



Vol 4, Nº 10 (julio/julho 2011)

VINCULACIÓN ESCUELA-EMPRESA: UN RETO A LA FORMACIÓN CONTÍNUA EN EL TURISMO

Carlos Alberto Larrinaga Cañizares

Dpto de Idiomas de la Escuela de Hostelería y Turismo Isla de la Juventud
carloslc@ehtij.co.cu

RESUMEN

El desarrollo de la competencia comunicativa en inglés ha sido ocupación constante de lingüistas y profesores. Para potenciar la competencia profesional requiere de nuevas aristas inherentes a la función social específica. Este artículo tiene el objetivo de contribuir a la formación y desarrollo de la competencia comunicativa profesional en inglés del animador turístico en su formación continua mediante el fortalecimiento de la vinculación escuela-empresa. Uno de los instrumentos elaborados con ese fin es la carta metodológica dirigida a gerentes hoteleros, directivos de la Escuela de Hostelería y Turismo (EHT), jefes de actividades recreativas en los hoteles, profesores / entrenadores de idioma inglés y animadores en ejercicio. Los principales métodos y técnicas utilizados fueron la observación, entrevistas, despachos, inducción-deducción y análisis documental. También se utilizaron los talleres de socialización durante la elaboración y la puesta en práctica de las indicaciones contentivas en la carta metodológica. En conclusión, la carta cumplió el objetivo orientador a trabajadores y profesores, tanto de la EHT como de los hoteles de Cayo Largo en la concertación de actividades conjuntas para que de manera objetiva y sistemática se pudieran determinar las necesidades de aprendizaje de los animadores turísticos y el consecuente plan de capacitación y superación para la formación y desarrollo de la competencia comunicativa en inglés.

ABSTRACT

The development of the communicative competence in English has been a constant concern of linguists and professors as well. It requires of new viewpoints taking into account the social function performed to foster professional competence. This article aims at contributing to train and develop professional communicative competence in English of tourist entertainers during their professional development. The objective is achieved, among other avenues, by means of strengthening school-enterprise relationship. One of the instruments used to fulfill this goal is the methodological hints, addressed to managers, Hotel Management and Tourism School (HTS) principals, entertaining chiefs, foreign language professors and trainers, and of course, to entertainers. The main methods and techniques used for the article were: observation, interviews, induction-deduction and document analysis. Socializing workshops were also used during the elaboration and carrying out of the methodological hints for the didactic strategy. Summing up, these hints accomplished the aims of guiding school and hotel workers and professors from Cayo Largo Tourist Resort to organize joint activities for a systematic and objective entertainers' ongoing plan for technical and cultural development based on their learning needs, so that, henceforth, they could train and develop their communicative competence in English.

Palabras clave: carta metodológica, formación continua, competencia comunicativa, competencia pragmática.

Key words: methodological hints, ongoing professional development, communicative competence, pragmatic competent.

INTRODUCCIÓN

Por el papel protagónico del turismo en la economía cubana, este tiene que contar con un personal calificado en cada uno de los puestos de trabajo que brinden servicios de excelencia y puedan multiplicar la atracción del turista hacia sus destinos. Para lograr estos propósitos los productos deben ser cada vez más competitivos; el personal que diseña y potencia el producto turístico puede hacerlo de manera eficaz si se supera constantemente y conoce las tendencias actuales en el mundo de esta industria del ocio.

Uno de los cargos considerados de contacto en el turismo es el animador turístico. En su formación básica, que se hace posible en las Escuelas de Hotelería y Turismo (EHT), el dominio de lenguas extranjeras desempeña un papel primordial para la satisfacción del cliente desde el punto de vista comunicativo.

El animador turístico necesita desarrollar su competencia comunicativa en varias lenguas extranjeras para cumplir las expectativas de los mercados emisores del polo en el cual labora. Las acciones de capacitación y superación desde su puesto de trabajo son parte de su formación continua. Proceso que posibilita incidir en su competencia comunicativa en varios idiomas para la satisfacción del cliente.

El objetivo del artículo es proponer una carta metodológica dirigida a los directivos hoteleros, jefes de animación y animadores con el propósito que contribuyan al desarrollo de la estrategia didáctica para el desarrollo de la competencia comunicativa en inglés del animador turístico, sustentada en la vinculación escuela-empresa. En el proceso de elaboración de la carta se utilizaron métodos y técnicas de observación, entrevistas, despachos, inducción-deducción y análisis documental. También se utilizaron los talleres de socialización durante la elaboración y la puesta en práctica de las indicaciones contentivas en la carta metodológica.

