conocimientos necesarios en su esfera comunicativa incluida la terminología en cada actividad que desarrollaba (Spinola, V:2016:7).

El análisis realizado permitió delimitar los objetivos del diagnóstico y su aplicación en correspondencia con las características de los intercambios comunicativos entre los animadores turísticos y los clientes en los hoteles de Playa Pesquero, se aplicaron dos encuestas y un diagnóstico inicial.

A partir de los resultados de los instrumentos se determinaron las regularidades del Proceso Pedagógico Profesional en el desarrollo de la competencia léxica de los animadores. También se determinó los animadores que poseían condiciones léxicas y motivación para la aplicación del material didáctico en la impartición del curso a un subgrupo, con la orientación y supervisión de la investigadora principal.

La etapa 2 incluyó el análisis de los componentes léxicos de la comunicación oral del animador turístico a través de la determinación del vocabulario especializado, las estructuras gramaticales y los aspectos fonético-fonológicos. Mediante los cuales se identificaron los elementos de la competencia léxica presentes en la comunicación oral de los animadores turísticos en idioma inglés y sus dificultades.

En esta etapa se determinaron los términos y expresiones (por campos semánticos), las estructuras gramaticales y los aspectos fonético-fonológicos necesarios en las diferentes esferas de actuación. Y

se valoraron las dificultades evidenciadas en los tres planos de la lengua.

Se detectaron como dificultades fundamentales dentro de las formas gramaticales las estructuras de las oraciones complejas, las preguntas incluidas, y el uso de los tiempos compuestos en voz activa y pasiva. En la pronunciación se detectaron errores al pronunciar vocablos (verbos fundamentalmente) tanto por articulación como por acentuación. En cuanto al vocabulario se detectaron dificultades en el uso de los códigos en correspondencia con las actividades deportivas y recreativas, pobre vocabulario para dialogar sobre temas histórico-culturales y para animar los juegos.

En la etapa 3 se realizó la organización y ejecución del PPP a través de la organización académica, la impartición del curso y la realización del diagnóstico idiomático final para el desarrollo de la competencia léxica de los animadores turísticos en idioma inglés en función de su comunicación oral a través de doce pasos realizados.

Para aplicar el material docente propuesta en esta fase se desarrolla un curso de capacitación en el puesto de trabajo con un grupo de animadores para el Grupo Empresarial Gaviota y Mentar en los hoteles de Pesquero y Guardalavaca para dar solución a las limitaciones léxicas en las esferas de actuación de conducción de juegos deportivos y recreativos; a través de la modalidad semi-presencial para facilitar su desarrollo en las áreas de trabajo donde se desempeñan los animadores, mediante la utilización de tareas comunicativas siguiendo las consideraciones referidas en este estudio. Se desarrolla el curso por parte de la investigadora principal en un subgrupo y el otro bajo su orientación lo lleva a cabo un profesor instructor. Se desarrollaron evaluaciones sistemáticas y un diagnóstico parcial a través del desarrollo de juegos deportivos y recreativos en los hoteles para evaluar la comunicación con los clientes en las propias actividades.

En la etapa 4 se estableció la regulación y seguimiento a través de la revisión y perfeccionamiento de materiales didácticos para constatar la efectividad del material propuesto para el desarrollo de la competencia léxica de los animadores turísticos en idioma inglés (Richards,J:2006:14), en función de su comunicación oral y perfeccionar los materiales docentes propuestos para el desarrollo de la competencia léxica de los animadores turísticos en idioma inglés, en función de su comunicación oral mediante cuatro pasos.

Con el objetivo de valorar la factibilidad del material docente desde el punto de vista práctico, se valoraron los resultados de su aplicación a través del análisis del diagnóstico realizado. El mismo muestra cambios cualitativamente superiores en el desarrollo de la competencia léxica de los sujetos en función de su comunicación oral, de manera que se evidenció mayor dominio del vocabulario técnico, la pronunciación de los términos especializados, de las estructuras gramaticales y de las funciones comunicativas relacionadas con las actividades deportivas y recreativas en los animadores. Este material didáctico se comenzó a aplicar en junio 2015 a través de la modalidad semi-presencial, se han graduado 33 animadores en idioma inglés, 30 en francés y 18 en idioma alemán con la aplicación práctica del material docente.

CONCLUSIONES.