La carta consta de indicaciones metodológicas para los directivos, docentes y trabajadores hoteleros que evidencien con claridad el modo de garantizar el sistema de condiciones psicopedagógicas para propiciar el desarrollo profesional en la formación continua teniendo como premisa una adecuada determinación de necesidades de aprendizaje.

DESARROLLO

En la versión final de los Lineamientos para el desarrollo de formatur en el período 2010-2015 se identifica como problema: "Lograr un cambio de mentalidad y de filosofía de trabajo, en toda la estructura del sistema, en función de alcanzar nuevas formas de integración Escuela –Empresa, (...)Adopción inmediata de estrategias de trabajo conjunto entre FORMATUR y cada Grupo empresarial para el período 2010-2015 conforme la Indicación del MINISTRO a todas las instancias de aprovechar más las potencialidades de Formatur."

"Todo esto refuerza las potencialidades de FORMATUR, para dar una respuesta más dinámica, a los acuciantes problemas que enfrenta la industria del turismo en Cuba."¹

En el quinquenio mencionado se potenciará al máximo posible la relación escuela / empresa para la utilización coherente del potencial de especialistas y expertos de las empresas con experiencia práctica como entrenadores, lo que facilitará la asimilación de buenas prácticas en las etapas de entrenamiento, así como el perfeccionamiento y actualización del claustro de profesores de las especialidades turísticas y la utilización de instalaciones turísticas como escenarios influyentes en el proceso de formación. Se desarrollarán las reformas necesarias para profundizar y ampliar el estudio y conocimiento idiomático, potenciando la preparación y superación para tributar a la solución de esta crítica problemática identificada así por el MINTUR.

Por otra parte la Resolución 22 del 2006 (Reglamento para la Planificación y Control del Proceso Docente y el Trabajo Metodológico en el sistema Formatur) concibe el trabajo metodológico para la capacitación en función de la identificación de problemas actuales y perspectivas que pueden afectar el alcance de los objetivos generales del plan de estudio.

¹ Carta del ministro del turismo a los jefes de entidades y sus delgados. RS/1105 del 8 de julio 2009.

El artículo contribuye al logro de la sistematicidad y objetividad necesaria en la determinación de necesidades de aprendizaje del animador turístico en idioma inglés que es posible lograr con el trabajo conjunto de escuela y empresas turísticas para la posterior planificación y ejecución de acciones de superación y capacitación.

Una de las especialidades técnicas del turismo que requieren de la superación idiomática bajo esta nueva dinámica de trabajo conjunto es la animación turística. El perfil del animador turístico egresado de las Escuelas de Hotelería y Turismo del sistema Formatur, tal como lo expresa el plan de estudio, es un profesional integralmente formado para responder eficazmente a las necesidades del sector turístico en lo referente al diseño y gestión de programas de animación que permitan lograr la sana recreación, y uso culto del tiempo vacacional de los clientes nacionales y extranjeros. Es al mismo tiempo un promotor del patrimonio cultural y de las expresiones más auténticas y variadas de la cultura del país.

La animación turística surge en Cuba en los años 80 durante los Carnavales de Varadero. El posterior desarrollo del turismo como fuente alternativa de reanimación de la economía para enfrentar el período especial impuso nuevos retos en la superación de los recursos humanos del turismo.

El desarrollo de la competencia comunicativa del inglés como parte de la formación continua del animador turístico se inicia en 1994 a partir de la creación del sistema Formatur del Ministerio del Turismo.

La formación de la competencia lo integra el saber, el saber hacer, el ser y el saber convivir, es por ello que para un aprendizaje desarrollador en el animador turístico el aprender a conocer, a hacer, a convivir y a ser (Informe Delors, 1997) constituyen aquellos núcleos o pilares básicos del aprendizaje que nuestros educandos están llamados a realizar, y que la formación continua debe potenciar.

Es por ello que la competencia comunicativa en inglés del animador turístico incluirá también lo integral con las características propias del conocedor de culturas anglófonas diferentes. La competencia comunicativa profesional integral del animador comprende lo organizacional y lo pragmático. Rincón, C. (2004) define la competencia pragmática como la habilidad para hacer un uso estratégico del lenguaje en un medio social determinado, según la intención y la situación comunicativa; es saber ejecutar acciones sociales mediante el empleo adecuado de signos lingüísticos, o de signos de otros códigos no lingüísticos, utilizados de acuerdo con unas intenciones y con unos fines deseados.

La evolución del concepto competencia comunicativa hasta hoy está ligado al desarrollo alcanzado por el sistema de ciencias de la educación y otras afines, lo cual es un resultado innegable de los avances de la humanidad en su empeño de formar ciudadanos cada vez mejores comunicadores, más autónomos, tendientes a la negociación, cooperación, colaboración, en fin, a la humanización, dejando cada vez menos espacio a la confrontación y a la

violencia, siendo esto una de las claves para la pedagogía del presente y del futuro, en aras de un desarrollo humano sostenible y pacífico, donde la comunicación sea premisa y condición para la vida.

La formación continua, donde ocurre el proceso de superación y capacitación del animador turístico, se puede resumir como el conjunto de acciones formativas que se desarrollan por las empresas, los trabajadores o sus respectivas organizaciones, dirigidas tanto a la mejora de competencias como al reciclaje de los trabajadores ocupados, que permitan compatibilizar la mayor competitividad de las empresas con la formación individual del trabajador.

En el año 2007 se implanta la Resolución 187 para establecer los descriptores de desempeño idiomático que se exigen en la evaluación de estudiantes y trabajadores en las escuelas de Formatur, tanto para los cursos de formación básica como para la realización de pruebas de suficiencia. Específicamente para el animador turístico los descriptores son los siguientes:

Comprende el discurso hablado en el inglés, que le permita decodificar y responder con profesionalidad a las necesidades comunicativas de su puesto de trabajo.

- Se expresa oralmente de manera inteligible en inglés en situaciones relacionadas con la labor que realizan.

- Comprende e interpreta materiales escritos relacionados con su especialidad.

- Redacta coherentemente textos relacionados con su especialidad.

Están presentes en estos descriptores las cuatro formas de actividad verbal enfocadas al fin específico de la especialidad y todavía tienen plena vigencia.

Para estos descriptores el colectivo de profesores de idiomas de la Escuela de Hotelería y Turismo Isla de la Juventud elaboró una relación de funciones comunicativas en correspondencia con los descriptores mencionados, a saber:

- 1) la socialización, la cual incluye las funciones: saludar, decir nombre completo y deletrear, decir edad y fecha de nacimiento (números ordinales y cardinales), decir estado civil y nacionalidad, decir su dirección, teléfono, etc., hablar de la familia, hablar de ocupación, puesto de trabajo, horario, contenido de trabajo, describir hobbies y rutinas diarias, hablar del clima, indicar direcciones dentro y fuera del hotel, recomendar lugares. (Lo típico de la región), describir personas, cosas y lugares, hotel y servicios.

- 2) La especialización comprende como funciones: dar la bienvenida y despedir al cliente, promocionar el programa de animación para el día, describir el servicio de animación, presentar y cerrar espectáculos, dar clases de baile y coctelería, guiar juegos deportivos y recreativos, guiar las excursiones, actividades recreativas y culturales, resolver y tramitar quejas y reclamaciones, escribir carteles promocionales y programas de actividades, recomendar platos y bebidas típicas, describir las costumbres y tradiciones de la región y motivar al cliente hacia las actividades.

La superación técnico profesional en la formación continua abarca el sistema de conocimientos y habilidades de la profesión o puesto específico que debe alcanzar cada trabajador, cuadro o reserva para tener éxitos, a partir del diagnóstico de necesidades individuales y en correspondencia con la misión y visión de la empresa. Esta actividad es asesorada y controlada por la EHT que constituyen acciones conjuntas a la dirección de las empresas y hoteles.