El estudio practicado al Proceso Pedagógico Profesional en los animadores, la búsqueda de la bibliografía nacional e internacional especializada (Pearce Douglas,G:2013:923), así como de investigaciones precedentes relacionadas con el tema que se investiga, evidenció la necesidad de realizar estudios para favorecer el desarrollo de la competencia léxica de los animadores turísticos, en idioma inglés, lo que refleja la singularidad de la investigación.

El material docente elaborado sobre la base de los fundamentos teóricos y metodológicos analizados, constituye un nivel superior al analizar el desarrollo de la competencia léxica en función de la competencia comunicativa, basada en el enfoque comunicativo y centrada en las Necesidades Básicas de Aprendizaje en idioma inglés de los animadores turísticos.

Los resultados obtenidos con la aplicación del material didáctico, acreditan su validez, al considerarla pertinente y de gran valor social a partir de la integración escuela-empresa, al elevar el nivel de

actualización idiomática de los animadores turísticos en su desempeño profesional al constatarse un cambio favorable en el desarrollo de la competencia léxica y la comunicación oral.

BIBLIOGRAFÍA.

1. Benítez, B.N., Albuja,J., Vaca,C. (2016) :” El turismo comunitario como estrategia para la visibilización y revalorización de la memoria musical de los pueblos kichwa de Imbabura-Ecuador”. En revista Interamericana de Ambiente y Turismo, No. 1 , junio 2016, p. 60-69.
2. Benítez, M. O. (2007): "Las tareas comunicativas en el aprendizaje de lenguas extranjeras: una alternativa para el desarrollo de habilidades comunicativas". En revista Iberoamericana de Educación, N. 5, mayo 2007, p. 1-10.
3. Fraser,H. (2011): “Speaking and listening in the multicultural University: A reflective case study ”. En revista Journal of Academic Language and Learning, No 1, septiembre 2011, p.1-19.
4. Guadarrama, I., Laríos, A., Baldera,C . (2014): “ Fortalezas y debilidades de la animación turística en hoteles all inclusive en playa del Carmen”. En revista Revista Interamericana De Ambiente Y Turismo, N.1, julio 1984, p. 27-32.
5. Hernández,M. A.(2014): “COMPETENCIAS DEL ANIMADOR TURÍSTICO: APROXIMACIONES DEL PUNTO DE VISTA GALO”. En Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento, N.2, Julio 2014, p.92-100.
6. Larrinaga,C. (2011):” Vinculación escuela-empresa: un reto a la formación continua en el turismo.” En revista Maestro y Sociedad, N. 2, agosto 2011, p. 1-16
7. Llisterri, J. (2003):” La enseñanza de la pronunciación. Cervantes”. En revista del Instituto Cervantes en Italia, N.4, septiembre 2003 , p.91-114.
8. Nunan,D.(1991):” Communicative Tasks and the Language Curriculum”. En revista TESOL Quarterly, N. 2, junio 1991, p. 279- 295.
9. Pearce ,D. G. (2013): “COMPROMETIÉNDOSE CON EL MUNDO. América Latina y la internacionalización de la investigación en turismo”. En revista Estudios y Perspectivas en Turismo, N.5, septiembre 2013, p . 908-925
10. Pierce ,M., Joana ,C. G. (2011) :”Desarrollo de las competencias lingüísticas a través del Portfolio de Inglés Académico y Profesional”. Enseñanza & Teaching: En revista interuniversitaria de didáctica, N. 29, junio 2011, p. 125-145.
11. Pupo ,F. S. (2006): “La Enseñanza del Inglés con Fines Específicos a Transportistas de Turismo”. En revista Ciencias Holguín, N.2, abril 2006, p.1-9
12. Richards, J.C. (2006):” English Language Teaching”. Editorial Cambridge University Press . New York.
13. Spinola ,V., Carvalho ,P.(2016): “A animação em contexto hoteleiro: o caso do Hotel Vila Porto Mare (Ilha da Madeira/Portugal)”, En revista Turydes: Turismo y Desarrollo, N. 21, diciembre 2016, p.1-21.
14. Yamel ,C.M., González ,S. I., Pérez,C.M. (2012): “Juegos lingüísticos para favorecer el desarrollo de la competencia comunicativa oral”. En revista Holguín Ciencias, N.4, octubre 2012, p.82-95