Para desarrollar el proceso de determinación de necesidades de aprendizaje del animador turístico en las empresas y entidades hoteleras de la región turística de Cayo Largo y como forma de garantizar una adecuada información en cuanto al establecimiento de la estrategia didáctica dentro de la etapa de sensibilización se elabora una Carta Metodológica en función de la implementación de la estrategia didáctica para la formación de la competencia comunicativa profesional integral en inglés del animador turístico y establece los fundamentos de la vinculación. La EHT cuenta con los profesores y entrenadores para accionar tanto como metodólogos, asesores, consultores o inspectores de las empresas y entidades hoteleras y extrahoteleras del turismo que a su vez tienen una estructura gestionaora de los recursos humanos con capacitadores y técnicos. En ambos casos, tanto en la escuela como en las empresas y entidades, su director y gerentes respectivamente son los máximos responsables de la formación continua de sus subordinados. La carta es la siguiente:

De: EHT Isla de la Juventud

A: Gerentes de hoteles turísticos, Jefes de RRHH, Jefes de actividades, profesores y entrenadores de idiomas.

Ref: Orientaciones metodológicas para la aplicación de la estrategia didáctica de formación de la competencia comunicativa en inglés al animador turístico.

Introducción

Las dificultades detectadas en la comunicación en inglés durante las observaciones, participación en exámenes y actividades de los animadores turísticos motivaron al autor a precisar causas y buscar soluciones para la fisura en la satisfacción al cliente angloparlante debido a las mencionadas dificultades en la competencia comunicativa.

Esta Carta Metodológica proveerá a los destinatarios de la información, instrumentos y referencias necesarias para la realización del diagnóstico de necesidades de aprendizaje del animador turístico con la sistematicidad y objetividad requerida. Incluye además, indicaciones metodológicas para el desarrollo de las acciones de la estrategia conducentes a la formación de la competencia comunicativa profesional integral en inglés.

Desarrollo

1. En las evaluaciones mensuales y trimestrales del desempeño a los animadores turísticos se tendrán en cuenta los resultados de las

calificaciones a las siguientes actividades:

a) La comprensión de instrucciones por parte del cliente en: Programas de animación, juegos competitivos, shows nocturnos, shows y actividades infantiles, clases de baile y de Español; b) comprensión de información en: visitas a museos, excursiones y conversaciones informales.

infantiles, clases de baile y de Español; b) comprensión de información en: visitas a museos, excursiones y conversaciones informales.

Cada actividad será evaluada de bien, regular o mal teniendo en cuenta la siguiente clave de calificación: Obtiene B si explica la tarea totalmente y resuelve la situación comunicativa eficientemente con buena fluidez aunque con algunos errores gramaticales y de pronunciación que no le impida cumplir la función comunicativa.

Obtiene R si explica la tarea general parcialmente con pocos errores gramaticales y de pronunciación que no le impida cumplir la función comunicativa.

Obtiene M si explica la tarea comunicativa limitadamente con errores gramaticales y de pronunciación que le impida cumplir la función comunicativa.

Nota: En todos los casos la calificación descenderá a la categoría inmediata inferior si comete errores por falta de información sobre la cultura del cliente angloparlante o falta de argumentación en el intercambio.

2. Estas evaluaciones deben contar con la presencia de profesores o entrenadores de idioma de la EHT preparados al efecto.
3. Los evaluados con R y M en cualquiera de las actividades asistirán a los cursos remediales y de actualización diseñados con una cantidad de horas establecidas a desarrollar en no más de tres meses, estableciendo la frecuencia de horas/clase según las características y posibilidad de la entidad.
4. Los animadores que no tengan acreditado el idioma inglés asistirán a cursos de socialización inicialmente para después continuar la especialización. La duración de la socialización dependerá de la situación de entrada del animador, pero tampoco excederá los tres meses.
5. En ninguno de los casos la culminación del curso constituirá la acreditación del idioma para la animación turística.
6. Todos los animadores que necesiten acreditar el inglés como tales lo harán por la vía establecida por el sistema Formatur previo examen de suficiencia en la escuela de hotelería y turismo.
7. La objetividad y rigurosidad en las evaluaciones del desempeño determinarán qué animadores no cumplen los requisitos idiomáticos para desempeñar su labor.

En la ejecución se comienzan a impartir los módulos a los animadores y se ponen en práctica los procedimientos aprobados para la determinación de necesidades de aprendizaje.

En el control y la evaluación se socializa en talleres de especialistas y usuarios tanto la concepción teórica como la estrategia didáctica para el perfeccionamiento de la formación de la competencia comunicativa en Idioma inglés del animador turístico de manera que se valore su posible efectividad de acuerdo al contexto de actuación.

CONCLUSIONES

La carta metodológica tuvo aceptación en el taller de socialización organizado durante la etapa de sensibilización de la estrategia didáctica, por su pertinencia para la formación del animador turístico.

Las acciones propuestas para fortalecer la vinculación escuela-empresa en aras de elevar la competencia comunicativa en inglés del animador turístico han tenido en la carta metodológica una guía efectiva para el cumplimiento de la estrategia didáctica.

Se han tenido en cuenta las normativas de Formatur en el diseño de los instrumentos estratégicos, de manera que no contradicen lo establecido con respecto a los procesos de capacitación y superación de los recursos humanos del turismo.

BIBLIOGRAFÍA

1. Abreu Regueiro, Roberto. Modelo Teórico Básico de la Pedagogía Profesional.—La Habana: ISPETP, 1994. —98 p.
2. Acosta, R y otros: Didáctica contemporánea Interactiva para la enseñanza de lenguas. Editorial Universitaria “Carlos Manuel Gasteazoro” Panamá, 2000.
3. _____: Communicative Language Teaching. Belo Horizonte. Brasil, 1996.
4. Acosta Padrón, Rodolfo y José Alfonso Hernández.: Didáctica Interactiva de La Comunicación. Cuba, julio, 2008 .
5. Añorga,Julia: Educación Avanzada. Una tarea para el mejoramiento humano. Conferencia, 1995. Cuba.
6. _____: El Proyecto de Mejoramiento Profesional y Humano. Conferencia Internacional. CNIC. Habana. 1995.

7. _____: Las Ciencias de la Educación y la Educación Avanzada. 1983.
8. Bachman, L. «Habilidad lingüística comunicativa». En Llobera et al. 1995, pp. 105-129, 1990.
9. Cabezas Guzmán, A.: *Estrategia pedagógica para el fortalecimiento de la orientación profesional en los estudiantes de la Educación Técnica y Profesional*. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas. Instituto Superior Pedagógico. Santiago de Cuba. Isla de la Juventud, 2008.
10. Calzada Trocones, Josefina P.: Modelo didáctico para la formación de la competencia de dirección del proceso pedagógico en la formación inicial del profesor. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas, 2005.
11. Canale, M. y Swain, M.: Fundamentos teóricos de los enfoques comunicativos, Signos, 17 (pp. 56-61) y 18 (pp. 78-91), 1996.
12. Carta del ministro del turismo a los jefes de entidades y sus delgados. RS/1105 del 8 de julio 2009
13. CINTERFOR/OIT Formación y trabajo: de ayer para mañana. Montevideo, 1996.
14. Delmastro, A.L.: “Hacia la Identificación de Isomorfismos Conceptuales y Lingüísticos entre el Constructivismo y la Enseñanza de Lenguas Extranjeras”. Revista OMNIA. Vol. 8, No. 1. Maracaibo: Universidad del Zulia. P. 45-55. 2002.
15. Forgas Brioso, J,A.: Las Competencias profesionales con un nuevo enfoque. Colectivo de autores del Proyecto FORCOM. Universidad Pedagógica *Frank País García*. Santiago de Cuba. 2005
16. Instituto de Máquina Herramienta. Módulo III: Gestión de personas Gestión por Competencias. www.lanbide.net
17. Leibowicz Julieta, Pujol Jaime, Guastavi Adelina: Diseño, gestión y evaluación de la formación flexible. Comisión Europea/Centro Internacional de Formación de la OIT, Turín, Italia, 1995.
18. Lineamientos para el desarrollo de formatur en el período 2010-2015 (Versión 10 y final / 19 de Noviembre del 2009)

19. Plan de estudios de formación de animadores turísticos. F-09.Formatu. La Habana, 2009.
20. Pulido Díaz, Arturo y Vilma María Pérez Viñas .Hacia un concepto de competencia comunicativa integral: un novedoso acercamiento a sus dimensiones.
21. Resolución No. 22/06. Reglamento para la Planificación y Control del Proceso Docente y el Trabajo Metodológico en el sistema Formatur. Ciudad Habana, 2006.
22. Roméu, A.: Teoría y práctica del análisis del discurso. Su aplicación en la enseñanza. La Habana: Pueblo y Educación; 2003 p. 45.
23. _____: El enfoque cognitivo, comunicativo y de orientación sociocultural. Dimensiones indicadores de la competencia cognitiva, comunicativa, sociocultural. Colección Pedagogía 2005. La Habana: Palacio de las Convenciones; 2005.